

Notat

Dato: 11.09.2024
Reference: Ledelsessekretariatet
v. Specialkonsulent
Vicki Nygaard Svendsen
Tlf.: 23 71 82 78
E-mail: vns@norddjurs.dk
Journalnr.: 24/5148

Opfølgning på borgerrådgiverens beretning 2023

Borgerrådgiverens beretning er baseret på henvendelser til Borgerrådgiveren i 2023, og den indeholder en redegørelse for, hvilke emner og problemstillinger, som har kendetegnet de henvendelser, Borgerrådgiveren har modtaget.

Fagområderne har gennemgået Borgerrådgiverens beretning fra 2023. Som tillæg til kommunalbestyrelsens godkendelse af beretningen, gives i nedenstående tabel, eksempler på, hvordan der lokalt arbejdes med opfølgning og læring fra rapporten.

| Fagområde | Eksempler på opfølgning |
|--------------------------|--|
| Børne- og Familieområdet | Der afholdes møde i efteråret med borgerrådgiveren, hvor chef for Familieområdet, aftaleholder og jurist deltager. Anmærkningerne er en del af indsatserne for at udvikle sagsbehandlingen i myndighedsafdelingen. |
| Socialområdet | Myndigheds- og visitationsafdelingen vil bl.a. iværksætte følgende tiltag på baggrund af borgerrådgiverens årsberetning 2023: <ul style="list-style-type: none">• Myndighed inviterer borgerrådgiveren på besøg til et personalemøde i afdelingen med henblik på at drage fælles læring ud af de sager, som borgerrådgiveren har været involveret i 2023• Der er udarbejdet et visuelt materiale over sagsforløb, som sagsbehandlerne kan udlevere til borgerne på indledende møder. Dette med henblik på at tydeliggøre sagsgangen. Materialet vil også kunne anvendes undervejs i sagsforløbet for at tydeliggøre overfor borgerne, hvor i processen vi er. |
| Borgerservice | Borgerservice har valgt følgende indsatser/fokusområder med henblik på opfølgning og læring: |

| | |
|--------------------------|---|
| | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kontrolheden har fortsat stor fokus på at give borgeren tydelig vejledning om borgerens rettigheder og pligter i forbindelse med, at kontrolheden vælger at påbegynde en kontrolsag på borgeren. 2. Kontrolheden inddrager grundlæggende proportionalitetsprincippet i sagsforberedelsen, således aktiviteter i sagsbehandling står i et rimeligt forhold til det mål, som kontrolheden ønsker at opnå. 3. Indhentelse af økonomiske oplysninger, herunder særligt kontoudtog sker altid efter en konkret individuel vurdering. <p>Til Borgerrådgiverens rapport og ovenstående indsatser bemærkes, at kontoudtog ofte er det vigtigste redskab i dialogen med borgeren, når mistanken er på socialt snyd og alternative indtægter.</p> |
| Arbejdsmarkedsafdelingen | <p>Som følge af Borgerrådgiverens beretning 2023 har Arbejdsmarkedsafdelingen besluttet enten at opstarte eller videreføre indsatserne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kursus i skriftlighed for nedbringelse af frustrationer <p>Arbejdsmarkedsafdelingen gennemførte tidligere på året kursus i skriftligkommunikation. På kurset blev sagsbehandlere undervist i både retoriske elementer, såvel som strukturen i de afgørelser, som udsendes til borgerne. Et fokuspunkt for kurset var at skabe en større bevidsthed om, hvilke spørgsmål en borger eventuelt kunne have i anledning af en konkret afgørelse. Hensigten med kurset var således at nedbringe misforståelser og frustrationer for borgerne i forbindelse med, at de modtager afgørelser.</p> <p>Evalueringen har vist, at medarbejderne oplevede at få vigtige nye værktøjer til deres arbejde, og kurset vil derfor blive rullet ud til hele arbejdsmarkedsafdelingen i efteråret 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personalemøde med borgerrådgiver <p>Borgerrådgiver er blevet inviteret til at præsentere sin beretning fra 2023 på personalemøde i Arbejdsmarkedsafdelingen. Hensigten med præsentationen er, at beretningens indhold forelægges og forklares samtlige medarbejdere i afdelingen for at orientere om generelle opmærksomhedspunkter og bidrage til læring.</p> |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• "Hollandsk model" efter mislykkede samtaler Arbejdsmarkedsafdelingen har introduceret en konflikt-håndteringsmodel, der skal anvendes i tilfælde, hvor en samtale mellem en borger og sagsbehandler er endt i frustration og uoverensstemmelser. I sådanne tilfælde orienterer sagsbehandler sin nærmeste leder om samtalen, hvorefter lederen kontakter borger med henblik på at genskabe en konstruktiv dialog mellem borger og kommunen. Pågældende leder bidrager til at genetablere god, gensidig kommunikation ved at invitere borger til ny dialog og herved afklare eventuelle misforståelser mellem borger og sagsbehandler. De foreløbige erfaringer med modellen er positive, da de efterfølgende samtaler med borgere generelt har resulteret i konstruktiv dialog.• Tydelig vejledning om forståelse af klagebegrebet Arbejdsmarkedsafdelingen har udarbejdet en ny vejledning i forbindelse med klager, der snart gøres tilgængelig for samtlige medarbejdere. I vejledningen præciseres det blandt andet at en klage kan have en skriftlig, såvel som mundtlig form, og at det i tvivlstilfælde bør antages, at der er tale om en klage. |
|--|--|