



## Indholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>BORGERRÅDGIVNING I NORDDJURS KOMMUNE</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>BERETNINGEN FOR 2020</b> .....	<b>4</b>
2.1	CORONA-RESTRIKTIONERNE .....	4
2.2	HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN .....	5
2.3	BORGERRÅDGIVERENS BEHANDLING AF HENVENDELSERNE.....	5
2.4	ÅRSAGEN TIL BORGERNES FRUSTRATION OG UTILFREDSHED.....	6
2.4.1	<i>Henvendelser sendt til besvarelse i forvaltningen</i> .....	7
2.5	HENVENDELSER BESVARET AF FORVALTNINGEN.....	8
<b>3</b>	<b>FÆLLESFORVALTNINGSДИРЕКТØRENS OMRÅDE</b> .....	<b>9</b>
3.1	ARBEJDSMARKEDSAFDELINGEN .....	9
<b>4</b>	<b>VELFÆRDSДИРЕКТØRENS OMRÅDE</b> .....	<b>10</b>
<b>5</b>	<b>NORDDJURS KOMMUNE</b> .....	<b>12</b>
<b>6</b>	<b>BORGERRÅDGIVERENS OPFORDRINGER</b> .....	<b>12</b>
6.1	INSPIRATION OG UNDERVISNING .....	12
6.2	ÅRSAGER TIL BORGERNES FRUSTRATION OG UTILFREDSHED .....	13
6.3	SAGSBEHANDLINGSPROCEDURE OG DIALOG .....	13
6.4	LANG SAGSBEHANDLINGSTID .....	14
6.5	MANGLENDE AFGØRELSE I BORGERNES SAG.....	14
6.6	MANGLENDE SVAR PÅ BORGERNES HENVENDELSER.....	15

# 1 Borgerrådgivning i Norddjurs Kommune

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. I den forbindelse inddrager Borgerrådgiveren de gældende regler, love og principper om god forvaltningsskik, som beskriver, hvordan en kommune skal behandle sager og henvendelser fra borgere og erhvervsdrivende.

Konkret kan kommunens borgere hos Borgerrådgiveren:

- 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 given klage
- Klage over kommunens sagsbehandling, personalets optræden 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 bisidder
- Få hjælp til at komme videre med en klage, hvis man har oplevet diskrimination i kommunen.

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 Beretningen for 2020

Borgerrådgiverens årsberetning er baseret på henvendelser til Borgerrådgiveren i 2020, og den indeholder en redegørelse for, hvilke emner og problemstillinger, som har kendetegnet de henvendelser, som 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.

Borgerrådgiveren gør opmærksom på, at henvendelserne til Borgerrådgiveren er en mulighed for at se nærmere på, hvad der karakteriserer de sager, hvor den enkelte borger eller erhvervsdrivende er utilfredshed med den behandling, de har oplevet i forbindelse med kommunens behandling af deres sag.

Der skal i den forbindelse også knyttes en bemærkning til de udvalgte case-eksempler, 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, borgere eller erhvervsdrivende 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 særlige udfordringer i forhold til sagsbehandlingen.

Som eksempel kan nævnet en henvendelse fra en meget bekymret borger, der slet ikke kunne overskue sin situation. Den pågældende borger havde netop modtaget en afgørelse om bevilling af et ressourceforløb i overensstemmelse med indstillingen fra kommunens rehabiliteringsteam.

Borgeren følte sig meget presset over udsigten til et flerårigt ressourceforløb som fremstod ret uoverskueligt for vedkommende. Borgerrådgiveren henvendte derfor til jobcenteret og foreslog en dialogmøde, hvor jobcenteret kunne uddybe indholdet af det kommende ressourceforløb for borgeren. Borgerrådgiveren aftalte med Jobcenteret, at henvendelsen skulle ses som en klage over afgørelsen om ressourceforløb og efter mødet kunne borgeren tage endelig stilling til, om vedkommende ønskede at fastholde sin klage over afgørelsen.

Borgerrådgiveren oplevede et særdeles konstruktivt møde, hvor borgeren fik en grundig og empatisk gennemgang af baggrunden for bevillingen og indholdet af det kommende ressourceforløb. Mødet resulterede også i at borgeren efterfølgende ikke ønskede at klage over afgørelsen.

### 2.1 Corona-restriktionerne

2020 har været et specielt år, hvor borgerrådgiverfunktionen ligesom resten af det danske samfund været påvirket af Corona-restriktionerne.

I forbindelse med Regeringens tiltag for at begrænse udbredelsen af Corona-virus i vores samfund, har det i flere perioder ikke har været muligt at afholde fysiske møder med Borgerrådgiveren. I de perioder, hvor vi gerne måtte være fysisk til stede på kommunen, har mulighed for afholdelsen af fysiske møder stadig været begrænset til et minimum. Det skyldes, at borgerrådgiverfunktion ikke kan betragtes som en af de kritiske funktioner, hvor det er påkrævet at borgerne har adgang til fysiske møder.

Derfor har det siden medio marts 2020, som udgangspunktet, kun været muligt at have samtaler med Borgerrådgiveren via et digitalt medie. Kun rent undtagelsesvist har der været afholdt personlige møder med borgerne og kun efter forudgående aftale herom.

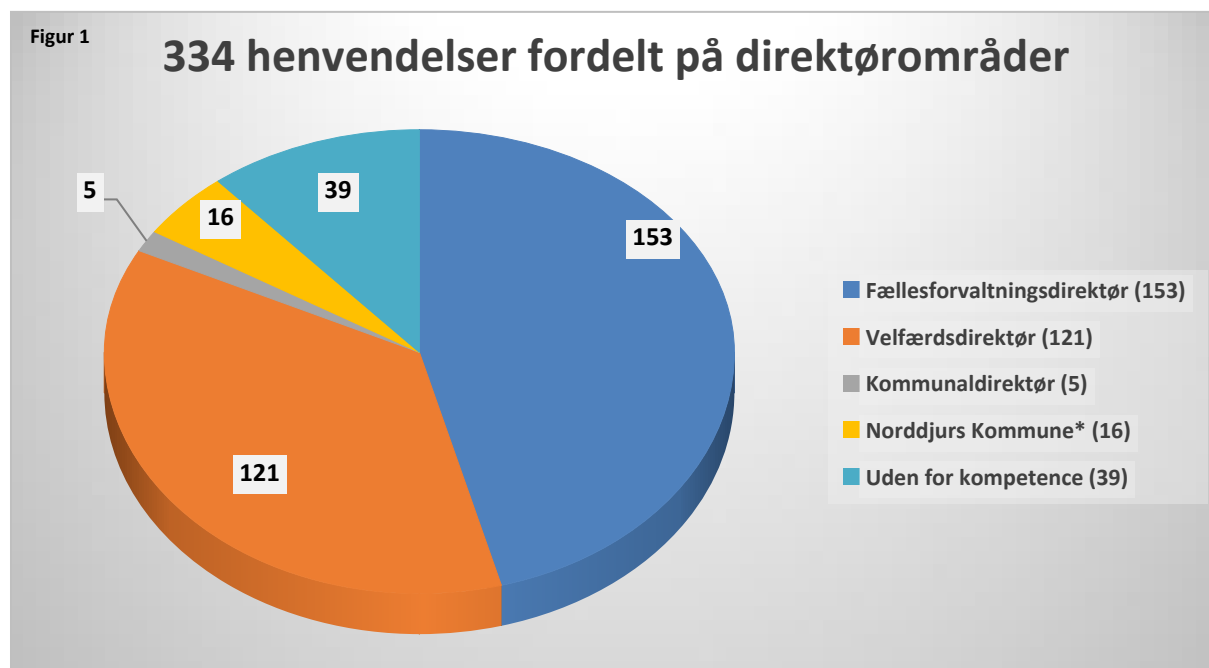
Det er Borgerrådgiverens oplevelse, at der generelt har været meget stor forståelse for, at møder ofte kun kunne holdes digitalt. Der er dog ingen tvivl om, at når der er tale om komplekse problemer og sagsforløb, så er det bedst at mødes ansigt til ansigt.

Borgerrådgiverfunktionen følger Regeringens tiltag og Norddjurs Kommunes retningslinjer for at begrænse udbredelsen af Corona-virus i vores samfund. Derfor bliver det først muligt at afholde fysiske møder med borgerne, når restriktionerne giver muligheder for det.

## 2.2 Henvendelser til Borgerrådgiveren

Beretningen vedrører perioden 1. januar 2020 til 31. december 2020, hvor der har været 334 henvendelser til Borgerrådgiveren. Til sammenligning var der 309 henvendelser i 2019.

Nedenstående figur 1 viser antallet af henvendelser fordelt på direktørområder.



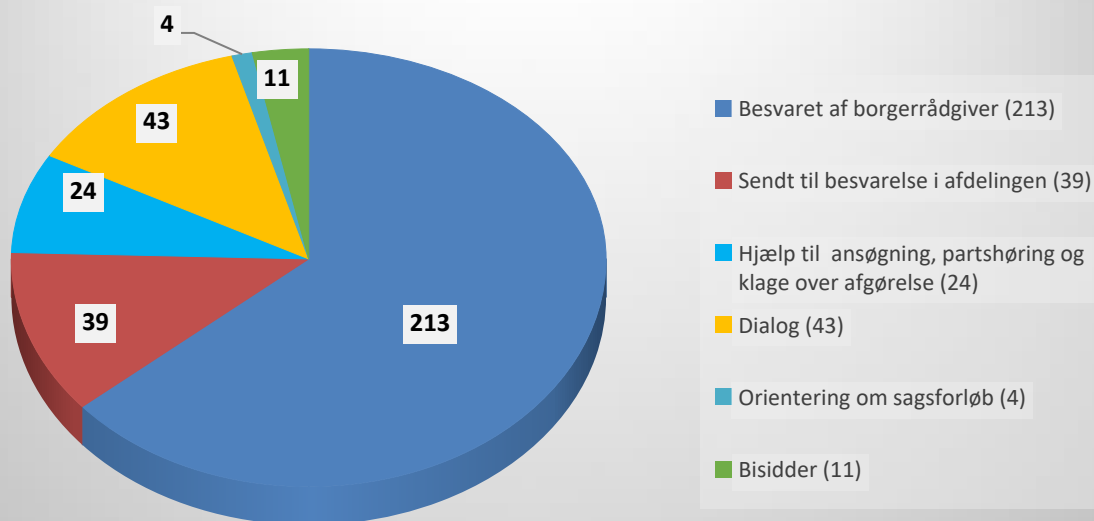
\*Generelle henvendelser, der ikke vedrører et direktørområde, f.eks. henvendelser fra andre kommuner om borgerrådgiverfunktionen, interview mv.

## 2.3 Borgerrådgiverens behandling af henvendelserne

Som det ses af nedenstående figur 2, så har Borgerrådgiveren i 39 af de 334 henvendelser anmodet forvaltningen om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse. I yderligere 43 tilfælde har Borgerrådgiveren anmodet forvaltningen om at tage direkte kontakt til borgeren, for derigennem at få løst borgerens problem. Endelig har Borgerrådgiveren i 24 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.

Figur 2

## Behandling af henvendelserne vedrørende Norddjurs Kommune (334)



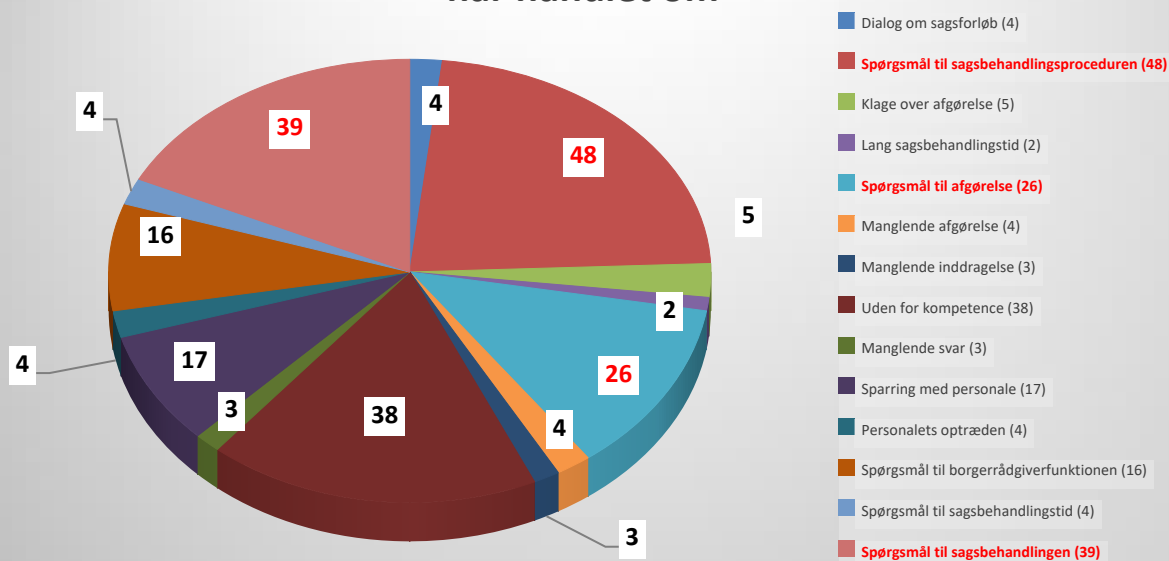
Det fremgår yderligere af figur 2, at 213 af henvendelserne er besvaret af Borgerrådgiveren, uden at den berørte afdeling har været involveret i besvarelsen, hvilket svarer til næsten 64% af henvendelserne.

### 2.4 Årsagen til borgernes frustration og utilfredshed

For at kunne vise et mere nuanceret billede af, hvad disse henvendelser omhandler, så har borgerrådgiverfunktionen i 2020 foretaget en mere detaljeret registrering af de klagetemaer, borgerne anfører i de samtaler, som besvares af Borgerrådgiveren. Formålet er at kunne give en mere kvalificeret tilbagemelding til forvaltningen om årsagen til, at borgeren eller den erhvervsdrivende bliver så frustreret over mødet med kommunen og sagsbehandlingen, at de vælger at tage kontakt til Borgerrådgiveren.

Figur 3

## Henvendelserne besvaret af Borgerrådgiveren (213) har handlet om



Det fremgår af ovenstående figur 3, at 39 af de henvendelser, der er besvaret af Borgerrådgiveren vedrørte spørgsmål til sagsbehandlingen, 48 vedrørte spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren og 26

vedrørte spørgsmål til den afgørelse borgeren havde modtaget. Det er således 53 % af henvendelserne, hvor årsagen til borgerens frustration eller utilfredshed, er deres manglende overblik over eller forståelse for de enkelte sagsbehandlingsskridt, sagsbehandlingsproceduren eller afgørelsen.

En forholdsvis kort samtale, hvor forløbet gennemgås, og borgeren orienteres om Borgerrådgiverens umiddelbare opfattelse, er ofte ikke tilstrækkeligt til helt at fjerne frustrationen eller utilfredsheden. Derfor bruger Borgerrådgiveren også en del tid på at forklare om de almindelige sagsbehandlingsregler i forhold til borgerens sag, det forventede sagsforløb i tilsvarende sager, og om hvad der kan forventes at ske fremadrettet i sagsbehandlingen.

Som et eksempel spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren og reglerne for sagsbehandling kan nævnes en borger, som spurgte til reglerne for samvær med anbragt barn, herunder hvem der kunne klage over afgørelsen om begrænset samvær med eksempelvis bedsteforældre. En anden borger spurgte om sagsbehandleren kunne afholde børnesamtale med et barn, når forældremyndighedsindehaveren er forhindret i at deltage. En tredje borger havde modtaget afslag fra Pensionsudvalget på at få startet en sag om førtidspension, selvom Rehabiliteringsteamet havde indstillet hertil og var meget usikker på, hvad der nu skulle ske i sagen.

Som eksempel på spørgsmål til sagsbehandlingen og det forløb, man kan forvente, kan nævnes en borger, som gerne ville vide, hvad man kunne forvente, når sagsbehandleren havde meddelt, at vedkommende skulle i en afklarende praktik. En anden borger spurgte til mulighederne for at få at forlænget en partshøringsfrist, hvis vedkommende ikke kunne nå at færdiggøre sit brev. En tredje borger spurgte til, hvad vedkommende kunne forvente i forbindelse med, at borgeren blev bevilget et ressourceforløb.

Fælles for disse henvendelser har været, at efter en samtale med Borgerrådgiveren, så oplyser borgeren, at de har en langt bedre forståelse for den sagsbehandling, der allerede er sket i deres sag, men også i forhold til hvad de kan forvente, at der vil ske fremadrettet.

Som det fremgår af nedenstående afsnit om årsagerne til borgernes utilfredshed, så er det ikke i alle tilfælde, at Borgerrådgiveren har kunnet besvare eller forklare borgerens frustration eller utilfredshed over sagsbehandlingen og sagsbehandlingsproceduren. 16 af de henvendelser, hvor Borgerrådgiveren har anmodet forvaltningen om at forholde sig til borgerens henvendelse, har handlet om spørgsmål til sagsbehandlingen eller sagsbehandlingsproceduren.

Det, der ofte virker selvfølgelig for os, der kender systemet, kan virke fremmed og uoverskueligt for andre. F.eks. kan en besked om, at sagen nu forberedes til forelæggelse for rehabiliteringsteamet, være vanskelig at forholde sig til. Både i forhold til hvad skal der ske i forbindelse med forberedelsen, hvad kan der ske på mødet i rehabiliteringsteamet, og hvad sker der så bagefter.

I forhold til de nævnte eksempler, så er det ikke Borgerrådgiverens opfattelse, at sagsbehandlerne ikke oplyser borgerne i disse situationer. Men at få sin sag forelagt for rehabiliteringsteamet er et komplekst sagsskridt, hvor der er mange forskellige mulige og realistiske udfald. Derfor mister man som lægmand hurtigt overblikket over situationen, og man kan derfor have brug for at læse om det, og eventuelt at tale med sagsbehandleren om det, flere gange.

Borgerrådgiveren vil derfor opfordre til, at der udarbejdes beskrivelser af sagsproceduren og det forventede sagsforløb, hvor man ikke allerede har det og at disse gøres tilgængelige for borgerne i de berørte sagsområder. Derudover bør der, i forbindelse med samtalerne med borgerne, være afsat tid til at tale om de næste sagsbehandlingsskridt samt det samlede forventede fremadrettede sagsforløb i forhold til borgerens konkrete sag.

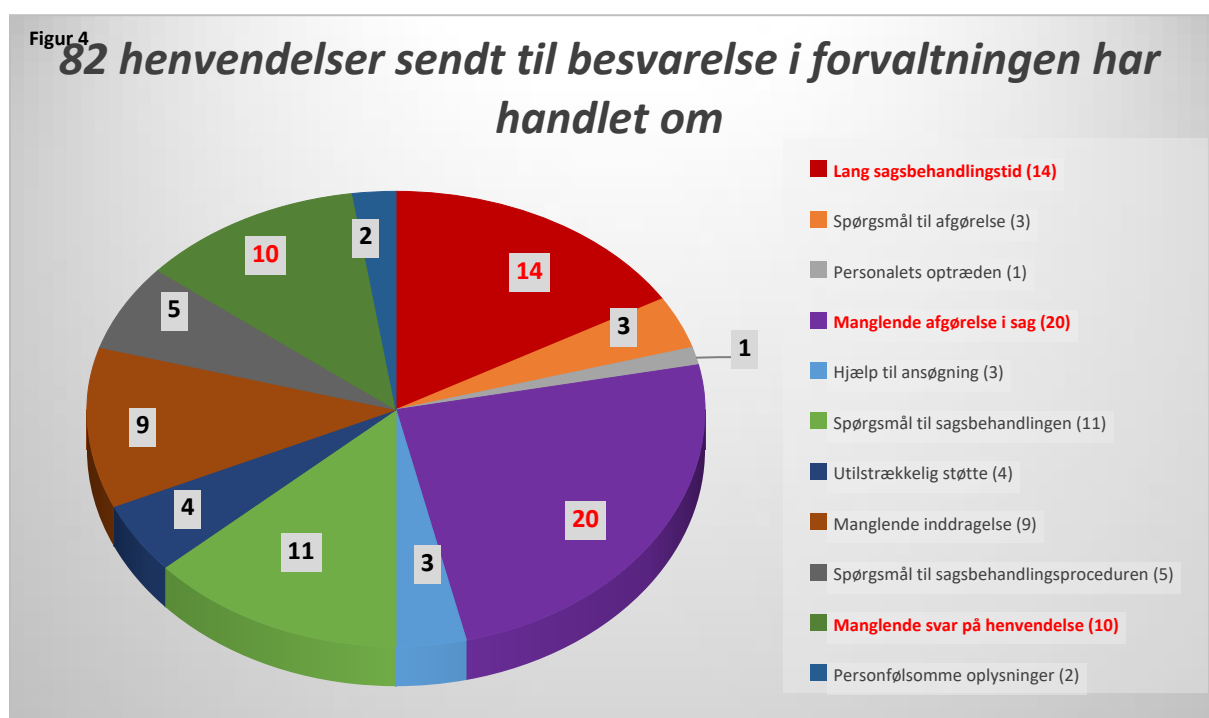
I de komplekse og langstrakte sagsforløb vil meget af borgerens usikkerhed omkring sagsbehandlingen og det fremadrettede forløb kunne undgås ved en tydeligere information og bedre inddragelse af borgerne. Desuden vil det også i de mere simple forløb give god mening af have fokus på borgerens forståelse af sagsforløbet og sagsbehandlingen.

### 2.4.1 Henvendelser sendt til besvarelse i forvaltningen

Som beskrevet i tidligere beretninger, 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.

Formålet med nedenstående figur 4 er at vise den primære utilfredshed i de henvendelser, hvor forvaltningen har været involveret i besvarelsen. Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at såfremt forvaltningen havde forhindret den primære utilfredshed, så er det overvejende sandsynligt, at borgeren heller ikke fik anledning til at blive utilfreds med andre dele af sagsbehandlingen, sagsbehandleren eller servicen i kommunen.

Som det fremgår af figur 4, så udgør manglende afgørelse i borgerens sag, borgerens oplevelse af lang sagsbehandlingstid og manglende svar på henvendelse fra borgeren lidt over halvdelen af de henvendelser, hvor Borgerrådgiveren fandt det nødvendigt at involvere forvaltningen i forhold til at få besvaret borgerens henvendelse.



Borgerrådgiveren kan konstatere, at det stort set svarer til indholdet af beretningen for 2019. Derfor gentages opfordringen om, at forvaltningen bør have fokus på klagetemaerne "manglende afgørelse", "lang sagsbehandlingstid" og "manglende svar" på henvendelser fra borgerne. I den forbindelse er de enkelte afdelinger meget velkomne til at kontakte Borgerrådgiveren, hvis de ønsker inspiration eller råd og vejledning i forhold til at forbedre sagsbehandlingen på disse punkter.

I beretningens afsnit 3 til 5 vil der være en nærmere beskrivelse af, hvilke oplevelser som har været den primære årsag til borgernes utilfredshed med de enkelte områder. De enkelte afdelinger i kommunen kan herefter benytte disse observationer til nyttig viden og inspiration, hvis de ønsker at gøre en indsats for at nedbringe andelen af utilfredse borgere.

### 2.5 Henvendelser besvaret af forvaltningen

Som det fremgår af figur 2, blev der i 2020 sendt 39 henvendelser til besvarelse i forvaltningen.

I 24 af de fremsendte henvendelser har forvaltningen forklaret forløbet, og Borgerrådgiveren har på den baggrund ikke foretaget sig yderligere i sagen.

I de 15 resterende fremsendte henvendelser har forvaltningen bekræftet og beklaget de forhold, som borgeren var utilfreds med.



Borgerrådgiveren fandt på baggrund af afdelingernes besvarelser 6 gange anledning til at stille uddybende spørgsmål til sagsbehandlingen.

I en af disse sager klagede en borger over lang sagsbehandlingstid i forhold til at få sagen forelagt rehabiliteringsteamet. Af besvarelsen fremgik, at Arbejdsmarkedsafdelingen ikke mente, at sagen var tilstrækkelig undersøgt. Borgerrådgiveren spurgte herefter, om det var noteret på sagen, at borgerens situation var så alvorlig, at alle møder måtte holdes i borgerens hjem, og om det indgik i Arbejdsmarkedsafdelings vurdering. Afdelingen bekræftede, at oplysningen var noteret og indgik i vurderingen af sagen.

I en anden sag fastholdt Socialområdet egenbetaling for anbragt barn, selvom Ankestyrelsen havde truffet afgørelse om, at opkrævningen var ugyldig. Af besvarelsen på Borgerrådgiverens henvendelse fremgik det, at årsagen til, at området fortsat opkrævede, skyldes, at en klage over en afgørelse om forældrebetaling i forbindelse med anbringelse ikke er omfattet af Retssikkerhedslovens § 72 om, hvornår en klage vil have opsættende virkning på en afgørelse. Det var således områdets opfattelse, at der skulle fremsendes opkrævninger på forældrebetaling på trods af, at Ankestyrelsen havde truffet afgørelse om at hjemvise sagen til fornyet behandling i Norddjurs Kommune.

Borgerrådgiveren er enig i, at en klage over en afgørelse normalt ikke medfører opsættende virkning i forhold til retsvirkningen af afgørelsen. Men idet Ankestyrelsen i forbindelse med hjemvisningen samtidigt havde truffet afgørelse om, at kommunens oprindelige afgørelse var ugyldig, så burde de pligter afgørelsen påførte borgeren ophøre. Borgerrådgiveren anmodede derfor om at få oplyst, med hvilken hjemmel Norddjurs Kommune fortsat opkræver betalingen, når det fremgik af Ankestyrelsens afgørelse at kommunens oprindelige afgørelse var ugyldig. Området ændrede herefter holdning og frafaldt kravet om egenbetaling, hvorfor Borgerrådgiveren ikke foretog sig yderligere i sagen.

### **3 Fællesforvaltningsdirektørens område**

I 2020 har der været 153 henvendelser vedrørende Fællesforvaltningsdirektørens område fordelt med henholdsvis 132 henvendelser vedrørende Arbejdsmarkedsafdelingen, 15 henvendelse vedrørende Borgerservice, IT og Digitalisering, 4 henvendelser vedrørende Byg og Miljø og 2 henvendelser vedrørende Veje og Ejendom.

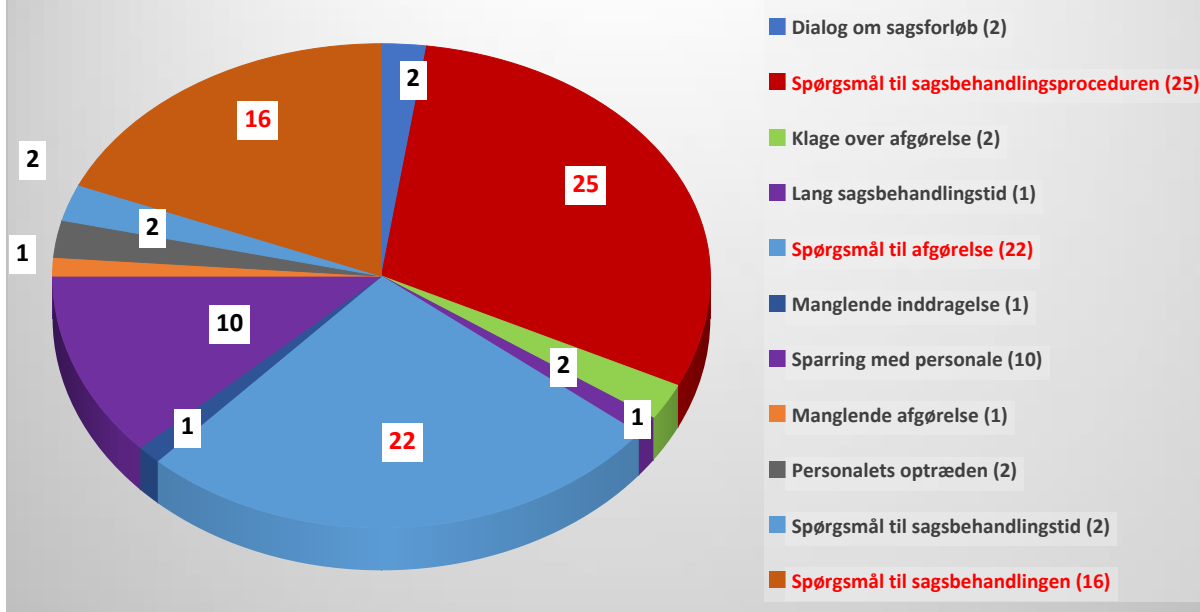
Som det fremgår af ovenstående har hovedparten af henvendelserne omkring Fællesforvaltningsdirektørens område været vedrørende Arbejdsmarkedsafdelingen. Henvendelserne vedrørende de resterende afdelinger på Fællesforvaltningsdirektørens er så få, ligesom indholdet i dem gør det er vanskeligt at påpege generelle tendenser og komme med anbefalinger til forbedring af sagsbehandlingen. Beretningen vil derfor kun have en nærmere redegørelse for henvendelserne vedrørende Arbejdsmarkedsafdelingen.

#### **3.1 Arbejdsmarkedsafdelingen**

84 af henvendelserne vedrørende Arbejdsmarkedsafdelingen er besvaret af Borgerrådgiveren, uden at afdelingen har været involveret i besvarelsen.

Figur 5

## Henvendelserne besvaret af Borgerrådgiveren (84) har handlet om 2020



Lidt mere end halvdelen af disse henvendelser har været vedrørende spørgsmål omkring sagsbehandling i borgerens sag. Det skyldes, at de pågældende borgere ofte har været så frustreret over enten sagsforløbet, eller at de ikke har kunnet forstå sagsbehandlingsproceduren, at de har fundet det nødvendigt at tage kontakt til Borgerrådgiveren. Derudover har  $\frac{1}{4}$  af henvendelserne handlet om spørgsmål til den afgørelse, borgeren har modtaget fra området.

Det er 8 henvendelser, hvor Borgerrådgiveren har anmodet Arbejdsmarkedsafdelingen om at forholde sig til borgerens henvendelse omkring spørgsmål til sagsbehandlingen, sagsbehandlingsproceduren eller den afgørelse borgeren har modtaget.

Det er som sagt næsten halvdelen af henvendelserne, som skyldes borgernes utilfredshed, frustration eller usikkerhed omkring sagsforløbet og sagsbehandlingen i deres sag. Sagerne er typisk kendetegnet ved, at der er tale om langstrakte og komplicerede forløb, hvor der ofte er flere forskellige realistiske udfald. Det tager tid at tale om og gennemgå disse med borgeren, men det er givet godt ud, og efterfølgende er der flere af borgerne, som siger, at de ville ønske, at de tidligere havde fået sådan en samtale, hvor forløbet blev grundigt forklaret.

Det er ikke Borgerrådgiverens opfattelse, at sagsbehandlerne ikke på et tidspunkt allerede har oplyst borgerne om sagsbehandlingsskridt og det forventede sagsforløb. Dog ser Borgerrådgiveren ofte, at borgerne alligevel ikke helt har forstået sammenhængen, herunder hvad der undersøges, hvorfor det sker, og hvad skal der så efterfølgende komme til at ske i deres sag. Derfor opfordrer Borgerrådgiveren til, at sagsbehandlerne i de komplekse og langstrakte sagsforløb gentagne gange har fokus på at få talt med og inddraget borgeren omkring sagsbehandlingen og det forventede fremadrettede forløb.

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 Arbejdsmarkedsafdelingen, så har Borgerrådgiveren i 2020 i 12 tilfælde anvendt den metode for derigennem at få en hurtigere løsning på borgerens problem. Derudover har Borgerrådgiveren i 12 andre tilfælde anmodet Arbejdsmarkedsafdelingen om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse.

Borgerrådgiveren har ud af disse 24 tilfælde registreret 11 henvendelser fra borgere, som var frustrerede eller utilfredse med lang sagsbehandlingstid eller manglende afgørelse i deres sag.

Borgerrådgiveren vil derfor igen i år opfordre Arbejdsmarkedsafdelingen til fortsat at 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.

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

Det er dog vigtigt, at der samtidigt er fokus på de forvaltningsretlige og socialretlige sagsbehandlingsregler. Overholdelse af disse regler vil efter Borgerrådgiverens opfattelse også føre til, at antallet af borgere, som er frustreret eller utilfredse med sagsbehandlingen og kontakten til Arbejdsmarkedsafdelingens område vil falde mærkbart.

I den forbindelse tilbyder Borgerrådgiveren, at give Arbejdsmarkedsafdelingen en nærmere gennemgang af henvendelserne, herunder om årsagerne til borgernes utilfredshed. Dette gælder både i forhold til de henvendelser, hvor den enkelte afdeling har været involveret i besvarelsen, men også i forhold til de henvendelser, som er besvaret direkte af Borgerrådgiveren.

## 4 Velfærdsdirektørens område

I 2020 har der været 121 henvendelser vedrørende Velfærdsdirektørens område, fordelt med henholdsvis 108 henvendelser vedrørende Socialområdet og 12 henvendelser vedrørende Sundheds- og Omsorgsområdet og 1 henvendelse vedrørende Skole- og dagtilbudsområdet.

Til sammenligning har der i 2019 været 124 henvendelser vedrørende Velfærdsdirektørens område, fordelt med henholdsvis 94 henvendelser vedrørende Socialområdet og 19 henvendelser vedrørende Sundheds- og Omsorgsområdet og 8 henvendelser vedrørende Skole- og dagtilbudsområdet.

Som det fremgår af ovenstående har hovedparten af henvendelserne omkring Velfærdsdirektørens område været vedrørende Socialområdet, mens der har været 12 henvendelser vedrørende Sundheds- og Omsorgsområdet. Der har kun været 1 henvendelse omkring Skole- og dagtilbudsområdet. Såvel antallet som henvendelsernes indhold gør det vanskeligt at påpege generelle tendenser og komme med anbefalinger til forbedring af sagsbehandlingen på disse to områder.

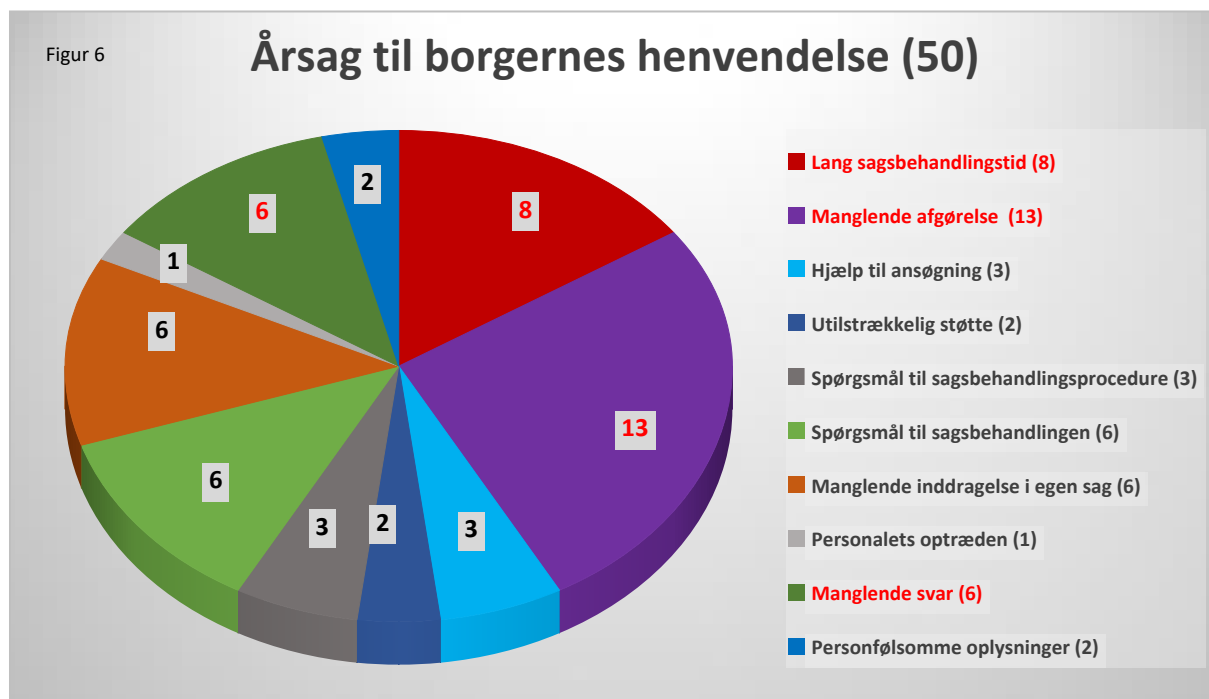
60 af henvendelserne vedrørende Velfærdsdirektørens område er besvaret af Borgerrådgiveren, uden at afdelingen har været involveret i besvarelsen. Næsten 2/3 af disse henvendelser har vedrørt spørgsmål omkring sagsbehandling i borgerens sag. Det skyldes, at de pågældende borgere ofte har været så frustreret over enten sagsforløbet, eller at de ikke har kunnet forstå sagsbehandlingsproceduren, at de har fundet det nødvendigt at tage kontakt til Borgerrådgiveren. Derudover har 7 af henvendelserne handlet om spørgsmål til den afgørelse, som borgeren har modtaget fra området.

Det er som sagt næsten halvdelen af henvendelserne, som skyldes borgernes utilfredshed, frustration eller usikkerhed omkring sagsforløbet og sagsbehandlingen i deres sag. Sagerne er typisk kendetegnet ved, at der er tale om langstrakte og komplicerede forløb, hvor der ofte er flere forskellige realistiske udfald. Det tager tid at tale om og gennemgå disse med borgeren, men det er givet godt ud, og efterfølgende er der flere af borgerne, som siger, at de ville ønske, at de tidligere havde fået sådan en samtale, hvor forløbet blev grundigt forklaret.

Det er ikke Borgerrådgiverens opfattelse, at sagsbehandlerne ikke på et tidspunkt allerede har oplyst borgerne om sagsbehandlingsskridt og det forventede sagsforløb. Dog ser Borgerrådgiveren ofte, at borgerne alligevel ikke helt har forstået sammenhængen, herunder hvad der undersøges, hvorfor det sker, og hvad skal der så efterfølgende komme til at ske i deres sag. Derfor opfordrer Borgerrådgiveren til, at sagsbehandlerne i de komplekse og langstrakte sagsforløb gentagne gange har fokus på at få talt med og inddraget borgeren omkring sagsbehandlingen og det forventede fremadrettede forløb.

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 Velfærdsdirektørens område, så har Borgerrådgiveren i 2020 i 23 tilfælde anvendt den metode for derigennem at få en hurtigere løsning på borgerens problem. Derudover har Borgerrådgiveren i 27 tilfælde anmodet en afdeling inden for Velfærdsdirektørens område om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse.

Som det fremgår af nedenstående figur 6, så udgør borgernes utilfredshed med lang sagsbehandlingstid, manglende afgørelse i deres sag og manglende svar på deres henvendelser lidt mere end halvdelen af de henvendelser, hvor Borgerrådgiveren fandt det nødvendigt at involvere området i forhold til at få besvaret borgerens henvendelse.



Borgerrådgiveren vil derfor igen i år opfordre Velfærdsdirektørens område til at styrke sin indsats i forhold til, hvordan sagsbehandlerne får inddraget og forklaret borgerne om det forventede sagsforløb, herunder hvornår borgeren kan forvente en afgørelse i deres sag. Det er derudover vigtigt, at når man undtagelsesvist ikke kan følge det forventede sagsforløb, at man så af egen drift orienterer borgeren herom samt oplyser, hvordan sagsforløbet nu forventes at forløbe. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at området derved kan søge at imødegå de pågældendes borgeres frustration over, at sagen ikke forløber som forventet eller ikke bliver afsluttet så hurtigt som lovet.

Også i forhold til borgernes oplevelse af manglende afgørelse i deres sag vil Borgerrådgiveren gentage sin opfordring fra tidligere beretninger. Således at man på Velfærdsdirektørens område bliver mere opmærksomme på, at man i de forholdsvis simple sager følger de sagsbehandlingsfrister, der er bestemt af Norddjurs Kommunes Kommunalbestyrelse eller følger af lovgivningen. Når man så undtagelsesvis ikke kan det, bør man af egen drift orientere borgeren herom, samt oplyse hvornår afgørelsen kan forventes.

Derudover bør Velfærdsdirektørens område i de vanskelige og mere komplicerede sagsforløb sørge for at have et så tilstrækkeligt overblik over sagen, at man er i stand til give borgerne en orientering om, hvornår de kan forvente en afgørelse i deres sag. Såfremt det konstateres, at tidligere orienteringer om sagsforløbet ikke længere kan følges, så bør forvaltningen, af egen drift, orientere borgeren om forandringerne i sagsforløbet. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at man derved kan imødegå de pågældendes borgeres frustration over, at de ikke, som lovet eller forventet, har modtaget en afgørelse i deres sag.

Også i forhold til borgernes oplevelse af ikke at få besvaret deres henvendelser, vil Borgerrådgiveren gentage sin opfordring til Velfærdsdirektørens område om at have fokus på at få kvitteret for borgernes henvendelser, således at borgerne er klar over, at deres henvendelse er modtaget og vil

blive behandlet af kommunen. Dernæst skal der selvfølgelig også være fokus på at få besvaret borgerens henvendelse.

Endelig er det vigtigt, at der samtidigt er fokus på de forvaltningsretlige og socialretlige sagsbehandlingsregler. Overholdelse af disse regler vil efter Borgerrådgiverens opfattelse også føre til, at antallet af borgere, som er frustreret eller utilfredse med sagsbehandlingen og kontakten til Velfærdsdirektørens område vil falde mærkbart.

I den forbindelse tilbyder Borgerrådgiveren, at give de enkelte afdelinger inden for Velfærdsdirektørens område en nærmere gennemgang af henvendelserne, herunder om årsagerne til borgernes utilfredshed. Dette gælder både i forhold til de henvendelser, hvor den enkelte afdeling har været involveret i besvarelsen, men også i forhold til de henvendelser, som er besvaret direkte af Borgerrådgiveren.

## **5 Norddjurs Kommune**

I 2020 var der 16 henvendelser til Borgerrådgiveren, der ikke direkte vedrørte et direktørområde, men f.eks. drejede sig om meget generelle henvendelser vedrørende sagsbehandlingen i kommunen eller henvendelser vedrørende selve borgerrådgiverfunktionen i Norddjurs Kommune. Som eksempel kan nævnes spørgsmål om, hvordan Borgerrådgiveren kan hjælpe en borger, som ønsker at klage over kommunens sagsbehandling, men hvor borgeren er usikker på Borgerrådgiverens kompetencer og uvildighed. Det handler også om spørgsmål vedrørende undervisning i sagsbehandlingsreglerne og præsentation af borgerrådgiverfunktionen eller beretning.

## **6 Borgerrådgiverens opfordringer**

### **6.1 Inspiration og undervisning**

Borgerrådgiveren gør igen i år opmærksom på, at funktionen gerne stiller sig til rådighed, hvis forvaltningen eller enkelte afdelinger i Norddjurs Kommune ønsker hjælp og inspiration til, hvordan man formindsker andelen af utilfredse borgere.

Derudover tilbyder Borgerrådgiveren undervisningen i de generelle sagsbehandlingsregler, f.eks. omkring aktindsigtsager, partshøring, notatpligten og journaliseringspligt, databeskyttelsesreglerne mv.

I 2020 blev Borgerrådgiveren inviteret ud til flere afdelinger for at holde oplæg om borgerrådgiverfunktionen og Borgerrådgiverens beretning. I den forbindelse vil Borgerrådgiveren gerne takke for den positive dialog omkring sagsbehandlingsregler, god forvaltningsskik og borgerinddragelse mv., der var på disse møder.

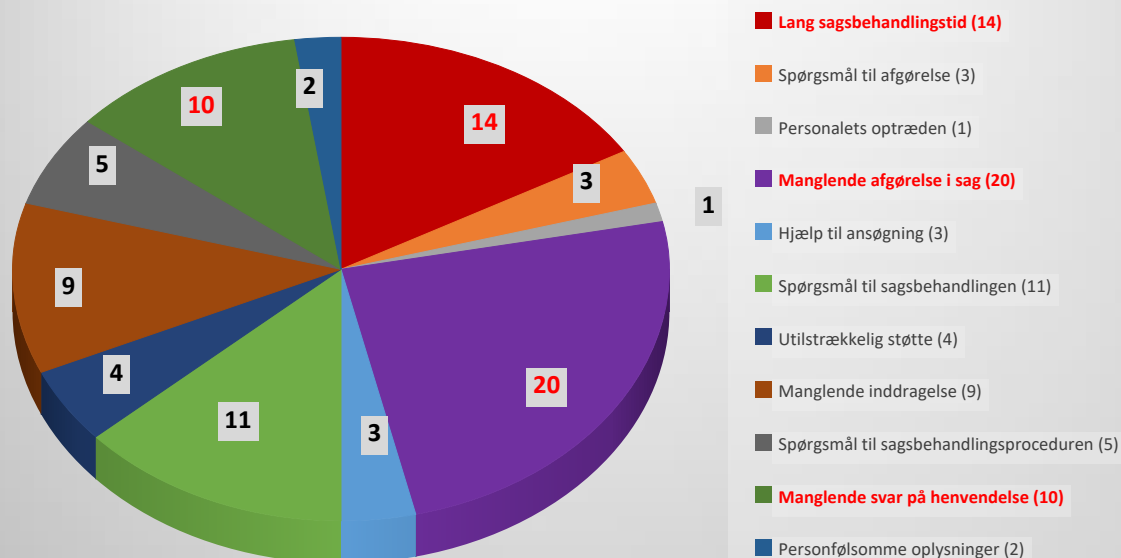
### **6.2 Årsager til borgernes frustration og utilfredshed**

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.

Formålet med figur 4 er at vise den primære utilfredshed i de henvendelser, hvor forvaltningen har været involveret i besvarelsen.

Figur 4

## 82 henvendelser sendt til besvarelse i forvaltningen har handlet om

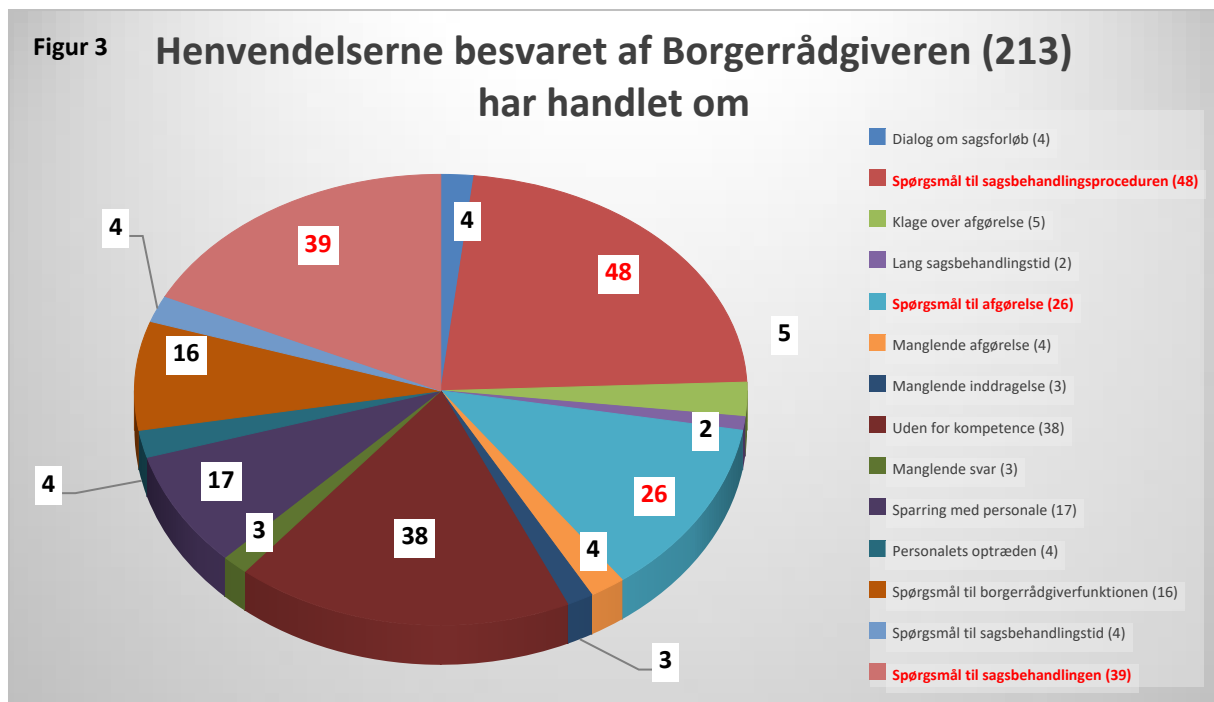


Som det fremgår af figur 4, så udgør borgerens utilfredshed med manglende afgørelse i deres sag, manglende svar på deres henvendelser og utilfredshed med lang sagsbehandlingstid 43% af de henvendelser, hvor Borgerrådgiveren fandt det nødvendigt at involvere forvaltningen i forhold til at få besvaret borgerens henvendelse.

Borgerrådgiveren kan konstatere, at det stort set svarer til indholdet af beretningen for både 2019. Derfor gentages opfordringerne til forvaltningen om at have fokus på at imødegå borgernes frustration og utilfredshed over "manglende afgørelse", "lang sagsbehandlingstid" og "manglende svar" på henvendelse fra borgerne. I den forbindelse er de enkelte afdelinger meget velkomne til at kontakte Borgerrådgiveren, hvis de ønsker inspiration eller råd og vejledning i forhold til at forbedre sagsbehandlingen på disse punkter.

### 6.3 Sagsbehandlingsprocedure og dialog

Som beskrevet tidligere så er næsten 64 % af henvendelserne besvaret af Borgerrådgiveren, uden at den berørte afdeling har været involveret i besvarelsen.



Det fremgår af figur 3, at lidt over 50% de henvendelser, der besvares direkte af Borgerrådgiveren, omhandler borgeres frustration eller utilfredshed over manglende forståelse for de enkelte sagsbehandlingsskridt eller sagsbehandlingsproceduren.

En samtale med Borgerrådgiveren, hvor forløbet gennemgås, og borgeren orienteres om Borgerrådgiverens umiddelbare opfattelse, er ofte ikke tilstrækkeligt til at fjerne frustrationen eller utilfredsheden. Derfor bruger Borgerrådgiveren også en del tid på at forklare om de almindelige sagsbehandlingsregler i forhold til borgerens sag, det forventede sagsforløb i tilsvarende sager og om, hvad der kan forventes at ske fremadrettet i sagsbehandlingen.

Det, der ofte virker selvfølgelig for os, der kender systemet, kan virke fremmed og uoverskueligt for andre. Borgerrådgiveren vil derfor opfordre til, at der udarbejdes beskrivelser af sagsproceduren og det forventede sagsforløb, og at disse gøres tilgængelige for borgerne i de berørte sagsområder.

Derudover bør der i forbindelse med sagsbehandlerens samtaler med borgerne være afsat tid til at tale om de næste sagsbehandlingsskridt samt det samlede forventede fremadrettede sagsforløb i forhold til borgerens konkrete sag.

Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at i de komplekse og langstrakte sagsforløb vil meget af borgerens usikkerhed omkring sagsbehandlingen og det fremadrettede forløb kunne undgås ved bedre information og inddragelse af borgerne. Desuden vil det også i de mere simple forløb give god mening af have fokus på borgerens forståelse af sagsforløbet og sagsbehandlingen.

#### 6.4 Lang sagsbehandlingstid

Forvaltningen bør fortsat være opmærksom på, at en del borgere oplever, at sagsbehandlingen i deres sag er langstrakt i forhold til det, de er blevet oplyst eller havde en forventning om.

Borgerrådgiveren opfordrer derfor forvaltningen til at forbedre dialogen og inddragelsen af borgerne i forbindelse med sagsbehandlingen, således at de får en forståelse for sagsforløbet og sagsbehandlingstiden i deres sag.

#### 6.5 Manglende afgørelse i borgernes sag

Forvaltningen bør fortsat være opmærksom på, at en del borgere oplever, at de ikke modtager en afgørelse i overensstemmelse med de sagsbehandlingsfrister, som er fastsat af Norddjurs Kommunes Kommunalbestyrelse eller følger af lovgivningen på området.

Borgerrådgiveren opfordrer derfor forvaltningen til at være opmærksomme på, at man i de forholdsvis simple sager følger de sagsbehandlingsfrister, der er bestemt af Norddjurs Kommunes

Kommunalbestyrelse eller følger af lovgivningen. Når man så undtagelsesvist ikke kan det, bør man af egen drift orientere borgeren herom, samt oplyse hvornår afgørelsen kan forventes.

Derudover bør forvaltningen i de vanskelige og mere komplicerede sagsforløb fortsat have fokus på at have et så tilstrækkeligt overblik over sagen, at man kan give borgeren en orientering om, hvornår de kan forvente en afgørelse i deres sag. Såfremt det så konstateres, at tidligere orienteringer om sagsforløbet ikke længere kan følges, så bør forvaltningen af egen drift tage initiativ til at orientere borgeren om ændringerne i sagsforløbet.

## **6.6 Manglende svar på borgernes henvendelser**

Der er stadig henvendelser til Borgerrådgiveren omkring manglende svar på borgernes henvendelser, og det giver anledning til stor frustration hos de berørte borgere. Borgerrådgiveren opfordre derfor forvaltningen til at have fokus på at få besvaret, og som minimum at kvittere for, borgernes henvendelser, således at borgerne er klar over, at deres henvendelse er modtaget og vil blive behandlet af kommunen.