Borgerrådgivers beretning 2025

26/2780 Åben Sag

Sagsgang
HU, ØK, KB

Sagsfremstilling
I Norddjurs Kommune har borgere mulighed for at henvende sig til kommunens uafhængige Borgerrådgiver. Formålet med en kommunal Borgerrådgiver er at understøtte borgernes retssikkerhed samt bidrage til et godt og tillidsfuldt samarbejde mellem borger og forvaltning.

Udgangspunktet for Borgerrådgiverens arbejde er konkrete borgerhenvendelser.

Borgerrådgiveren har udarbejdet en beretning om henvendelser i 2025. Beretningen vedrører perioden fra den 1. januar til den 31. december 2025, hvor der har været 244 henvendelser til Borgerrådgiveren. Til sammenligning var der 288 henvendelser i 2024. Beretningen er vedlagt som bilag.

Henvendelser i 2025 fordeler sig således:

- 101 henvendelser vedrører Direktørområde Vækst, Klima og Fællesskaber
- 111 henvendelser vedrører Direktørområde Sundhed, Læring og Trivsel
- 11 henvendelser vedrører generelle spørgsmål om borgerrådgiverfunktionen i Norddjurs Kommune
- 21 henvendelser vedrører forhold, der ligger uden for borgerrådgiverens kompetenceområde

Beretningen indeholder en opgørelse over antallet af henvendelser, en fordeling på forvaltningsområder samt en beskrivelse af de emner, der har kendetegnet henvendelserne. Derudover indeholder beretningen eksempler på konkrete, anonymiserede henvendelser til borgerrådgiverfunktionen. Eksemplerne skal ikke nødvendigvis opfattes som udtryk for særlige udfordringer i den pågældende afdeling, men skal tjene som inspiration til læring og udvikling i hele kommunen.

På baggrund af henvendelser i 2025 konkluderer Borgerrådgiveren på tværs af alle fagområder, at en væsentlig del af henvendelserne vedrører spørgsmål om sagsbehandling, procedurer og afgørelser.

Borgerrådgiveren gør forvaltningen opmærksom på, at Borgerrådgiveren er til rådighed for de enkelte afdelinger med henblik på præsentation af borgerrådgiverfunktionen.
Ligeledes er Borgerrådgiveren til rådighed, hvis et område eller enkelte afdelinger ønsker hjælp og inspiration til, hvordan man kan forebygge andelen af utilfredse borgere.
Endelig tilbyder Borgerrådgiveren også undervisning i de mere generelle sagsbehandlingsregler, f.eks. aktindsigt, partshøring, notat- og journaliseringspligt, databeskyttelsesreglerne mv.

Borgerrådgiveren noterer sig, at det er positivt at forvaltningen i stigende grad gør brug af Borgerrådgiveren til faglig sparring samt undervisning.

Vedlagt er Borgerrådgiverens beretning 2025 (bilag 1) samt notat fra forvaltningen (bilag 2).

Sammenhæng til andre politikker/strategier og fagområder
Borgerrådgiverens årsberetning 2025 blev forelagt Hovedudvalget den 8. juni 2026. Hovedudvalget har følgende bemærkninger:
”Borgerrådgiverens beretning 2025 viser en positiv udvikling både i forhold til kommunikation og til antallet af henvendelser.
Der er en opmærksomhed på, hvordan vi får en god læringscyklus i forbindelse med borgerrådgiverens beretning. Fremover vil sagen til Kommunalbestyrelsen både være årsberetningen og en opsamling på igangsatte initiativer, for at understøtte en fælles fortælling.
Hovedudvalget tog rapporten til efterretning.”

Indstilling
Kommunaldirektøren indstiller, at vedlagte beretning tages til efterretning.

Beslutning i Økonomiudvalget den 11-08-2026
Tiltrådt at beretningen tages til efterretning. Økonomiudvalget kvitterede for den gode afrapportering samt det gode og tætte samarbejde med borgerrådgiverfunktionen.

Beslutning i Kommunalbestyrelsen den 18-08-2026

Beretningen er taget til efterretning.

Bilag:

1 - 3897823	Åben	Borgerrådgiverens Beretning 2025 NDK	(31852/26)	(H)
2 - 3896324	Åben	Notat - Opfølgning på Borgerrådgiverens beretning 2025.pdf	(30734/26)	(H)