

# Borgerrådgiverens beretning 2022



## Indholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>INDLEDNING</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>BERETNINGEN FOR 2022</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>246 HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN</b> .....	<b>4</b>
3.1	BORGERRÅDGIVERENS BEHANDLING AF HENVENDELSERNE.....	4
3.2	ÅRSAGEN TIL BORGERNES UTILFREDSHED .....	4
<b>4</b>	<b>FÆLLESFORVALTNINGSДИРЕКТØRENS OMRÅDE</b> .....	<b>5</b>
4.1	ERHVERV OG ARBEJDSMARKED.....	5
4.1.1	<i>Besvaret af Borgerrådgiveren</i> .....	5
4.1.2	<i>Besvaret af Erhverv og arbejdsmarked</i> .....	6
<b>5</b>	<b>VELFÆRDSДИРЕКТØRENS OMRÅDE</b> .....	<b>7</b>
5.1	SOCIALOMRÅDET .....	7
5.1.1	<i>Besvaret af Borgerrådgiveren</i> .....	7
5.1.2	<i>Besvaret af Socialområdet</i> .....	7
5.2	SUNDHEDS- OG OMSORGSOMRÅDET .....	8
5.2.1	<i>Besvaret af Borgerrådgiveren</i> .....	8
5.2.2	<i>Besvaret af Sundheds- og Omsorgsområdet</i> .....	8
<b>6</b>	<b>BORGERRÅDGIVEREN</b> .....	<b>9</b>
6.1	PRÆSENTATION, UNDERVISNING OG INSPIRATION .....	10
<b>7</b>	<b>SAMMENFATNING</b> .....	<b>10</b>
	<b>BILAG 1, METODISKE BEMÆRKNINGER</b> .....	<b>11</b>

# 1 Indledning

Borgerrådgiverfunktionen 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 nemmere 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 i kontakten med borger og forvaltning fokus på borgerens retssikkerhed og på at hjælpe med, at gøre kommunikationen mellem borger og forvaltning endnu bedre.

I seneste beretning var der en grundig beskrivelse af borgerrådgiverens formål og kompetencer, metodiske opmærksomhedspunkter, og hvordan beretningens mange tal skal forstås, idet det var den første beretning i denne byrådsperiode. Disse emner vil derfor ikke have en fremtræden plads i denne beretning.

En anden ændring i denne beretning er at der vil være et større fokus på de områder, med flest henvendelser. Formålet er at kunne give en mere retvisende beskrivelse af årsagerne til borgerens frustration over mødet med kommunen og sagsbehandlingen, og hvad der i de enkelte tilfælde gør borgerne frustreret.

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.

## 2 Beretningen for 2022

Borgerrådgiverens årsberetning er baseret på de henvendelser der er kommet i løbet af året 2022.

Beretningen indeholder en redegørelse for, hvilke emner og problemstillinger som har kendetegnet henvendelserne.

Henvendelserne til borgerrådgiveren gør det muligt at se nærmere på, hvad der karakteriserer de sager, hvor den enkelte borger er utilfredshed med eller frustreret over den behandling de har oplevet i mødet med kommunens behandling af deres sag.

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 borgerrådgiverfunktionen, og for at illustrere de problemstillinger, som borgere eller erhvervsdrivende konkret 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 til inspiration og læring for kommunen, idet man herigennem kan få et indblik i, hvordan borgerne har oplevet mødet med kommunens forvaltning.

## 3 246 henvendelser til borgerrådgiveren

Beretningen vedrører perioden fra den 1. januar til den 31. december 2022, hvor der har været 246 henvendelser til borgerrådgiveren. Henvendelserne har fordelt sig nogenlunde ligeligt mellem Velfærdsområdet og Fællesforvaltningens område.

Til sammenligning var der 287 henvendelser i 2021.

Borgerrådgiveren har ingen bemærkninger til antallet og fordelingen af henvendelser, som svarer til det vi har set igennem de seneste par år. Borgerrådgiveren gør opmærksom på, at antallet af registrerede henvendelser ikke er lig med samtlige henvendelser til borgerrådgiverfunktionen. For en mere detaljeret gennemgang af registreringsmetode henvises bilag 1.

### 3.1 Borgerrådgiverens behandling af henvendelserne

Borgerrådgiverens behandling af de 246 henvendelser fordeler sig på følgende måde:

- 157 henvendelser er besvaret af borgerrådgiveren, uden at forvaltningen har været involveret
- 27 henvendelser hvor forvaltningen er anmodet om at forholde sig til og besvare henvendelsen
- 36 henvendelser hvor forvaltningen er anmodet om at tage direkte kontakt til borgeren
- 19 henvendelser hvor borgerrådgiveren har hjulpet borgere med enten at få indsendt:
  - en ansøgning
  - bemærkninger til en partshøring
  - bemærkninger til deres klage over en afgørelse
- 6 henvendelser hvor borgerrådgiveren holdt oplæg om funktionen, beretning eller undervisning
- 1 henvendelser hvor borgerrådgiveren har deltaget i borgerens møde med forvaltningen

### 3.2 Årsagen til borgernes utilfredshed

For at kunne vise et mere nuanceret billede af, hvad henvendelserne omhandler, så har borgerrådgiverfunktionen foretaget en mere detaljeret registrering af de klagetemaer, som borgerne har beskrevet i disse samtaler.

Formålet er at give en mere kvalificeret tilbagemelding til forvaltningen om årsagen til borgernes frustration over mødet med kommunen og sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren har tidligere vist en samlet oversigt gældende for hele Norddjurs Kommune i forhold til de henvendelser, hvor forvaltningen er anmodet om at forholde sig til borgernes frustrationer. Oversigten har de seneste par år vist, at de primære årsager til borgernes frustration har været lang sagsbehandlingstid, manglende afgørelse i borgernes sager og manglende svar på deres henvendelser.

Når borgerrådgiverens beretning år efter år henviser til de samme forhold som frustrerer borgerne, kunne man nå til den konklusion, at forvaltningen i Norddjurs Kommune ikke formår at tage ved lære af de konkrete sager og forbedre sagsbehandlingen.

Det er efter borgerrådgiverens opfattelse ikke korrekt, da borgerrådgiveren igennem årene har oplevet, at de enkelte afdelinger, som har haft en fremtrædende plads i borgerrådgiverens beretninger, har arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen og de forhold som har frustreret borgerne.

Borgerrådgiveren kan dog konstatere at når enkelte afdelinger eller områder rammes af udfordringer, så medfører det en risiko for et øget antal henvendelser til borgerrådgiveren omkring lang sagsbehandlingstid, manglende afgørelse og manglende svar på henvendelser.

Selvom det er muligt at uddrage læring af de oversigter der er gældende for hele Norddjurs Kommune, er det borgerrådgiverens opfattelse både mere anvendeligt og korrekt, at borgerrådgiverens beretning henviser direkte til de områder eller afdelinger, som også har været årsagen til de fleste henvendelser.

I de følgende afsnit vil der være en mere dybdegående beskrivelse af henvendelserne på de enkelte fagområder og relevante afdelinger i Norddjurs Kommune. Beskrivelserne tager udgangspunkt i de henvendelser som er besvaret direkte af borgerrådgiveren, og de henvendelser hvor forvaltningen har været involveret i besvarelsen.

Det er borgerrådgiverens håb, at man her kan finde nyttig viden og inspiration til mulige forbedringer af sagsbehandlingen, og derigennem en mulighed for at nedbringe antallet af borgere som er frustrerede eller utilfredse med sagsbehandlingen eller kontakten til Norddjurs Kommune.

## **4 Fællesforvaltningsdirektørens område**

I 2022 har der været 93 henvendelser vedrørende Fællesforvaltningsdirektørens område fordelt med henholdsvis 74 henvendelser vedrørende erhverv og arbejdsmarked, 11 henvendelser vedrørende ungeindsatsen og UU, 5 henvendelser vedrørende borgerservice, IT og digitalisering, 2 henvendelser vedrørende byg og miljø og 1 henvendelse vedrørende vej og ejendom.

Hovedparten af henvendelserne omkring Fællesforvaltningsdirektørens område har med andre ord været vedrørende Erhverv og arbejdsmarked efterfulgt af Ungeindsatsen og UU.

### **4.1 Erhverv og Arbejdsmarked**

Borgerrådgiverens behandling af de 74 henvendelser fordeler sig på følgende måde:

- 48 henvendelser er besvaret af borgerrådgiveren, uden at forvaltningen har været involveret
- 11 henvendelser, hvor forvaltningen er anmodet om at forholde sig til og besvare henvendelsen
- 8 henvendelser, hvor forvaltningen er anmodet om at tage direkte kontakt til borgeren
- 7 henvendelser, hvor borgerrådgiveren har hjulpet borgere med enten at få indsendt:
  - en ansøgning
  - bemærkninger til en partshøring
  - bemærkninger til en klage over en afgørelse

#### **4.1.1 Besvaret af Borgerrådgiveren**

48 af de 74 henvendelser vedrørende Erhverv og arbejdsmarked, svarende til næsten 65%, er besvaret af borgerrådgiveren, uden at afdelingerne har været involveret i besvarelsen.

39 af disse henvendelser, hvilket er lidt mere end halvdelen af alle henvendelserne vedrørende erhverv og arbejdsmarked, har omhandlet spørgsmål til sagsbehandlingen (16), til sagsbehandlingsproceduren (9) eller til sagens afgørelse (14).

#### 4.1.2 Besvaret af Erhverv og arbejdsmarked

Borgerrådgiveren har i tidligere beretninger beskrevet, hvordan nogle henvendelser er egnet til en hurtig og mere fleksibel behandling, hvor borgerens akutte spørgsmål og problemer kan løses ved, at borgerrådgiveren tager direkte kontakt til den pågældende afdeling eller sagsbehandler.

I forhold til erhverv og arbejdsmarked, så har borgerrådgiveren i 2022 i 8 tilfælde anvendt den metode for derigennem at få en hurtigere dialog og løsning på borgerens problem.

Derudover har borgerrådgiveren i 11 tilfælde anmodet erhverv og arbejdsmarked om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse med en skriftlig tilbagemelding til borgeren og borgerrådgiver.

Som eksempel kan nævnes en sag, hvor en borger ønskede at klage over manglende hjælp til en ansøgning om enkeltydelse.

Borgeren oplyste, at vedkomne havde søgt om økonomisk hjælp til en regning, som vedkomne ikke var i stand til at betale. I forbindelse med ansøgningen bliver borgeren bedt om at indsende yderligere dokumentation. Borgeren finder det vanskeligt og anmoder om hjælp til at få fremskaffet dokumentationen.

Det er herefter uklart, hvad der er sket i sagen, men borgeren oplyste, at vedkomne tre gange havde kontaktet en sagsbehandler for at få hjælp til at skaffe dokumentationen. I den forbindelse blev borgeren henvist til at en anden sagsbehandler ville hjælpe, men denne tog dog ikke kontakt til borgeren. Og derfor gik der mere end 1 måned før ansøgningen blev behandlet.

Omvendt forklarede arbejdsmarkedsafdelingen, at sagen startede da borgeren henvendte sig den 11. februar 2022 og herefter fik tilsendt et ansøgningsskema og vejledning hertil. Den 23. februar henvendte borgeren sig igen og anmode om at få kontakt til borgerens økonomiske sagsbehandler. Den 24. og 25. februar forsøgte den økonomiske sagsbehandler, uden held, at få telefonisk kontakt til borgeren, Den 7. marts 2023 modtog arbejdsmarkedsafdelingen en digital ansøgning om enkeltydelse fra borgeren. Den 16. marts anmodes borgeren om yderligere dokumentation, og borgeren indsender dagen efter dokumentationen. Der mangler dog fortsat dele af den dokumentation, som forvaltningen anmodede om den 16.marts Efterfølgende kontakter den økonomiske sagsbehandler telefonisk borgeren for at være behjælpelig med at fremskaffe den manglende dokumentation. Den 30. marts anmoder forvaltningen igen om den manglende dokumentation, hvilket borgeren indsender samme dag.

Arbejdsmarkedsafdelingen forklarede til sagen, at man er opmærksom på at sagsbehandlingstiden på ansøgninger skal være af kortest mulig varighed, da borgerne har brug for svar i forhold til den situation de er i. Arbejdsmarkedsafdelingen anerkendte, at sagsbehandlingstiden i den konkrete situation var lang, men at det skal ses med baggrund i forskellige beskrevne faktorer.

Arbejdsmarkedsafdelingen fandt dog anledning til at beklage forløbet omkring borgerens ansøgning, og den lange sagsbehandlingstid.

Den frustration og utilfredshed, som er årsagen til henvendelserne fra borgerne i de 19 sager, hvor arbejdsmarkedsafdelingen er anmodet om at forholde sig til og besvare henvendelserne, fordeler sig på følgende måde:

- **6 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen**
- **3 manglende svar på borgerens henvendelse**
- **3 vedrørende spørgsmål til afgørelsen**
- **2 henvendelse vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren**
- **2 vedrørende manglende afgørelse i borgerens sag**
- **1 vedrørende utilstrækkelig støtte**
- **1 vedrørende lang sagsbehandlingstid**
- **1 vedrørende manglende råd og vejledning**

For de henvendelser, hvor erhverv og arbejdsmarked er anmodet om at forholde sig til borgerens frustration eller utilfredshed med sagsbehandlingen er det borgerens spørgsmål til sagsbehandlingen, afgørelsen eller manglende svar på deres henvendelse som fylder mest.

Det er ikke borgerrådgiverens opfattelse, at erhverv og arbejdsmarked eller sagsbehandlerne ikke på et tidspunkt allerede har oplyst borgerne om de enkelte 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 efterfølgende ske i deres sag.

Derfor bør erhverv og arbejdsmarked 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, bør man af egen drift orientere borgeren herom samt oplyse, hvordan sagsforløbet nu forventes at forløbe.

Det er borgerrådgiverens vurdering, at man derved kan forebygge borgeres frustration over, at sagen ikke forløber som forventet.

Særligt i de komplekse og langstrakte sagsforløb bør der være fokus på gentagne gange at få inddraget borgeren omkring sagsbehandlingen og det forventede fremadrettede forløb.

Borgerrådgiveren finder anledning til at bemærke, at erhverv og arbejdsmarked med fordel kunne have et større fokus på de forvaltningsretlige og socialretlige sagsbehandlingsregler. Efter borgerrådgiverens opfattelse vil det føre til, at antallet af frustrerede og utilfredse borgere, vil falde yderligere.

Borgerrådgiverfunktionen står altid til rådighed for de afdelinger i erhverv og arbejdsmarked, som ønsker at indgå i en dialog vedrørende den frustration og utilfredshed, som vi som borgerrådgiver oplever er årsagen til henvendelserne fra borgerne.

## 5 Velfærdsdirektørens område

I 2022 har der været 113 henvendelser vedrørende Velfærdsdirektørens område, fordelt med henholdsvis 71 henvendelser vedrørende Socialområdet og 36 henvendelser vedrørende Sundheds- og Omsorgsområdet og 6 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.

### 5.1 Socialområdet

Borgerrådgiverens behandling af de 71 henvendelser fordeler sig på følgende måde:

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

Endelig har Borgerrådgiveren i 1 tilfælde afholdt undervisning i reglerne vedrørende aktindsigt.

#### 5.1.1 Besvaret af Borgerrådgiveren

42 af de 71 henvendelser vedrørende Socialområdet er besvaret af borgerrådgiveren, uden at afdelingen har været involveret i besvarelsen.

23 af disse henvendelser har været vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen (12) eller til sagsbehandlingsproceduren (11) i borgerens sag. Det er således lidt mere end halvdelen af alle henvendelserne vedrørende Socialområdet, hvor årsagen til borgerens frustration eller utilfredshed, er deres manglende overblik eller forståelse for de enkelte sagsbehandlingskridt eller sagsbehandlingsproceduren i deres egen sag.

#### 5.1.2 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 direkte kontakt til afdelingen eller sagsbehandler. I forhold til Socialområdet, så har Borgerrådgiveren i 2022 i 13 tilfælde anvendt den metode for derigennem at få en hurtigere løsning på borgerens problem.

Derudover har borgerrådgiveren i 10 tilfælde anmodet Socialområdet om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse.

Den frustration og utilfredshed som er hovedårsagen til henvendelserne fra borgerne i de 23 sager, fordeler sig på følgende måde:

- **5 vedrørende manglende inddragelse i sagsbehandlingen**
- **3 vedrørende utilstrækkelig støtte til borgeren**
- **3 vedrørende manglende afgørelse i borgerens sag**
- **3 vedrørende lang sagsbehandlingstid**
- **3 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren**
- **2 vedrørende spørgsmål til afgørelsen i borgerens sag**
- **1 vedrørende manglende svar på borgerens henvendelse**
- **1 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingstiden**
- **1 vedrørende manglende udførelse af bevilget støtte**
- **1 vedrørende manglende råd og vejledning**

I de henvendelser, hvor Socialområdet er anmodet om at forholde sig til borgerens frustration eller utilfredshed med sagsbehandlingen er det utilfredshed med manglende inddragelse i sagsbehandlingen, utilstrækkelig støtte, manglende afgørelse, lang sagsbehandlingstid eller spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren som fylder mest for borgerne.

Særligt forholdene omkring manglende inddragelse i sagsbehandlingen i borgerens sag fylder i den frustration, som borgerne giver udtryk til borgerrådgiveren omkring.

Derfor bør Socialområdet fortsat have fokus på at få inddraget og forklaret borgerne om det forventede sagsforløb, tidshorizonten i forløbet, og hvornår borgeren kan forvente en afgørelse i deres sag.

Når man så undtagelsesvist ikke kan følge det forventede sagsforløb, så bør man på eget initiativ orientere borgeren herom og 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.

Særligt i de komplekse og langstrakte sagsforløb bør der være fokus på gentagne gange at få inddraget borgeren omkring sagsbehandlingen og det forventede fremadrettede forløb.

Borgerrådgiverfunktionen tilbyder fortsat de enkelte afdelinger i Socialområdet, at vi indgår i en dialog vedrørende den frustration og utilfredshed, som vi ser som årsagen til henvendelserne fra borgerne.

## **5.2 Sundheds- og Omsorgsområdet**

Borgerrådgiverens behandling af de 36 henvendelser fordeler sig på følgende måde:

- 15 henvendelser: Besvaret af Borgerrådgiveren, uden at forvaltningen har været involveret
- 2 henvendelser: Forvaltningen er anmodet om at forholde sig til og besvare henvendelsen
- 12 henvendelser: Forvaltningen er anmodet om at tage direkte kontakt til borgeren
- 6 henvendelser: Borgerrådgiveren har hjulpet borgere med enten at få indsendt:
  - en ansøgning

Endelig har borgerrådgiveren i 1 tilfælde deltaget i forbindelse med en borgers møde med området.

### **5.2.1 Besvaret af Borgerrådgiveren**

15 af de 36 henvendelser vedrørende Sundheds- og Omsorgsområdet er besvaret af borgerrådgiveren, uden at den berørte afdeling har været involveret i besvarelsen.

5 af disse henvendelser har været vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen. Det er således 1/3 af henvendelserne, hvor årsagen til borgerens frustration eller utilfredshed, er deres manglende overblik over eller forståelse for de enkelte sagsbehandlingsskridt i deres egen sag.

### **5.2.2 Besvaret af Sundheds- og Omsorgsområdet**

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 direkte kontakt til afdelingen eller sagsbehandler.



I forhold til Sundheds- og Omsorgsområdet, så har borgerrådgiveren i 2022 i 12 tilfælde anvendt den metode for derigennem at få en hurtigere løsning på borgerens problem.

Derudover har Borgerrådgiveren i 2 tilfælde anmodet Sundheds- og Omsorgsområdet om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse.

Den frustration og utilfredshed som er hovedårsagen til henvendelserne fra borgerne i de 14 sager, fordeler sig på følgende måde:

- **4 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen**
- **3 vedrørende lang sagsbehandlingstid**
- **2 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren**
- **2 vedrørende spørgsmål til afgørelsen i borgerens sag**
- **1 vedrørende manglende svar på borgerens henvendelse**
- **1 vedrørende behandlingen af følsomme personoplysninger**
- **1 vedrørende utilstrækkelig støtte til borgeren**

Henvendelsen registreret som utilstrækkelig støtte til borgeren, vedrørte en borger som var frustreret over at Norddjurs Kommune måtte aflyse hjemmeplejebesøg uden samtidigt at sørge for et erstatningsbesøg til borgeren.

Udfordringen for borgeren var, at vedkomne var bevilget hjælp til bl.a. vask af tøj hver 14. dag. I forbindelse med aflysningen blev borgeren ikke tilbudt hjælpen en anden dag, selvom borgeren påpegede, at vedkomne ikke havde mere rent tøj. Tværtimod orienterede området borgeren om, at vedkomne måtte afvente næste planlagte besøg om 4 uger. Borgerrådgiveren anmodede Sundheds- og Omsorgsområdet om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse. Sundheds- og Omsorgsområdet beklagede i deres besvarelse forløbet (se sag).

Også i forbindelse med de henvendelser, hvor Sundheds- og Omsorgsområdet er anmodet om at forholde sig til borgerens frustration eller utilfredshed med sagsbehandlingen er det spørgsmål til selve sagsbehandlingen der fylder mest for borgerne.

Det kunne tyde på at Sundheds- og Omsorgsområdet bør have større fokus på at få inddraget og forklaret borgerne om sagsforløbet i deres sag.

Særligt når man så undtagelsesvist ikke kan følge det forventede sagsforløb, bør forvaltningen på eget initiativ kontakte borgerne, inddrage og orientere dem om ændringerne og om, hvordan sagsforløbet nu forventes at forløbe.

Det er borgerrådgiverens vurdering, at man derved kan forebygge de pågældendes borgers frustration over, at sagen ikke forløber som forventet eller at de ikke forstår det ændrede fokus i sagsbehandlingen.

Borgerrådgiverfunktionen tilbyder fortsat Sundheds- og Omsorgsområdet, at vi indgår i en dialog vedrørende den frustration og utilfredshed, som vi ser som årsagen til henvendelserne fra borgerne.

## 6 Borgerrådgiveren

I 2022 var der 23 henvendelser til borgerrådgiveren, der ikke direkte vedrørte et direktørområde, men 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 28 henvendelser i 2021.

2 af disse henvendelser var dog klager over sagsforløbet ved borgerrådgiverfunktionen.

Den ene omhandlede en situation, hvor borgeren havde sendt en ansøgning om støtte til borgerrådgiverfunktionen og derefter klagede over, at det tog lang tid inden den blev videresendt til rette afdeling. Borgerrådgiveren måtte bekræfte, at det havde taget for lang tid, at få ansøgningen sendt videre til rette afdeling. For at sikre sig, at borgeren ikke blev ramt yderligere af forsinkelsen, så anmodede Borgerrådgiveren forvaltningen om at prioritere borgerens ansøgning. Forvaltningen bekræftede, at de ville prioritere behandlingen af ansøgning, og orienterede samtidigt om, at borgeren tidligere var bevilget den ansøgte hjælp. På daværende tidspunkt var borgeren gjort bekendt med at det fremadrettet ikke ville være et problem at få det bevilget, hvis/når behovet igen opstod.

Den anden omhandlede manglende svar på henvendelse til borgerrådgiverfunktionen.

Borgeren havde henvendt sig til borgerrådgiverfunktionen og senest i september 2022, men efterfølgende hverken modtaget svar eller kvittering for sin henvendelse. Borgeren fremsendte herefter sin forespørgsel til forvaltningen og klagede samtidigt over, at vedkomne ikke havde fået svar på sin henvendelse til borgerrådgiverfunktionen. Borgerrådgiveren kunne kun bekræfte borgerens beskrivelse og beklage det manglende svar på henvendelsen.

I 2022 var der derudover 16 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 etableret en borgerrådgiverfunktion, som ønskede hjælp.

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.

## **6.1 Præsentation, undervisning og inspiration**

Forvaltningen gøres opmærksom på, at borgerrådgiveren tilbyder at præsentere borgerrådgiverfunktionen for medarbejderne, således der opnås et bedre kendskab til funktionen, og de muligheder det giver for administrationen, de enkelte sagsbehandlere og borgerne.

Det samme gør sig gældende i forhold til borgerrådgiverens erfaring med at være i dialog med frustrerede og utilfredse borgere, og hvordan man på bedst vis 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 eventuelt kan forebygge andelen af utilfredse borgere.

Endelig tilbyder borgerrådgiveren også undervisningen i de generelle sagsbehandlingsregler, omkring aktindsigtsager, partshøring, notat- og journaliseringspligt, databaseskyttelsesreglerne mv.

## **7 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.

For en større andel af henvendelserne er årsagen til borgerens frustration eller utilfredshed, manglende indblik i eller forståelse for de enkelte sagsbehandlingsskridt, sagsbehandlingsproceduren i deres sag eller sagens afgørelse.

Borgerrådgiverens generelle opfattelse er at sagsbehandlere tidligere har givet borgerne de samme oplysninger, som borgeren får i deres samtale med borgerrådgiveren. Dog mister borgerne nemt overblikket over de forskellige sagsbehandlingsskridt. Dette gør sig særligt gældende i de komplicerede sager med mange forskellige sagsskridt, og hvor der kan være forskellige muligheder og udfald i spil.

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 sagsbehandlingsskridt 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 afdelinger, herunder om årsagerne til borgernes utilfredshed tilbyder borgerrådgiveren at komme ud i de forskellige afdelinger i Norddjurs kommune og holde oplæg.

## Bilag 1, Metodiske bemærkninger

Borgerrådgiveren har i denne beretning præsenteret læseren for mange tal.

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 data.

Man skal for det første være meget opmærksom på at de registrerede henvendelser ikke udgør en repræsentativ stikprøve. Henvendelserne til borgerrådgiveren repræsenterer kun et lille udsnit af den sagsbehandling, der er foregået i Norddjurs Kommune i løbet af 2022.

Beretningen giver indblik i, hvordan nogle borgere har oplevet sagsbehandlingen i Norddjurs Kommune, hvilket der ligger megen værdifuld viden og læring i.

Beretningen viser dog ikke, hvordan det generelt ser ud i Norddjurs Kommune. Beretninger kan til gengæld være inspiration til forvaltningen om at foretage en nærmere undersøgelse af sagsbehandlingen og procedurerne inden for et specifikt område.

Henvendelserne til borgerrådgiveren er et repræsentativt udsnit af den samlede borgeroplevelse af sagsbehandlingen i kommunen. Man skal derfor være forsigtig med at sammenligne på tværs af afdelinger, fra år til år – og på tværs af kommuner for den sags skyld.

Det er med andre ord i højere grad indholdet i henvendelserne - end antallet af henvendelser - der er relevant i forhold til forbedring af sagsbehandlingen.

Henvendelserne til borgerrådgiveren fortæller os noget om, hvad der kendetegner sagsbehandlingen i de tilfælde, hvor enten en sag er gået skævt, kommunikationen med borgeren er vanskelig, eller hvor sagsbehandlingen har givet anledning til frustration hos borgeren. I sager hvor der ikke er begået egentlige eller alvorlige sagsbehandlingsfejl, kan en henvendelse stadig lære os noget om sagsbehandlingen og processerne – set fra et borgerperspektiv.

En eller flere henvendelser kan derfor give anledning til, at en given forvaltning, afdeling eller team – eventuelt i samråd med borgerrådgiveren – som minimum forholder sig til, hvorvidt henvendelsen skal afstedkomme en ændring i sagsgange, interne procedure m.v.

Henvendelserne til borgerrådgiveren er med andre ord at betragte som en indikator – frem for statistisk håndfaste beviser for, hvordan det står til med sagsbehandlingen i Norddjurs Kommune.

En indikator som selvfølgelig kan være stærk eller svag afhængigt af antallet af henvendelser, der handler om samme problemstillinger. I det lys kan én henvendelse give anledning til overvejelser om eller gennemførelse af justeringer i procedurer og sagsbehandlingsskridt hos både sagsbehandler og på afdelingsniveau. Omvendt vil 10 henvendelser om det samme ikke nødvendigvis tale for, at man tilpasser sagsbehandlingen herefter.

Antallet af henvendelser er, for det andet, også delvist betinget af en række udefra kommende faktorer, der ikke direkte har med sagsbehandlingen i kommunen at gøre.

Forhold som kendskab til borgerrådgivningen, mediernes interesse for et givent emne, kommunestørrelse, omfanget af en klagers sociale netværk, sociale medier og meget andet spiller formentligt også ind på antallet af henvendelser til borgerrådgivningen.

Man skal også holde sig for øje, at en henvendelse til borgerrådgiveren ikke nødvendigvis er lig med, at der er begået sagsbehandlingsfejl.

Endelig bør man notere sig at beretningen ikke er en videnskabelig undersøgelse, der fortæller os noget om egentlige årsagssammenhænge.

Vi ved ikke med sikkerhed, hvilke faktorer, der kan forklare, hvorfor kommunikationen mellem borger og forvaltning i visse tilfælde er mangelfuld, eller hvorfor sagsbehandlingen i flere sager opleves som problematisk.

Borgerrådgiveren har qua sine samtaler med borgerne og forvaltningen naturligvis en idé herom. Det kan handle om flere forskellige forhold:

- Ressourcer
- Travlhed
- Manglede viden/kompetencer
- Borgerens kompetencer

- Lovgivning
- Misforståelser
- Serviceniveau
- Mediernes påvirkning

Borgerrådgiveren anbefaler derfor at man ude i de enkelte afdelinger – evt. i samråd med borgerrådgiveren drøfter om henvendelser bør give anledning til eventuelle ændring af sagsgange, procedurer m.m.

Den løbende kontakt mellem borgerrådgiveren og forvaltning er en anledning til at se sagsbehandlingen efter i sømmene.

#### Registrering af henvendelser:

En henvendelse fra en borger kan vedrøre flere forskellige forhold og problemstillinger. En henvendelse registreres i forhold til den afdeling, som henvendelsen vedrører. Henvender borgeren sig om flere forhold, 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. Har en borger henvendt sig tidligere om en sag, og henvender sig på ny så registreres henvendelsen som en ny henvendelse.

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

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