

# Borgerrådgiverens beretning 2016



## Indholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>BORGERRÅDGIVNING I NORDDJURS – 5 ÅR</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>BERETNINGEN FOR 2016</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN</b> .....	<b>4</b>
3.1	BORGERRÅDGIVERENS BEHANDLING AF HENVENDELSERNE .....	4
3.2	ÅRSAGEN TIL BORGERNES UTILFREDSHED .....	5
3.3	UNDERSØGELSE AF SAGSBEHANDLINGEN .....	6
3.3.1	<i>Manglende orientering af forældremyndighedsindehaver</i> .....	6
3.3.2	<i>Afbrydelse af samvær for barn anbragt uden for hjemmet</i> .....	7
<b>4</b>	<b>ARBEJDSMARKEDSDIREKTØRENS OMRÅDE</b> .....	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>VELFÆRDSDIREKTØRENS OMRÅDE</b> .....	<b>10</b>
5.1	SOCIALOMRÅDET .....	13
<b>6</b>	<b>MILJØ- OG KULTURDIREKTØRENS OMRÅDE</b> .....	<b>14</b>
<b>7</b>	<b>BORGERRÅDGIVEREN</b> .....	<b>14</b>
7.1	HENVENDELSER VEDRØRENDE BORGERRÅDGIVEREN .....	14
7.2	AFTALEN OM FÆLLESKOMMUNAL BORGERRÅDGIVERFUNKTION .....	14
<b>8</b>	<b>OPSAMLING OG ANBEFALINGER</b> .....	<b>15</b>
8.1	DÅRLIG KOMMUNIKATION OG SAMARBEJDE, MANGLENDE AFGØRELSE OG LANGSOMMELIG SAGSBEHANDLING.....	15
	<b>BILAG 1, METODISKE BEMÆRKNINGER</b> .....	<b>16</b>

# 1 Borgerrådgivning i Norddjurs – 5 år

Borgerrådgiveren blev etableret i 2012, da Norddjurs Kommunalbestyrelse ønskede en uafhængig funktion i kommunen, hvor borgere og virksomheder kunne klage over sagsbehandling og service.

Formålet er at Borgerrådgiveren skal være garant for, at kommunen 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 og service.

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 kontanthjælp, 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 rolle for borgerne.

## 2 Beretningen for 2016

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 nogle områder i kraft af deres opgaver er mere i kontakt med borgerne end andre. Man skal endvidere være opmærksom på, at der også er forskel på, om områdets relation til borgerne har et stærk myndighedspræg, eller om der er tale om mere serviceorienterede opgaver. Med stærkt myndighedspræg henvises der til, at der træffes afgørelser vedrørende forsørgelse, hjælpebehov, familieforhold eller andre sociale forhold til forskel fra f.eks. udstedelse af pas, som er en mere serviceorienteret opgave.

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 vi ”på forhånd” ved, at borgeren udtrykker en utilfredshed med kommunen, har yderligere behov for hjælp/har fået utilstrækkelig hjælp eller ligefrem ønsker at indgive en formel klage over sagsbehandlingen 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.

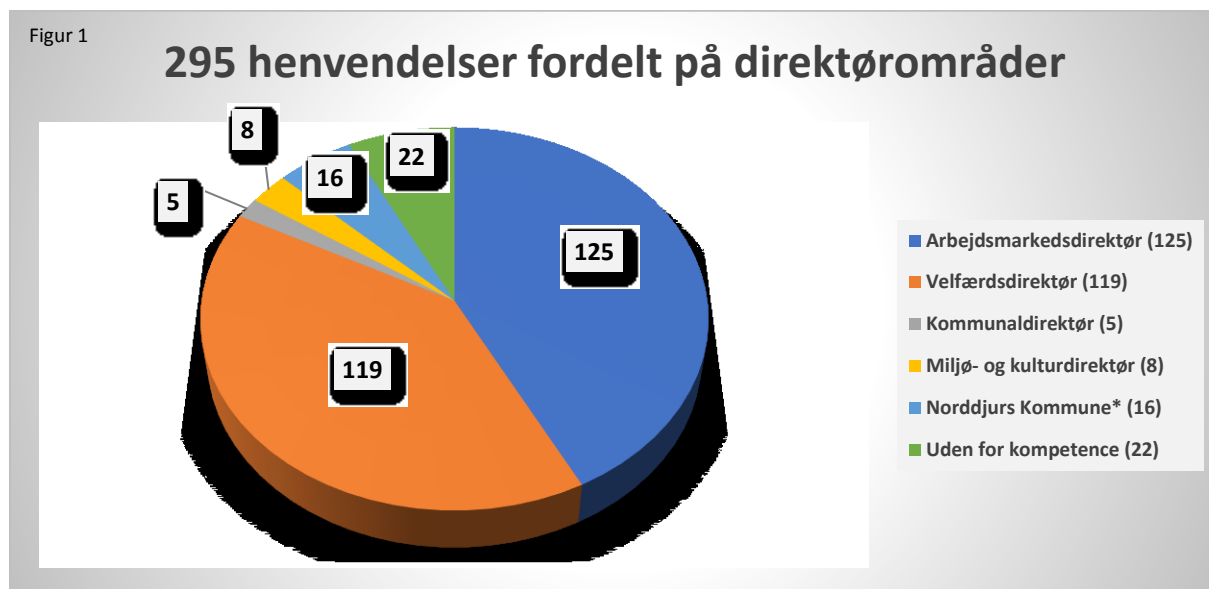
Beretningen rummer med andre ord en beskrivelse af de sager, der i en eller anden grad er problematiske. Den giver således ikke et billede af, hvordan sagsbehandlingen helt generelt ser i ud kommunen.

For yderligere metodiske betragtninger henvises til bilag 1.

### 3 Henvendelser til Borgerrådgiveren

Beretningen vedrører perioden 1. januar 2016 til 31. december 2016, hvor der har været 295 henvendelser til Borgerrådgiveren. Figur 1 viser antallet af henvendelser fordelt på direktørområder.

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



\*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.

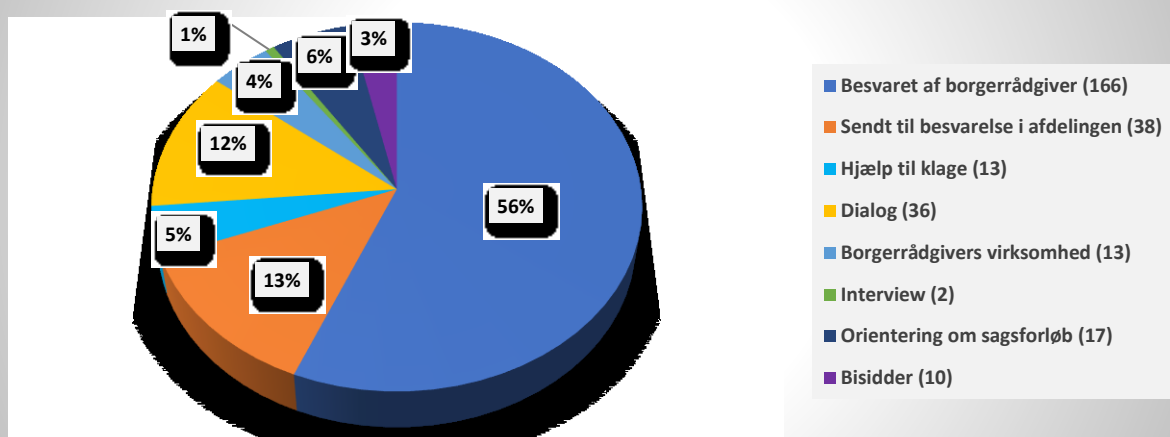
Det er Borgerrådgiverens indtryk, at den store indsats som forvaltningen i Norddjurs Kommune igennem de seneste par år har ydet i forhold til at forbedre kommunikationen og samarbejdet med borgerne er årsag til, at antallet af henvendelser har stabiliseret sig omkring de 300 henvendelser om året.

#### 3.1 Borgerrådgiverens behandling af henvendelserne

Som det ses af nedenstående figur 2, så har Borgerrådgiveren i 38 af de 295 henvendelser anmodet forvaltningen om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse. I 2016 benyttede Borgerrådgiveren sig i 36 tilfælde af det udvidede dialogprincip. Som beskrevet i beretningen for 2015 om det udvidede dialogprincip, 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.

Figur 2

## Henvendelser vedrørende Norddjurs Kommune (295)



I 2016 er 166 af henvendelserne besvaret af Borgerrådgiveren, uden at den berørte afdeling har været involveret i besvarelsen, hvilket svarer til 56 % 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.

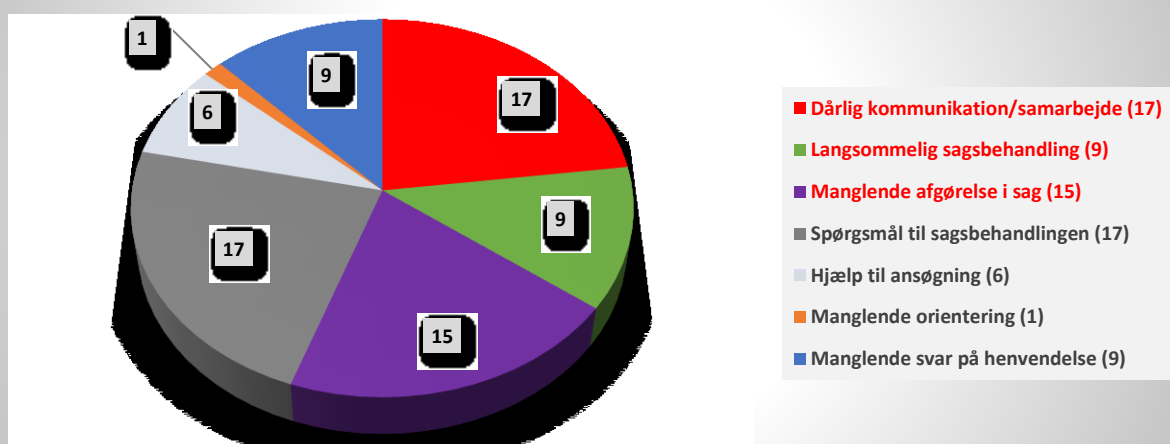
### 3.2 Årsagen til borgernes utilfredshed

Borgerrådgiveren forsøger at identificere den utilfredshed, som fylder mest hos borgeren, og som ofte også er årsag til, at borgeren efterfølgende både bliver 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.

Figur 3

## Årsag til borgernes utilfredshed (74)



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

For at formindske andelen af utilfredse borgere, så anbefaler Borgerrådgiveren, at forvaltningen fortsat arbejder på at forbedre dialogen og inddragelsen af borgeren i forbindelse med sagsbehandlingen. Dernæst bør forvaltningen være opmærksom på, at der træffes afgørelse i borgerens sag inden for de frister, der følger af lovgivningen eller de i Norddjurs Kommune fastsatte sagsbehandlingsfrister.

## Eksempel på klage over langsommelig sagsbehandling

I midten af maj 2016 henvendte en borger sig til Borgerrådgiveren og klagede over langsommelig sagsbehandling i borgerens sag efter, at sagsbehandler i efteråret 2015 meddelte, at det nu ikke var nødvendigt, at etablere flere afklaringsforløb. Sagsbehandleren orienterede endvidere borgeren om, at Jobcenter Norddjurs nu ville indhente den afsluttende lægeerklæring og få sagen forberedt til fremlæggelse for rehabiliteringsteamet.

Borgerrådgiveren anmodede Jobcenter Norddjurs om at forholde sig til borgerens klage. Jobcenter Norddjurs svarede den 1. juni 2016, at man havde modtaget den omtalte lægeerklæring den 15. april 2016 og herefter drøftet borgerens sag. Der var man kommet frem til, at der skulle udarbejdes forberedende skema med henblik på, at få sagen forelagt for rehabiliteringsteamet. Jobcenter Norddjurs meddelte endvidere, at det var aftalt med sagsbehandleren, at borgeren snarest (juni 2016) vil blive indkaldt til møde for at få udfyldt det forberedende skema.

Jobcenter Norddjurs forholdt sig ikke til borgerens klage over langsommelig sagsbehandling, men Borgerrådgiveren kunne konstatere, at efter henvendelsen fra Borgerrådgiveren blev sagen gjort klar til forelæggelse for rehabiliteringsteamet.

Borgeren orienterede efterfølgende Borgerrådgiveren om, at borgeren på rehabiliteringsmødet i efteråret 2016 blev indstillet til førtidspension.

### 3.3 Undersøgelse af sagsbehandlingen

Som tidligere beskrevet blev der i 2016 sendt 38 henvendelser til besvarelse i forvaltningen.

På baggrund af forvaltningens besvarelse har Borgerrådgiveren i 2 tilfælde indhentet sagen til nærmere undersøgelse. Borgerrådgiveren gør i den forbindelse Kommunalbestyrelsen opmærksom på, at Borgerrådgiveren fandt flere sager, som var egnet til en nærmere undersøgelse. Men antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren betyder, at Borgerrådgiveren har valgt at prioritere personligt møde med borgerne frem for at bruge tiden på at foretage en nærmere undersøgelse af sagsbehandlingen.

#### 3.3.1 Manglende orientering af forældremyndighedsindehaver

En borger henvendte sig til Borgerrådgiveren, fordi borgeren var utilfreds med, at borgeren som forældremyndighedsindehaver ikke var blevet orienteret om, at vedkommens barn, som var anbragt uden for hjemmet, havde genoptaget samværet med den anden forældremyndighedsindehaver. Det fremgik af afdelingens besvarelse, at borgeren var blevet orienteret om, at samværet var genoptaget, men at det først skete på det efterfølgende opfølgingsmøde. Baggrunden for, at borgeren først blev orienteret efterfølgende, var at afdelingen havde vurderet, at der var risiko for, at informationen om at samværet med den anden forældremyndighedsindehaver var genoptaget, kunne føre til en konfliktoptrapning i sagen, der ville belaste det anbragte barn.

På baggrund af afdelingens besvarelse kontaktede borgeren igen Borgerrådgiveren og oplyste, at afdelingen ikke havde orienteret borgeren om genoptagelse af samværet med den anden forældremyndighedsindehaver. Borgerrådgiveren sendte derfor en anmodning til afdelingen om yderligere oplysninger og dokumentation for, at orienteringen havde fundet sted.

Afdelingen svarede herefter, at afdelingen ikke direkte havde orienteret borgeren om, at det anbragte barn havde genoptaget samværet med den anden forældremyndighedsindehaver. Men at afdelingen var vidende om, at det var det anbragte barn, som havde oplyst borgeren om, at samværet med den anden forældremyndighedsindehaver var genoptaget.

Det fremgik endvidere af svaret, at afdelingen havde vurderet, at en information om genoptagelse af samværet mellem barnet og den anden forældremyndighedsindehaver ville være konfliktoptrappende, og at afdelingen havde ønsket at skærme det anbragte barn for dette ved at udsætte orienteringen af borgeren. Afdelingen henviste også til, at når der er fælles forældremyndighed, så har forældrene selv en forpligtelse til at informere hinanden løbende. Samtidig var det dog afdelingens vurdering, at de burde have orienteret borgeren direkte.

Borgerrådgiveren henvendte sig på den baggrund igen til afdelingen for at få oplyst, hvorfor der tilsyneladende var forskel på de to svar.

Hertil svarede afdelingen, at det var den første besvarelse, som var korrekt, forstået på den måde, at borgeren var orienteret om genoptagelse af samværet, men at borgeren ikke var orienteret af afdelingen. Afdelingen havde dog været bekendt med, at borgeren var oplyst om genoptagelsen af samvær – om end det var af det anbragte barn.

Afdelingen beklagede, at borgeren ikke var blevet orienteret af afdelingen, og afdelingen tilkendegav, at borgeren burde have været orienteret direkte af dem og ikke have fået informationen fra det anbragte barn.

Borgerrådgiveren fandt på den baggrund *ikke* anledning til at udtale kritik af afdelingen i denne sag.

### **3.3.2 Afbrydelse af samvær for barn anbragt uden for hjemmet**

Borgerrådgiveren fik i løbet af 2016 en henvendelse fra en borger, hvis barn stort set siden fødslen havde været anbragt uden for hjemmet. Det anbragte barn havde 2 gange om året mulighed for at have samvær med bedsteforældre og andre nære pårørende. Borgeren oplyste, at børn og unge-udvalget i Norddjurs Kommune ikke havde truffet afgørelse om afbrydelse af det anbragte barns samvær med de nævnte pårørende.

Det er Borgerrådgiveren opfattelse, at børn og unge, som anbringes uden for hjemmet, har ret til samvær og kontakt med deres forældre og netværk, herunder særligt søskende, bedsteforældre, øvrige familiemedlemmer og venner mv. Forvaltningen skal træffe afgørelse om omfanget og om udøvelsen af samværet. Udgangspunktet for forvaltningens afgørelse om samvær skal være, at barnet eller den unge som hovedregel har brug for at bibeholde kontakten til de sine nære pårørende. Barnets ret til samvær omfatter både en ret til at forældre og netværk kan besøge barnet eller den unge og en ret til, at barnet eller den unge kan besøge forældre og netværk. I forbindelse med anbringelsen er det forvaltningens ansvar at sørge for, at forbindelsen mellem de nære pårørende og det anbragte barn holdes ved lige. Denne aktive forpligtelse for forvaltningen har især betydning, når det drejer sig om svage forældre og svage nære pårørende.

En afgørelse, som medfører, at samvær og kontakt mellem det anbragt barn og dets forældre og netværk kun må finde sted mindre end en gang om måneden, skal betragtes som en afgørelse om at afbryde forbindelsen mellem forældre og netværk og det anbragte barn. Problemet er, at forvaltningen ikke har kompetence til at træffe afgørelse om afbrydelse af samvær mellem et anbragt barn og forældre og netværk. Sådant en afgørelse skal træffes af børn og unge-udvalget efter servicelovens § 71, stk. 3 og 4. børn og unge-udvalget skal konkret i disse afgørelser tage stilling til hyppigheden af samvær.

Borgerrådgiveren anmodede derfor Myndighedsafdelingen i Norddjurs Kommune om, at forholde sig til, at det anbragte barn kun havde samvær med sine bedsteforældre 2 gange om året, og at der reelt var tale om afbrydelse af samvær for et barn der var anbragt uden for hjemmet.

Myndighedsafdelingen svarede, at der var borgeren, som tidligere selv havde ønsket, at det anbragte barns øvrige nære netværk kunne skulle have samvær 2 gange om året, dette i forbindelse med fødselsdag og jul. Myndighedsafdelingen oplyste endvidere, at der ikke var truffet afgørelse i børn og

ungeudvalget. På baggrund af henvendelsen vil der blive truffet en konkret afgørelse vedrørende det fremadrettede samvær.

På baggrund af dette svar, valgte Borgerrådgiveren at stille uddybende spørgsmål vedrørende anbragt barns samvær med forældre og netværk:

*"--- Som jeg forstår besvarelsen, så har man i en sag, hvor et barn er tvangsanbragt uden for hjemmet, ikke truffet afgørelse om afbrydelse af barnets samvær med sine pårørende, fordi barnets mor har givet udtryk for, at hun kun ønsker at barnets pårørende har samvær 2 gange om året.*

*Det er min opfattelse, at det afgørende for, om det er kommunen eller om det er børn og unge-udvalget, der skal træffe afgørelse om et tvangsanbragt barns samvær, ikke er den personkreds, der skal træffes afgørelse i forhold til, men hvor indgribende afgørelsen er overfor det anbragte barn.*

*Når et tvangsanbragt barns ret til samvær med sine forældre eller pårørende så begrænses til mindre end én gang om måneden, skal børn og unge-udvalget træffe denne afgørelse. Hverken kommunen eller den forældremyndighedsindehaver, som barnet er tvangsanbragt fra, kan efter min opfattelse give samtykke til afbrydelse af det tvangsanbragte barns samvær med sine pårørende.*

*Jeg vil derfor anmode om en udtalelse omkring afgørelseskompetencen for afbrydelse af samværet for det anbragte barn. Udtalelsen skal derudover indeholde en kommentar til om Norddjurs Kommune fastholder, at der ikke burde være truffet afgørelse om afbrydelse af det anbragte barns ret til samvær med sine pårørende. Og at forældremyndighedsindehaver kan give samtykke til afbrydelse af et anbragt barns samvær med sine andre pårørende."*

Myndighedsafdelingen svarede følgende Borgerrådgiverens uddybende spørgsmål om afgørelseskompetencen:

*"Det er enten forvaltningen eller børn og unge-udvalget, der træffer afgørelsen om et anbragt barns samvær med netværket. Dette følger af servicelovens bestemmelser om samvær og kontakt. Det er afgørelsens indgribende karakter, der er afgørende for, om det er forvaltningen eller børn og unge-udvalget, der skal træffe afgørelse om et anbragt barns samvær og kontakt under anbringelsen. Hvis samværet skal begrænses til mindre end én gang om måneden, skal børn og unge-udvalget træffe afgørelsen, uanset om afgørelsen retter sig mod forældrene eller personer i netværket.*

*Afgørelser om samvær og kontakt med netværket bliver truffet overfor indehaveren af forældremyndigheden og den unge, der er fyldt 12 år.*

*Jf. ovenstående henvises til Ankestyrelsens principafgørelse PA-124-13 og SEL§71"*

I forhold til om Norddjurs Kommune i den konkrete sag havde kompetencen til at afbryde samværet mellem det anbragte barn og dets forældre og netværk svarede myndighedsafdelingen følgende:

*"Myndighedsafdelingen i Norddjurs kommune burde principielt, jf. ovenstående, have anmodet børn og unge-udvalget om at træffe afgørelse i forbindelse med aftale om samvær med netværket til barnet. Afgørelsen om samvær med netværket blev truffet ud fra ønske fra moderens side, og i Myndighedsafdelingen var man ikke opmærksomme på at samværsaftale omkring netværket ikke kan bero på en frivillig aftale mellem forældremyndighedsindehaver og Myndighedsafdelingen. Misforståelsen er formodentlig opstået i forbindelse med at Myndighedsafdelingen har haft fokus på at afgørelsen alene træffes overfor indehaver af forældremyndighed, og denne ønskede på daværende tidspunkt kun at samvær med netværket skulle finde sted to gange årligt.*

*Det kan i denne sammenhæng oplyses at afgørelse vedr. fremtidigt samvær med biologisk netværk til XXXXXXXX træffes af børn og unge-udvalget d.15.12.16."*

Idet myndighedsafdelingen har ændret sin praksis omkring afgørelseskompetencen i forbindelse med afgørelse om afbrydelse af samvær for anbragte børn, så foretog Borgerrådgiveren sig ikke yderligere i sagen.

## **4 Arbejdsmarkedsdirektørens område**

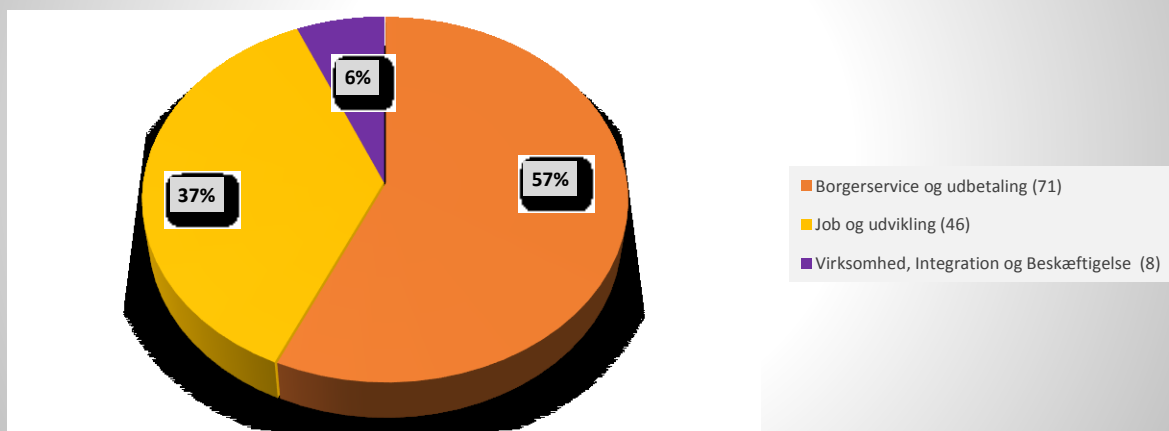
I 2016 har der været 125 henvendelser vedrørende Arbejdsmarkedsområdet. Til sammenligning kan det oplyses, at der i 2015 var 143 henvendelser.

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



Figur 4

## 125 henvendelser vedrørende Arbejdsmarkedsområdet



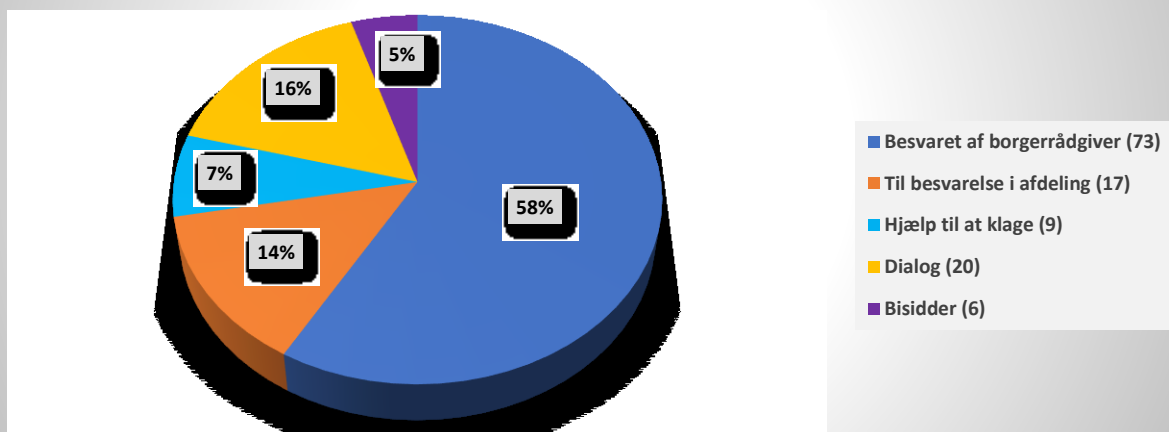
I beretningen for 2015 beskrev Borgerrådgiveren, at man kunne i forhold til antallet af henvendelser fra borgerne kunne mærke den indsats, som Job og udvikling havde gjort i forhold til forbedre dialogen og inddragelse af borgerne. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at for afdelingen Job og udvikling så er den positive udvikling fra 2015 fortsat i 2016.

Med hensyn til afdelingen Virksomhed, Integration og Beskæftigelse, så fik Borgerrådgiveren i løbet af året 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. I den forbindelse havde Borgerrådgiveren et dialogmøde med forvaltningen i forhold til, hvordan flygtningene blev introduceret til Norddjurs Kommune herunder, hvilken hjælp de kunne få ved kommunen, og hvad de måtte forvente at skulle klare selv. Det er umiddelbart Borgerrådgiverens indtryk, at disse tiltag har hjulpet og at flygtningen nu får en bedre introduktion og til og forventningsafstemning i forhold til på deres nye tilværelse i Norddjurs Kommune.

Med hensyn til Borgerservice og udbetaling, så har Borgerrådgiveren oplevet en stigning i antallet af henvendelser. Borgerrådgiveren inviterer derfor Borgerservice og udbetaling til en nærmere dialog omkring indholdet af de henvendelser, der har været ved Borgerrådgiveren.

Figur 5

## Behandling af henvendelser vedrørende Arbejdsmarkedsafdelingen (125)

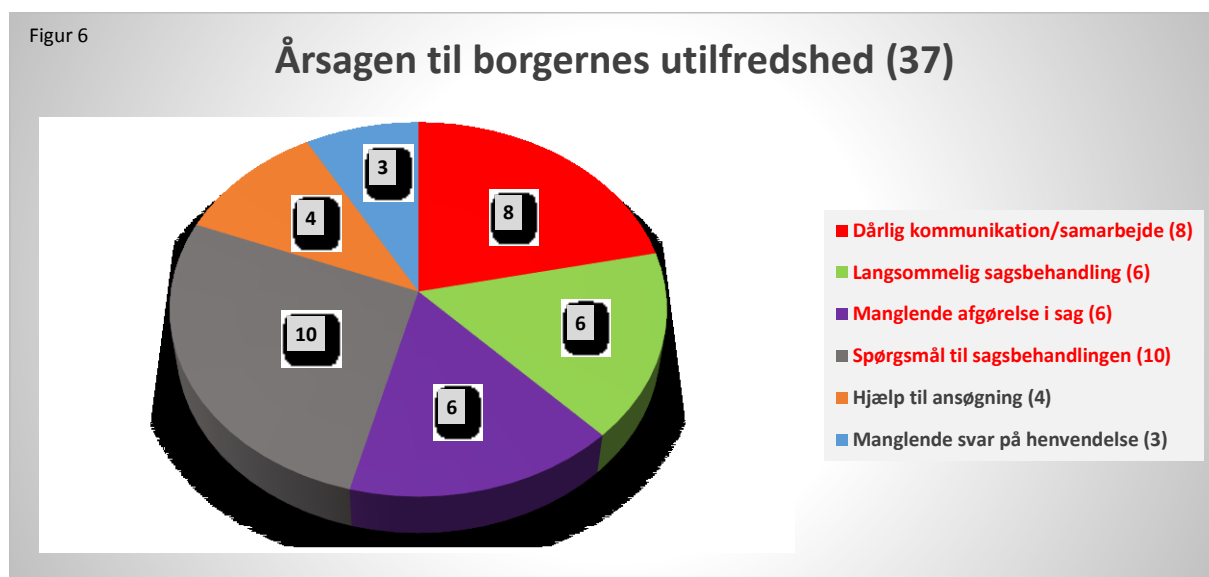


Som det ses af figur 5, så er 58% af henvendelserne vedrørende Arbejdsmarkedsområdet besvaret af Borgerrådgiveren, uden at den berørte afdeling har været involveret i besvarelsen.

Som beskrevet tidligere så egner nogle sager sig bedre til en hurtig og mere fleksibel behandling, hvor borgerens akutte problem kan løses ved, at Borgerrådgiveren tager kontakt til den pågældende afdeling eller sagsbehandler. I forhold til Arbejdsmarkedsområdet, så har Borgerrådgiveren i 2016 i 20 tilfælde anvendt denne metode, for derigennem at få en hurtigere løsning på borgerens problem. Derudover er Arbejdsmarkedsområdet i 17 tilfælde anmodet om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse.

I de fleste sager, som blev oversendt til besvarelse ved Arbejdsmarkedsområdet, men også i forhold til de henvendelser, hvor det udvidede dialogprincip blev anvendt, var borgeren ofte utilfredse med flere dele af sagsbehandlingen. Borgerrådgiveren har dog i forbindelse med oversendelsen 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 6 viser den primære utilfredshed i disse sager.



Som det fremgår af figur 6 så var langt de fleste ad årsagerne til, at henvendelserne blev sendt til besvarelse ved Arbejdsmarkedsområdet følgende temaer:

- Dårlig kommunikation og samarbejde mellem borgeren og sagsbehandleren
- Spørgsmål til sagsbehandlingen eller det forventede sagsforløb
- Manglende afgørelse i borgerens sag
- Langsommelig sagsbehandling

Selvom der stort set er tale om de samme klage temaer, som Borgerrådgiveren har beskrevet i tidligere beretninger, så vil Borgerrådgiveren fremhæve at der fortsat er et fald i antallet af henvendelser, hvor der klages over dårlig kommunikation og samarbejde med sagsbehandleren. Borgerrådgiveren vil gerne anerkende Arbejdsmarkedsområdet den indsats, som området har gjort for at forbedre dialogen og inddragelsen af borgerne i forbindelse med sagsbehandlingen. Men for at sikre den fortsatte positive udvikling er afdelingerne i Arbejdsmarkedsområdet velkommen til at kontakte Borgerrådgiveren for at få en nærmere gennemgang af årsagen til borgerens utilfredshed.

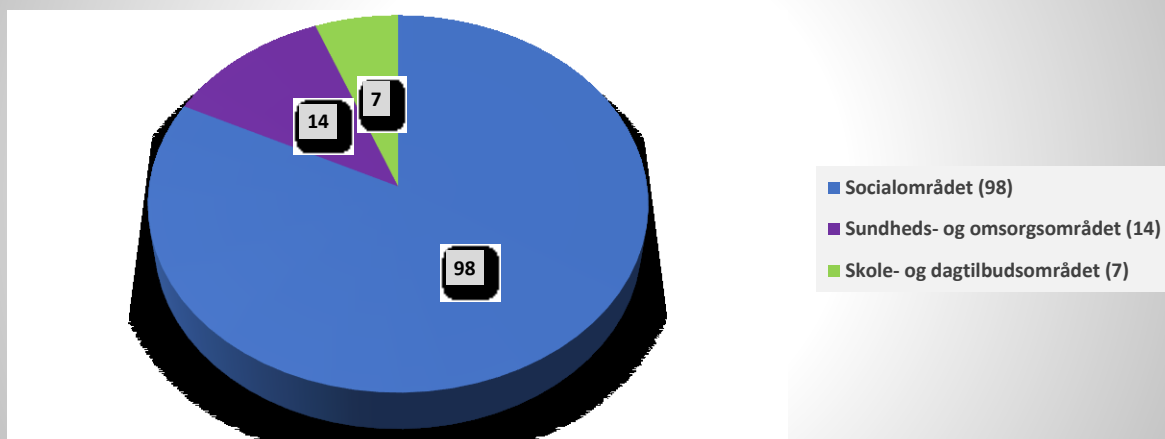
## 5 Velfærdsdirektørens område

I 2016 har der været 119 henvendelser vedrørende Velfærdsdirektørens områder, fordelt med henholdsvis 98 henvendelser vedrørende Socialområdet, 14 henvendelser vedrørende Sundheds- og omsorgsområdet og 7 henvendelser vedrørende Skole- og dagtilbudsområdet.

I 2015 var der til sammenligning 45 henvendelser vedrørende Velfærdsdirektørens områder, fordelt med henholdsvis 28 henvendelser vedrørende Socialområdet, 10 henvendelser vedrørende Sundheds- og omsorgsområdet og 7 henvendelser vedrørende Skole- og dagtilbudsområdet.

Figur 7

## Henvendelserne vedrørende Velfærdsområdet (119)

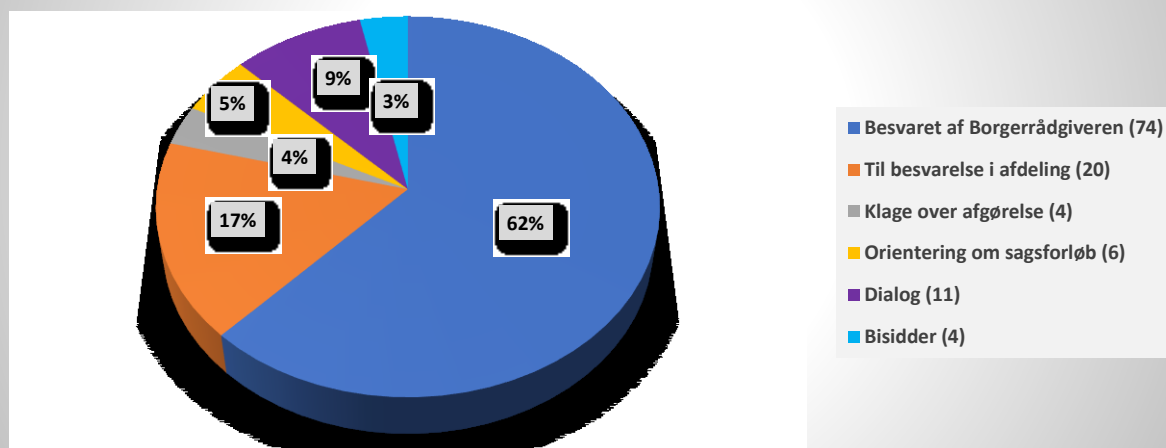


Som beskrevet ovenfor har der i forhold til Socialområdet været en stor stigning i antallet af henvendelser fra 28 henvendelser i 2015 til 98 henvendelser i 2016. Borgerrådgiveren inviterer derfor til en nærmere dialog med Socialområdet omkring indholdet af de henvendelser, der har været ved Borgerrådgiveren.

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 og komme med generelle anbefalinger.

Figur 8

## Behandling af henvendelser vedrørende Velfærdsområdet (119)

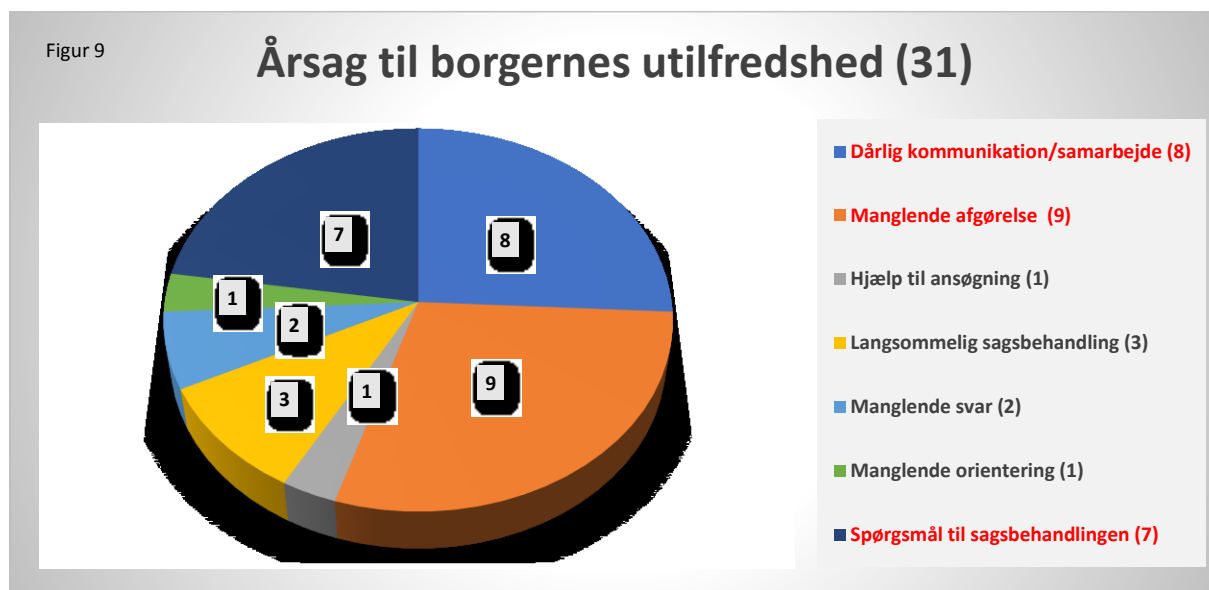


Som det ses af figur 8, så er 62% af henvendelserne vedrørende Velfærdsområdet besvaret af Borgerrådgiveren, uden at den berørte afdeling har været involveret i besvarelsen.

I forhold til Velfærdsområdet, så har Borgerrådgiveren i 2016 anvendt det udvidede dialogprincip i 11 tilfælde, for derigennem at få en hurtigere løsning på borgerens problem. Derudover er Velfærdsområdet i 20 tilfælde anmodet om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse. I alle tilfælde har det drejet sig om henvendelser vedrørende Socialområdet.

I de fleste sager, som blev oversendt til besvarelse ved Velfærdsområdet, men også i forhold til de henvendelser, hvor det udvidede dialogprincip blev anvendt, var borgeren ofte utilfredse med flere dele af sagsbehandlingen. Borgerrådgiveren har dog i forbindelse med oversendelsen 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 figur 9 så var der især 3 årsager til, at henvendelserne blev sendt til besvarelse ved Velfærdsområdet:

- Manglende afgørelse i borgerens sag
- Dårlig kommunikation og samarbejde mellem borgeren og sagsbehandleren
- Spørgsmål til sagsbehandlingen og/eller det forventede sagsforløb

## Eksempel på klage over manglende afgørelse

En borger henvendte sig til Borgerrådgiveren og klagede over manglende afgørelse på borgerens ansøgning om tabt arbejdsfortjeneste. Borgeren oplyste, at vedkommende flere gange havde henvendt sig til sagsbehandleren omkring mulighed for at få kompensation for tabt arbejdsfortjeneste. Baggrunden for borgerens anmodning var, at borgeren, sammen med sit barn, flere dage om ugen skulle være i Familiehuset. Borgeren oplyste, at borgerens anmodning blev afvist af sagsbehandleren, uden at borgeren fik en afgørelse herom.

Borgerrådgiveren anmodede Myndighedsafdelingen om at forholde sig til den manglende afgørelse på borgerens ansøgning om tabt arbejdsfortjeneste. Myndighedsafdelingen beklagede herefter forløbet og traf afgørelse i sagen

Borgerrådgiveren vil opfordre Velfærdsområdet til at forholde sig til de ovenstående klagetemaer 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.

## 5.1 Socialområdet

I 2016 var der 98 henvendelser vedrørende Socialområdet. Til sammenligning var der der 28 henvendelser i 2015 og 53 henvendelser i 2014.

Af de 98 henvendelser oversendte Borgerrådgiveren 20 henvendelser til besvarelse ved Socialområdet, mens Borgerrådgiveren i 11 tilfælde anvendte det udvidede dialogprincip, for derigennem at få en hurtig løsning af borgerens problem.

Som beskrevet under punkt 3.3.1 har Borgerrådgiveren i en sag stillet uddybende spørgsmål, hvor en borger henvendte sig, idet borgeren som forældremyndighedsindehaver ikke var blevet orienteret om, at borgerens barn, som var anbragt uden for hjemmet, havde genoptaget samværet med den anden forældremyndighedsindehaver. Det fremgik af afdelingens svar på borgerens klage, at borgeren var blevet orienteret om, at samværet var genoptaget, men at det først skete på et opfølgingsmøde, efter at samværet med den forældremyndighedsindehaver var genoptaget.

På baggrund af afdelingens besvarelse kontaktede borgeren igen Borgerrådgiveren og oplyste, at afdelingen ikke havde orienteret borgeren om genoptagelse af samværet med den anden forældremyndighedsindehaver.

Borgerrådgiveren sendte derfor en anmodning til afdelingen om yderligere oplysninger og dokumentation for, at orienteringen havde fundet sted. Hertil svarede afdelingen, at borgeren *ikke* var blevet orienteret direkte af afdelingen. Derimod var det barnet, som havde oplyst borgeren om, at samværet med den anden forældremyndighedsindehaver var genoptaget.

Borgerrådgiveren henvendte sig på den baggrund igen til afdelingen for at få oplyst, hvorfor der tilsyneladende var forskel på de to svar.

Hertil svarede afdelingen, at det var den første besvarelse, som var korrekt, forstået på den måde, at borgeren *var* orienteret om genoptagelse af samværet, men at borgeren ikke var orienteret af afdelingen. Afdelingen havde dog været bekendt med, at borgeren var oplyst om genoptagelsen af samvær – om end det var af barnet.

Afdelingen beklagede forløbet og tilkendegav, at borgeren burde have været orienteret direkte af afdelingen - og ikke af barnet. Borgerrådgiveren var enig heri og fandt på den baggrund ikke grund til at udtale kritik eller foretage sig yderligere.

Som beskrevet under punkt 3.3.2 har Borgerrådgiveren i en anden sag stillet uddybende spørgsmål i forhold til afgørelseskompetencen, når et anbragt barns samvær med sine forældre og netværk afbrydes. I den forbindelse gjorde Borgerrådgiveren opmærksom på, at reglerne på området skal forstås således, at et anbragt barn har ret til samvær med forældre og netværk, herunder bedsteforældre mv.

Forvaltningen kan fastsætte nærmere vilkår for samværet, herunder nærmere vilkår for samværet med netværket. Forvaltningen kan imidlertid ikke træffe afgørelser, som medfører, at et anbragt barns samvær med forældre og netværk kun må finde sted mindre end én gang om måneden. En sådan afgørelse sidestilles med en afbrydelse af samværet og kan kun træffes af Børn og Unge-udvalget.

Socialområdet har i deres besvarelse bekræftet, at de var enige med Borgerrådgiverens opfattelse af reglerne for samvær for anbragte børn, og at man i den konkrete sag vil man sørge for, at afgørelsen blev truffet af børn og unge-udvalget.

De resterende besvarelser fra Socialområdet har været fyldestgørende og har ikke givet anledning til bemærkninger fra Borgerrådgiveren.

Som det er beskrevet ovenfor ved figur 9, så var det især manglende afgørelse i borgerens sag, dårlig kommunikation og samarbejde mellem borgeren og sagsbehandleren og spørgsmål til sagsbehandlingen og/eller det forventede sagsforløb, som var årsag til borgernes utilfredshed.

Borgerrådgiveren opfordre derfor Socialområdet til at forholde sig til de disse klagetemaer, for herigennem at finde inspiration til, hvorledes de man kan forhindre, at borgerne i første omgang bliver utilfredse med sagsbehandlingen i Socialområdet. Derfor er Socialområdet velkommen til at kontakte Borgerrådgiveren for at få en nærmere gennemgang af årsagen til borgerens utilfredshed.

## 6 Miljø- og kulturdirektørens område

I 2016 har der været 8 henvendelser vedrørende Miljø- og kulturdirektørens område. Til sammenligning kan det oplyses, at der i 2015 var 15 henvendelser vedrørende Miljø- og kulturdirektørens område.

Af de 8 henvendelser oversendte Borgerrådgiveren 1 henvendelse til besvarelse ved den berørte afdeling, mens Borgerrådgiveren i 3 tilfælde anvendte det udvidede dialogprincip, for derigennem at få en hurtig løsning af borgerens problem. Miljø- og kulturdirektørens område har i den sag, som blev oversendt til besvarelse bekræftet og beklaget det forhold, som borgeren klagede over.

Borgerrådgiveren har både i forbindelse med den henvendelse, som blev oversendt til besvarelse ved Miljø- og kulturdirektørens området, men også i forhold til de henvendelser, hvor det udvidede dialogprincip blev anvendt, registreret den utilfredshed, som umiddelbart fyldte mest hos borgeren.

Borgerrådgiveren har for den ene oversendelsessag og de 3 dialoghenvendelse registreret følgende:

- 2 sager som skyldes manglende svar på borgerens henvendelse
- 1 sag, hvor borgeren klagede over dårlig kommunikation og samarbejde med sagsbehandleren
- 1 sag, hvor borgeren skulle have hjælp til at indgive en ansøgning

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 2016 var der 16 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 Aftalen om fælleskommunal borgerrådgiverfunktion

Norddjurs Kommunes Borgerrådgiver er en del af den fælles kommunale borgerrådgiverfunktion mellem Favrskov, Horsens, Norddjurs, Randers og Skanderborg Kommune.

Der har i 2016 været ca. 1.750 henvendelser til den fælles borgerrådgiverfunktion, fordelt med ca. 700 henvendelser i Randers Kommune, 295 henvendelser i Norddjurs Kommune, ca. 200 henvendelser i Favrskov, ca. 350 henvendelser i Skanderborg og ca. 200 i Horsens Kommune. Til sammenligning kan det oplyses, at der i 2015 var 1.400 henvendelser til den fælles borgerrådgiverfunktion.

Borgerrådgiveren er opmærksom på, at der både er en stigning i det samlede antal henvendelser til den fælles borgerrådgiverfunktion og samtidigt en stor forskel på antallet af henvendelser fra de enkelte kommuner.

Det fremgår af aftalen om den fælleskommunale borgerrådgiverfunktion, at Borgerrådgiveren selv regulerer tidsforbruget i forhold til de enkelte kommuner, således at borgerrådgiverfunktionen, set over hele året er til stede og arbejder med den enkelte kommunes henvendelser i overensstemmelse med samarbejdsaftalen.

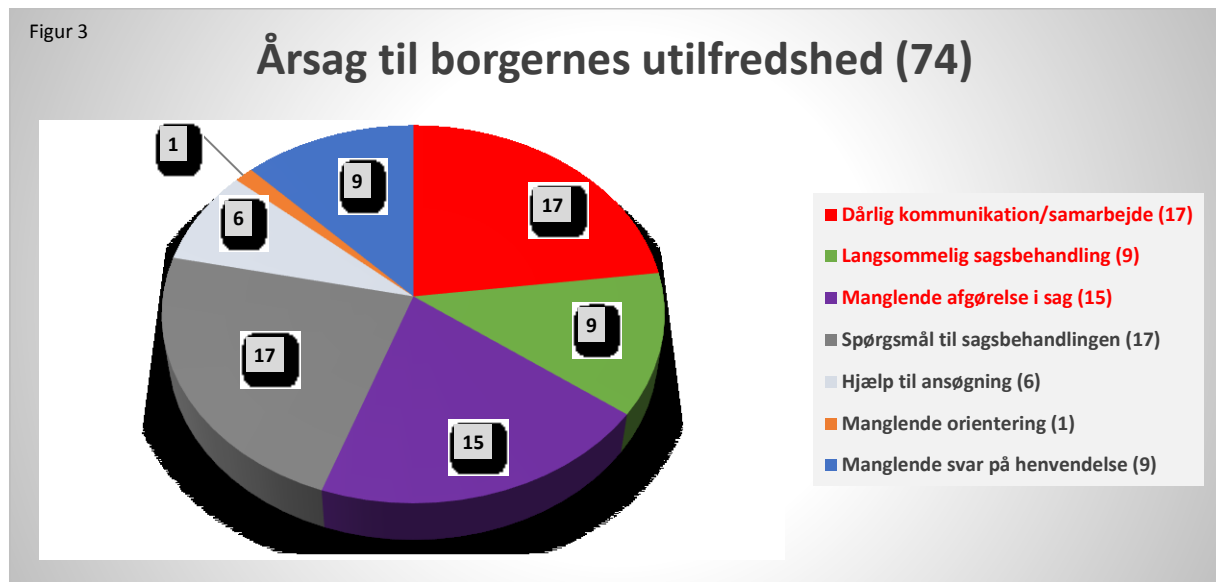
Borgerrådgiveren gør i den forbindelse opmærksom på, at såfremt henvendelserne fra en enkelt kommune, over en længere periode går ud over den tid, som Borgerrådgiveren burde bruge på denne kommunes henvendelser, så vil Borgerrådgiveren orientere den pågældende kommune herom og anbefale, at der iværksættes tiltag, der nedbringer antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren. I den efterfølgende beretning vil Borgerrådgiveren orientere om, hvorvidt de iværksatte tiltag har nedbragt antallet af henvendelser i den pågældende kommune.

## 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 kan hovedårsagen til, at forvaltningen skal besvare henvendelser fra Borgerrådgiveren, deles op i 3 store grupper:

- Dårlig kommunikation og samarbejde med borgeren
- Manglende afgørelse i borgerens sag
- Langsommelig sagsbehandling



Borgerrådgiveren gør opmærksom på, at dårlig kommunikation og samarbejde med borgeren fortsat udgør en af hovedårsagerne til, at borgerne henvender sig til Borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren er opmærksom på, at forvaltningen igennem en længere periode har haft fokus på og arbejdet med, at forbedre kommunikationen og samarbejdet med borgerne. Borgerrådgiveren har også bemærket en positiv udvikling, men der er fortsat mange borgere, som oplever at de har dårlig kommunikation og samarbejde med deres sagsbehandlere.

Borgerrådgiveren opfordrer derfor til, at forvaltningen fortsat arbejder på at forbedre dialogen og inddragelsen af borgeren i forbindelse med sagsbehandlingen. Dernæst bør forvaltningen være opmærksom på, at der træffes afgørelse i borgerens sag inden for de frister, der følger af lovgivningen eller de i Norddjurs Kommune fastsatte sagsbehandlingsfrister.

Ud over dialog med forvaltningen vedrørende ovenstående emner, så tilbyder Borgerrådgiveren desuden undervisningen i de generelle sagsbehandlingsregler, f.eks. omkring aktindsigtsager, partshøring og notatpligten.

Både Borgerrådgiverens dialog med forvaltningen og undervisningen 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.

I forhold til beretningen for 2016, så er de enkelte afdelinger, i Norddjurs Kommune, er velkomne til at kontakte Borgerrådgiveren for at få en nærmere gennemgang af årsagen til borgerens utilfredshed.

## 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, 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 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.