

## Borgerrådgiverens beretning 2021

22/6042    Åben Sag

### Sagsgang

ØK, KB

### Sagsfremstilling

Borgerrådgiveren har udarbejdet en beretning om henvendelser i 2021. Beretningen vedrører perioden 1. januar til 31. december 2021, hvor der har været 287 henvendelser til Borgerrådgiveren. Til sammenligning var der 334 henvendelser i 2020. Beretningen er vedlagt som bilag.

Henvendelserne i 2021 fordeler sig på følgende områder:

- Fællesforvaltningsdirektør 119
- Velfærdsdirektør 106
- Norddjurs Kommune\* 28
- Uden for kompetence 34

\*Generelle henvendelser, der ikke vedrører et direktørområde, f.eks. henvendelser fra andre kommuner om borgerrådgiverfunktionen, interview mv.

Borgerrådgiverens beretning er baseret på henvendelser til Borgerrådgiveren i 2021, og den indeholder en redegørelse for, hvilke emner og problemstillinger, som har kendetegnet de henvendelser, Borgerrådgiveren har modtaget. Beretningen indeholder en beskrivelse af antallet af henvendelser, hvilke direktørområder henvendelserne har vedrørt, samt en beskrivelse af de generelle problemstillinger, der er indeholdt i disse henvendelser. Herefter kommer der en nærmere beskrivelse af henvendelserne inden for de områder, hvor der har været flest, eller hvor henvendelserne har haft en sådan karakter, at de efter Borgerrådgiverens opfattelse bør nævnes i denne beretning. Der skal i den forbindelse også knyttes en bemærkning til de konkrete eksempler, som Borgerrådgiveren præsenterer i denne beretning. Borgerrådgiveren medtager disse eksempler af to årsager. Dels for at give læseren et indtryk af det daglige arbejde i Borgerrådgivningen, dels for at illustrere nogle af de problemstillinger, som borgere har oplevet i forbindelse med deres henvendelse til kommunen. Eksemplerne bør derfor ikke læses som et udtryk for, at netop den

pågældende afdeling, hvorfra der er præsenteret et eksempel, har særligt store udfordringer i forhold til sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren har i 19 af de 287 henvendelser anmodet forvaltningen om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse. I yderligere 23 tilfælde har Borgerrådgiveren anmodet forvaltningen om at tage direkte kontakt til borgeren. Endelig har Borgerrådgiveren i 21 tilfælde hjulpet borgere med enten at få indsendt deres ansøgning, bemærkninger til en partshøring eller bemærkninger i forbindelse med, at de ønskede at klage over en afgørelse.

På baggrund af henvendelser i 2021 kan Borgerrådgiveren konstatere, at årsagen til borgerens frustration eller utilfredshed i næsten 40 % af henvendelserne er manglende indblik i eller forståelse for de enkelte sagsbehandlingsskridt eller sagsbehandlingsproceduren i deres sag. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at man særligt i de komplekse og langstrakte sagsforløb vil kunne fjerne meget af borgerens usikkerhed omkring sagsbehandlingen, og det fremadrettede forløb med tydeligere information og bedre inddragelse af borgerne. Desuden vil det også i de mere simple forløb give god mening at have fokus på borgerens forståelse af sagsforløbet og sagsbehandlingen. Borgerrådgiveren har i tidligere års beretninger opfordret til at forvaltningen har fokus på klageemaerne ”manglende afgørelse”, ”lang sagsbehandlingstid” og ”manglende svar”. Henvendelserne for 2021 kunne tyde på, at der er en positiv udvikling i disse temaer.

I forlængelse af beretningen gør Borgerrådgiveren endvidere opmærksom på, at Borgerrådgiveren er til rådighed for de enkelte afdelinger med henblik på præsentation af borgerrådgiverfunktionen ligesom Borgerrådgiveren er til rådighed, hvis et område eller enkelte afdelinger ønsker hjælp og inspiration til, hvordan man formindsker andelen af utilfredse borgere. Endelig tilbyder Borgerrådgiveren også undervisningen i de mere generelle sagsbehandlingsregler, f.eks. omkring aktindsigtsager, partshøring, notatpligten og journaliseringspligt, databeskyttelsesreglerne mv.

### **Sammenhæng til andre politikker/strategier og fagområder**

Borgerrådgiverens beretning for 2021 behandles på dette møde samtidig med Databeskyttelsesrådgiverens årsrapport for 2021.

### **Økonomiske konsekvenser**

Ingen økonomiske konsekvenser.

### **Indstilling**

Borgmesteren indstiller, at Borgerrådgiverens beretning for 2021 drøftes og godkendes.

### **Beslutning i Økonomiudvalget den 14-06-2022**

Tiltrådt.

### **Beslutning i Kommunalbestyrelsen den 21-06-2022**

Godkendt.

Afbud:

Diana Therese Mikkelsen (O)

### **Indstilling**

Formanden indstiller, at Hovedudvalget har en dialog om Borgerrådgiverens beretning 2022

### **Beslutning i Hovedudvalget den 08-09-2022**

Hovedudvalget havde en dialog om Borgerrådgiverens virke og funktion, som er meget påskønnet. Formanden henledte opmærksomheden på, at Borgerrådgiveren og den viden, der gennem henvendelserne tilføres organisationen, bruges bedst muligt i arbejdet med at udvikle den borgernære service. Der er opmærksomhed på, hvor der kan ske forbedringer fx kommunikationen med borgerne.

### **Bilag:**

1 - 3310302      Åben      Borgerrådgiverens beretning 2021      (85514/22)      (H)