

# Borgerrådsgiverens beretning 2017



3. august 2018

## Indholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>BORGERRÅDGIVNING I NORDDJURS KOMMUNE</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>BERETNINGEN FOR 2017</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN</b> .....	<b>3</b>
3.1	BORGERRÅDGIVERENS BEHANDLING AF HENVENDELSERNE .....	4
3.2	ÅRSAGEN TIL BORGERNES UTILFREDSHED .....	5
3.3	UNDERSØGELSE AF SAGSBEHANDLINGEN .....	6
<b>4</b>	<b>ERHVERVS- OG ARBEJDSMARKEDSDIREKTØRENS OMRÅDE</b> .....	<b>11</b>
<b>5</b>	<b>VELFÆRDSDIREKTØRENS OMRÅDE</b> .....	<b>13</b>
<b>6</b>	<b>MILJØ- OG KULTURDIREKTØRENS OMRÅDE</b> .....	<b>15</b>
<b>7</b>	<b>BORGERRÅDGIVEREN</b> .....	<b>15</b>
7.1	HENVENDELSER VEDRØRENDE BORGERRÅDGIVEREN.....	15
7.2	UDEN FOR KOMPETENCE .....	16
<b>8</b>	<b>OPSAMLING OG ANBEFALINGER</b> .....	<b>16</b>
8.1	DÅRLIG KOMMUNIKATION OG SAMARBEJDE, MANGLENDE AFGØRELSE OG LANGSOMMELIG SAGSBEHANDLING. ....	16
	<b>BILAG 1, METODISKE BEMÆRKNINGER</b> .....	<b>18</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.

Formålet er, at Borgerrådgiveren skal være garant for, at kommunens forvaltning ikke kun ser sig selv med egne briller, men også konfronteres med den virkelighed, som borgerne oplever. Derudover skal Borgerrådgiveren i samarbejde med forvaltningen medvirke til at forbedre kommunes sagsbehandling, personalets optræden mv.

Når en borger henvender sig til kommunen, er der som regel to ting, der er af stor betydning. Selve svaret, om man har fået ja til økonomisk hjælp, hjælp til et barn med behov for særlig støtte eller noget helt andet, er selvfølgelig afgørende. Men selve sagsbehandlingen – processen frem til afgørelsen – spiller imidlertid også en vigtig rolle for borgerne.

## 2 Beretningen for 2017

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.

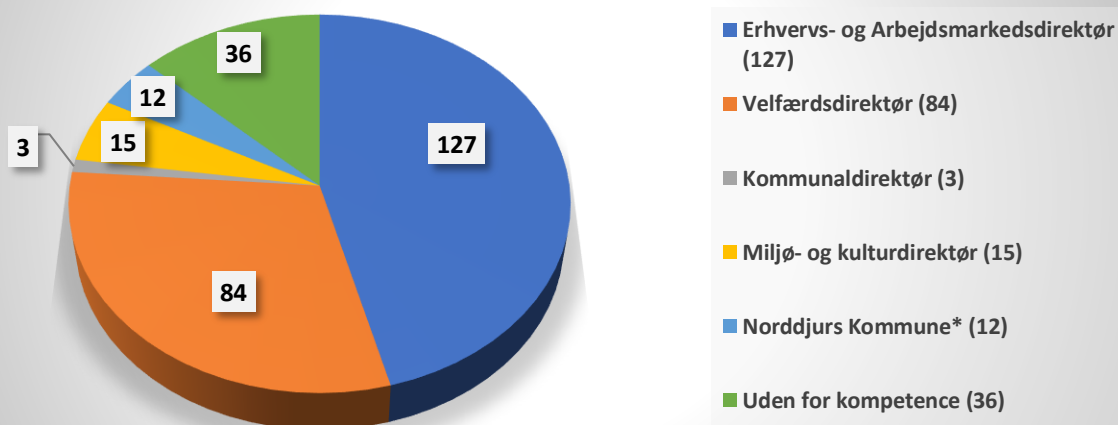
## 3 Henvendelser til Borgerrådgiveren

Beretningen vedrører perioden 1. januar 2017 til 31. december 2017, hvor der har været 277 henvendelser til Borgerrådgiveren. Figur 1 viser antallet af henvendelser fordelt på direktørområder.

Til sammenligning var der 295 henvendelser i 2016, 236 henvendelser i 2015, 306 henvendelser i 2014 og 233 henvendelser i 2013.

Figur 1

## 277 henvendelser fordelt på direktørområder



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

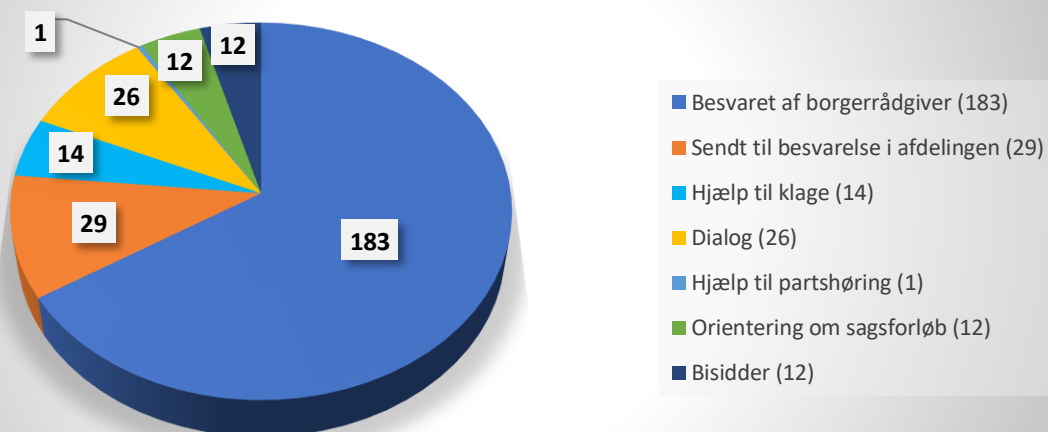
Borgerrådgiveren har i tidligere beretninger kommenteret antallet af henvendelser samt kommet med anvisninger til, hvordan forvaltningen kunne medvirke til at mindske andelen af borgere, som var utilfredse med sagsbehandlingen i Norddjurs Kommune.

### 3.1 Borgerrådgiverens behandling af henvendelserne

Som det ses af nedenstående figur 2, så har Borgerrådgiveren i 29 af de 277 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 2017 benyttet sig af dette udvidede dialogprincip 26 gange.

Figur 2

## Henvendelser vedrørende Norddjurs Kommune (277)

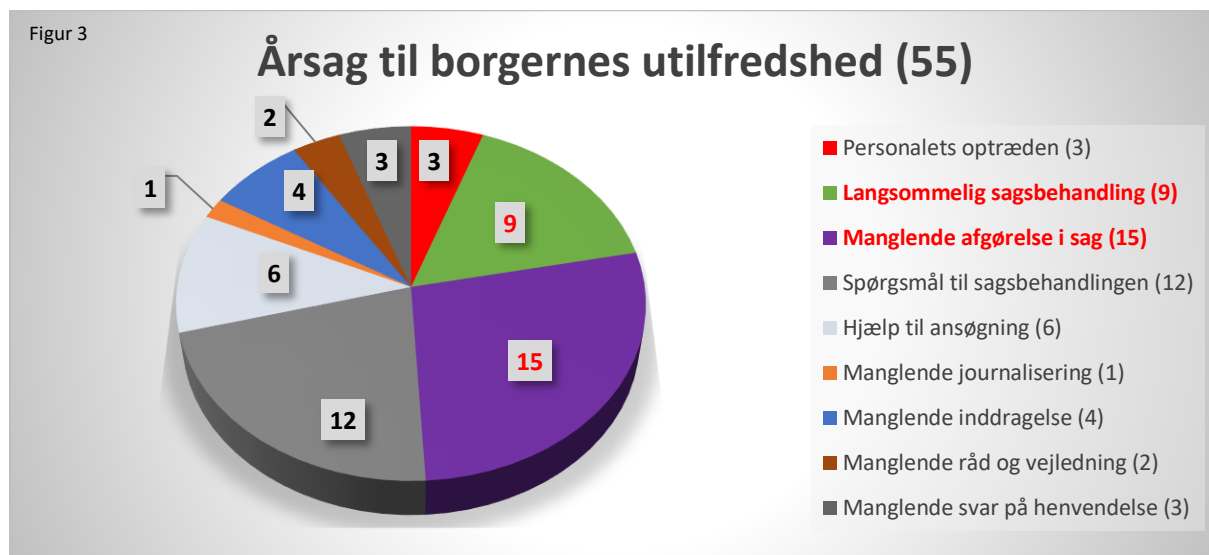


I 2017 er 183 af henvendelserne besvaret af Borgerrådgiveren, uden at den berørte afdeling har været involveret i besvarelsen, hvilket svarer til 66 % af henvendelserne. Borgerrådgiveren tilbyder de enkelte afdelinger, i Norddjurs Kommune en løbende dialog at sikre, at den viden og erfaring der kan konstateres på baggrund af borgerens henvendelser, anvendes til konstruktive forbedringer af sagsbehandlingen og servicen i kommunen. Så selvom den enkelte afdeling ikke direkte har været involveret i besvarelsen, så bruger Borgerrådgiveren erfaringerne fra disse henvendelser til at forbedre sagsbehandlingen og servicen.

### 3.2 Årsagen til borgernes utilfredshed

Borgerrådgiveren forsøger at identificere den utilfredshed, som oprindeligt fyldte mest for borgeren, og som ofte også er årsag til, at borgeren efterfølgende kan være blevet utilfreds med andre forhold i sagsbehandlingen og med sagsbehandleren.

Figur 3 viser den primære utilfredshed i de sager, som både er oversendt til besvarelse ved forvaltningen og, hvor det udvidede dialogprincip blev anvendt. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at såfremt forvaltningen havde forhindret den primære utilfredshed, så er det overvejende sandsynligt, at borgeren efterfølgende heller ikke var blevet utilfreds med andre dele af sagsbehandlingen eller servicen i kommunen.



Borgerrådgiveren har i tidligere beretninger brugt kategorien "dårlig kommunikation og samarbejde". Dette emne har dog haft en forholdsvis stor andel af den registrerede utilfredshed. For nærmere at kunne rådgive omkring tiltag, som kan mindske andelen af borgere som er utilfredse med kommunikationen og samarbejdet med forvaltningen, har Borgerrådgiveren valgt at undersøge denne utilfredshed nærmere. Derfor udgår kategorien "dårlig kommunikation og samarbejde" og erstattes af flere forskellige, som f.eks. "personalets optræden", "manglende inddragelse", "manglende råd og vejledning" mv. Derved håber Borgerrådgiveren at få et mere brugbart redskab til at hjælpe forvaltningen med at undgå, at borgerne bliver utilfredse med kommunikationen og samarbejdet med forvaltningen.

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

I beretningen for 2016 var kategorien manglende afgørelse i borgerens sag også i fokus og Borgerrådgiveren anbefalede i sin forrige beretning, at forvaltningen havde fokus på, at der blev truffet afgørelse i borgerens sag inden for de frister, der følger af lovgivningen eller de i Norddjurs Kommune fastsatte sagsbehandlingsfrister. Borgerrådgiveren kan konstatere at for 2017 er andelen af borgere, som er utilfredse med manglende afgørelse i deres sag det samme som i 2016. Borgerrådgiveren gentager derfor anbefaling fra 2016 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 inddrage og forklare borgeren om sagsforløbet i borgerens sag, således 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.

## Eksempel på klage over manglende afgørelse

I begyndelsen af 2017 henvendte en borger sig til Borgerrådgiveren, idet borgeren var utilfreds med at kommunen ikke havde behandlet borgerens klage over en afgørelse.

Borgeren havde modtaget en afgørelse i begyndelsen af december 2016, hvor der i klagevejledningen var angivet, at klagefristen var på 4 uger. Borgeren fremsendte først sin klage over afgørelsen efter, at klagefristen var udløbet. Herefter skete der ikke mere i sagen.

Borgeren henvendte sig derfor til forvaltningen for at høre, hvad der var sket med hans klage. Her fik borgeren oplyst, at forvaltningen ikke ville behandle borgerens klage, idet den var indkommet efter udløbet af klagefristen, og at Ankestyrelsen ikke behandler klager, som er indkommet for sent.

Borgeren henvendte sig herefter til Borgerrådgiveren, fordi han blandt andet var utilfreds med, at han ikke var blevet orienteret om, at forvaltningen ikke ville behandle hans klage over afgørelsen.

Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at forvaltningens beslutning om ikke at ville behandle borgerens klage over en afgørelse, i sig selv er en forvaltningsretlig afgørelse.

Derudover gjorde Borgerrådgiveren den konkrete afdeling opmærksom på, at kommunen ikke havde kompetence til at afvise klagesagsbehandlingen med henvisning til, at Ankestyrelsen ikke behandler klager, som er indkommet efter tidsfristen. Det følger af bekendtgørelsen om retssikkerhed og administration på det sociale område § 10, stk. 3, at hvis klagen ikke er indgivet inden for fristen, skal myndigheden straks sende klagen til Ankestyrelsen med angivelse af, at klagefristen ikke er overholdt.

Afdelingen orienterede herefter om, at idet Borgerrådgiveren havde gjort dem opmærksom på, at man skal sende klagesagen videre til Ankestyrelsen, hvis afdelingen vurderer, at klagen er kommet frem efter udløbet af klagefristen, så havde man nu sendt klagesagen videre til Ankestyrelsen.

### 3.3 Undersøgelse af sagsbehandlingen

I 2017 blev forvaltningen i 55 tilfælde anmodet om at forholde sig til borgernes utilfredshed. I 29 tilfælde blev forvaltningen anmodet om at udarbejde en besvarelse på borgerens utilfredshed. Baggrunden herfor var, at Borgerrådgiveren, ud fra borgerens beskrivelse og oplevelse af sagsbehandlingen, vurderede, at der kunne være problemer med overholdelse af de generelle sagsbehandlingsregler.

På baggrund af forvaltningens besvarelse har Borgerrådgiveren i 5 tilfælde stillet uddybende spørgsmål til forvaltningen, idet Borgerrådgiveren ikke fandt, at forvaltningen havde besvaret henvendelserne tilfredsstillende.

#### 1.1.1 Manglende afgørelse på ansøgning om psykologhjælp og ophold på botilbud

Borgerrådgiveren fik i foråret 2017 en henvendelse fra en borger, som klagede over, at der endnu ikke var truffet afgørelse i forbindelse med, at borgeren i begyndelsen af august 2016 havde søgt om ophold på et bosted. Af afdelingens besvarelse fremgik det, at i forbindelse med ansøgningen var det aftalt med borgeren, at afgørelsen skulle afvente en psykologisk udredning.

Kort efter modtagelsen af udredningen blev borgeren i begyndelsen af januar 2017 telefonisk orienteret om, at kommunen havde truffet afgørelse om, at der skulle findes et egnet botilbud. Idet kommunen endvidere ville undersøge, om borgerens behov kunne imødekommes igennem kommunale tilbud, blev sagen sendt til yderligere visitation. Her blev sagen behandlet på et visitationsmøde medio maj 2017, som resulterede i, at borgeren blev bevilget midlertidigt bostøtte, indtil der blev fundet et egnet botilbud til borgeren.

Idet borgeren ikke kunne genkende forløbet omkring den mundtlige afgørelse i januar 2017, så anmodede Borgerrådgiveren afdelingen om at fremsende en skriftlig afgørelse til borgeren, samt forholde sig til sagsbehandlingstiden.

I sit nye svar til borgeren oplyste afdelingen, at man beklageligvis ikke havde uddybet resultatet af visitationsmøde afholdt medio maj 2017. Her blev der peget på et konkret kommunalt botilbud, hvilket borger efterfølgende afslog. Ifølge afdelingen havde borgeren i stedet oplyst, at vedkommende ønskede at blive boende hos sin mor med mere bostøtte. På denne baggrund fandt afdelingen ikke relevant, at udarbejde en skriftlig afgørelse, da borgeren ikke længere ønskede et botilbud. Borgeren kunne dog rette henvendelse, hvis borgeren fortsat ønskede en skriftlig afgørelse herom. Borgeren kunne i øvrigt også kontakte forvaltningen, hvis borgeren ønskede undersøgt om et botilbud via Region Midtjylland kunne varetage borgerens støttebehov. Afdelingen beklagede afslutningsvist sagsbehandlingstiden.

Besvarelsen gav dog anledning til yderligere klage fra borgeren, der pointerede, at kommunens udlægning af sagen ikke var korrekt. Borgeren ønskede fortsat et botilbud, som bevilget i januar 2017. Borger havde ganske rigtigt accepteret bostøtte – men kun indtil, der var fundet en løsning vedrørende et egnet botilbud. Borgeren fandt desuden, at kommunen ikke reelt havde forholdt sig til, om sagsbehandlingstiden havde været for lang.

Afdelingen henviste i deres besvarelse dog alene til sit tidligere svar, hvor borgeren var opfordret til at tage kontakt til sagsbehandler, såfremt der fortsat var utilfredshed med forvaltningens indsats.

På den baggrund vurderede Borgerrådgiveren, at en mere direkte og tydelig undskyldning, vil kunne nedtrappe konfliktniveauet i den konkrete sag. Evt. ledsaget af en kort forklaring på, hvorfor sagen havde trukket ud. Borgerrådgiveren foreslog forvaltningen at tage et dialogmøde med borgeren og Borgerrådgiveren.

Forvaltningen erklærede sig enig heri og inviterede borgeren til et møde i forvaltningen. Borgerrådgiveren foretog sig på baggrund af dette møde ikke yderligere i sagen.

### **1.1.2 Manglende udbetaling af social ydelse uden at der er truffet afgørelse om stop for udbetalingen**

Borgerrådgiveren blev i sommeren 2017 kontaktet af en borger, som bl.a. klagede over, at Borgerservice og Udbetaling havde stoppet borgerens integrationsydelse, uden at afdelingen forinden havde truffet afgørelse om stop for udbetaling af ydelsen. Borgerrådgiveren anmodede på den baggrund afdelingen om at forholde sig til, at man havde stoppet for udbetalingen af en løbende social ydelse, uden at man forinden havde truffet afgørelse om stop for udbetalingen af ydelsen. Af afdelings besvarelse fremgik det, at afdelingen mente, at det var i overensstemmelse med gældende regler, at man havde tilbageholdt borgerens ydelse. Desuden gjorde man gældende, at man ikke mente at tilbageholdelsen var en afgørelse, men at der alene var tale om at tilbageholde borgerens ydelse, indtil man havde undersøgt sagen og kunne træffe en tilstrækkelig oplyst afgørelse.

Denne opfattelse er efter Borgerrådgiverens opfattelse ikke korrekt. En forvaltningsretlig afgørelse defineres ofte som en beslutning, der fastsætter, hvad der er eller skal være gældende ret for borgeren. Ved tilbageholdelse af en allerede bevilget løbende social ydelse, er konsekvensen at en tidligere tildelt ret til ydelsen stoppes. Derfor mener Borgerrådgiveren, at selve tilbageholdelse af ydelsen har karakter af en forvaltningsretlig afgørelse. Ydelsen kan derfor kun tilbageholdes, hvis kommunen træffer afgørelse herom, eller der er en klar lovhjemmel til at tilbageholde ydelsen uden at der træffes en afgørelse herom.

På baggrunde af besvarelsen anmodede Borgerrådgiveren forvaltningen om at præcisere, hvilke regler kommunen henviste til.

I sit uddybende svar henviste Borgerservice og Udbetaling til følgende retsregler:

- Retssikkerhedslovens § 11, stk. 2, hvorefter "*Personer, der får hjælp, har pligt til at oplyse om ændringer, der kan have betydning for hjælpen*". Det blev i den forbindelse gjort gældende, at borger ikke havde opfyldt sin oplysningspligt.
- Aktivloven § 11, stk. 2, der har følgende ordlyd:

*"Det er en betingelse for at få hjælpen,*

*1. at ansøgeren har været ude for ændringer i sine forhold, f.eks. i form af sygdom, arbejdsløshed eller samlivsophør*

*2. at ændringerne bevirker, at ansøgeren ikke har mulighed for at skaffe det nødvendige til sin egen eller familiens forsørgelse, og*

*3. at behovet ikke kan dækkes gennem andre ydelser"*

Det blev her gjort gældende, at borger ikke opfyldte betingelserne for at få hjælp.

- Aktivlovens § 30, hvoraf det fremgår, at borgers indtægter skal fratrækkes i hjælpen.

Det blev her anført, at hjælpen var tilbageholdt i forhold til en afklaring af, om der kunne træffes en korrekt afgørelse om størrelsen af udbetaling af supplerende integrationsydelse, hvis det drejede sig om et ansættelsesforhold.

- Retssikkerhedslovens § 10, hvoraf det fremgår, at: *Myndigheden har ansvaret for, at sager, der behandles efter denne lov, er oplyst i tilstrækkeligt omfang til, at myndigheden kan træffe afgørelse*”
- Heraf udledte Borgerservice og Udbetaling, at ansvaret for korrekt udbetaling ligger hos kontanthjælpsteamet.

Borgerrådgiveren har gennemgået de bestemmelser, som Borgerservice og Udbetaling henviser til. Efter Borgerrådgiverens opfattelse findes der i disse bestemmelser ikke hjemmel til at tilbageholde borgers ydelse indtil det er afklaret, om borger fortsat opfylder betingelsen for at modtage hjælp. Afdelingen har modtaget en nærmere redegørelse for Borgerrådgiverens opfattelse.

Til støtte for Borgerrådgiverens opfattelse er der i redegørelsen til afdelingen endvidere henvist til Ankestyrelsens principafgørelse A-4-06. I denne sag stoppede en kommune borgerens kontanthjælp, da man ikke længere fandt borgeren berettiget hertil. Afgørelsen blev imidlertid hjemvist, da sagen ikke var tilstrækkeligt oplyst. Det interessante i denne sammenhæng er retsvirkningerne af hjemvisningen.

Ankestyrelsen fandt, at hjemvisningen medførte, at ydelsen skulle genoprettes. Det betød, at borgeren var berettiget til kontanthjælp for perioden fra kommunen stoppede hjælpen, og indtil kommunen havde truffet en ny gyldig afgørelse.

Borgeren var med andre ord i denne sag berettiget til ydelsen, mens sagen blev tilstrækkeligt undersøgt! Og vel at mærke indtil den var ophævet ved en afgørelse.

Borgerrådgiveren finder på baggrund af sagsakter og kommunens udtalelser i sagen grundlag for at udtale kritik af kommunens sagsbehandling.

Tilbageholdelse af en bevilget løbende social ydelse i mere end 2 måneder er af så indgribende karakter, at der skal være klar hjemmel i lovgivningen til at tilbageholde ydelsen uden at træffe afgørelse herom. En sådan hjemmel foreligger efter Borgerrådgiverens opfattelse ikke.

Der er derfor grundlag for at udtale kritik af kommunens sagsbehandling, idet kommunen tilbageholdt borgers integrationsydelse fra ultimo maj til 13. juli uden at man havde truffet en afgørelse herom.

Borgerrådgiveren skal endvidere anbefale, at Norddjurs Kommune fremover ikke tilbageholder en bevilget løbende ydelse uden, at der forinden er truffet en forvaltningsretlig afgørelse.

### **1.1.3 Manglende afgørelse på ansøgning om bostøtte, hvor sagen gøres passiv, fordi borgeren ikke besvarer henvendelser**

Borgerrådgiveren fik i efteråret en henvendelse fra en borger, som klagede over langsommelig sagsbehandling i forbindelse med ansøgning om bostøtte medio april 2017, hvor borgeren endnu ikke havde modtaget en afgørelse. Ansøgningen var sendt fra Lokalpsykiatrien Djursland, hvoraf det fremgik, at man kraftigt anbefalede, at borgeren blev bevilget bostøtte for at sikre borgeren en stabil døgnrytme, strukturere dagligdagen og træne sine sociale kompetencer.

Borgerrådgiveren anmodede forvaltningen om at forholde sig til klagen. Af besvarelsen fremgik det, at man ikke anså henvendelsen fra Lokalpsykiatrien som en ansøgning, men alene som en beskrivelse af den konkrete borgers funktionsniveau. Da andre pårørende også havde kontakten afdelingen angående borgerens behov for hjælp, havde afdelingen besluttet at kontakte borgeren. I perioden fra den 2. juni 2017 til den 8. juni 2017 forsøgte afdelingen at kontakte borgeren 3 gange telefonisk. Afdelingen fik ikke kontakt til borgeren, og der blev derfor indtalt besked på borgerens telefonsvarer om, at såfremt borgeren ønskede at ansøge om bostøtte, så skulle borgeren kontakte afdelingen. Men da borgeren ikke reagerede på de telefoniske henvendelser, blev sagen gjort passiv.

På baggrund af denne besvarelse fremsendte Borgerrådgiveren yderligere spørgsmål til afdelingen.

Indledningsvis henviste Borgerrådgiveren til hurtighedsprincippet efter de særlige socialretlige sagsbehandlingsregler, som følger af lov om retssikkerhed på det sociale område § 3.



Herefter gjorde Borgerrådgiveren opmærksom på, at efter hans opfattelse er det ikke et krav, at en borger selv har ansøgt om hjælp, før der skal startes en ansøgnings sag. Det vil betyde, at Norddjurs Kommunes udmeldte sagsbehandlingsfrister skal regnes fra det tidspunkt, hvor kommunen første gang bliver bekendt med, at en borger har behov for hjælp – som for eksempel bostøtte.

Herefter gjorde Borgerrådgiveren opmærksom på, at efter hans opfattelse er det ikke et krav, at den pågældende borger selv har ansøgt om hjælp, før der skal startes en ansøgnings sag, med den konsekvens at Norddjurs Kommunes udmeldte sagsbehandlingsfrister begynder at løbe i forhold til denne sag.

Borgerrådgiveren anmodede derfor afdelingen om en nærmere redegørelse for, hvorfor de ikke anså henvendelsen fra Lokalpsykiatrien som en ansøgning om hjælp.

I forhold til at afdelingen havde passivgjort sagen efter 3 forsøg på telefonisk at få kontakt til borgeren, så orienterede Borgerrådgiveren afdelingen om, at det er Borgerrådgiverens opfattelse, at når man inden for det sociale område har informationer, som tyder på, at borgeren har behov for hjælp, så kan sagen først stoppes, hvis man socialt fagligt har vurderet, at borgeren i den konkrete sag ikke har behov for hjælp.

Borgerrådgiveren anmodede endvidere afdelingen om at bekræfte, at afdelingen havde afsluttet sagen, efter tre forgæves forsøg på telefonisk kontakt til borgeren. Dette på trods af at Lokalpsykiatrien havde fremsendt en tydelig anbefaling om bostøtte, og at borgerens pårørende havde henvendt sig til afdelingen og oplyst, at borgeren havde behov for bostøtte. Borgerrådgiveren spurgte endvidere ind til om afdelingen – set i lyset af Lokalpsykiatriens tydelige anbefaling om støtte til borgeren - havde forsøgt at skabe kontakt til borgeren på anden vis f.eks. via:

- Digital post?
- Almindeligt brev?
- Personligt fremmøde?

Endelig anmodede Borgerrådgiveren afdelingen om at bekræfte, at man er opmærksom på de særlige socialretlige sagsbehandlingsregler, som følger af lov om retssikkerhed på det sociale område, og at man er enige i Borgerrådgiverens fortolkning af, hvornår der er startet en sag om hjælp efter de særlige socialretlige sagsbehandlingsregler.

I afdelingens besvarelse bekræftede man, at afdelingen havde kendskab til hurtighedsprincippet jf. lov om retssikkerhed på det sociale område § 3, stk. 1, samt de øvrige særlige socialretlige sagsbehandlingsregler, som følger af retssikkerhedsloven. Afdelingen bekræftede også, at man burde have påbegyndt en sag om afklaring af borgerens behov for støtte. Afdelingen medgiver også, at man burde have forsøgt andre former for kontakt, da det ikke lykkedes at få telefonisk kontakt til borgeren. Her henviser afdelingen selv til, at man skal være bedre til at benytte samarbejdspartnere med henblik på, at få kontakt til borgeren. Endelig orienterer afdelingen Borgerrådgiveren om, at denne sag fremadrettet vil blive benyttet som et læringseksempel på, at det inden for dette område kræver opmærksomhed i forhold til at yde den bedste service til kommunens borgere.

På baggrund af besvarelsen foretog borgerrådgiveren sig ikke yderligere i sagen.

#### **1.1.4 Manglende afgørelse på anbragte børns ret til samvær sine søskende, hvor der ikke er afgørelse om afbrydelse af samværet.**

Borgerrådgiveren fik i slutningen af 2017 en henvendelse fra en borger, hvor borgerens 2 mindreårige søskende var anbragt uden for hjemmet. På grund af at de anbragte søskende skulle flyttes til et nyt anbringelsessted, blev borgeren i januar 2017 orienteret om, at borgeren først vil få mulighed for at få samvær med sine søskende 3 måneder efter flytningen. Det viste sig dog, at borgeren først fik samvær med sine anbragte søskende i begyndelsen af juni 2017, og at næste samvær var i efteråret 2017.

Borgerrådgiveren anmodede afdelingen om at forholde sig til klagen og gjorde samtidigt opmærksom på, at det anbragte barn har ret til samvær med sine nære pårørende. Det følger endvidere af reglerne på området, at det anbragte barn har ret til samvær mindst 1 gang om måneden, medmindre Børne- og Ungeudvalget har truffet afgørelse om, at det anbragte barns ret til samvær skal afbrydes. Med andre ord, kommunen har ikke kompetence til at beslutte, at et anbragt barns samvær med sine pårørende skal foregå mindre end 1 gang om måneden.

Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at når et barn anbringes uden for hjemmet, så er det forvaltningens ansvar at sikre, at barnets forbindelse med de nære pårørende holdes ved lige. Det er

ligeledes forvaltningens ansvar, at afgørelser om det anbragte barns samvær med sine pårørende træffes af den myndighed, som har kompetencen hertil.

Men i deres besvarelse forholdte afdelingen sig ikke til problemet omkring afgørelseskompetencen i forhold til at afbryde et anbragt barns ret til samvær med sine pårørende.

Borgerrådgiveren stillede derfor uddybende spørgsmål til afdelingen. Her understregede Borgerrådgiveren, at henvendelsen ikke havde til hensigt at underminere afdelingen socialfaglige vurdering af, hvad der er mest hensigtsmæssig for at sikre det anbragte barnets sundhed og udvikling. Formålet var derimod at spørge ind til afgørelseskompetencen, når et anbragt barns samvær med sine nære pårørende afbrydes

Borgerrådgiveren præciserede i den forbindelse, at det er Borgerrådgiverens opfattelse, jf. tidligere henvendelser om samme problemstilling, at det kun er Børne- og Ungeudvalget, som har kompetencen til at begrænse det anbragte barns samvær med sine pårørende til mindre end én gang om måneden, jf. Servicelovens § 71, stk. 2. Afdelingen har således alene kompetence til at træffe afgørelse om samvær, når det sker mere end én gang om måneden. Hvis samvær begrænses yderlig til mindre én gang om måneden, anses det i denne optik som en afbrydelse af samvær for barnet.

Borgerrådgiveren er endvidere af den opfattelse, at man skal tilstræbe, at denne afgørelse i Børne – og Ungeudvalget skal foreligge *inden* reel afbrydelse af barnets samvær med dets nære pårørende. Det er ligeledes Borgerrådgiverens opfattelse, at når kommunen ønsker at afbryde samværet til barnets nære pårørende, så skal afgørelsen omfatte alle de nære pårørende, hvor barnets samvær afbrydes.

I den konkrete sag bekræftede afdelingen, at begge de anbragte børns samvær med deres nære pårørende var blevet afbrudt, uden at der var truffet afgørelse herom i Børne- og Ungeudvalget.

Borgerrådgiveren anbefaler derfor, at forvaltningen fremover følger Servicelovens bestemmelser vedrørende afgørelseskompetencen, når samvær med barnets nære pårørende begrænses til mindre end én gang om måneden.

Borgerrådgiveren anmodede herefter afdelingen om at bekræfte, om man er enige i Borgerrådgiverens opfattelse af reglerne omkring afgørelseskompetence, for afgørelse om samvær for børn anbragt uden for hjemmet, hvilket afdelingen herefter gjorde.

#### **1.1.5 Manglende registrering af klage over afgørelse og deraf manglende genvurdering af sagen**

Borgerrådgiveren fik ultimo 2017 en henvendelse fra en borger, der anførte at have klaget rettidigt over to afgørelser truffet af henholdsvis Jobcenter samt Borgerservice og Udbetaling. Afgørelserne var truffet den 17. maj og 1. juni 2017.

Borgeren havde på tidspunktet for henvendelsen til Borgerrådgiveren fortsat ikke hørt fra Norddjurs Kommune angående klagerne. Kommunen har efter bestemmelserne i Lov om Retssikkerhed og Administration på det sociale område 4 uger til at genvurdere den afgørelse som borgeren klager over. Borgeren ønskede derfor at klage over den manglende klagesagsbehandling.

Borgeren fremviste fem mails, der efter borgerens opfattelse udgjorde klager over afgørelserne. Disse mails var vel at mærke alle sendt til jobcenteret.

I Borgerservice og Udbetaling besvarelse oplyste man, at idet afdelingen ikke havde modtaget klagen over afgørelsen, så ville man ikke gøre mere i sagen.

Borgerrådgiveren var opmærksom på, at klagerne (formentligt) ikke var videresendt fra jobcenter til Borgerservice & Udbetaling, og at dette naturligt kunne forklare, at Borgerservice & Udbetaling ikke i juni 2017 havde fået genvurderet sagen. Men det fritager imidlertid ikke Borgerservice & Udbetaling fra at forholde sig til klagen, når borgeren efterfølgende gør gældende at have klaget inden for klagefristen. I disse situationer har forvaltningen, efter Borgerrådgiverens opfattelse, som udgangspunkt to muligheder. Enten må man genvurdere hurtigst muligt og beklage/forklare hvorfor, at man ikke har foretaget genvurdering inden for fristen på 4 uger. Alternativt skal forvaltningen, hvis den mener, at borgeren ikke har klaget inden for klagefristen, straks sende borgerens klage til Ankestyrelsen med angivelse af, at borgeren har klaget efter klagefristen er udløbet.

Borgerrådgiveren mener således ikke, at Borgerservice og Udbetaling kan vælge at undlade at gøre noget. Derfor kontaktede Borgerrådgiveren Borgerservice & Udbetaling og oplyste, at borgeren mente at have klaget til Norddjurs Kommune rettidigt, og at borgeren fortsat ønskede at Norddjurs Kommune forholdte sig til, at der var klaget over begge afgørelser, dermed også afgørelsen der var truffet af Borgerservice og Udbetaling.

Borgerrådgiveren gjorde endvidere opmærksom på, at det forhold at klagemailen ikke var videresendt fra jobcenteret, ikke fritog Borgerservice og Udbetaling for at behandle klagen efter retssikkerhedslovens bestemmelser herom.

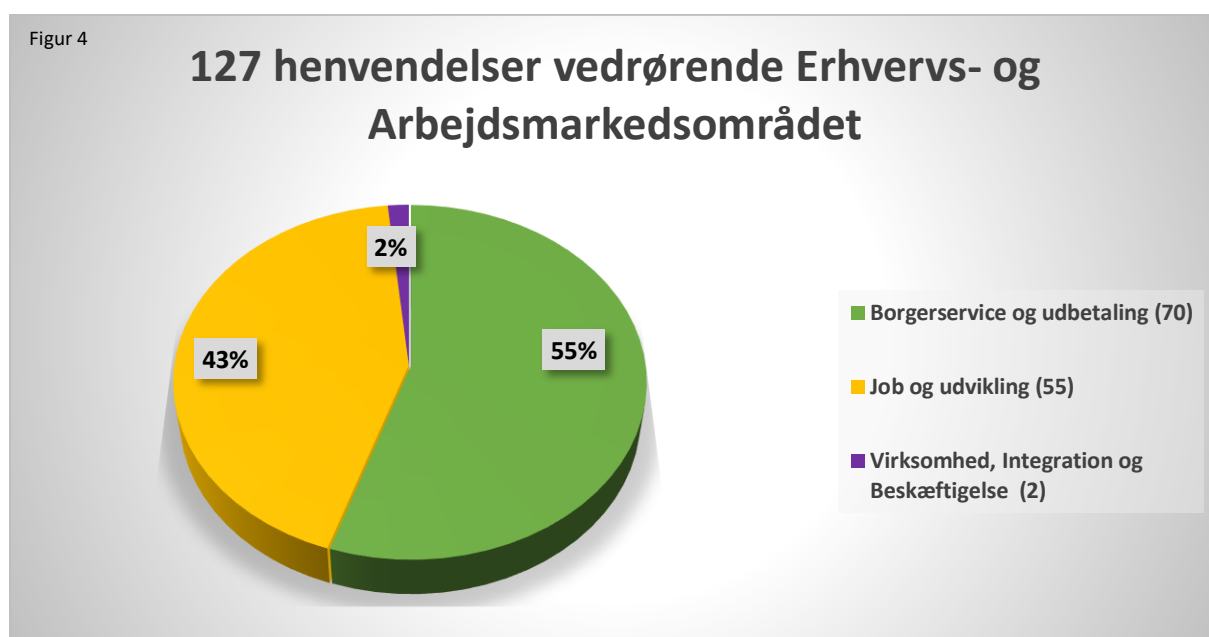
Borgerservice og Udbetaling meddelte herefter borger, at det ikke af borgerens klage mail fremgik, at borgeren ønskede at klage over Borgerservice og Udbetalings afgørelse af 1. juni 2017, og at sagen derfor ville blive sendt til Ankestyrelsen for en afgørelse af om, der var klaget rettidigt.

Borgerrådgiveren foretog sig på den baggrund ikke mere i sagen.

## 4 Erhvervs- og Arbejdsmarkedsdirektørens område

I 2017 har der været 127 henvendelser vedrørende Erhvervs- og Arbejdsmarkedsområdet. Til sammenligning kan det oplyses, at der i 2016 var 125 henvendelser og 2015 var 143 henvendelser.

Figur 4 viser antallet af henvendelser på Arbejdsmarkedsområdet fordelt på de enkelte afdelinger.

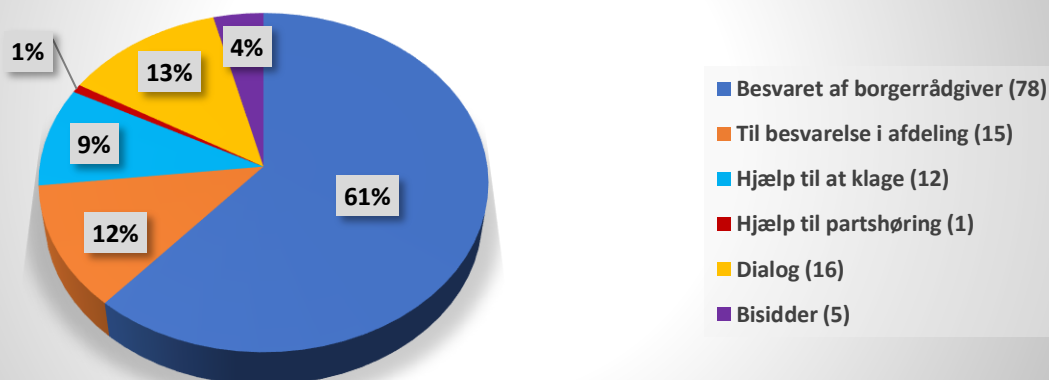


På Erhvervs- og Arbejdsmarkedsområdet har Borgerrådgiveren i tidligere beretninger beskrevet problemer med kommunikation og inddragelse af borgerne i forbindelse med sagsbehandlingen på området. At antallet ser ud til at stabilisere sig omkring ca. 125 henvendelser om året vurderes ikke, at være udtryk for, at afdelingerne i området ikke længere arbejder med forbedring af kommunikationen og dialogen med borgerne. Men skyldes højst sandsynlig, at områdets relation til borgerne har et stærk myndighedspræg, dvs. at der træffes afgørelser vedrørende forsørgelsesgrundlag, undersøgelse af borgerens tilknytning til arbejdsmarkedet mv. Det er stadigvæk Borgerrådgiverens generelle indtryk, at man på Erhvervs- og Arbejdsmarkedsområdet har fokus på at arbejde med borgerinddragelse i sagsbehandlingen.

Med hensyn til afdelingen Virksomhed, Integration og Beskæftigelse, så fik Borgerrådgiveren i løbet af 2016 flere henvendelser fra flygtninge, som oplevede, at det var svært at være i dialog med Norddjurs Kommune, og at de følte, at de ikke fik hjælp til at etablere sig i kommunen. Disse henvendelser er ophørt igen, og det er Borgerrådgiverens vurdering, at Norddjurs Kommunes introduktionsmøder med flygtninge medvirker til, at de er bedre i stand til at starte deres nye tilværelse i Norddjurs Kommune. Det har i 2017 samtidigt medført, at der næsten ikke har været nogle henvendelser vedrørende afdelingen Virksomhed, Integration og Beskæftigelse.

Figur 5

## Behandling af henvendelser vedrørende Erhvervs- og Arbejdsmarkedsafdelingen (127)



Som det ses af figur 5, så er 61% af henvendelserne vedrørende Erhvervs- og Arbejdsmarkedsområdet besvaret af Borgerrådgiveren, uden at den berørte afdeling har været involveret i besvarelsen. I forhold til tidligere år er der tale om en mindre stigning i henvendelser, der besvares direkte af Borgerrådgiveren. Det er Borgerrådgiverens indtryk, at det netop skyldes den indsats, der gøres fra områdets side i forhold til at inddrage borgerne i deres egen sagsbehandling.

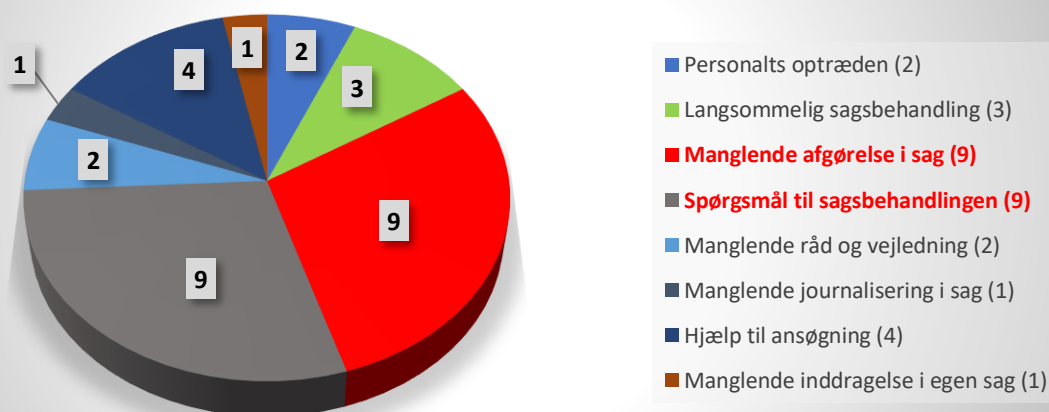
I de fleste sager, hvor Erhvervs- og Arbejdsmarkedsområdet er blevet anmodet om at forholde sig til borgerens utilfredshed, var borgeren ofte utilfreds med flere dele af sagsbehandlingen.

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 også blev utilfreds med andre forhold i sagsbehandlingen.

Figur 6 viser den primære utilfredshed i disse sager.

Figur 6

## Årsagen til borgernes utilfredshed (31)



Som det fremgår af figur 6, så er det specielt manglende afgørelse i sagen og spørgsmål til sagsbehandlingen, som er årsagen til borgernes utilfredshed med området.

I forhold til manglende afgørelse, så oplever nogle borgere, at der slet ikke- eller først meget senere end de havde forventet, træffes afgørelse i deres sag. Derfor opfordre Borgerrådgiveren Erhvervs- og Arbejdsmarkedsområdet til at være opmærksom på, at i de forholdsvis simple sager, bør man følge de sagsbehandlingsfrister, der er bestemt af Kommunalbestyrelsen. Når man så undtagelsesvis ikke kan det, er det Borgerrådgiverens anbefaling, at afdelingen af egen drift orienterer borgeren herom, samt oplyser, hvornår afgørelsen kan forventes. Derudover er det Borgerrådgiverens holdning, at man i de

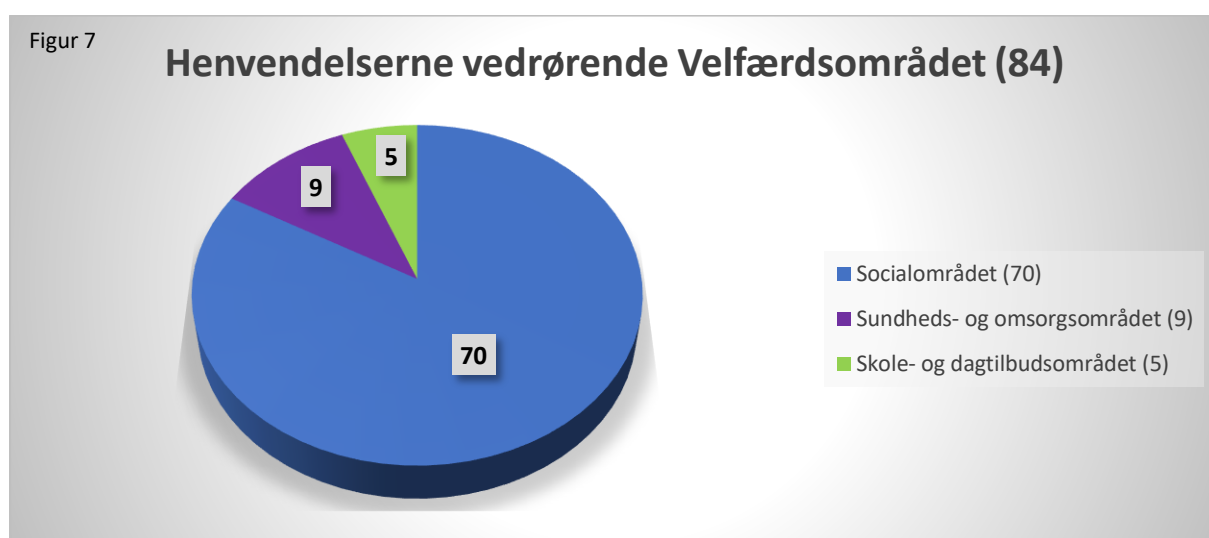
vanskelige og mere komplicerede sagsforløb bør have et så tilstrækkeligt overblik over sagen, at man er i stand til at give borgeren en orientering om, hvornår de kan forvente en afgørelse i deres sag. Når man så konstaterer, at tidligere orienteringer om sagsforløbet ikke længere kan følges, så skal man igen, af egen drift, orientere borgeren om forandringerne i sagsforløbet. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at man derved kan fjerne den pågældendes borgeres frustration over, at vedkommende ikke som lovet eller forventet modtager en afgørelse i deres sag.

Såfremt de enkelte afdelinger inden for Erhvervs- og Arbejdsmarkedsområdet ønsker en nærmere drøftelse 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 2017 har der været 84 henvendelser vedrørende Velfærdsdirektørens områder, fordelt med henholdsvis 70 henvendelser vedrørende Socialområdet, 9 henvendelser vedrørende Sundheds- og omsorgsområdet og 5 henvendelser vedrørende Skole- og dagtilbudsområdet.

Til sammenligning var der 119 henvendelser vedrørende Velfærdsdirektørens områder i 2016, mens der i 2015 kun var 45 henvendelser.

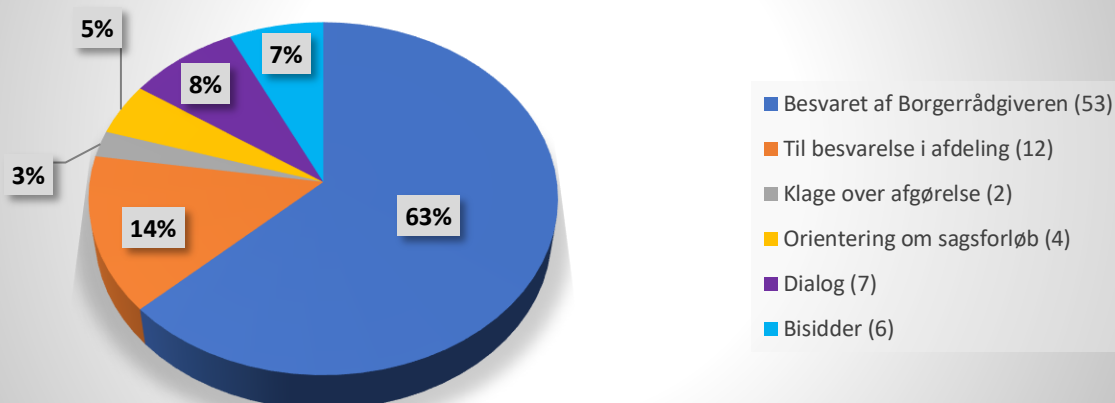


I forhold til Socialområdet har der i forhold til 2016 været et fald fra 98 henvendelser til 70 henvendelser i 2017. Borgerrådgiveren har igennem 2017 været i dialog med flere af afdelingerne inden for Socialområdet omkring de forhold, som borgerne er utilfredse med. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at dialogen med afdelingen har været medvirkende til at skærpe fokus og forsøge at forbedre på de områder af sagsbehandlingen, som borgerne er utilfredse med. Borgerrådgiveren vil gerne fortsætte den gode dialog med Socialområdet omkring indholdet af de henvendelser, der har været ved Borgerrådgiveren.

I forhold til Skole- og dagtilbudsområdet og Sundheds- og omsorgsområdet er der tale om så få henvendelser, at grundlaget er for spinkelt i forhold til at påpege tendenser eller komme med generelle anbefalinger.

Figur 8

## Behandling af henvendelser vedrørende Velfærdsområdet (84)

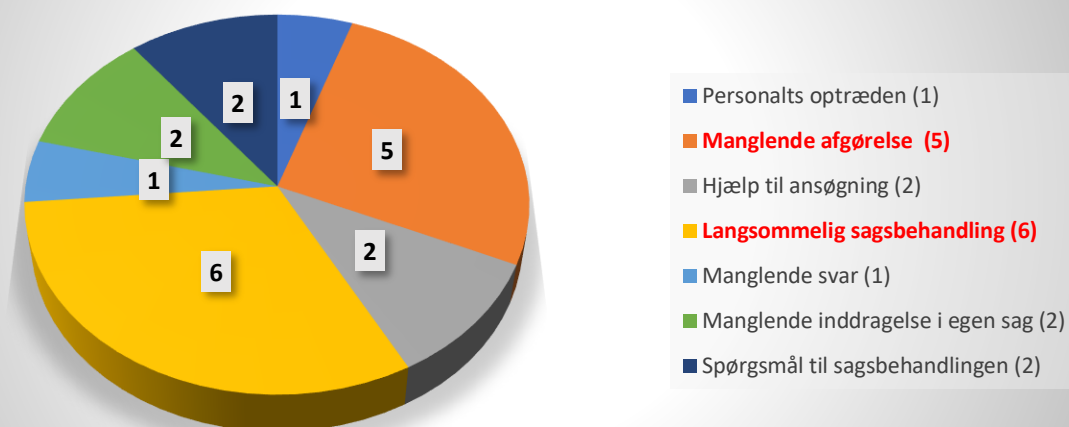


Som det ses af figur 8, så er 63% af henvendelserne vedrørende Velfærdsområdet besvaret af Borgerrådgiveren, uden at den berørte afdeling har været involveret i besvarelsen.

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.

Figur 9

## Årsag til borgernes utilfredshed (19)



Som det fremgår af figur 9 så er det specielt manglende afgørelse i sagen og langsommelig sagsbehandling, som er årsagen til borgernes utilfredshed med området. Borgerrådgiveren gjorde også i beretningen for 2016 opmærksom på, at Velfærdsområdet burde have fokus på, at nogle borgere har en oplevelse af, at der ikke træffes afgørelse i deres sag.

Derfor opfordrer Borgerrådgiveren Velfærdsområdet til fortsat at være opmærksom på, at man i de forholdsvis simple sager følger de sagsbehandlingsfrister, der er bestemt af Kommunalbestyrelsen. Når man så undtagelsesvis ikke kan det, er det Borgerrådgiverens anbefaling, at afdelingen af egen drift orienterer borgeren herom, samt oplyser hvornår afgørelsen kan forventes.

Derudover er det Borgerrådgiverens vurdering, at afdelingen i de vanskelige og mere komplicerede sagsforløb bør 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.



Når man så konstaterer, at tidligere orienteringer om sagsforløbet ikke længere kan følges, er det Borgerrådgiverens holdning, at afdelingen af egen drift igen bør orientere borgeren om forandringerne i sagsforløbet. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at man derved kan fjerne de pågældendes borgeres frustration over, at de ikke som lovet eller forventet, modtager en afgørelse i deres sag.

## Eksempel på en borger, der havde spørgsmål til sagsbehandlingen

En borger henvendte sig til Borgerrådgiveren og klagede over, at vedkommende ikke kunne gennemskue en afgørelse om tilbagebetaling i forbindelse med regulering af økonomisk friplads. Selve beregningen af reguleringen var på ganske mange sider, og vedrørte mange forskellige beløb og reguleringer på flere børn. Selvom borgeren havde både afgørelsen og de bagved liggende beregninger med til Borgerrådgiveren, var det ikke muligt at skabe et overblik eller give en forklaring på, hvordan afdelingen var kommet frem til det opkrævede beløb. Borgeren havde derfor ikke mulighed for at kontrollere afdelingens beregning. Borgerrådgiveren anmodede derfor afdelingen om en forståelig forklaring på, hvordan man var kommet frem til det opkrævede beløb.

Borgerrådgiveren vil opfordre Velfærdsområdet til at forholde sig til de ovenstående klagemaer for herigennem at finde inspiration til, hvorledes de enkelte afdelinger kan forhindre, at borgerne i første omgang bliver utilfredse med sagsbehandlingen i afdelingen. I den forbindelse skal afdelingerne i Velfærdsområdet være velkomne til at kontakte Borgerrådgiveren for at få en nærmere gennemgang af årsagen til borgerens utilfredshed.

## 6 Miljø- og kulturdirektørens område

I 2017 har der været 15 henvendelser vedrørende Miljø- og kulturdirektørens område. Til sammenligning kan det oplyses, at der i 2016 var 8 henvendelser og i 2015 var der 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 15 henvendelser anmodede Borgerrådgiveren i 4 tilfælde den berørte afdeling om at forholde sig til borgerens utilfredshed. Borgerrådgiveren har for disse sager registreret følgende:

- 2 sager, som skyldes manglende svar på borgerens henvendelse
- 1 sag, hvor borgeren klagede over manglende afgørelse i borgerens sag
- 1 sag, hvor borgeren klagede over manglende inddragelse i sagsforløbet

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at antallet af henvendelser udgør et for spinkelt grundlag i forhold til at påpege tendenser.

## 7 Borgerrådgiveren

### 7.1 Henvendelser vedrørende Borgerrådgiveren

I 2017 var der 12 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

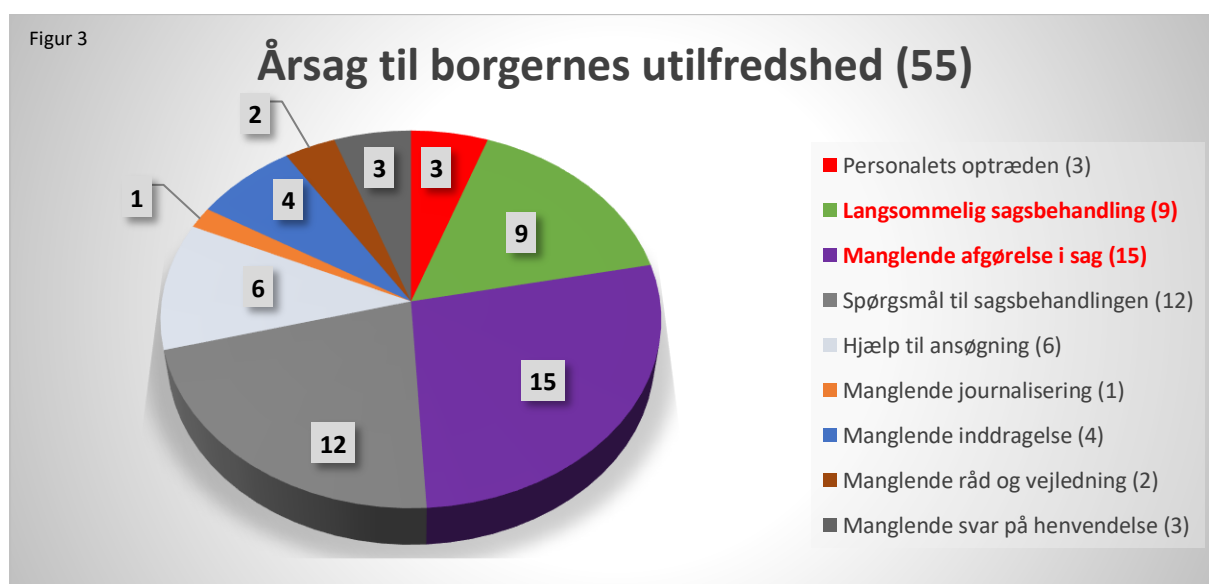
Der har siden Borgerrådgiverfunktionen startede været henvendelser, som er registreret som værende uden for Borgerrådgiverens kompetence. Det drejer sig typisk om henvendelser vedrørende problemer med Udbetaling Danmark, SKAT, Statsforvaltningen mv. Disse henvendelser kommer typisk fra borgere, som tidligere 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 2017 registrerede Borgerrådgiveren 36 henvendelser om forhold, hvor Borgerrådgiveren ikke har kompetence. I 2016 registrerede Borgerrådgiveren kun 16 henvendelser uden for kompetence. Stigningen gør at Borgerrådgiveren holder øje med udviklingen, idet funktionen ikke bør bruge for meget tid på at håndtere henvendelser, som er uden for Borgerrådgiverens kompetenceområde. Omvendt bør borgere der henvender sig med et sagsbehandlingsproblem have en tilstrækkelig råd og vejledning om, hvor de i stedet kan henvende sig

## 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 anbefaler Borgerrådgiveren, at forvaltningen har fokus på, at der bliver truffet 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 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 2017, 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.