

Borgerrådgiverens beretning 2021



Indholdsfortegnelse

1	INDLEDNING	3
2	BORGERRÅDGIVEREN – FORMÅL OG KOMPETENCER	4
3	METODISKE BEMÆRKNINGER	5
3.1	SÅDAN LÆSES TALLENE	5
4	BERETNINGEN FOR 2021	6
4.1	HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN	6
4.2	BORGERRÅDGIVERENS BEHANDLING AF HENVENDELSERNE.....	7
4.3	ÅRSAGEN TIL BORGERNES UTILFREDSHED	8
4.4	BESVARET AF FORVALTNINGEN	10
5	FÆLLESFORVALTNINGSДИРЕКТØRENS OMRÅDE	11
5.1	ARBEJDSMARKEDSAFDELINGEN	11
5.1.1	<i>Besvaret af Borgerrådgiveren</i>	11
5.1.2	<i>Besvaret af Arbejdsmarkedsafdelingen</i>	12
6	VELFÆRDSДИРЕКТØRENS OMRÅDE	12
6.1	SOCIALOMRÅDET	13
6.1.1	<i>Besvaret af Borgerrådgiveren</i>	13
6.1.2	<i>Besvaret af Socialområdet</i>	13
7	BORGERRÅDGIVEREN	14
7.1	PRÆSENTATION, UNDERVISNING OG INSPIRATION	14
8	SAMMENFATNING	14

1 Indledning

Borgerrådgiveren blev etableret i 2012, da Norddjurs Kommunalbestyrelse ønskede en uafhængig funktion i kommunen, hvor borgere og virksomheder kunne klage over sagsbehandling og service.

Formålet med borgerrådgiverfunktionen er at gøre det lettere for borgere og erhvervsdrivende at klage over forhold vedrørende sagsbehandlingen og betjeningen i Norddjurs Kommune. Desuden får de, som oplever en konkret usikkerhed eller tvivl om, hvorvidt de er blevet behandlet korrekt af Norddjurs Kommune, mulighed for at få en uafhængig rådgivning og vejledning omkring deres sagsforløb.

Borgerrådgiverens fokus er at medvirke til at gøre sagsbehandlingen i Norddjurs Kommune så god som mulig. Desuden har vi fokus på sikring af borgeres retssikkerhed og hjælp til kommunikation mellem borger og forvaltning. I mange af de henvendelser vi får, kan vi konstatere, at det er to sider af samme sag.

Idet der er kommet nye medlemmer af Kommunalbestyrelsen, vil der i beretningens afsnit 2 og 3 være en beskrivelse af Borgerrådgiverens formål og kompetencer, metodiske opmærksomhedspunkter, og hvordan beretningens mange tal skal forstås.

Med disse indledende betragtninger håber Borgerrådgiveren på, at både Kommunalbestyrelsen og de, som arbejder med sagsbehandling og borgerbetjening i Norddjurs Kommune, finder nyttig viden og inspiration i denne beretning.

2 Borgerrådgiveren – Formål og kompetencer

Borgerrådgiveren er en uvildig instans, hvis opgave er at medvirke til at styrke dialogen mellem borgere og forvaltning. Borgerrådgiveren tilbyder uafhængig rådgivning og vejledning til borgere. Borgerrådgiveren hjælper også borgere, som ønsker at klage over kommunens sagsbehandling - dog uden at Borgerrådgiveren i dette arbejde optræder som borgerens advokat.

Hos Borgerrådgiveren kan Norddjurs Kommunes borgere eller virksomheder:

- Få hjælp til at forstå en afgørelse fra kommunen
- Få information og rådgivning om, hvordan man klager over kommunens afgørelser, og hvem der kan behandle en klage
- Klage over kommunens sagsbehandling, personalets optræden, udførelse af praktiske opgaver m.v.
- Få hjælp til at få genskabt dialogen med kommunens medarbejdere, hvis der er opstået konflikter i en sag
- Komme med forslag til, hvordan kommunens sagsbehandling og borgerbetjening kan forbedres
- Anmode Borgerrådgiveren om at deltage som observatør, hvis der er en samtale, borgeren er utryg ved / forventer kan blive ubehagelig. Få hjælp til at forberede sig til samtalen og efterfølgende få hjælp til at samle op på aftaler og konklusioner på mødet
- Få hjælp til at komme videre med en klage, hvis man har oplevet diskrimination i kommunen

Borgerrådgiveren kan desuden medvirke til, at borgernes henvendelser og klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. I den forbindelse inddrager vi de regler, love og principper om god forvaltningsskik, som fortæller os noget om, hvordan en kommune skal behandle sager og henvendelser fra borgere. Det handler eksempelvis om medinddragelse og kommunikation med borgerne, hurtig sagsbehandling, helhed i sagsbehandlingen og journaliserings- og notatpligt.

Der er imidlertid også forhold, som falder udenfor Borgerrådgiverens kompetence. Borgerrådgiveren kan således ikke behandle klager over:

- Forhold, som hører under andre klageinstanser
- Det faglige indhold i kommunale afgørelser
- Politisk vedtagne beslutninger, eksempelvis serviceniveauet i kommunen
- Ansættelsesforhold i kommunen

Borgerrådgiverfunktionen er en del af et tværkommunalt samarbejde med seks andre kommuner – Randers, Skanderborg, Favrskov, Horsens, Skive og Odder kommuner, og vi er i alt fire ansatte til at varetage opgaverne. Borgerrådgiverfunktionen indgår også i netværket af Borgerrådgivere i hele Danmark, der i skrivende stund tæller i alt 58 kommuner – og vi er bekendt med, at der er en del flere på vej i 2022.

Borgerrådgiveren indgår også i Norddjurs Kommunes Whistleblower-enhed. Indberetninger til Whistleblower-ordningen indgår ikke som en del af Borgerrådgiverens beretning.

Henvendelser til Borgerrådgiveren kan fortælle os noget om, hvor sagsbehandlingen har givet anledning til frustration hos borgeren, eller hvor sagsbehandlingen ikke er forløbet hensigtsmæssigt. Men også i sager, hvor der ikke er begået egentlige eller alvorlige sagsbehandlingsfejl, kan en henvendelse give anledning til overvejelser om, hvordan sagen kunne have forløbet bedre – *set fra et borgerperspektiv*.

Når Borgerrådgiveren er så optaget af sagsbehandlingsreglerne, så hænger det for det første sammen med, at de har til formål at sikre overholdelse af borgeres retssikkerhed. For det andet er borgeres oplevelse af sagsbehandlingsprocessen som fair og inddragende en vigtig forudsætning for deres tillid til såvel myndigheden som de afgørelser, den træffer. Endelig kan en mangelfuld eller fejlagtig sagsbehandling faktisk også føre til, at der træffes forkerte afgørelser f.eks. fordi sagen ikke er tilstrækkeligt eller korrekt oplyst.

Det er vores vurdering, at borgere, som føler sig hørt, inddraget og godt vejledt i en venlig og imødekommende dialog, i højere grad kan acceptere en afgørelse, om end de er uenige i resultatet. Omvendt kan en problematisk kommunikation mellem borger og sagsbehandler betyde, at der ikke sker fremdrift i sagen, eller at sagens oplysninger bliver mangelfulde med risiko for en ukorrekt afgørelse til følge.

Borgerrådgiveren prioriterer at bruge en del tid på at drøfte borgeres oplevelse af sagsbehandlingen med dem af flere årsager. For det første fordi det, der virker selvfølgelig for ansatte i en offentlig forvaltningsvirksomhed, kan virke svært for borgerne. For det andet fordi selve processen hen til en afgørelse for mange borgere er af afgørende betydning i forhold til at have tillid til, at den senere afgørelse er korrekt.

3 Metodiske bemærkninger

3.1 Sådan læses tallene

Borgerrådgiveren præsenterer læseren for mange tal i beretningen. Det er imidlertid vigtigt at holde sig for øje, hvilken type data, der reelt er tale om, når man - med henblik på at forbedre sagsbehandlingen - skal forsøge at udnytte den viden, der ligger i disse tal.

Læseren skal for det første være opmærksom på, at de registrerede henvendelser *ikke* udgør en repræsentativ stikprøve af borgeres oplevelse af sagsbehandlingen i Norddjurs Kommune. Beretningens tal kan derfor *ikke* anvendes til at sige noget om, hvordan sagsbehandlingen generelt er i Norddjurs Kommune.

Beretningen kan derimod bruges til at give et billede af, hvordan *nogle* borgere har oplevet sagsbehandlingen i Norddjurs Kommune – hvilket der kan ligge megen værdifuld viden og læring i.

Henvendelser fra borgere er efter vores opfattelse en anledning til at se sagsbehandlingen efter i sømmene. Vi vil derfor opfordre til, at de enkelte afdelinger – gerne i samråd med os – drøfter, om en borgers henvendelse til Borgerrådgiveren bør give anledning til ændring af sagsgange og procedurer eller måden, der kommunikerer med borgeren på.

Det er med andre ord efter vores opfattelse i højere grad indholdet end antallet af henvendelser, der er interessant.

Ved tolkning af tallene er det også vigtigt at være opmærksom på, at nogle områder har en højere grad af borgerkontakt end andre. Det er således af væsentlig betydning, om et område varetager opgaver med et myndighedspræg overfor borgerne, eller om der er tale om mere serviceorienterede opgaver.

I både Norddjurs Kommune og i de andre kommuner, der indgår i det tværkommunale samarbejde, er det henvendelser fra borgere vedrørende social- og beskæftigelsesområderne, der udgør flertallet af henvendelserne til Borgerrådgiveren.

Henvendelserne registreres i forhold til den afdeling, henvendelsen vedrører. Henvender borgeren sig om flere emner, der vedrører flere afdelinger, registreres der én henvendelse per afdeling.

Hvis en borger henvender sig flere gange om samme emne i samme sag, så registreres henvendelsen kun én gang. Hvis samme borger henvender sig om et nyt emne vedrørende samme afdeling som tidligere, så registreres henvendelsen som en ny henvendelse.

Afhængig af sagens kompleksitet og borgerens behov for hjælp kan det i nogle tilfælde være nødvendigt at have flere møder eller samtaler med en borger for at udrede sagen eller få klargjort, hvad borgeren behøver hjælp til. I de tilfælde registreres kun en henvendelse.

Antallet af henvendelser er således *ikke* en oversigt over, hvor mange kontakter, der har været til Borgerrådgiveren i alt, ligesom opgørelsen ikke indikerer noget om, hvor mange ressourcer, der er anvendt på den enkelte henvendelse.

For at synliggøre funktionens anvendelse af ressourcer registreres det også, når Borgerrådgiveren præsenterer funktionen i forvaltningens forskellige afdelinger eller for politiske udvalg eller brugerråd. Af samme årsag registrerer vi, når vi holder oplæg omkring for eksempel sagsbehandlingsregler, god forvaltningsskik, konflikthåndtering, kommunikation med borgere med mange henvendelse/klager, og når personalet henvender sig for sparring med Borgerrådgiveren.

4 Beretningen for 2021

Borgerrådgiverens årsberetning 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.

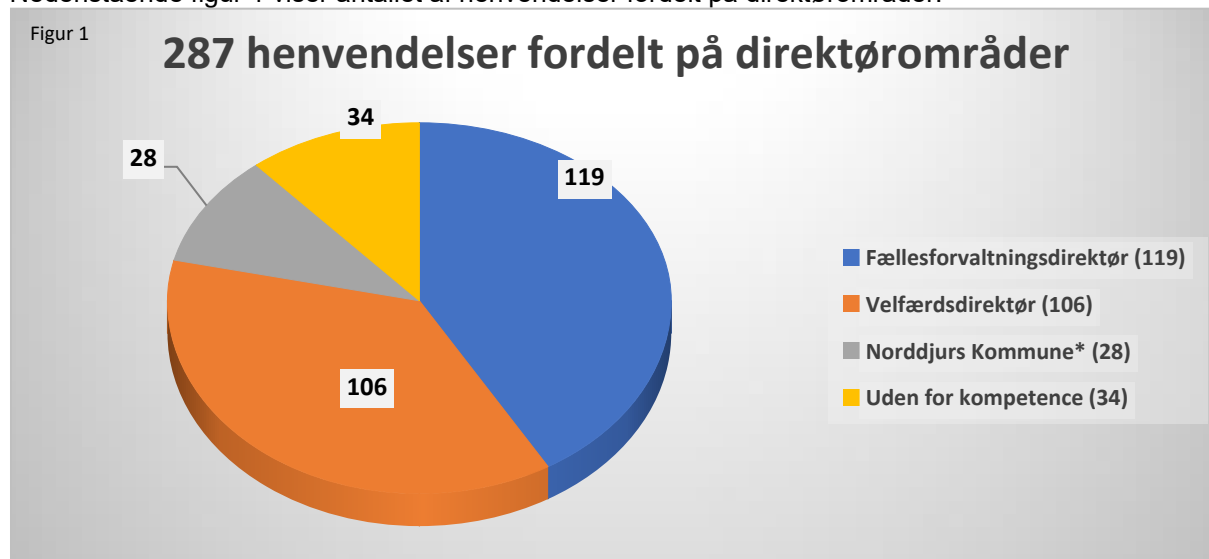
Derudover kan eksemplerne være god læring for en kommune, idet man herigennem kan få et indblik i, hvordan borgerne har oplevet mødet med kommunens forvaltning.

Også i 2021 har borgerrådgiverfunktionen ligesom resten af det danske samfund været påvirket af Corona-restriktionerne. Det har bl.a. medført, at det først efter sommerferien igen har været muligt at afholde personlige møder med borgerne. Den stigende smitte i slutningen af året medførte dog, at man som udgangspunkt igen kun kunne have samtaler med Borgerrådgiveren via et digitalt medie. Kun rent undtagelsesvist har der i december måned været afholdt personlige møder med borgerne og kun efter forudgående aftale herom.

4.1 Henvendelser til Borgerrådgiveren

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.

Nedenstående figur 1 viser antallet af henvendelser fordelt på direktørområder.



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

Borgerrådgiveren gør opmærksom på, at antallet af registrerede henvendelser ikke er lig med samtlige henvendelser til Borgerrådgiveren. For en mere detaljeret gennemgang af registreringsmetode henvises til afsnit 3.1.

4.2 Borgerrådgiverens behandling af henvendelserne

Borgerrådgiveren behandler borgernes henvendelser på følgende måder:

- Besvaret af Borgerrådgiveren:

Borgerrådgiveren yder her råd og vejledning, og henvendelsen afsluttes med en samtale med Borgerrådgiveren. Borgerne får her en mulighed for at fremføre deres synspunkter, bekymringer eller det, de undrer sig over. I min dialog med borgeren giver jeg dem en uddybende mulig forklaring på sagsforløbet, informerer dem om lovgivningen eller orienterer om det forventede videre sagsforløb. Det er min vurdering, at disse samtaler fører til, at borgeren herefter får en større forståelse for forløbet og dermed i højere grad formentlig vil kunne acceptere en eventuel senere afgørelse.

- Hjælp til dialog med forvaltningen:

Benyttes i de tilfælde, hvor en borger henvender sig med et akut og/eller afgrænset problem, der kan løses ved, at jeg anmoder afdelingen om at kontakte borgeren for at finde en løsning for borgeren.

- Sendt til besvarelse i forvaltningen:

Borgers klage eller spørgsmål sendes til besvarelse i forvaltningen. Afdelingen anmodes om at forholde sig skriftligt til borgerens henvendelse og sende svaret til borger med kopi til Borgerrådgiveren.

- Bisidder:

Borgerrådgiveren kan agere bisidder for borgerne, hvis de skal til møde med kommunen. Bisidderopgaven er ikke en kerneopgave, men jeg prioriterer at støtte borgere, som oplever det særligt svært at både lytte og få fremført egne spørgsmål/synspunkter i mødet med kommunen.

- Hjælpe med ansøgning, partshøring eller klage over en afgørelse:

Borgerrådgiveren skriver som udgangspunkt ikke klager for borgerne, men kan i særlige tilfælde, i tæt dialog med borgeren, agere pennefører, hvis borgeren ikke selv er i stand til at skrive klagen. Det samme gør sig gældende i forhold til en ansøgning eller et partshøringssvar.

Borgerrådgiverens behandling af de 287 henvendelser fordeler sig på følgende måde:

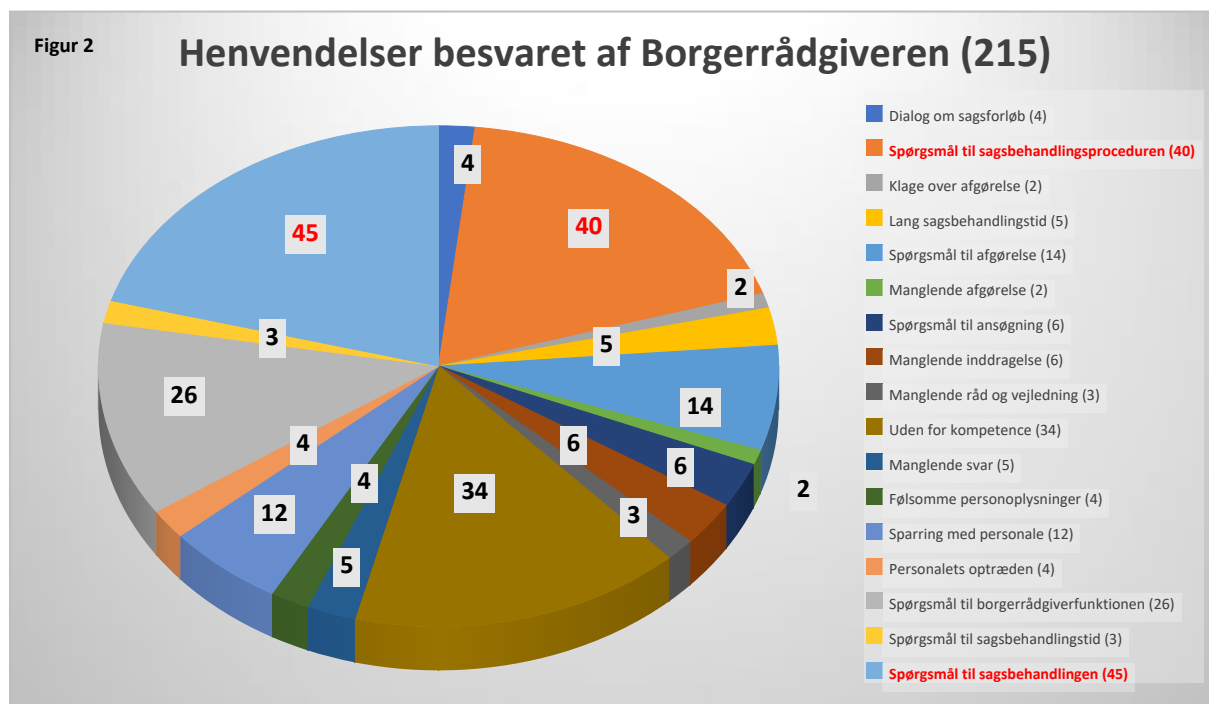
- 215 henvendelser: Besvaret af Borgerrådgiveren, uden at forvaltningen har været involveret
- 19 henvendelser: Forvaltningen er anmodet om at forholde sig til og besvare henvendelsen
- 23 henvendelser: Forvaltningen er anmodet om at tage direkte kontakt til borgeren
- 21 henvendelser: Borgerrådgiveren har hjulpet borgere med enten at få indsendt:
 - en ansøgning
 - bemærkninger til en partshøring
 - bemærkninger til en klage over en afgørelse
- 7 henvendelser: Borgerrådgiveren har deltaget i borgerens møde med forvaltningen
- 2 henvendelser: Borgerrådgiveren holdt oplæg om borgerrådgiverfunktionen

4.3 Årsagen til borgernes utilfredshed

Som det fremgår, så er 215 af henvendelserne besvaret af Borgerrådgiveren, uden at den berørte afdeling har været involveret i besvarelsen, hvilket svarer til næsten 75% af alle henvendelser til Borgerrådgiveren i 2021.

For at kunne vise et mere nuanceret billede af, hvad disse henvendelser omhandler, så har borgerrådgiverfunktionen foretaget en registrering af de klagetemaer, som borgerne har beskrevet i disse samtaler. Formålet er at kunne give en mere kvalificeret tilbagemelding til forvaltningen om årsagen til, at nogle borgere er blevet så frustreret over mødet med kommunen og sagsbehandlingen, at de vælger at tage kontakt til Borgerrådgiveren.

Nedenstående figur 2 viser klagetemaerne på de henvendelser, der er besvaret af Borgerrådgiveren.



Det fremgår af ovenstående figur 2, så er det 95 af de 215 henvendelser, hvor årsagen til borgerens frustration eller utilfredshed er manglende overblik over eller forståelse for de enkelte sagsbehandlingskridt eller selve sagsbehandlingsproceduren i deres sag.

Når en frustreret eller utilfreds borger henvender sig til Borgerrådgiveren, så er det en fast del af borgerrådgiverfunktionens arbejdsmetoder, at samtalen startes med at der lyttes til borgerens frustration. Herefter er der afsat tid til både at give en forklaring om de almindelige sagsbehandlingsregler og deres indflydelse på sagsforløbet i borgerens sag, samt hvilke sagsbehandlingskridt borgeren kan forvente, der fremadrettet vil ske af i vedkommendes sag.

Det er vores indtryk, at vi i vores dialog med borgeren i mange tilfælde kan afhjælpe borgernes usikkerhed og herved medvirke til at imødegå utilfredshed med den videre sagsbehandling.

Disse sager er ofte kendetegnet ved, at der er tale om langstrakte og komplicerede forløb, hvor der kan være flere forskellige realistiske udfald. Og det tager tid at gennemgå og tale med borgeren om disse forskellige muligheder. Men det er Borgerrådgiverens erfaring, at det kan svare sig at bruge den tid, og efterfølgende er der flere borgere, som siger, at de ville ønske, at de tidligere havde fået sådan en samtale, hvor forløbet blev grundigt forklaret.

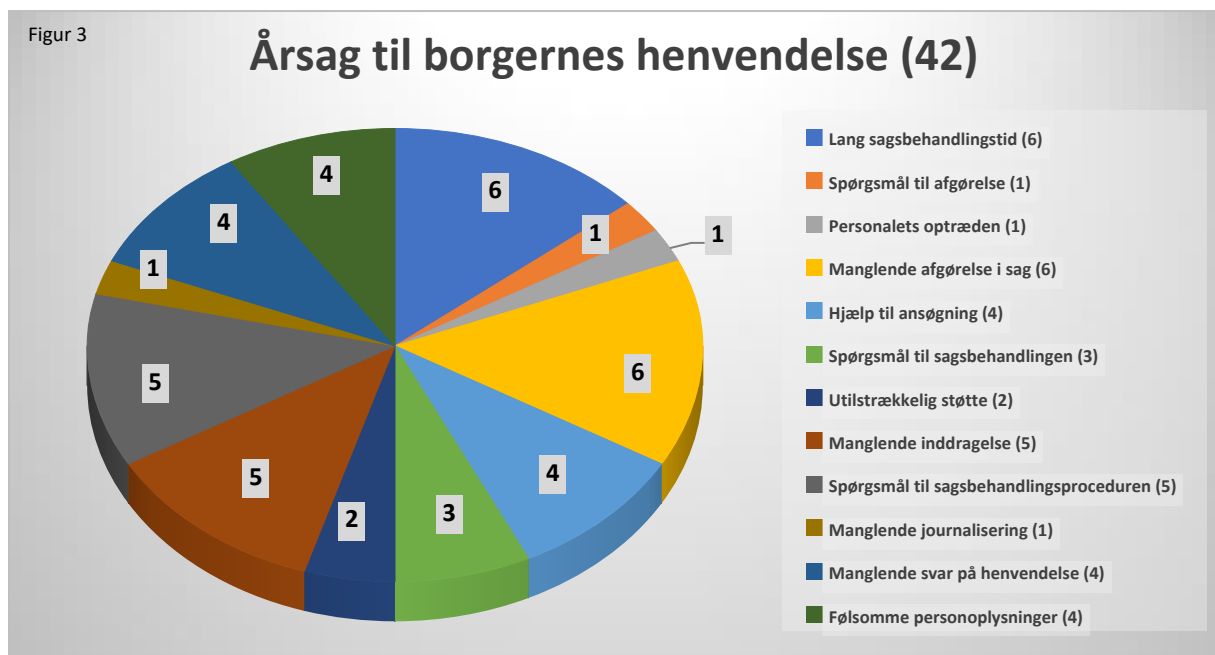
Det er Borgerrådgiverens generelle opfattelse, at sagsbehandlerne tidligere har givet borgerne de samme oplysninger. Men særligt i de komplicerede sager med mange forskellige sagsskridt, og hvor der er mange forskellige mulige og realistiske udfald, kan man som almindelig borger hurtigt miste overblikket. Borgeren kan derfor have behov for at tale med sagsbehandleren om sagsbehandlingen flere gange.

Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at man 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 af have fokus på at hjælpe borgerne til en bedre forståelse af sagsforløbet og formålet med sagsbehandlingen. Dette kan bl.a. ske ved, at der i forbindelse med samtalerne med borgerne er afsat tid til både at tale om de næste konkrete sagsbehandlingsskridt og det samlede forventede sagsforløb i borgerens sag.

Borgerrådgiveren tilbyder i den sammenhæng at deltage i de forskellige afdelingers personalemøder for en dialog om de henvendelser, vi har modtaget i relation til afdelingen. Herunder en gennemgang af de årsager til borgernes utilfredshed, vi har registreret.

Derudover tilbyder vi også at komme og præsentere borgerrådgiverfunktionen for medarbejderne således de får et bedre kendskab til funktionen og dens muligheder. Vi tilbyder også at holde oplæg om sagsbehandlingsreglerne, herunder reglerne omkring håndtering af følsomme personoplysninger samt borgerens retssikkerhedsgarantier. Desuden har Borgerrådgiveren stor erfaring i forhold til at have dialog med frustrerede og utilfredse borgere, og hvordan man kan medvirke til at genskabe en god dialog med disse borgere. Disse erfaringer vil Borgerrådgiveren også gerne dele med de enkelte afdelinger og medarbejderne i Norddjurs Kommune.

Formålet med nedenstående figur 3 er at vise hovedårsagen til borgerens utilfredshed i de henvendelser, hvor forvaltningen har været involveret i besvarelsen.



Borgerrådgiveren har igennem de seneste par år gentaget sin opfordring om, at forvaltningen bør have fokus på klagetemaerne "manglende afgørelse", "lang sagsbehandlingstid" og "manglende svar

på henvendelse". Antallet af henvendelser vedrørende disse henvendelser er faldet i 2021 i forhold til foregående år

Det betyder ikke, at Borgerrådgiveren ikke fortsat kan se værdien af at have fokus på de tidligere nævnte klagemaer. Borgerrådgiveren tilbyder derfor fortsat, at de enkelte afdelinger kan kontakte Borgerrådgiveren, hvis de ønsker inspiration eller råd og vejledning i forhold til at forbedre sagsbehandlingen på disse eller andre punkter.

4.4 Besvaret af forvaltningen

Som beskrevet tidligere i beretningen blev der i 2021 sendt 19 henvendelser til besvarelse i forvaltningen.

Langt de fleste af besvarelsene var tilfredsstillende, hvor forvaltningen forholdt sig til og besvarede borgerens utilfredshed og frustration over sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren fandt dog på baggrund af 2 af besvarelsene anledning til at yderligere dialog med forvaltningen.

Vedrørende manglende behandling af ansøgning om enkeltydelse:

En borger, som havde ansøgt om enkeltydelse, modtog et brev om, at afdelingen ikke kunne behandle borgerens ansøgning om enkeltydelse. Afdelingen begrundede beslutningen med, at borgeren kort efter sin ansøgning om enkeltydelse havde fået stoppet sin ydelse fra kommunen, og at det var en betingelse for at kunne få bevilget enkeltydelse, at der forelå et forsørgelsesgrundlag.

Borgerrådgiveren spurgte herefter bl.a. til, hvorfor afdelingen ikke behandlede ansøgningen med en afgørelse med mulighed for klageadgang.

I sin besvarelse henviste afdelingen til, at grunden, til at borgeren ikke havde modtaget en afgørelse, var, at en ansøgning om enkeltydelse først ville kunne behandles, når borgeren havde et forsørgelsesgrundlag. I dette tilfælde var der desuden en forventning om, at borgeren inden for kort tid skulle påbegynde en uddannelse, og behandlingen blev derfor for en kort stund sat i bero.

Afdelingen henviste dog til, at der i orienteringsbrevet til borgeren skulle have fremgået følgende: *"Såfremt du, mod forventning ikke kan starte uddannelse som planlagt, og dermed ikke får et forsørgelsesgrundlag, henvises du til at rette telefonisk henvendelse til Ungeindsatsen på ny."*

På baggrund af besvarelsen fremsendte Borgerrådgiveren nogle uddybende spørgsmål. Årsagen hertil er at efter Borgerrådgiveren opfattelse så har borgeren på baggrund af sin ansøgning ret til at få en afgørelse med klageadgang. Dette uanset om forvaltningen i den konkrete sag indledningsvist har vurderet, at borgeren ikke opfylder betingelserne til støtte. Når borgeren alligevel skal have en afgørelse så skyldes det, at borgeren dermed får mulighed for at benytte sig af sin ret og mulighed for at klage over afgørelsen og i sidste ende få prøvet afgørelsen ved klagemyndigheden på området.

I forbindelse med de uddybende spørgsmål tog Borgerrådgiveren ikke stilling til om borgeren var berettiget til et forsørgelsesgrundlag eller havde ret til en enkeltydelse. Men Borgerrådgiveren fastholdt, at afdelingens beslutning om at sætte sagen i bero med henvisning til manglende forsørgelsesgrundlag, må sidestilles med en afgørelse om afslag på borgerens ansøgning om økonomisk hjælp. Kun i de tilfælde, hvor ansvaret for at sagsbehandlingen genoptages ligger hos afdelingen, og der kun er tale om en ganske kort tidsrum, hvor sagen sættes i bero, vil det efter Borgerrådgiverens opfattelse kunne ske uden en afgørelse.

Hertil oplyste afdelingen, at de ikke havde afvist at behandle borgers ansøgning, men de anerkendte samtidigt, at der burde have været en klagevejledning i brevet, der var sendt til borgeren.

Afdelingen takkede afslutningsvist for henvendelsen som havde givet anledning en ændring i deres sagsbehandling i denne type sager.

Vedrørende samvær ifm. klage over hjemgivelse af anbragt barn

En borger henvendte sig pga. af sin frustration over at forvaltningen fortsat gennemførte hjemgivelse af borgerens anbragte barn til den anden forældre, selvom borgeren havde klaget over afgørelsen om hjemgivelse og denne afgørelse endnu ikke var behandlet af Ankestyrelsen.

Forvaltningen havde på et møde orienteret borgeren om, at det anbragte barn i den efterfølgende måned hovedsageligt skulle være på samvær hos den anden forældre og kun få dage hos anbringelsesstedet. Her var man endda blevet instrueret om at aflevere alle den anbragte barns

ejendele næste gang den anden forældre skulle have barnet på samvær. Da borgeren spurgte forvaltningen om ikke borgerens klage over hjemgivelsen havde indflydelse på forløbet, svarede forvaltningen at det anbragte barn jo kun var på samvær ved den anden forældre og teknisk set stadig var bosiddende på anbringelsesstedet.

Herefter henvendte borgeren sig til Borgerrådgiveren, som anmode forvaltningen om at forholde sig til om den anvendte fremgangsmåde var en tilsidesættelse af de lovfastsatte sagsbehandlingsreglerne i forbindelse med klage over afgørelse om hjemgivelse af et anbragt barn.

Forvaltningen svarede, at man allerede havde afholdt et nyt møde med borgeren og orienteret om, at Ankestyrelsen havde meddelt, at de inden for en måned ville træffe afgørelse i hjemgivelsessagen. Forvaltningen havde herefter orienteret borgeren om, at de på baggrund af den oplysning havde udarbejdet ny samværsplan. Den tog afsæt i at det anbragte barn fortsat var at betragte som anbragt udenfor hjemmet, og derfor var flere dage i hos anbringelsesstedet end hos den anden forældre. Forvaltningen slog i deres besvarelse fast, at de ændrede samværsaftaler betød at det anbragte barn fortsat må anses for at være anbragt udenfor hjemmet indtil Ankestyrelsen har truffet endelig afgørelse vedr. hjemgivelse og hjemgivelsesperiode.

Borgerrådgiveren kvitterede for besvarelsen, som efter Borgerrådgiverens opfattelse nu betød at det fastsatte samvær var i overensstemmelse med reglerne i forbindelse med at der er klaget over en afgørelse om hjemgivelse. Borgerrådgiveren ville herefter ikke foretage sig yderligere i sagen, men ønskede i forhold til den fortsatte dialog med borgeren at få fremsendt en kopi af den nye samværsplan.

I de følgende afsnit vil der være en nærmere beskrivelse af henvendelserne på de enkelte fagområder og afdelinger i Norddjurs Kommune. Det er Borgerrådgiverens håb, at forvaltningen her kan finde nyttig viden og inspiration i forhold til mulige forbedringer af sagsbehandlingen, og dermed formentligt også en mulighed for at nedbringe antallet af frustrerede og utilfredse borgere.

5 Fællesforvaltningsdirektørens område

I 2021 har der været 119 henvendelser vedrørende Fællesforvaltningsdirektørens område fordelt med henholdsvis 102 henvendelser vedrørende Arbejdsmarkedsafdelingen, 9 henvendelser vedrørende Borgerservice, IT og digitalisering, 4 henvendelser vedrørende Byg og miljø og 4 henvendelser vedrørende Vej og ejendom.

Hovedparten af henvendelserne omkring Fællesforvaltningsdirektørens område har med andre ord været vedrørende Arbejdsmarkedsafdelingen. Henvendelserne vedrørende de resterende afdelinger på Fællesforvaltningsdirektørens område er så få, at beretningen derfor kun vil have en nærmere redegørelse for henvendelserne vedrørende Arbejdsmarkedsafdelingen.

5.1 Arbejdsmarkedsafdelingen

Borgerrådgiverens behandling af de 102 henvendelser fordeler sig på følgende måde:

- 75 henvendelser: Besvaret af Borgerrådgiveren, uden at forvaltningen har været involveret
- 7 henvendelser: Forvaltningen er anmodet om at forholde sig til og besvare henvendelsen
- 5 henvendelser: Forvaltningen er anmodet om at tage direkte kontakt til borgeren
- 10 henvendelser: Borgerrådgiveren har hjulpet borgere med enten at få indsendt:
 - en ansøgning
 - bemærkninger til en partshøring
 - bemærkninger til en klage over en afgørelse
- 5 henvendelser: Borgerrådgiveren har deltaget i borgerens møde med forvaltningen

5.1.1 Besvaret af Borgerrådgiveren

75 af de 102 henvendelser vedrørende Arbejdsmarkedsafdelingen, svarende til næsten 74%, er besvaret af Borgerrådgiveren, uden at afdelingen har været involveret i besvarelsen.

46 af disse henvendelser har været vedrørende spørgsmål enten til sagsbehandlingen, til sagsbehandlingsproceduren eller til den afgørelse, borgeren havde modtaget. Det er således næsten

2/3 af henvendelserne, hvor årsagen til borgerens frustration eller utilfredshed, er deres manglende overblik over eller forståelse for de enkelte sagsbehandlingskridt, sagsbehandlingsproceduren eller sagens afgørelse.

Som beskrevet tidligere, så er det ikke Borgerrådgiverens opfattelse, at sagsbehandlerne ikke på et tidspunkt allerede har oplyst borgerne om sagsbehandlingsskridt og det forventede sagsforløb. Det tyder dog på, at ikke alle borgerne fuldt ud har forstået sammenhængen, herunder hvad der undersøges i deres sag, hvorfor det skal undersøges, og hvad skal der så efterfølgende skal ske i deres sag.

Derfor foreslår Borgerrådgiveren, at der særligt i de komplekse og langstrakte sagsforløb er fokus på gentagne gange at få talt med og inddraget borgeren omkring sagsbehandlingen og det forventede fremadrettede forløb. Borgerrådgiverfunktionen gør samtidigt Arbejdsmarkedsafdelingen opmærksom på muligheden for, at vi indgår i en dialog omkring den frustration og utilfredshed, som vi ser som årsagen til henvendelserne fra borgerne.

5.1.2 Besvaret af Arbejdsmarkedsafdelingen

Borgerrådgiveren har i tidligere i beretningen beskrevet, hvordan nogle henvendelser er egnet til en hurtig og mere fleksibel behandling, hvor borgerens akutte problem kan løses ved, at Borgerrådgiveren tager kontakt til den pågældende afdeling eller sagsbehandler. I forhold til Arbejdsmarkedsafdelingen, så har Borgerrådgiveren i 2021 i 5 tilfælde anvendt den metode for derigennem at få en hurtigere løsning på borgerens problem.

Derudover har Borgerrådgiveren i 7 tilfælde anmodet Arbejdsmarkedsafdelingen om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse.

Hovedårsagen til den frustration og utilfredshed, som er årsagen til henvendelserne fra borgerne i de 12 sager, fordeler sig på følgende måde:

- **3 henvendelser vedrørende lang sagsbehandlingstid**
- **3 henvendelser vedrørende manglende afgørelse i borgerens sag**
- **2 henvendelse vedrørende manglende inddragelse i sagsbehandlingen**
- **2 henvendelse vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren**
- **1 henvendelse vedrørende utilstrækkelig støtte**
- **1 henvendelse vedrørende personalets optræden**

På trods af, at Borgerrådgiveren igen i år gør opmærksom på de samme problemer i forhold til sagsbehandlingen på Arbejdsmarkedsafdelingen, så vil Borgerrådgiveren gerne rose afdelingens tilgang i forhold til at håndtere og særligt kommunikere med de borgere, som er blevet frustreret eller utilfredse. Det er efter Borgerrådgiverens opfattelse en af de vigtigste forudsætninger for, at borgerens utilfredshed med afdelingens sagsbehandling kan formindskes, og samarbejdet igen forbedres.

Dog bør Arbejdsmarkedsafdelingen fortsat have fokus på at få inddraget og forklaret borgerne om det forventede sagsforløb, herunder hvornår borgeren kan forvente en afgørelse i deres sag. Når man så undtagelsesvist ikke kan følge det forventede sagsforløb, så bør man af egen drift orientere borgeren herom samt oplyse, hvordan sagsforløbet nu forventes at forløbe. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at man derved kan søge at imødegå de pågældendes borgeres frustration over, at sagen ikke forløber som forventet eller ikke bliver afsluttet så hurtigt som lovet.

Endelig finder Borgerrådgiveren dog anledning til at bemærke, at der Arbejdsmarkedsafdelingen med fordel også kunne have fokus på de forvaltningsretlige og socialretlige sagsbehandlingsregler. Dette vil efter Borgerrådgiverens opfattelse føre til, at antallet af borgere, som er frustrerede eller utilfredse med sagsbehandlingen og kontakten til Arbejdsmarkedsafdelingen fortsat vil falde.

6 Velfærdsdirektørens område

I 2021 har der været 106 henvendelser vedrørende Velfærdsdirektørens område, fordelt med henholdsvis 100 henvendelser vedrørende Socialområdet og 3 henvendelser vedrørende Sundheds- og Omsorgsområdet og 3 henvendelser vedrørende Skole- og dagtilbudsområdet.

Som det fremgår af ovenstående har hovedparten af henvendelserne omkring Velfærdsdirektørens område været vedrørende Socialområdet. Henvendelserne vedrørende de resterende afdelinger på Velfærdsdirektørens område er så få, at beretningen derfor kun vil have en nærmere redegørelse for henvendelserne vedrørende Socialområdet.

6.1 Socialområdet

Borgerrådgiverens behandling af de 100 henvendelser fordeler sig på følgende måde:

- 65 henvendelser: Besvaret af Borgerrådgiveren, uden at forvaltningen har været involveret
- 11 henvendelser: Forvaltningen er anmodet om at forholde sig til og besvare henvendelsen
- 14 henvendelser: Forvaltningen er anmodet om at tage direkte kontakt til borgeren
- 10 henvendelser: Borgerrådgiveren har hjulpet borgere med enten at få indsendt:
 - en ansøgning
 - bemærkninger til en partshøring
 - bemærkninger til en klage over en afgørelse

6.1.1 Besvaret af Borgerrådgiveren

65 af de 100 henvendelser vedrørende Socialområdet er besvaret af Borgerrådgiveren, uden at afdelingen har været involveret i besvarelsen.

42 af disse henvendelser har været vedrørende spørgsmål enten til sagsbehandlingen, til sagsbehandlingsproceduren eller til den afgørelse, borgeren havde modtaget. Det er således også for dette område næsten 2/3 af henvendelserne, hvor årsagen til borgerens frustration eller utilfredshed, er deres manglende overblik over eller forståelse for de enkelte sagsbehandlingsskridt, sagsbehandlingsproceduren eller sagens afgørelse.

Som beskrevet tidligere så er det ikke Borgerrådgiverens opfattelse, at sagsbehandlerne ikke på et tidspunkt allerede har oplyst borgerne om sagsbehandlingsskridt og det forventede sagsforløb. Det tyder dog på, at ikke alle borgerne fuldt ud har forstået sammenhængen, herunder hvad der undersøges i deres sag, hvorfor det skal undersøges, og hvad skal der så efterfølgende skal ske i deres sag.

Derfor foreslår Borgerrådgiveren også på dette område, at der særligt i de komplekse og langstrakte sagsforløb er fokus på gentagne gange at få talt med og inddraget borgeren omkring sagsbehandlingen og det forventede fremadrettede forløb. Borgerrådgiverfunktionen gør samtidigt Socialområdet opmærksom på muligheden for, at vi indgår i en dialog omkring den frustration og utilfredshed, som vi ser som årsagerne til henvendelserne fra borgerne.

6.1.2 Besvaret af Socialområdet

Som beskrevet i tidligere beretninger, så egner nogle henvendelser sig bedre til en hurtig og mere fleksibel behandling, hvor borgerens akutte problem kan løses ved, at Borgerrådgiveren tager kontakt til den pågældende afdeling eller sagsbehandler. I forhold til Socialområdet, så har Borgerrådgiveren i 2021 i forhold til 14 henvendelser anvendt den metode for derigennem at få en hurtigere løsning på borgerens problem.

Derudover har Borgerrådgiveren i forhold til 11 andre henvendelser anmodet Socialområdet om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse.

Den frustration og utilfredshed, som er hovedårsagen til henvendelserne fra borgerne i de 25 sager fordeler sig på følgende måde:

- **4 vedrørende behandlingen af følsomme personoplysninger**
- **4 vedrørende manglende svar på borgerens henvendelse**
- **3 vedrørende manglende afgørelse i borgerens sag**
- **3 vedrørende lang sagsbehandlingstid**
- **3 vedrørende manglende inddragelse i sagsbehandlingen**
- **3 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren**
- **2 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen**
- **2 vedrørende hjælp til ansøgning**
- **1 vedrørende manglende journalisering**

Borgerrådgiveren finder anledning til at bemærke, at borgernes frustration over manglende afgørelse i deres sag i 2020 udgjorde en stor andel af disse henvendelser, hvorimod der i 2021 kun er registreret 3 tilfælde ud af 25 henvendelser. Borgerrådgiveren vil derfor gerne rose områdets indsats i forhold til at nedbringe andelen af borgere som er frustreret og utilfredse over manglende afgørelse i deres sag.

Endelig finder Borgerrådgiveren dog anledning til at bemærke, at også socialområdet med fordel også kunne have fokus på de forvaltningsretlige og socialretlige sagsbehandlingsregler. Dette vil efter Borgerrådgiverens opfattelse føre til, at antallet af borgere, som er frustrerede eller utilfredse med sagsbehandlingen og kontakten til området fortsat vil falde.

7 Borgerrådgiveren

I 2021 var der 28 henvendelser til Borgerrådgiveren, der ikke direkte vedrørte et direktørområde men f.eks. drejede sig om mere generelle henvendelser vedrørende sagsbehandling eller om selve borgerrådgiverfunktionen i Norddjurs Kommune. Der er f.eks. tale om præsentation af borgerrådgiverfunktionen, beretningen eller interview. Til sammenligning var der 16 henvendelser i 2020.

I 2021 her der desuden været en del henvendelser fra andre kommuner omkring etablering af en borgerrådgiverfunktion, herunder spørgsmål til samarbejdet om en fælles borgerrådgiverfunktion mellem flere kommuner. Desuden har den nye lovgivning omkring whistleblowerordninger i kommunerne også medført henvendelser, både omkring etableringen af en whistleblowerordning og Borgerrådgiverens rolle i Whistleblowerenheden.

I disse tilfælde er henvendelsen registreret under Borgerrådgiverens virksomhed, da disse henvendelser er rettet mere mod borgerrådgiverfunktionen end mod forvaltningens virksomhed.

I 2021 var der derudover 34 henvendelser som er registreret uden for borgerrådgiverfunktionens kompetence. Det omhandler f.eks. henvendelser om hjælp til at forstå et brev man har modtaget fra Ankestyrelsen, Udbetaling Danmark eller andre myndigheder. Der har også været henvendelser fra borgere i andre kommuner, hvor der ikke er en Borgerrådgiver, som ønsker hjælp fra en borgerrådgiverfunktion.

I disse tilfælde orienteres borgeren om, at Borgerrådgiveren ikke har kompetence til at hjælpe, men giver selvfølgelig borgerne råd og vejledning om, hvor de kan få hjælp.

7.1 Præsentation, undervisning og inspiration

Forvaltningen gøres opmærksom på, at Borgerrådgiveren tilbyder at præsentere borgerrådgiverfunktionen for medarbejderne, således at der opnås et bedre kendskab til borgerrådgiverfunktionen, og de muligheder det giver for administrationen og de enkelte sagsbehandlere. Det samme gør dig gældende i forhold til Borgerrådgiverens erfaring med at være i dialog med frustrerede og utilfredse borgere, og hvordan man på bedst mulig måde kan medvirke til at genskabe en god dialog med disse borgere. Disse erfaringer vil Borgerrådgiveren også gerne dele med den enkelte afdeling og medarbejderne i Norddjurs Kommune.

På samme måde stiller Borgerrådgiveren sig også gerne 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.

8 Sammenfatning

Som beskrevet tidligere i beretningen, så forsøger Borgerrådgiveren at identificere den utilfredshed, som fylder mest hos borgeren, og som ofte også er årsag til, at borgeren efterfølgende bliver utilfreds med andre forhold ved sagsbehandlingen eller med sagsbehandleren.

Det viser sig, at det er næsten 40 % af henvendelserne, hvor årsagen til borgerens frustration eller utilfredshed, er manglende indblik i eller forståelse for de enkelte sagsbehandlingsskridt eller sagsbehandlingsproceduren i deres sag.

Det er som sagt Borgerrådgiverens generelle opfattelse, at sagsbehandlerne tidligere har givet borgerne de samme oplysninger, som borgeren får i deres samtale med Borgerrådgiveren. Dog mister borgerne nemt overblikket over de forskellige sagsbehandlingsskridt. Det gør dig særligt gældende i de komplicerede sager med mange forskellige sagsskridt, og hvor der er mange forskellige mulige og realistiske udfald.

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. Dette kan bl.a. ske ved, at der i forbindelse med samtalerne med borgerne er afsat tid til både at tale om de næste konkrete sagsbehandlingskridt og det samlede forventede sagsforløb i borgerens sag.

For at støtte op om denne proces og i øvrigt give en nærmere gennemgang om årsagerne til borgernes utilfredshed vedrørende de enkelte afdeling, herunder om årsagerne til borgernes utilfredshed. Så tilbyder Borgerrådgiveren, at komme og holde oplæg om ovenstående i de enkelte afdelinger i Norddjurs Kommune.

I forhold til de henvendelser, hvor forvaltningen har været involveret i besvarelsen, så har Borgerrådgiveren igennem de seneste par år gentaget sin opfordring om, at forvaltningen bør have 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. Det betyder ikke, at Borgerrådgiveren ikke fortsat kan se værdien af at have fokus på de tidligere nævnte klageemaer. Borgerrådgiveren tilbyder derfor fortsat, at de enkelte afdelinger kan kontakte Borgerrådgiveren, hvis de ønsker inspiration eller råd og vejledning i forhold til at forbedre sagsbehandlingen på disse eller andre punkter.