

# Borgerrådsgiverens beretning 2018



## Indholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>BORGERRÅDGIVNING I NORDDJURS KOMMUNE.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>BERETNINGEN FOR 2018.....</b>	<b>3</b>
2.1	LÆRING OG VIDENSDELING.....	4
<b>3</b>	<b>HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN.....</b>	<b>4</b>
3.1	BORGERRÅDGIVERENS BEHANDLING AF HENVENDELSERNE .....	5
3.2	ÅRSAGEN TIL BORGERNES UTILFREDSHED .....	6
3.3	HENVENDELSER BESVARET AF FORVALTNINGEN.....	7
<b>4</b>	<b>ERHVERVS- OG ARBEJDSMARKEDSDIREKTØRENS OMRÅDE .....</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>VELFÆRDSDIREKTØRENS OMRÅDE.....</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>MILJØ- OG KULTURDIREKTØRENS OMRÅDE .....</b>	<b>10</b>
<b>7</b>	<b>BORGERRÅDGIVEREN.....</b>	<b>10</b>
7.1	HENVENDELSER VEDRØRENDE BORGERRÅDGIVEREN.....	10
7.2	UDEN FOR KOMPETENCE .....	10
<b>8</b>	<b>OPSAMLING OG ANBEFALINGER.....</b>	<b>11</b>
8.1	DÅRLIG KOMMUNIKATION OG SAMARBEJDE, MANGLENDE AFGØRELSE OG LANGSOMMELIG SAGSBEHANDLING. ....	11
	<b>BILAG 1, METODISKE BEMÆRKNINGER .....</b>	<b>13</b>

# 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, personalets optræden mv.

Borgerrådgiverens primære opgave er at styrke dialogen mellem borgerne og Norddjurs Kommune samt at tilbyde uafhængig rådgivning og vejledning til borgere, som oplever en konkret usikkerhed eller tvivl om, hvorvidt deres henvendelse til kommunen er blevet behandlet korrekt.

Borgerrådgiverens fokus er at medvirke til at gøre sagsbehandlingen så god som mulig. 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.

Borgerrådgiverens årsberetning er baseret på henvendelser til Borgerrådgiveren i 2018, og den indeholder en redegørelse for, hvilke emner og problemstillinger, som har optaget de borgere, som har henvendt sig til Borgerrådgiveren.

Henvendelser til Borgerrådgiveren kan fortælle os noget om, hvor sagsbehandlingen ikke har været korrekt eller hvor en sagsbehandling 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 – set fra et borgerperspektiv.

Når en borger henvender sig til kommunen, er der som regel to ting, der er af stor betydning. Selve afgørelsen er selvfølgelig vigtig - i forhold til om man får bevilget den hjælp eller støtte, som man har brug for. Men sagsbehandlingen – det vil sige processen frem til afgørelsen – spiller imidlertid også en stor rolle for borgerne.

Borgerrådgiveren opfordrer derfor til, at de enkelte afdelinger – gerne i samråd med Borgerrådgiveren – drøfter, om borgeres henvendelser til Borgerrådgiveren bør give anledning til ændring af sagsgange, procedurer eller andet.

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

## 2 Beretningen for 2018

Beretningen indeholder en beskrivelse af antallet af henvendelser, hvilke direktørområder borgerne henvender sig om, samt en beskrivelse af de generelle problemstillinger, der påpeges i disse henvendelser. Herefter kommer der en nærmere beskrivelse af henvendelserne inden for de områder, hvor der har været flest henvendelser eller hvor henvendelserne har haft en sådan karakter, at de efter Borgerrådgiverens opfattelse bør nævnes i årsberetningen.

Borgerrådgiveren gør opmærksom på, at beretningen ikke udgør en repræsentativ stikprøve, hvor man kan tillade sig at generalisere til hele forvaltningen.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren er en mulighed for at se nærmere på, hvad der karakteriserer de sager, hvor borgeren udtrykker en utilfredshed med kommunen og ønsker at klage over sagsbehandlingen, personalets optræden m.v.

Der skal i den forbindelse også knyttes en bemærkning til de udvalgte case-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 borgerne har oplevet i forbindelse med sagsbehandlingen i kommunen.

Eksemplerne er *ikke* et udtryk for, at netop den afdeling, hvorfra der er præsenteret et eksempel, har særligt store udfordringer i forhold til sagsbehandlingen. Borgerrådgiveren har medtaget eksemplerne for at konkretisere og illustrere en problemstilling – eksempelvis hvad der vil sige, at en borger har oplevet sagsbehandling som langsommelig. Dette gælder både de eksempler på henvendelser, der er indarbejdet i teksten, og de eksempler der selvstændigt er præsenteret i en tekstboks.

Beretningen rummer med andre ord en beskrivelse af de sager, der i en eller anden grad er problematiske. Den giver således ikke et billede af, hvordan sagsbehandlingen helt generelt ser i ud kommunen.

For yderligere metodiske betragtninger henvises til bilag 1.

## 2.1 Læring og vidensdeling

Borgerrådgiverens opgave er at behandle klager over kommunens sagsbehandling og medvirke til, at der ydes en god service, hvor borgerne er i centrum. Borgerrådgiveren skal dermed være med til at styrke dialogen mellem borgerne og kommunens administration. Samtidigt skal Borgerrådgiveren medvirke til, at sagsbehandlingen i kommunen bliver så god som mulig.

Borgerrådgiveren har hen over tiden opnået en del viden om og erfaringer med årsagerne til borgernes utilfredshed med sagsbehandlingen. Herudover er vores særlige fagekspertise sagsbehandlingsregler, borgeres retssikkerhed i forhold til kommunal sagsbehandling og sagsbehandling efter god forvaltningsskik.

Borgerrådgiveren vil med den baggrund gerne bidrage til læring og vidensdeling i Norddjurs Kommune ud fra de konkrete sager, som vi bliver inddraget i – men også ud fra vores generelle erfaringer fra de andre kommuner i den tværkommunale borgerrådgiverfunktion. Herudover bidrager vi også gerne til læring og vidensdeling i forhold til principafgørelser eller udtalelser fra f.eks. Ankestyrelsen og Ombudsmanden, som vi løbende bliver opmærksomme på via vores arbejde i de seks kommuner.

Vi tilbyder derfor at vejlede afdelinger og sagsbehandlere i forhold til forståelse og anvendelse af sagsbehandlingsreglerne for at bidrage til forbedringer til sagsbehandlingen for at sikre mere korrekte og ensartede afgørelser.

Når vi som borgerrådgivere som også Ombudsmanden er så optaget af, at sagsbehandlingsreglernes vigtighed - ja så hænger det for det første sammen med, at sagsbehandlingsregler har til formål at sikre overholdelse af borgeres retssikkerhed. For det andet er borgeres oplevelse af sagsbehandlingsprocessen som fair og inddragende en vigtig forudsætning i forhold til, at de har tillid til såvel myndigheden, som de afgørelser, den træffer. Og endelig kan en mangelfuld eller fejlagtig sagsbehandling jo faktisk også føre til, at der træffes forkerte afgørelser, fordi sagen ikke er tilstrækkelig og korrekt oplyst.

Borgerrådgiverens opgave er at behandle klager over kommunens sagsbehandling og medvirke til, at der ydes en god service, hvor borgerne er i centrum. Borgerrådgiveren skal dermed være med til at styrke dialogen mellem borgerne og kommunens administration. Samtidigt skal Borgerrådgiveren medvirke til, at sagsbehandlingen i kommunen bliver så god som mulig.

## 3 Henvendelser til Borgerrådgiveren

Beretningen vedrører perioden 1. januar 2018 til 31. december 2018, hvor der har været 300 henvendelser til Borgerrådgiveren. Figur 1 viser antallet af henvendelser fordelt på direktørområder.

Til sammenligning var der 277 henvendelser i 2017.

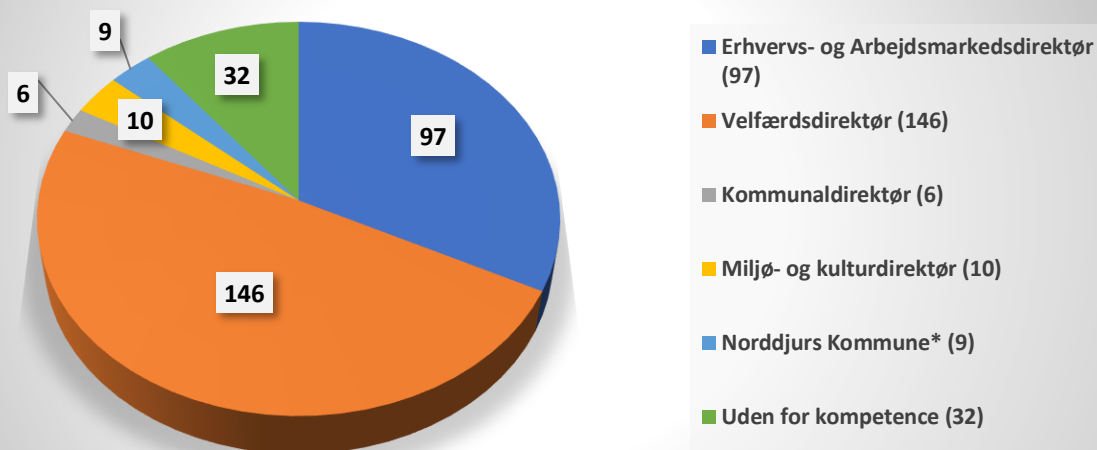
Nedenstående figur 1 viser antallet af henvendelser fordelt på direktørområder.

Borgerrådgiveren gør opmærksom på, at antallet af registrerede henvendelser ikke er lig med samtlige henvendelser til Borgerrådgiveren. Det skyldes, at Borgerrådgiveren i sit arbejde har fokus på den konkrete problemstilling, borgerne henvender sig med. I den sammenhæng er det ikke så afgørende, om en borger kontakter rådgivningen en, to eller tre gange – hvis tre henvendelser inden for relativt kort tid handler om det samme, så registreres kun en henvendelse. Omvendt kan en henvendelse vedrøre flere forskellige forhold (og eventuelt også høre til i forskellige afdelinger). I så tilfælde kan en henvendelse føre til to eller flere registrerede problemstillinger.

For en mere detaljeret gennemgang af registreringsmetode henvises til bilag 1.

Figur 1

## 300 henvendelser fordelt på direktørområder



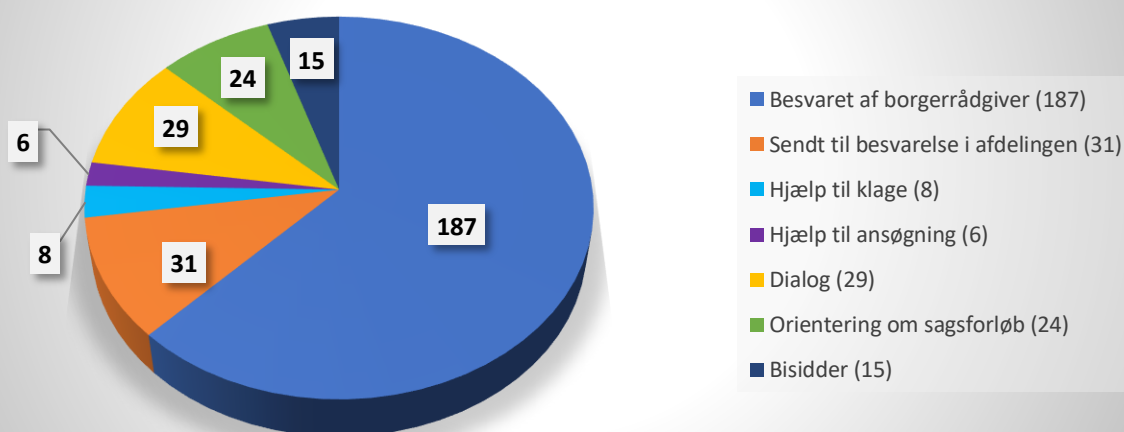
\*Generelle henvendelser, der ikke vedrører et direktørområde, f.eks. henvendelser fra andre kommuner om borgerrådgiverfunktionen, interview mv.

### 3.1 Borgerrådgiverens behandling af henvendelserne

Som det ses af nedenstående figur 2, så har Borgerrådgiveren i 31 af de 300 henvendelser anmodet forvaltningen om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse. Som beskrevet i tidligere beretninger, så egner nogle sager sig bedre til en hurtig og mere fleksibel behandling, hvor borgerens akutte problem løses ved, at Borgerrådgiveren tager kontakt til den pågældende afdeling eller sagsbehandler. Borgerrådgiveren har i 2018 benyttet sig af dette udvidede dialogprincip 29 gange.

Figur 2

## Henvendelser vedrørende Norddjurs Kommune (300)



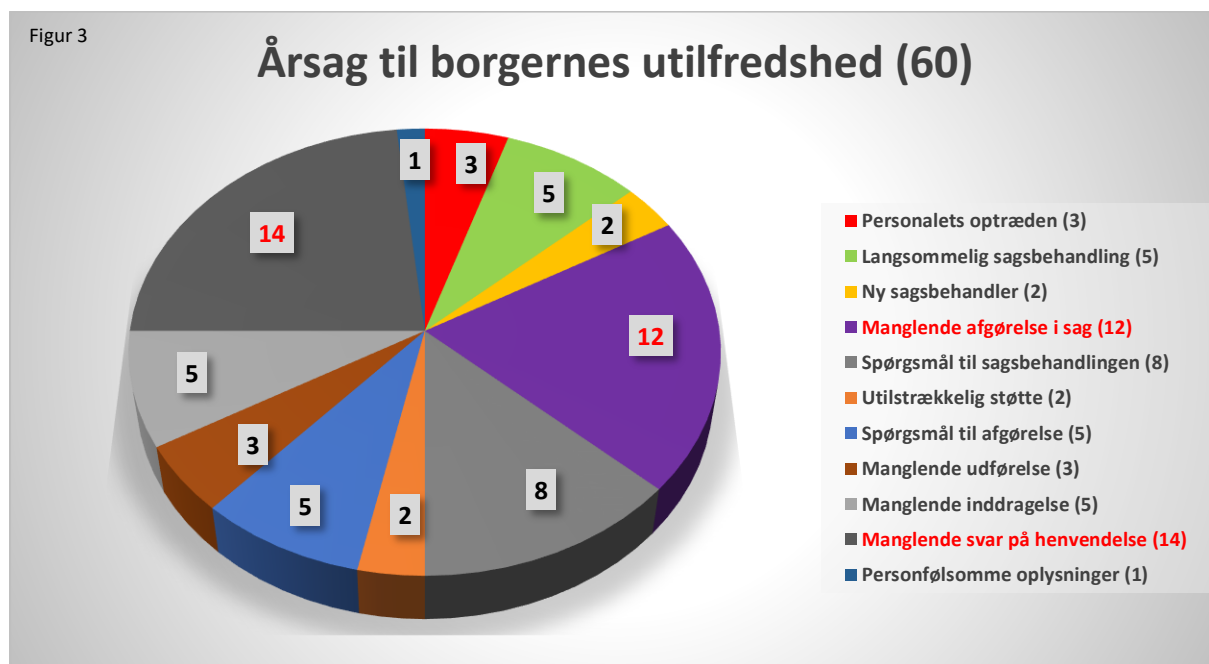
I 2018 er 187 af henvendelserne besvaret af Borgerrådgiveren, uden at den berørte afdeling har været involveret i besvarelsen, hvilket svarer til 62 % af henvendelserne.

Som eksempel herpå kan nævnes en borger, som spurgte til afgørelsen om stop for sygedagpenge og om overgangen til jobafklaringsforløbet, idet borgeren fortsat var for syg til at kunne arbejde. En anden spurgte til muligheden for at få økonomisk hjælp til betaling af huslejen.

### 3.2 Årsagen til borgernes utilfredshed

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 i sagsbehandlingen eller sagsbehandleren.

Formålet med figur 3 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 var blevet utilfreds med andre dele af sagsbehandlingen, sagsbehandleren eller servicen i kommunen.



Som det fremgår af figur 3, så udgør manglende afgørelse i borgerens sag og manglende svar på henvendelse fra borgeren næsten halvdelen af de henvendelser, hvor Borgerrådgiveren har anmodet forvaltningen om at forholde sig til borgerens klage.

Klagetemaet om manglende afgørelse i borgerens sag har igennem flere år været i fokus i Borgerrådgiverens beretninger. Borgerrådgiveren kan konstatere at for 2018 er andelen af borgere, som er utilfredse med manglende afgørelse i deres sag det samme som i de tidligere beretninger. Borgerrådgiveren gentager derfor anbefalinger om, at forvaltningen har fokus på at der træffes afgørelse i borgerens sag inden for de frister, der følger af lovgivningen eller de i Norddjurs Kommune fastsatte sagsbehandlingsfrister.

Derudover anbefaler Borgerrådgiveren, at forvaltningen har fokus på at få besvaret henvendelser fra borgerne, således de ikke sidder tilbage med en oplevelse af, at ingen modtager eller ser deres henvendelser.

Der har som i de forrige år også i 2018 været nogle borgere, som har henvendt sig til Borgerrådgiveren flere gange med forskellige spørgsmål eller klager over den sagsbehandling, som de har oplevet. Borgerrådgiveren er opmærksom på, at det kan være noget ressourcekrævende for en afdeling at håndtere borgere med mange henvendelser.

Borgerrådgiveren ønsker derfor at fremhæve, at vi meget gerne indgår i en dialog med forvaltningen i forhold til at bidrage med konkrete og lavpraktiske input til, hvordan en forvaltning kan have fokus på at opretholde en ordentlig og konstruktiv dialog med borgere som forvaltningen oplever, har en vanskelig klageadfærd.

Borgerrådgiveren vil gerne bidrage til at sætte mere fokus på læring og vidensdeling og stiller sig meget gerne til rådighed for at hjælpe forvaltningen med at gøre sagsbehandlingen endnu bedre. Derfor tilbyder funktionen at vejlede afdelinger og sagsbehandlere i forhold til forståelse og anvendelse af sagsbehandlingsreglerne.

Borgerrådgiveren opfordrer derfor til, at de enkelte afdelinger – gerne i samråd med Borgerrådgiveren – drøfter, om borgeres henvendelser til Borgerrådgiveren bør give anledning til ændring af sagsgange og procedurer eller om dialogen med en given borger kunne have forløbet mere konstruktivt.

Borgerrådgiveren vil gerne kvittere for, at flere afdelingerne i 2018 har inviteret borgeren til et møde om deres henvendelse til Borgerrådgiveren og nogle gange med vores deltagelse. Dette fordi det er vores vurdering og erfaring, at sådan en direkte dialog mellem forvaltning og borger om borgerens klage, bekymring eller oplevelse af en uordentlig behandling er en både anerkendende og imødekommende måde at få afsluttet henvendelsen på, så borgeren ofte efterfølgende kan lægge oplevelsen bag sig.

I beretningens afsnit 4 til 8 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.

### **3.3 Henvendelser besvaret af forvaltningen**

Som det fremgår af figur 2, blev der i 2018 sendt 31 henvendelser til besvarelse i forvaltningen.

I 17 af de fremsendte henvendelser har forvaltningen forklaret forløbet, og Borgerrådgiveren har på den baggrund ikke foretaget sig yderligere i sagen.

I de 14 resterende fremsendte henvendelser har forvaltningen bekræftet og beklaget de forhold, som borgeren var utilfredse med. I den forbindelse gør Borgerrådgiveren opmærksom på, at såfremt en afdeling over en længere periode gentagne gange bekræfter og beklager den samme type fejl i sagsbehandlingen, så orienterer Borgerrådgiveren afdelingen om, at den bør korrigere sine procedurer således, at den pågældende fejl ikke længere opstår.

## **4 Erhvervs- og Arbejdsmarkedsdirektørens område**

I 2018 har der været 97 henvendelser vedrørende Erhvervs- og Arbejdsmarkedsområdet fordelt med henholdsvis 45 henvendelser vedrørende Digitalisering og Borgerservice og 52 henvendelser vedrørende Arbejdsmarkedsafdelingen.

I 2017 var der 127 henvendelser vedrørende Erhvervs- og Arbejdsmarkedsområdet fordelt med henholdsvis 70 henvendelser vedrørende Digitalisering og Borgerservice og 57 henvendelser vedrørende Arbejdsmarkedsafdelingen.

Næsten 61 % af henvendelserne vedrørende Erhvervs- og Arbejdsmarkedsområdet er besvaret af Borgerrådgiveren, uden at den berørte afdeling har været involveret i besvarelsen. Kun i 5 tilfælde er Erhvervs- og Arbejdsmarkedsområdet anmodet om at forholde sig til borgeren utilfredshed.

I 3 af de 5 tilfælde har Erhvervs- og Arbejdsmarkedsområdet bekræftet og beklaget de forhold borgerne har klaget over. I en af sagerne handlede det om, at forvaltningen ikke havde sagsbehandlet på en borgeres klage over afslag på økonomisk støtte til høj husleje. I en anden af sagerne havde forvaltningen ikke reageret på et forsikringsselskabs anmodning om fremsendelse af sagsakter i forhold til vurdering af en eventuel udbetaling til borgeren. Efterfølgende havde forvaltningen heller ikke reageret på borgerens spørgsmål til, hvorfor der ikke blev fremsendt dokumenter til forsikringsselskabet, hvilket forvaltningen beklagede.

Derudover har Borgerrådgiveren i 10 tilfælde anvendt det udvidede dialogprincip for derigennem at få en hurtigere løsning på borgerens problem.

Som i beretningen for 2017 så finder Borgerrådgiveren fortsat anledning til at rose Erhvervs- og Arbejdsmarkedsområdet for den store indsats, som afdelingen igennem de seneste par år har foretaget for at forbedre sagsbehandlingen og borgerinddragelsen. Der er Borgerrådgiverens vurdering, at det er denne indsats, som er årsagen til at antallet af borgere, der henvender sig angående deres utilfredshed med Erhvervs- og Arbejdsmarkedsområdet, fortsat er faldende.

Der er dog en tendens til, at manglende afgørelse i borgerens sag, manglende svar på henvendelse fra borgeren og manglende udførelse af bevilget støtte kan være området, hvor Erhvervs- og Arbejdsmarkedsområdet med fordel bør have mere fokus.

Derfor opfordrer Borgerrådgiveren til at Erhvervs- og Arbejdsmarkedsområdet fortsat har fokus på at følge de sagsbehandlingsfrister, der følger af lovgivningen eller er bestemt af Kommunalbestyrelsen.

Når Erhvervs- og Arbejdsmarkedsområdet så undtagelsesvis i en sag konstaterer, at fristen ikke kan overholdes, så er det Borgerrådgiverens anbefaling, at Erhvervs- og Arbejdsmarkedsområdet af egen drift orienterer borgeren om fristoverskridelsen, årsagen hertil og oplyser hvornår afgørelsen herefter forventes. Herved oplever borgerne sig inddraget i sagsbehandlingen og får forståelse for, hvorfor der f.eks. ikke er kommet en afgørelse i deres sag.

I 2018 har der igen været henvendelse fra borgere omkring modregningsproblematikken for borgere som skulle have haft sygedagpenge udbetalt i stedet for kontanthjælp. Her fremførte forvaltningen, at der kunne være problemer, når indkomsterne skulle korrigeres i tidligere skatteår. Her valgte forvaltningen så den løsning, at man opkrævede kontanthjælpen inklusive indeholdt A-skat og modregnede med sygedagpenge der skulle udbetales eksklusiv A-skat. Konsekvensen heraf var, at borgerne, som skulle have udbetalt sygedagpenge i stedet for kontanthjælp, oplevede at få en regning fra kommunen og besked om, at der efterfølgende ville komme en korrektion af deres Skat for de pågældende indkomstår.

Ankestyrelsen traf i slutningen af august 2018 afgørelse om, at Norddjurs Kommune afgørelse om tilbagebetaling var korrekt. Men derudover vurderede Ankestyrelsen at Norddjurs Kommune ikke indtræder i borgerens ret til sygedagpenge. Derfor har Norddjurs Kommune ikke ret til modregne tilbagebetalingskravet i borgerens sygedagpenge.

Konsekvensen af Ankestyrelsens afgørelse er, at Norddjurs Kommune ikke har haft lovhjemmel til at foretage de gennemførte modregningen mellem brutto kontanthjælp og netto sygedagpenge. Det betyder, at Norddjurs Kommune skal udbetalte sygedagpengene for den pågældende periode, mens opkrævningen af den tidligere udbetalte ydelse skal ske efter reglerne om opkrævning. Borgerrådgiveren gjorde i samtale med forvaltningen opmærksom på, at Ankestyrelsens afgørelse af 30. august 2018 kræver handling fra Norddjurs Kommune i forhold til de modregningsafgørelser man havde gennemført, idet der ikke var hjemmel til at gøre det på den måde man havde benyttet. Borgerrådgiveren er ikke bekendt med, hvordan forvaltningen har løst problemet med disse modregningsafgørelser.

Såfremt enkelte afdelinger indenfor Erhvervs- og Arbejdsmarkedsområdet ønsker en nærmere gennemgang om henvendelserne vedrørende deres afdelingen, så er de velkommen til at kontakte Borgerrådgiveren for at få en nærmere gennemgang af årsagen til borgerens utilfredshed.

## 5 Velfærdsdirektørens område

I 2018 har der været 146 henvendelser vedrørende Velfærdsdirektørens områder, fordelt med henholdsvis 143 henvendelser vedrørende Socialområdet og 3 henvendelser vedrørende Sundheds- og omsorgsområdet.

Til sammenligning var der i 84 henvendelser vedrørende Velfærdsdirektørens område i 2017 fordelt med henholdsvis 70 henvendelser vedrørende Socialområdet, 9 henvendelser vedrørende Sundheds- og omsorgsområdet og 5 henvendelser vedrørende Skole- og dagtilbudsområdet.

I forhold til Socialområdet har der i forhold til 2018 været en stigning fra 70 henvendelser i 2017 til 143 henvendelser i 2018. Det er Borgerrådgiveren tilbyder socialområdet en dialog omkring borgernes utilfredshed for medvirkende til at skærpe fokus og forsøge at forbedre på de områder af sagsbehandlingen, som borgerne er utilfredse.

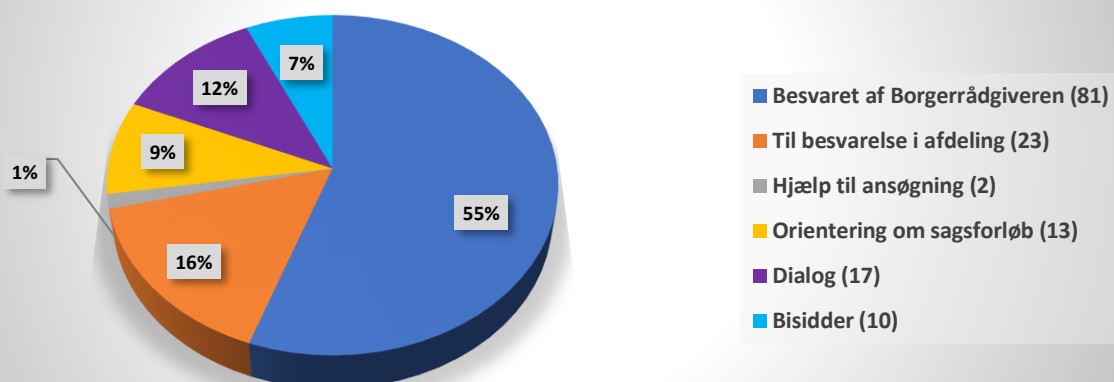
Som det ses af nedenstående figur 4, så er 55% af henvendelserne vedrørende Velfærdsområdet besvaret af Borgerrådgiveren, uden at den berørte afdeling har været involveret i besvarelsen. I 23 tilfælde er Velfærdsområdet anmodet om at forholde sig til borgeren utilfredshed.

I 9 af de 23 tilfælde har Velfærdsområdet bekræftet og beklaget de forhold borgerne har klaget over. I en af sagerne handlede det om, at borgeren klagede over ikke et være blevet partshørt eller have modtaget en skriftlig afgørelse inden en bevilget støtte ophørte. I en anden sag klagede borgeren over, at forvaltningen ikke havde foretaget sin genvurdering af afgørelsen inden for den lovpligtige frist på 4 uger.



Figur 4

## Behandling af henvendelser vedrørende Velfærdsområdet (146)

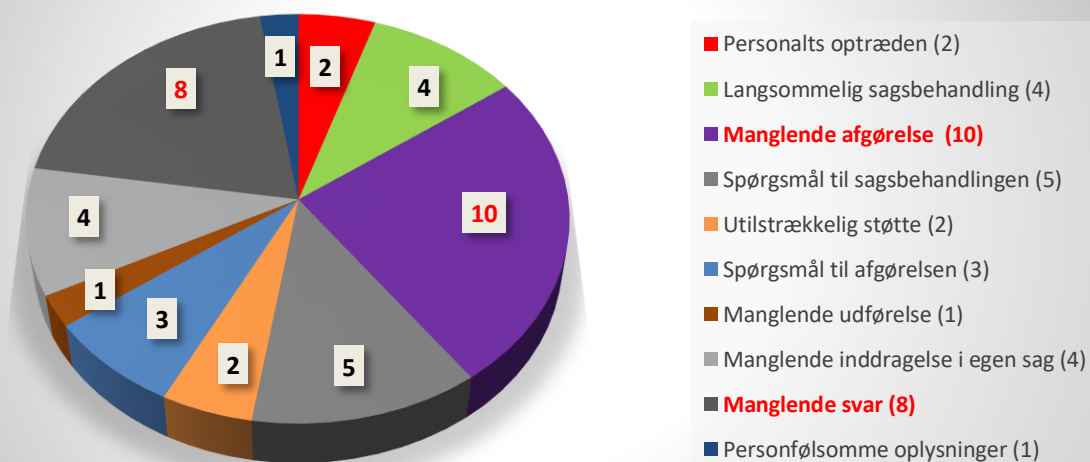


I de fleste sager, hvor Velfærdsområdet er blevet anmodet om at forholde sig til borgerens utilfredshed, var borgeren utilfreds med flere dele af sagsbehandlingen. Borgerrådgiveren har dog i forbindelse med oversendelsen til området registreret den utilfredshed, som umiddelbart fyldte mest hos borgeren, og som sandsynligvis også har været årsagen til, at borgeren herefter blev utilfreds med andre forhold i sagsbehandlingen.

Som det fremgår af nedenstående figur 5, så er det specielt manglende afgørelse i sagen og manglende svar på borgerens henvendelser, som er årsagen til borgernes utilfredshed med området.

Figur 5

## Årsag til borgernes utilfredshed (40)



I forhold til klageteamet om manglende afgørelse i sagerne, så har Borgerrådgiveren i tidligere beretninger opfordret Velfærdsområdet til at have fokus på, at nogle borgere har en oplevelse af, at der ikke træffes afgørelse i deres sag.

Derfor anbefaler Borgerrådgiveren Velfærdsområdet forstærker sit fokus på at følge de sagsbehandlingsfrister, der følger af lovgivningen eller er bestemt af Kommunalbestyrelsen. Når Velfærdsområdet så undtagelsesvis konstaterer, at fristen ikke kan overholdes, så er det Borgerrådgiverens anbefaling, at Velfærdsområdet af egen drift orienterer borgeren om fristoverskridelsen, årsagen hertil og oplyser hvornår afgørelsen herefter forventes.

Det er Borgerrådgiverens erfaring, at borgere, der har en oplevelse af, at de ikke får svar på deres henvendelser og ikke får de afgørelser, som de skal have ofte giver udtryk for, at de har mistet

overblikket over deres egen sag. Borgerne oplevet, at ventetiden og uvisheden fører til bekymring og usikkerhed på, hvad der skal ske i deres sag – måske usikkerhed på hele deres fremtid. Og for nogle borgere kan langstrakt sagsbehandling ligefrem føre til mistillid til sagsbehandlingen og dermed også den eventuelle afgørelses lovmedholdelighed, ligesom det i nogle tilfælde kan føre til, at borgere har behov for hyppigt at henvende sig til forvaltningen for at sikre sig, at der sker udvikling i sagen.

Borgerrådgiveren vil derfor opfordre Velfærdsområdet til at have fokus på at orientere borgerne om det generelle sagsforløb, og i komplekse og langstrakte sagsforløb med jævne mellemrum at opdatere borgeren omkring sagsforløbet. Det vil ofte også give god mening – og i øvrigt være i overensstemmelse med god forvaltningsskik, at forvaltningen af egen drift orienterer borgere om årsagen til, at en sag trækker ud. Det er Borgerrådgiverens erfaring, at en hurtig orientering til borgeren om, at denne ikke er glemt, i rigtig mange tilfælde er givet godt ud.

Såfremt enkelte afdelinger indenfor Velfærdsområdet ønsker en nærmere gennemgang om henvendelserne vedrørende deres afdelingen, så er de velkommen til at kontakte Borgerrådgiveren for at få en nærmere gennemgang af årsagen til borgerens utilfredshed.

## **6 Miljø- og kulturdirektørens område**

I 2018 har der været 10 henvendelser vedrørende Miljø- og kulturdirektørens område. Til sammenligning kan det oplyses, at der i 2017 var 15 henvendelser vedrørende Miljø- og kulturdirektørens område.

I de fleste sager, hvor Miljø- og kulturområdet er blevet anmodet om at forholde sig til borgerens utilfredshed, var borgerne utilfredse med flere dele af sagsbehandlingen. Borgerrådgiveren har dog i forbindelse med oversendelsen til området registreret den utilfredshed, som umiddelbart fyldte mest hos borgeren og som sandsynligvis også har været årsagen til, at borgeren herefter blev utilfreds med andre forhold i sagsbehandlingen.

Af de 10 henvendelser anmodede Borgerrådgiveren i 1 tilfælde den berørte afdeling om at forholde sig til borgerens utilfredshed. Borgerrådgiveren fik i slutningen af juli 2018 en henvendelse fra en borger, hvor Norddjurs Kommune i forbindelse med at man overvejede at give borgeren et påbud om at fjerne et hegn, havde givet vedkommende en frist til den 11. juni 2018 til indsendelse af borgerens bemærkninger til sagen. Borgeren sendte sine bemærkninger den 10. juni 2018 og hørte herefter ikke mere til sagen. I udgangen af juli 2018 vidste borgeren således ikke om kommunen havde modtaget borgerens bemærkninger, om kommunen havde stoppet sagen eller hvornår borgeren ville kunne forvente at modtage en afgørelse om at skulle fjerne sit hegn. Afdelingen reagerede ikke i første omgang på henvendelsen fra Borgerrådgiveren, men kort efter at Borgerrådgiveren rykkede afdelingen for svar, modtog borgeren et påbud. Selvom afdelingen ikke direkte kommenterede forløbet, så betragter Borgerrådgiveren afdelingens reaktion efter den fremsendte rykker som en bekræftelse på, at borgeren burde have været kontaktet på et tidligere tidspunkt.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at ud over ovenstående så er antallet af henvendelser vedrørende Miljø- og kulturdirektørens område for spinkelt grundlag til at påpege tendenser området.

## **7 Borgerrådgiveren**

### **7.1 Henvendelser vedrørende Borgerrådgiveren**

I 2018 var der 9 henvendelser til Borgerrådgiveren, der ikke direkte vedrørte et direktørområde, men f.eks. drejede sig om meget generelle henvendelser vedrørende sagsbehandlingen eller henvendelser vedrørende selve borgerrådgiverfunktionen i Norddjurs Kommune. Som eksempel kan nævnes henvendelser fra andre kommuner omkring etablering af en borgerrådgiverfunktion, Borgerrådgiverens præsentation af borgerrådgiverfunktionen eller beretning, interview mv. I disse tilfælde er henvendelsen registreret under Borgerrådgiverens virksomhed, da disse henvendelser er rettet mere mod borgerrådgiverfunktionen end mod forvaltningens virksomhed.

### **7.2 Uden for kompetence**

Der har siden Borgerrådgiverfunktionen startede været henvendelser, som er registreret som værende uden for Borgerrådgiverens kompetence. Det drejer sig typisk om henvendelser vedrørende problemer med Udbetaling Danmark, SKAT, Statsforvaltningen mv. Disse henvendelser kommer typisk fra borgere, som tidligere har haft et problem med et sagsforløb i Norddjurs Kommune, hvor de har

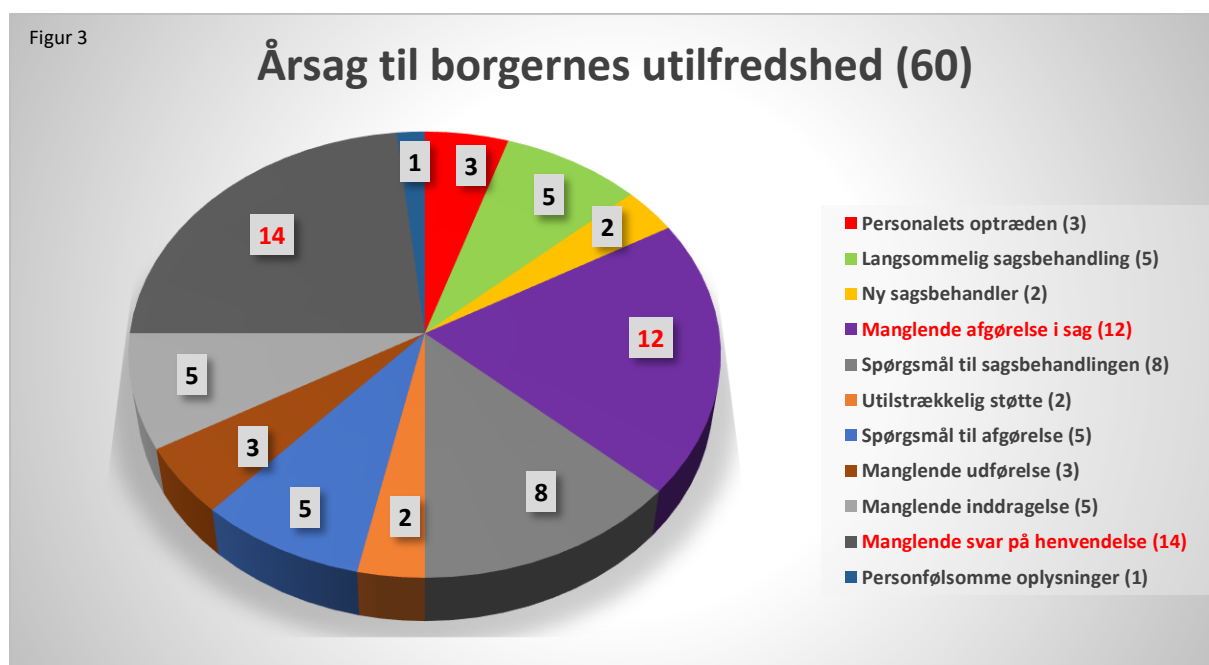
oplevet, at en henvendelse til Borgerrådgiveren har hjulpet dem. Et mindre antal henvendelser kommer også fra borgere, som er bosiddende i en nabokommune, hvor man ikke har en borgerrådgiverfunktion, men som har fået et problem med deres kommune, som de gerne vil have hjælp til at få løst. I alle tilfælde orienterer Borgerrådgiveren om, at vi ikke har kompetence til at gå ind i disse sager, men der gives selvfølgelig råd og vejledning om, hvor den pågældende borger skal henvende sig med sin utilfredshed eller klage over et sagsforløb.

I 2018 registrerede Borgerrådgiveren 32 henvendelser om forhold, hvor Borgerrådgiveren ikke har kompetence. Til sammenligning kan det oplyses, at der i 2017 var 36 henvendelser om forhold, hvor Borgerrådgiveren ikke har kompetence.

## 8 Opsamling og anbefalinger

### 8.1 Dårlig kommunikation og samarbejde, manglende afgørelse og langsommelig sagsbehandling.

Som beskrevet under punkt 3.2 og vist i figur 3, så udgør manglende afgørelse i borgerens sag og manglende svar på henvendelse fra borgeren næsten halvdelen af de henvendelser, hvor Borgerrådgiveren har anmodet forvaltningen om at forholde sig til borgerens klage.



Klagetemaet om manglende afgørelse i borgerens sag har igennem flere år været i fokus i Borgerrådgiverens beretninger. Borgerrådgiveren kan konstatere at for 2018 er andelen af borgere, som er utilfredse med manglende afgørelse i deres sag det samme som i de tidligere beretninger. Borgerrådgiveren gentager derfor anbefalinger om, at forvaltningen har fokus på at der træffes afgørelse i borgerens sag inden for de frister, der følger af lovgivningen eller de i Norddjurs Kommune fastsatte sagsbehandlingsfrister.

Derudover anbefaler Borgerrådgiveren, at forvaltningen har fokus på at få besvaret henvendelser fra borgerne, således de ikke sidder tilbage med en oplevelse af, at ingen modtager eller ser deres henvendelser.

Endelig anbefaler Borgerrådgiveren, at forvaltningen har fokus på at inddrage og forklare borgeren om sagsforløbet i borgerens egen sag, således at borgeren ikke sidder tilbage med en oplevelse af, at sagsbehandlingen går unødigt langsomt, men faktisk har en viden og forståelse for sagsforløbet i borgerens egen sag.

Ud over dialog med forvaltningen vedrørende ovenstående emner, så tilbyder Borgerrådgiveren også temamøder om de generelle sagsbehandlingsregler, f.eks. omkring aktindsigtsager, partshøring og notatpligten.

Både Borgerrådgiverens dialog med forvaltningen og temamøder holdes på et generelt niveau. Der gives således aldrig svar på, hvordan konkrete sager skal løses, da Borgerrådgiveren kan risikere på et senere tidspunkt at skulle foretage en vurdering af det konkrete sagsforløb.

De enkelte afdelinger i Norddjurs Kommune er altid meget velkomne til at kontakte Borgerrådgiveren for at få en nærmere gennemgang af beretningen for 2018, ligesom vi gerne indgår i en dialog med dem om de typer af utilfredsheder, som borgerne har henvendt sig med til Borgerrådgiveren.

## Bilag 1, Metodiske bemærkninger

Borgerrådgiveren har i denne beretning præsenteret læseren for mange tal, heraf er nogle præsenteret i lagkagediagrammer. 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 udgør kun et lille udsnit af al den sagsbehandling, der er foregået i Norddjurs Kommune i løbet af 2016. Beretningen giver et billede af, hvordan nogle borgere har oplevet sagsbehandlingen i Norddjurs Kommune, hvilket der ligger megen værdifuld viden i, men beretningen viser 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 inden for et specifikt område.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren er ikke 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 en forbedring af sagsbehandlingen.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren fortæller os noget om, hvad der kendetegner sagsbehandlingen i de tilfælde, hvor en sag er gået skævt, 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 – 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, kommunistørrelse, 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 alvorlige sagsbehandlingsfejl.

Endelig bør man notere sig, at nærværende beretning 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 langsommelig. Borgerrådgiveren har qua sine samtaler med borgerne og forvaltningen naturligvis en idé herom. Det kan handle om mange forhold:

- Ressourcer
- Travlhed
- Manglede viden/kompetencer
- Borgerens kompetencer
- Lovgivning
- Misforståelser
- Serviceniveau

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

m.m. Såvel nærværende beretning som 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. Hvis en borger, som har henvendt sig tidligere om en sag, henvender sig igen om en ny sag, 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 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, som er anvendt på den enkelte henvendelse.

Borgerrådgiveren i Norddjurs Kommune er løbende i dialog med landets øvrige borgerrådgivere omkring udvikling af et godt registreringsredskab over borgerhenvendelser, og der er bred enighed om, at denne model har en begrænset anvendelsesmulighed i forhold til at give et fuldstændigt og detaljeret billede af henvendelserne. Der er dog enighed om, at denne registreringsmodel ind til videre er vores bedste metode til at danne en form for overblik, hvis der skal tages hensyn til de ressourcer, som skal bruges på registreringen.