

Borgerrådgiverens beretning 2019



Indholdsfortegnelse

1	BORGERRÅDGIVNING I NORDDJURS KOMMUNE	3
2	BERETNINGEN FOR 2019	4
2.1	HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN	4
2.2	BORGERRÅDGIVERENS BEHANDLING AF HENVENDELSERNE	5
2.3	ÅRSAGEN TIL BORGERNES UTILFREDSHED	6
3	FÆLLESFORVALTNINGSDIREKTØRENS OMRÅDE	7
4	VELFÆRDSDIREKTØRENS OMRÅDE	9
5	BORGERRÅDGIVEREN	10
5.1	HENVENDELSER VEDRØRENDE BORGERRÅDGIVEREN	10
5.2	UDEN FOR KOMPETENCE	10
6	BORGERRÅDGIVERENS OPFORDRINGER	11
6.1	MANGLENDE AFGØRELSE I BORGERNES SAG	11
6.2	LANGSOMMELIG SAGSBEHANDLING	12
6.3	MANGLENDE SVAR PÅ BORGERNES HENVENDELSER	12
	BILAG 1, METODISKE BEMÆRKNINGER	12

1 Borgerrådgivning i Norddjurs Kommune

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

Formålet med borgerrådgiverfunktionen er at gøre det lettere for borgere og erhvervsdrivende at klage over forhold vedrørende sagsbehandlingen og betjeningen i Norddjurs Kommune. Desuden får de, som oplever en konkret usikkerhed eller tvivl om, hvorvidt de er blevet behandlet korrekt af kommunen, mulighed for at få en uafhængig rådgivning og vejledning omkring deres sagsforløb.

Borgerrådgiverens fokus er, at medvirke til at gøre sagsbehandlingen i Norddjurs Kommune så god som mulig. I den forbindelse inddrager Borgerrådgiveren de gældende regler, love og principper om god forvaltningsskik som beskriver, hvordan en kommune skal behandle sager og henvendelser fra borgere og erhvervsdrivende.

Borgerrådgiverens årsberetning er baseret på henvendelser til Borgerrådgiveren i 2019, og den indeholder en redegørelse for, hvilke emner og problemstillinger, som har kendetegnet de henvendelser, som Borgerrådgiveren har modtaget.

I den forbindelse gøres der opmærksom på, at Borgerrådgiverens vurderinger og iagttagelser udelukkende er i relation til de henvendelser, som har været til Borgerrådgiveren, og at disse kun udgør en begrænset andel af alle de henvendelser, som Norddjurs Kommune hvert år håndterer. Henvendelserne skal dog ses som en mulighed for at identificere eventuelle problemstillinger eller tendenser i den kommunale sagsbehandling og kan dermed være et supplerende og kvalificerende indlæg i forhold til forvaltningens arbejde med at forbedre sagsbehandlingen for borgere og erhvervsdrivende.

Henvendelser til Borgerrådgiveren kan fortælle os noget om, hvor sagsbehandlingen har givet anledning til frustration hos borgeren, herunder om det skyldes, at sagsbehandlingen ikke har været korrekt. Selv i sager, hvor der ikke er begået egentlige eller alvorlige sagsbehandlingsfejl, kan en henvendelse stadig lære os noget om sagsbehandlingen – set fra et borgerperspektiv.

Det er med andre ord indholdet af henvendelserne – og ikke alene antallet af henvendelser - der er interessant. Én henvendelse kan give anledning til ændring i interne procedurer, hvorimod 10 henvendelser indenfor samme klagetemaer ikke nødvendigvis giver anledning til forandring i en afdeling.

Afslutningsvis kan vi påpege, at vi i Borgerrådgiverfunktionen er af den opfattelse, at den enkelte sagsbehandler ønsker at gøre sit arbejde ordentligt, og at langt størstedelen af de fejl der begås sker utilsigtet. Vi arbejder derfor på, at forbedringen af sagsbehandlingen sker i dialog med forvaltningen. Et godt samarbejde med forvaltningen er med andre ord en forudsætning for, at der findes de bedst tænkelige løsninger for alle.

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

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

2 Beretningen for 2019

Beretningen indeholder en beskrivelse af antallet af henvendelser, hvilke direktørområder henvendelserne har vedrørt, Borgerrådgiverens håndtering af henvendelserne samt en beskrivelse af de generelle problemstillinger, der påpeges på baggrund af disse henvendelser.

Herefter kommer der en nærmere beskrivelse af henvendelserne inden for de enkelte områder.

Borgerrådgiveren gør opmærksom på, at henvendelserne til Borgerrådgiveren er en mulighed for at se nærmere på, hvad der karakteriserer de sager, hvor den enkelte borger eller erhvervsdrivende er utilfredshed med den behandling, som de har fået i kommunen.

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, og dels for at illustrere nogle af de problemstillinger, som borgere eller erhvervsdrivende har oplevet i forbindelse med deres henvendelse til kommunen. Eksemplerne bør derfor ikke læses som et udtryk for, at netop den pågældende afdeling, hvorfra der er præsenteret et eksempel, har særligt store udfordringer i forhold til sagsbehandlingen.

For yderligere metodiske betragtninger henvises til bilag 1.

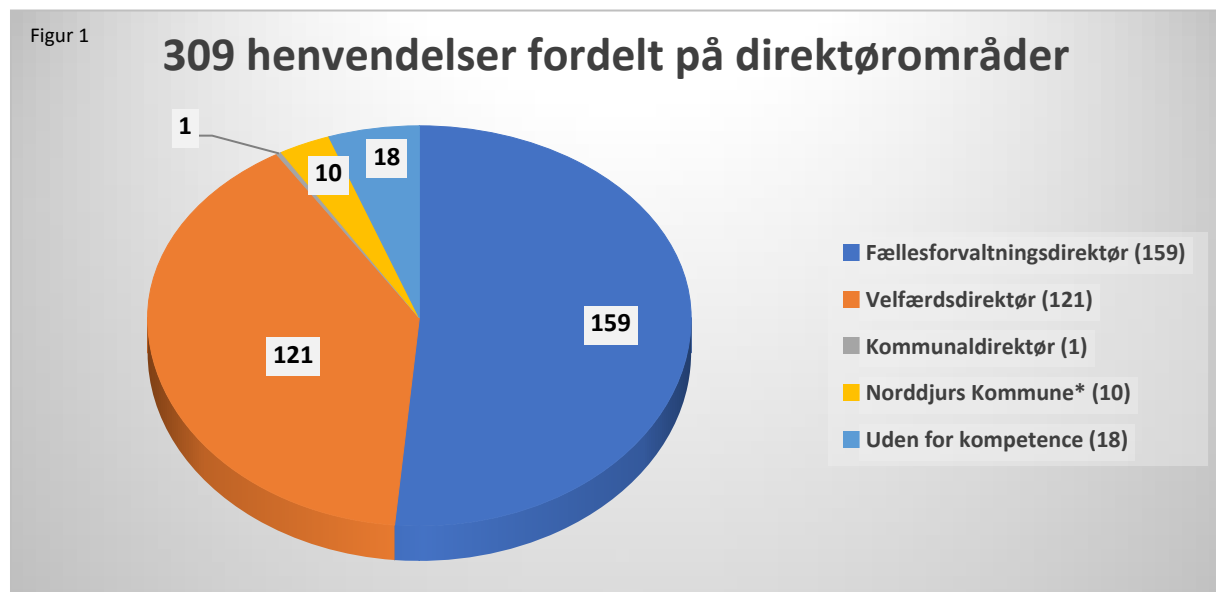
2.1 Henvendelser til Borgerrådgiveren

Beretningen vedrører perioden 1. januar 2019 til 31. december 2019, hvor der har været 309 henvendelser til Borgerrådgiveren. Figur 1 viser antallet af henvendelser fordelt på direktørområder.

Til sammenligning var der 300 henvendelser i 2018.

Nedenstående figur 1 viser antallet af henvendelser fordelt på direktørområder.

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

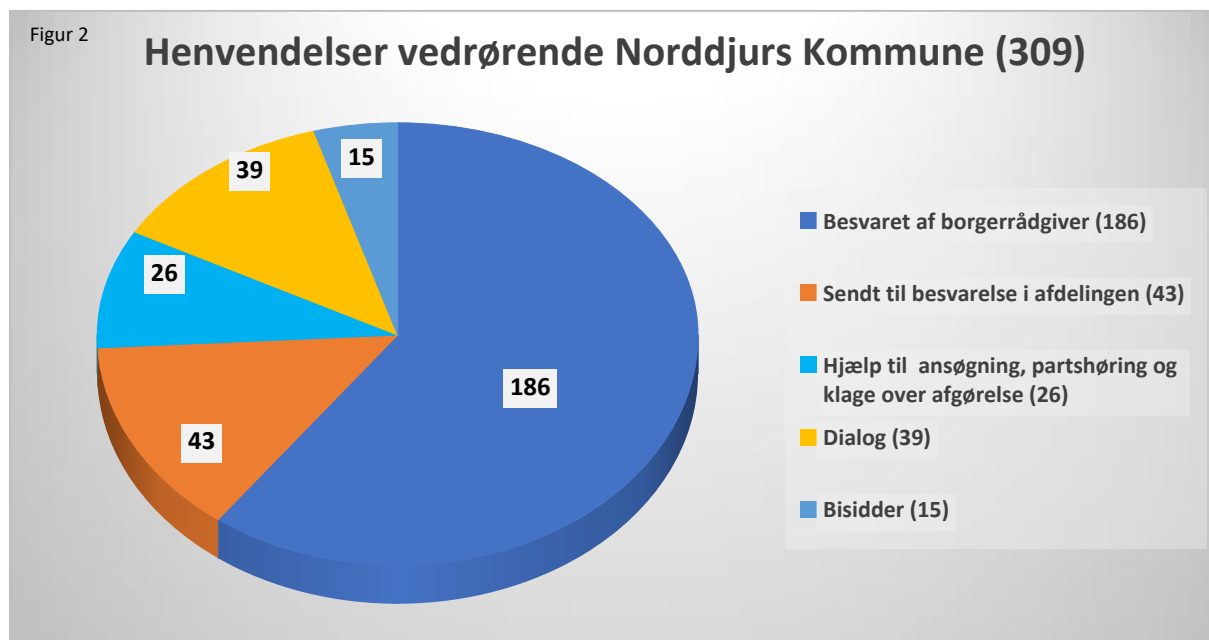


*Generelle henvendelser, der ikke vedrører et direktørområde, f.eks. henvendelser fra andre kommuner om borgerrådgiverfunktionen, interview mv.

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

2.2 Borgerrådgiverens behandling af henvendelserne

Som det ses af nedenstående figur 2, så har Borgerrådgiveren i 43 af de 309 henvendelser anmodet forvaltningen om at forholde sig til borgerens henvendelse. I yderligere 39 tilfælde har Borgerrådgiveren anmodet forvaltningen om at tage direkte kontakt til borgeren, for derigennem at få løst borgerens problem. Endelig har Borgerrådgiveren i 26 tilfælde hjulpet borgere med enten at få indsendt deres ansøgning, bemærkninger til en partshøring eller bemærkninger i forbindelse med, at de ønsker at klage over en afgørelse.



Det fremgår yderligere af figur 2, at 186 af henvendelserne er besvaret af Borgerrådgiveren, uden at den berørte afdeling har været involveret i besvarelsen, hvilket svarer til lidt over 60% af henvendelserne.

Som eksempel herpå kan nævnes en borger, som gerne ville vide mere om betingelserne for at vedkommendes sygedagpenge kunne forlænges. Derudover har der været en del henvendelser vedrørende sagsbehandlingen i et afklaringsforløb. Det drejer sig typisk om spørgsmål om, hvor lang tid, eller hvor mange forløb man skal igennem før kommunen har afsluttet deres vurdering, hvad sker der, når sagen skal forelægges for rehabiliteringsteamet eller hvorfor indstilles der til et ressourceforløb mv. Derudover har der f.eks. også været spørgsmål om, hvor lang tid der må gå, fra kommunen har bevilget aflastning, til hjælpen faktisk sættes i gang.

Langt de fleste henvendelser, der besvares direkte af Borgerrådgiveren, omhandler således spørgsmål til den sagsbehandling, som borgeren eller den erhvervsdrivende har oplevet i mødet med kommunen. Det viser sig ofte, at efter en samtale med Borgerrådgiveren er der en bedre forståelse for sagsbehandlingen i sagen.

Som det endvidere fremgår af figur 2, blev der i 2019 sendt 43 henvendelser til besvarelse i forvaltningen.

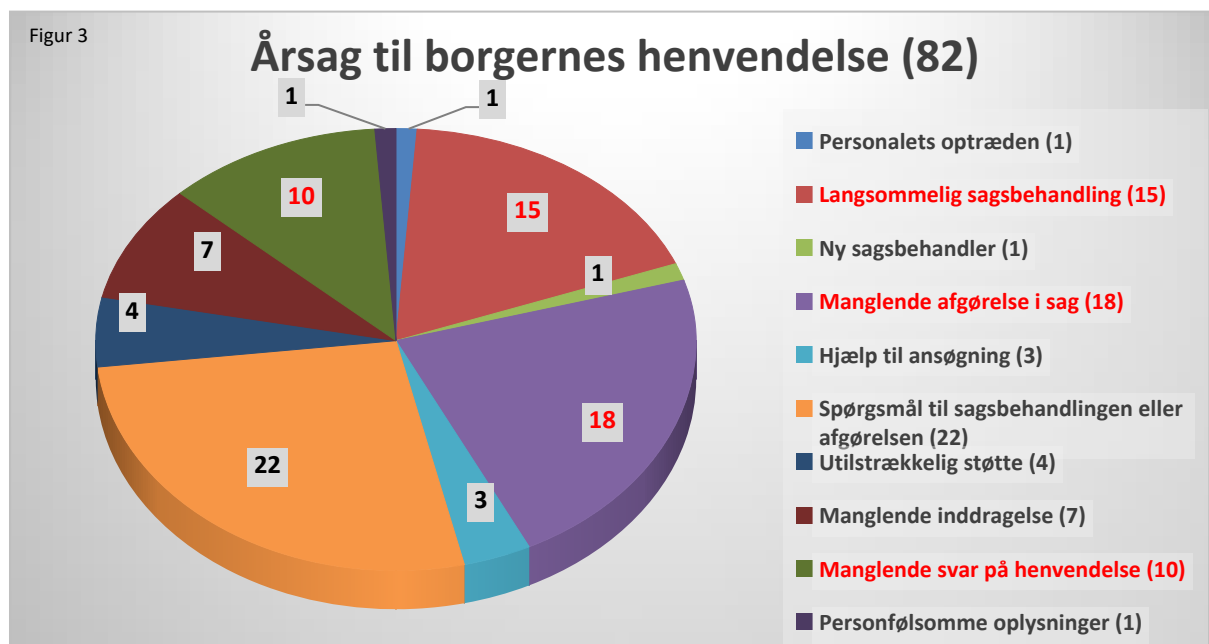
I 28 af de fremsendte henvendelser har forvaltningen forklaret forløbet, og Borgerrådgiveren har på den baggrund ikke foretaget sig yderligere i sagen.

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

2.3 Årsagen til borgernes utilfredshed

Som beskrevet i tidligere beretninger, så forsøger Borgerrådgiveren at identificere den utilfredshed, som fylder mest hos borgeren, og som ofte også er årsag til, at borgeren efterfølgende bliver utilfreds med andre forhold i sagsbehandlingen eller sagsbehandleren.

Figur 3 viser den primære utilfredshed i de henvendelser, hvor forvaltningen har været involveret i besvarelsen. Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at såfremt forvaltningen havde forhindret den primære utilfredshed, så er det overvejende sandsynligt, at borgeren heller ikke var blevet utilfreds med andre dele af sagsbehandlingen, sagsbehandleren eller servicen i kommunen.



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

Problemstillingen omkring borgernes frustration og utilfredshed over manglende afgørelse i deres sag, har igennem flere år været i fokus i Borgerrådgiverens beretninger. Borgerrådgiveren kan konstatere at i 2019 udgør andelen af borgere, som er frustreret eller utilfredse over manglende afgørelse fortsat udgør en så stor andel, at Borgerrådgiveren ønsker at sætte fokus på dette tema.

Borgerrådgiveren opfordrer derfor forvaltningen til, at man i forhold til denne frustration og utilfredshed er opmærksomme på, at man i de forholdsvis simple sager følger de sagsbehandlingsfrister, der er bestemt af Norddjurs Kommunalbestyrelse. Når man så undtagelsesvis ikke kan det, bør man af egen drift orientere borgeren herom, samt oplyse hvornår afgørelsen kan forventes.

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

I forhold til problemstillingen omkring, at en del borgere oplever, at sagsbehandlingen i deres sag er langsommelig i forhold til det, de er blevet oplyst eller havde en forventning om. Så har dette tema i flere år ikke udgjort en særlig stor andel af de borgere som var utilfredse eller frustrerede over sagsbehandlingen i Norddjurs Kommune. Dette er dog ikke længere tilfældet, hvorfor Borgerrådgiveren opfordrer Forvaltningen til at være opmærksom på, at forbedre dialogen og inddragelsen af borgerne i forbindelse med sagsbehandlingen, således at borgerne får en bedre forståelse for sagsforløbet og sagsbehandlingstiden i deres sag.

Endelig har problemstillingen omkring manglende svar på henvendelser også igennem flere år været i fokus i Borgerrådgiverens beretninger. Borgerrådgiveren kan konstatere at i 2019 udgør andelen af borgere, som er frustreret eller utilfredse med manglende svar fortsat en så stor andel, at Borgerrådgiveren også ønsker at sætte fokus på dette tema.

Derfor vil Borgerrådgiveren gerne gentage sin opfordring til forvaltningen om at have fokus på at få besvaret og som minimum at kvittere for borgernes henvendelser, således borgerne er klar over, at deres henvendelse er modtaget og bliver behandlet af kommunen.

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

3 Fællesforvaltningsdirektørens område

I 2019 har der været 159 henvendelser vedrørende Fællesforvaltningsdirektørens område fordelt med henholdsvis 150 henvendelser vedrørende Arbejdsmarkedsafdelingen, 1 henvendelse vedrørende Borgerservice, IT og Digitalisering og Borgerservice, 3 henvendelser vedrørende Byg og Miljø og 5 henvendelser vedrørende Veje og Ejendom.

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

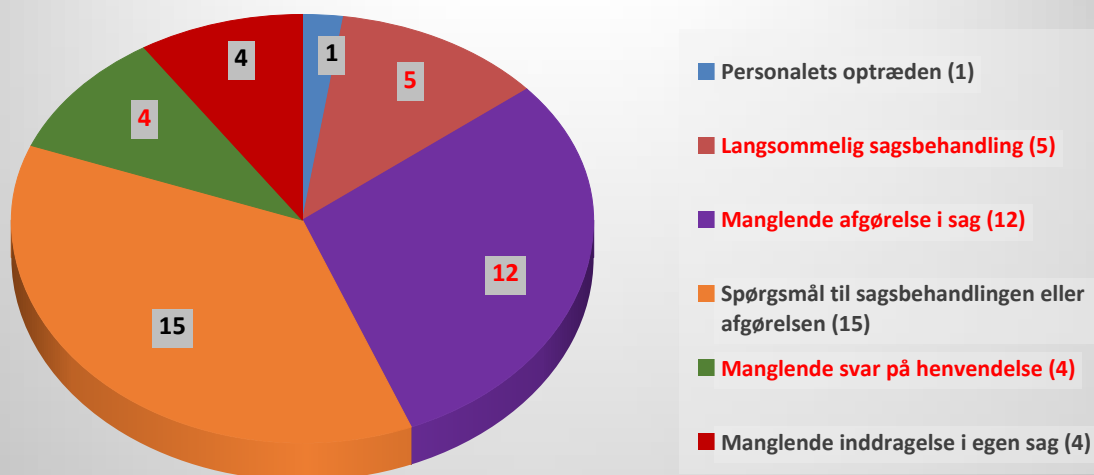
Lidt over 67% af henvendelserne vedrørende Arbejdsmarkedsafdelingen besvaret af Borgerrådgiveren, uden at afdelingen har været involveret i besvarelsen. Langt de fleste henvendelser vedrører spørgsmål til sagsbehandling eller det forløb, som borgeren har oplevet i mødet med Arbejdsmarkedsafdelingen. Det viser sig ofte, at efter en samtale med Borgerrådgiveren er der en bedre forståelse for sagsbehandlingen i sagen.

Som beskrevet i tidligere beretninger, så egner nogle henvendelser sig bedre til en hurtig og mere fleksibel behandling, hvor borgerens akutte problem kan løses ved, at Borgerrådgiveren tager kontakt til den pågældende afdeling eller sagsbehandler. I forhold til Arbejdsmarkedsafdelingen, så har Borgerrådgiveren i 2019 i 17 tilfælde anvendt den metode for derigennem at få en hurtigere løsning på borgerens problem. Derudover har Borgerrådgiveren i 24 tilfælde anmodet Arbejdsmarkedsafdelingen om at besvare borgerens henvendelse.

For 9 af disse henvendelser har Arbejdsmarkedsafdelingen bekræftet og beklaget de forhold borgerne klagede over. En af disse sager handlede om, at en afdeling ikke havde overholdt lovgivningens krav om 4 ugers frist til at foretage genvurderingen i forbindelse med en klage over en afgørelse. En anden omhandlede en borger, som modtog en afgørelse om manglende opfyldelse af 225 timers reglen, men hvor afgørelsen ikke havde nogen klagevejledning.

Figur 4

Årsagen til borgernes henvendelse (41)



Som det fremgår af figur 4, så udgør borgerens utilfredshed med manglende afgørelse i deres sag, med langsommelig sagsbehandling og manglende svar på deres henvendelser lidt over 50% af de henvendelser, hvor Borgerrådgiveren fandt det nødvendigt at involvere Arbejdsmarkedsafdelingen i forhold til at få besvaret borgerens henvendelse.

I forhold til borgernes frustration og utilfredshed over manglende afgørelse i deres sag, så vil Borgerrådgiveren gerne opfordre Arbejdsmarkedsafdelingen til, at man er mere opmærksomme på, at afdelingen i de forholdsvis simple sager følger de sagsbehandlingsfrister, der er bestemt af Norddjurs Kommunalbestyrelse. Når man så undtagelsesvis ikke kan det, bør man af egen drift orientere borgeren herom, samt oplyse hvornår afgørelsen kan forventes.

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

I forhold til problemstillingen omkring, at en del borgere oplever, at sagsbehandlingen i deres sag er langsommelig i forhold til det, de er blevet oplyst eller havde en forventning om. Der vil Borgerrådgiveren gerne opfordre Arbejdsmarkedsafdelingen til at være opmærksom på, at forbedre dialogen og inddragelsen af borgerne i forbindelse med sagsbehandlingen, således at borgerne får en forståelse for sagsforløbet og sagsbehandlingstiden i deres sag.

I forhold til borgerens oplevelse af ikke at få besvaret deres henvendelser, vil Borgerrådgiveren gerne opfordre Arbejdsmarkedsafdelingen til at have fokus på at få kvitteret for borgernes henvendelser, således borgerne er klar over, at deres henvendelse er modtaget og bliver behandlet af kommunen. Dernæst skal der selvfølgelig også være fokus på at få besvaret borgerens henvendelse.

Borgerrådgiveren tilbyder endvidere en dialog med Arbejdsmarkedsafdelingen om, hvorvidt borgernes henvendelser til Borgerrådgiveren bør give anledning til ændring af sagsgange og procedurer eller om dialogen med en given borger kunne have forløbet mere konstruktivt.

4 Velfærdsdirektørens område

I 2019 har der været 121 henvendelser vedrørende Velfærdsdirektørens område, fordelt med henholdsvis 94 henvendelser vedrørende Socialområdet og 19 henvendelser vedrørende Sundheds- og omsorgsområdet og 8 henvendelser vedrørende Skole- og dagtilbudsområdet.

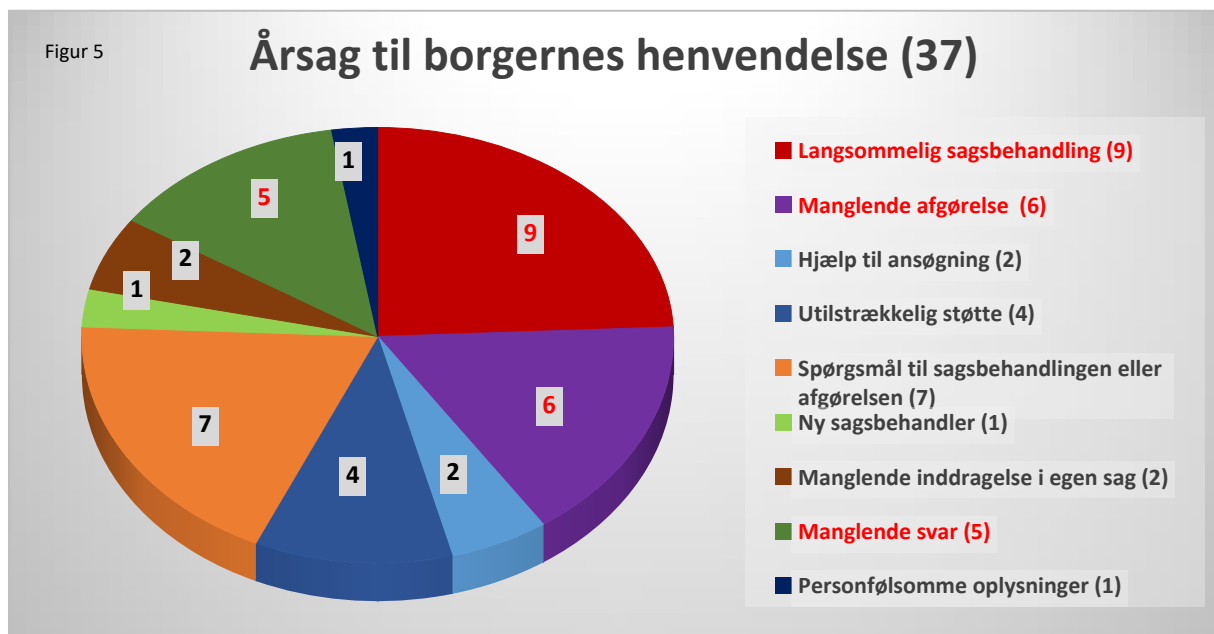
Til sammenligning var der i 2018 har der været 146 henvendelser vedrørende Velfærdsdirektørens område, fordelt med henholdsvis 143 henvendelser vedrørende Socialområdet og 3 henvendelser vedrørende Sundheds- og omsorgsområdet. I den forbindelse er det værd at bemærke, at henvendelserne vedrørende Socialområdet er faldet. Det skyldes efter Borgerrådsgiverens vurdering både at området har haft fokus på årsagerne til borgernes utilfredshed og områdets dialog med Borgerrådsgiveren.

Lidt over 69% af henvendelserne vedrørende Velfærdsdirektørens område er besvaret af Borgerrådsgiveren, uden at den berørte afdeling har været involveret i besvarelsen. Langt de fleste henvendelser vedrører spørgsmål til sagsbehandling eller det forløb, som borgeren har oplevet i mødet med de enkelte afdelinger inden for Velfærdsdirektørens område. Det viser sig ofte, at efter en samtale med Borgerrådsgiveren er der en bedre forståelse for sagsbehandlingen i sagen.

Som beskrevet i tidligere beretninger, så egner nogle henvendelser sig bedre til en hurtig og mere fleksibel behandling, hvor borgerens akutte problem kan løses ved, at Borgerrådsgiveren tager kontakt til den pågældende afdeling eller sagsbehandler. I forhold til Velfærdsdirektørens område, så har Borgerrådsgiveren i 19 tilfælde anvendt den metode for derigennem at få en hurtigere løsning på borgerens problem. Derudover har Borgerrådsgiveren i 18 tilfælde anmodet en afdelingen inden for Velfærdsdirektørens område om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse.

I 7 af de 18 tilfælde har Velfærdsområdet bekræftet og beklaget de forhold, borgerne har klaget over. I en af sagerne var borgeren utilfreds med, at der af en afgørelse blev bevilget støtte til en udsat familie om aftenen og i weekenden. Efterfølgende meddelte sagsbehandleren, at der alligevel ikke kunne gives støtte på disse tidspunkter, men kun i dagtimerne på hverdage. Denne beslutning blev ikke meddelt som en afgørelse, hvilket borgeren klagede over. Herefter modtog borgeren en afgørelse med den nye bevilgede støtte.

I en anden sag klagede borgeren over, at 6 måneder efter at en sag var hjemvist fra Ankestyrelsen med anvisning på, at kommunen skulle træffe en ny afgørelse, der havde kommunen endnu ikke gjort dette.



Som det fremgår af figur 5, så udgør borgerens utilfredshed med langsommelig sagsbehandling, manglende afgørelse i deres sag og manglende svar på deres henvendelser lidt over 54% af de henvendelser, hvor Borgerrådsgiveren fandt det nødvendigt at involvere området i forhold til at få besvaret borgerens henvendelse.

I forhold til problemstillingen omkring, at en del borgere oplever, at sagsbehandlingen i deres sag er langsommelig i forhold til det, de er blevet oplyst eller havde en forventning om. Der vil Borgerrådgiveren gerne opfordre Velfærdsdirektørens område til at være opmærksom på, at forbedre dialogen og inddragelsen af borgerne i forbindelse med sagsbehandlingen, således at borgerne får en forståelse for sagsforløbet og sagsbehandlingstiden i deres sag.

I forhold til borgernes oplevelse af manglende afgørelse i deres sag, så vil Borgerrådgiveren gerne opfordre Velfærdsdirektørens område til, at de er mere opmærksomme på, at afdelingen i de forholdsvis simple sager følger de sagsbehandlingsfrister, der er bestemt af Norddjurs Kommunalbestyrelse. Når man så undtagelsesvis ikke kan det, bør man af egen drift orientere borgeren herom, samt oplyse hvornår afgørelsen kan forventes.

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

I forhold til borgerens oplevelse af ikke at få besvaret deres henvendelser, vil Borgerrådgiveren gerne opfordre Velfærdsdirektørens område til at have fokus på at få kvitteret for borgernes henvendelser, således borgerne er klar over, at deres henvendelse er modtaget og bliver behandlet af kommunen. Dernæst skal der selvfølgelig også være fokus på at få besvaret borgerens henvendelse.

Borgerrådgiveren tilbyder endvidere en dialog med de enkelte afdelinger inden for Velfærdsdirektørens område om, hvorvidt borgernes henvendelser til Borgerrådgiveren bør give anledning til ændring af sagsgange og procedurer eller om dialogen med en given borger kunne have forløbet mere konstruktivt.

5 Borgerrådgiveren

5.1 Henvendelser vedrørende Borgerrådgiveren

I 2019 var der 10 henvendelser til Borgerrådgiveren, der ikke direkte vedrørte et direktørområde, men f.eks. drejede sig om meget generelle henvendelser vedrørende sagsbehandlingen i kommunen eller henvendelser vedrørende selve borgerrådgiverfunktionen i Norddjurs Kommune. Som eksempel kan nævnes henvendelser fra borger som spørger til Borgerrådgiverens kompetencer og muligheder for at hjælpe. Derudover omhandler det situationer, hvor der er givet en præsentation af borgerrådgiverfunktionen eller beretning.

I disse tilfælde er henvendelsen registreret ved Borgerrådgiveren, da disse henvendelser er rettet mere mod borgerrådgiverfunktionen end mod kommunens sagsbehandling.

5.2 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 andre kommuner, 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 for f.eks. at få hjælp eller klage over et sagsforløb.

I 2019 registrerede Borgerrådgiveren 18 henvendelser om forhold, hvor Borgerrådgiveren ikke har kompetence. Til sammenligning kan det oplyses, at der i 2018 var 32 henvendelser om forhold, hvor Borgerrådgiveren ikke havde kompetence.

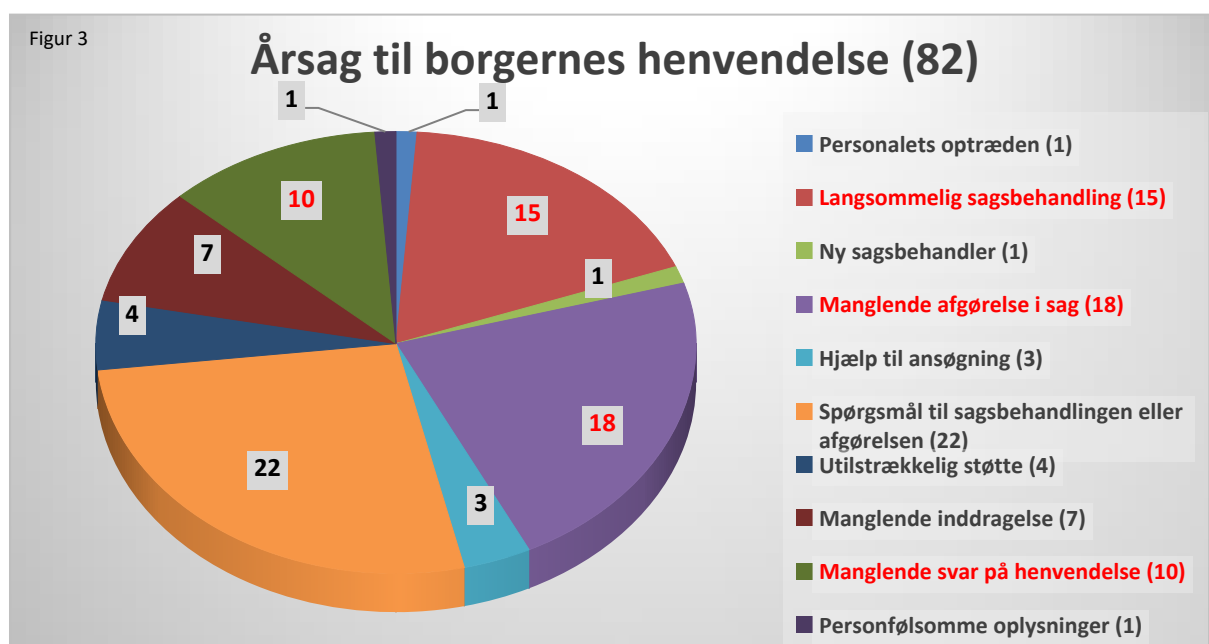
6 Borgerrådgiverens opfordringer

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at en fokuseret indsats på at formindske andelen af utilfredse borgere vil medføre, at forvaltningen skal bruge mindre ressourcer på behandling af klagesager mv., som så i stedet kan frigøres til den egentlige sagsbehandling.

Borgerrådgiveren stiller sig gerne til rådighed, hvis forvaltningen eller enkelte afdelinger i Norddjurs Kommune ønsker hjælp og inspiration til, hvordan man formindsker andelen af utilfredse borgere. I den forbindelse er både forvaltningen og de enkelte afdelinger i kommunen velkomne til, at kontakte Borgerrådgiveren for at få en nærmere gennemgang af årsagen til borgernes utilfredshed.

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

Som beskrevet under punkt 2.3. og vist i figur 3, så udgør manglende afgørelse i borgerens sag, borgerens oplevelse af langsommelig sagsbehandling og manglende svar på henvendelse fra borgeren lidt over halvdelen af de henvendelser, hvor Borgerrådgiveren har anmodet forvaltningen om at forholde sig til borgerens klage.



6.1 Manglende afgørelse i borgernes sag

Problemstillingen omkring borgernes frustration eller utilfredshed med manglende afgørelse i deres sag, har igennem flere år været i fokus i Borgerrådgiverens beretninger. Borgerrådgiveren kan konstatere at i 2019 udgør andelen af borgere, som var frustreret eller utilfredse med manglende afgørelse fortsat udgør en så stor andel, at Borgerrådgiveren ønsker at sætte fokus på dette tema.

Borgerrådgiveren opfordrer derfor forvaltningen til, at man i forhold til denne frustration og utilfredshed er opmærksomme på, at man i de forholdsvis simple sager følger de sagsbehandlingsfrister, der er bestemt af Norddjurs Kommunalbestyrelse. Når man så undtagelsesvis ikke kan det, bør man af egen drift orientere borgeren herom, samt oplyse hvornår afgørelsen kan forventes.

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

6.2 Langsommelig sagsbehandling

I forhold til problemstillingen omkring, at en del borgere oplever, at sagsbehandlingen i deres sag er langsommelig i forhold til det, de er blevet oplyst eller havde en forventning om. Så har dette tema i flere år ikke udgjort en særlig stor andel af de borgere som var utilfredse eller frustrerede over sagsbehandlingen i Norddjurs Kommune. Dette er dog ikke længere tilfældet, hvorfor Borgerrådgiveren opfordrer Forvaltningen til at være opmærksom på, at forbedre dialogen og inddragelsen af borgerne i forbindelse med sagsbehandlingen, således at borgerne får en bedre forståelse for sagsforløbet og sagsbehandlingstiden i deres sag.

6.3 Manglende svar på borgernes henvendelser

Endelig har problemstillingen omkring manglende svar på henvendelser også igennem flere år været i fokus i Borgerrådgiverens beretninger. Borgerrådgiveren kan konstatere at i 2019 udgør andelen af borgere, som er frustreret eller utilfredse med manglende svar fortsat en så stor andel, at Borgerrådgiveren også ønsker at sætte fokus på dette tema.

Derfor vil Borgerrådgiveren gerne gentage sin opfordring til forvaltningen om at have fokus på at få besvaret og som minimum at kvittere for borgernes henvendelser, således borgerne er klar over, at deres henvendelse er modtaget og bliver behandlet af kommunen.

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.