

# Borgerrådgiverens beretning 2013



**Beretningen er baseret på henvendelserne til Borgerrådgiveren  
1. januar – 31. december 2013**

September 2014

## Indholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>INDLEDNING</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN</b> .....	<b>3</b>
2.1	HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN .....	3
2.2	53 HENVENDELSER SENDT TIL BESVARELSE I EN AFDELING.....	4
2.3	ÅRSAGEN TIL BORGERNES UTILFREDSHED .....	4
2.4	HENVENDELSER BESVARET AF BORGERRÅDGIVER .....	5
2.5	NÆRMERE UNDERSØGELSE AF SAGSBEHANDLINGEN .....	5
2.6	SVARFRISTEN FOR HENVENDELSER FRA BORGERRÅDGIVEREN ER PÅ 3 UGER .....	6
<b>3</b>	<b>ØKONOMIDIREKTØRENS OMRÅDE</b> .....	<b>6</b>
3.1	HENVENDELSER VEDRØRENDE UDBETALING .....	7
3.2	HENVENDELSER VEDRØRENDE SYGEDAGPENGE .....	8
3.3	HENVENDELSER VEDRØRENDE KONTANTHJÆLP .....	8
3.4	HENVENDELSER VEDRØRENDE BORGERSERVICE .....	9
<b>4</b>	<b>VELFÆRDSDIRECTØRENS OMRÅDE</b> .....	<b>9</b>
4.1	MYNDIGHEDSAFDELING BØRN.....	10
4.2	MYNDIGHEDSAFDELING VOKSEN .....	10
4.3	SUNDHED OG OMSORG.....	11
4.4	SKOLE OG DAGTILBUD .....	11
<b>5</b>	<b>UDVIKLINGSDIRECTØRENS OMRÅDE</b> .....	<b>11</b>
<b>6</b>	<b>KOMMUNALDIRECTØR</b> .....	<b>11</b>
<b>7</b>	<b>KONKLUSION OG ANBEFALINGER</b> .....	<b>12</b>
7.1	DÅRLIG KOMMUNIKATION/SAMARBEJDE, LANGSOMMELIG SAGSBEHANDLING OG MANGLENDE INDDRAGELSE I EGEN SAG .....	12
7.2	MULIGHED FOR AT INDHENTE SAG TIL NÆRMERE UNDERSØGELSE.....	12

# 1 Indledning

Borgerrådgiveren skal være garant for, at kommunen ikke kun ser sig selv med egne briller, men også konfronteres med den virkelighed, som borgerne oplever. Norddjurs Kommune leverer på mange måder enestående ydelser, men vores møde med borgerne afslører også forhold, som efter vores vurdering kan forbedres.

## 2 Henvendelser til Borgerrådgiveren

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 og afdelinger, hvor der har været flest henvendelser, eller hvor henvendelserne har haft en sådan karakter, at de efter Borgerrådgiverens opfattelse bør nævnes i årsberetningen.

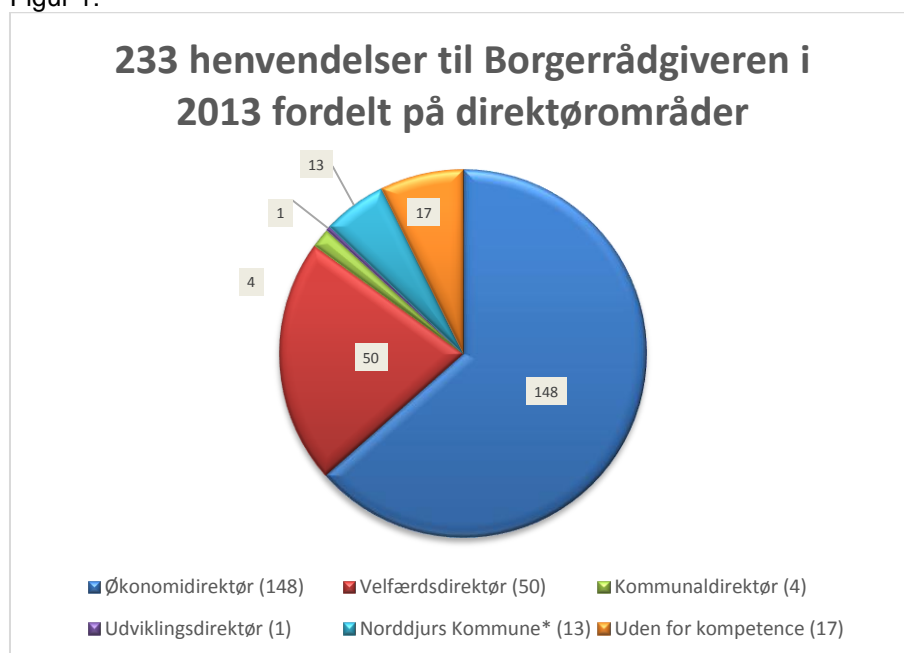
Borgerrådgiveren gør opmærksom på, at nogle områder i kraft af deres opgaver er mere i kontakt med borgerne end andre. Man skal endvidere være opmærksom på, at der også er forskel på, om områdets relation til borgerne har et stærkt myndighedspræg, eller der er tale om mere serviceorienterede opgaver.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

### 2.1 Henvendelser til Borgerrådgiveren

Beretningen vedrører perioden 1. januar 2013 til 31. december 2013, hvor der har været 233 henvendelser til Borgerrådgiveren. Figur 1 viser antallet af henvendelser fordelt på direktørområder.

Til sammenligning var der 170 henvendelser i 2012 til Borgerrådgiveren.

Figur 1:



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

En af årsagerne til stigningen i antallet af henvendelser er, at flere borgere er blevet opmærksomme på, at Norddjurs Kommunalbestyrelse har etableret en uafhængig borgerrådgiverfunktion, hvor borgerne kan henvende sig, hvis de er utilfredse med den behandling de har fået af Norddjurs Kommune, eller ønsker at drøfte deres sag med en uvildig instans.

På trods af at antallet af henvendelser er forøget, så er det ikke Borgerrådgiverens generelle indtryk, at kvaliteten i sagsbehandlingen er blevet forringet i løbet af 2013, eller at borgerne behandles dårligere end tidligere.

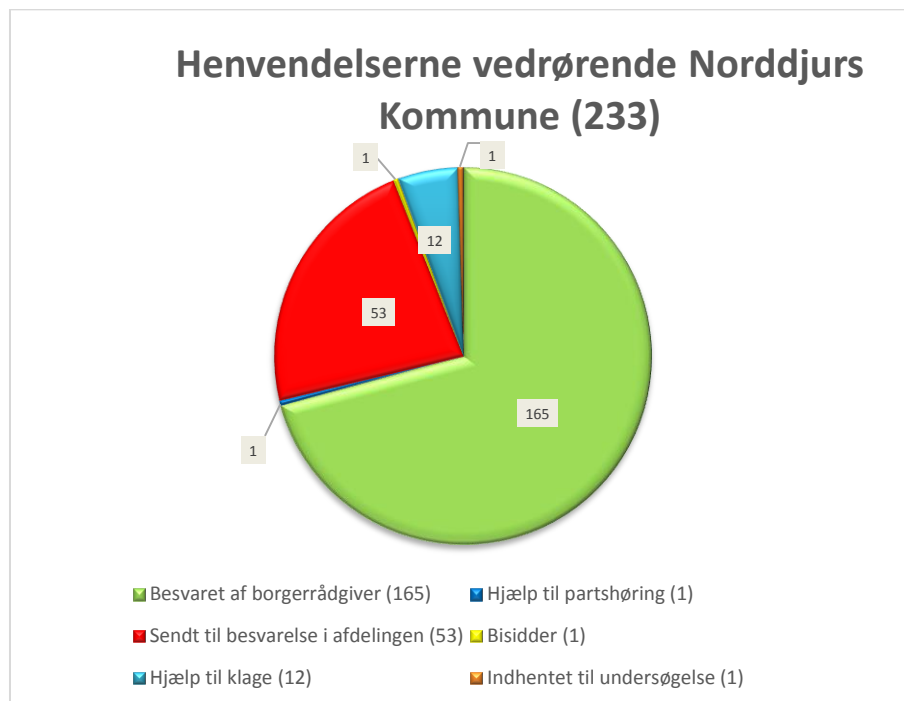
Borgerrådgiveren har i beretningen for 2012 beskrevet, at den skriftlige og mundtlige kommunikation i nogle tilfælde med fordel kunne være mere imødekommende og anerkendende i forhold til borgerens situation. Borgerrådgiveren har også konstateret, at kommunikationen er forbedret, men vil gerne gøre opmærksom på, at Forvaltningen fortsat bør have fokus på området. Grunden til denne anbefaling er, at det er Borgerrådgiverens erfaring, at borgere i højere grad kan acceptere en afgørelse, og dermed i mindre grad føler anledning til at klage over afgørelsens indhold, hvis afgørelsen er formuleret i et venligt og imødekommende sprog og følges op af forståelige begrundelser. Dette vurderes også til at gælde selvom en afgørelse går borgeren imod.

## 2.2 53 henvendelser sendt til besvarelse i en afdeling

Som det ses af figur 2, så er det kun i 53 af de 233 henvendelser, hvor forvaltningen anmodes om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse.

På baggrund af besvarelsen afsluttes de fleste sager, enten fordi borgeren er tilfreds med forvaltningens besvarelse, eller fordi Borgerrådgiveren på baggrund af besvarelsen ikke finder anledning til at foretage en yderligere undersøgelse af sagsbehandlingen.

Figur 2:



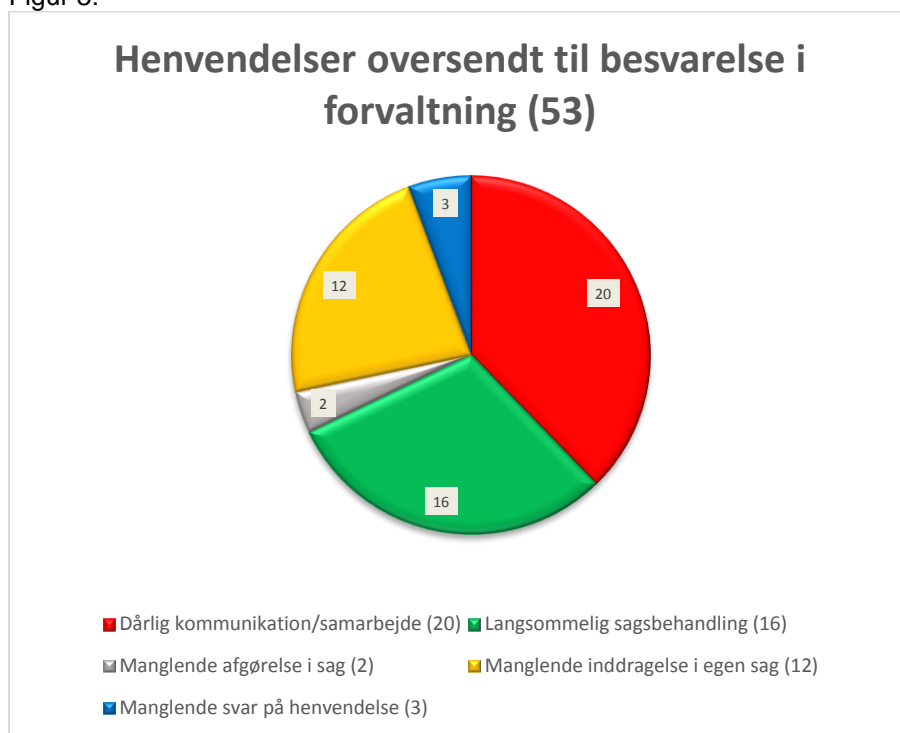
## 2.3 Årsagen til borgernes utilfredshed

Borgerrådgiveren har i forhold til henvendelserne i 2013 forsøgt at identificere hovedårsagen til borgerens utilfredshed.

Når Borgerrådgiveren får en henvendelse fra en borger, er pågældende ofte utilfredse med flere dele af sagsbehandlingen, som f.eks. dårlig kommunikation/samarbejde, langsommelig sagsbehandling og ønske om ny sagsbehandler. I forbindelse med samtalen med borgeren forsøger Borgerrådgiveren at identificere den utilfredshed, som fylder mest hos borgeren, og som mange gange også er årsag til, at borgeren efterfølgende bliver utilfreds med andre forhold i sagsbehandlingen.

Formålet med figur 3 er at vise den primære utilfredshed i de sager, som er oversendt til besvarelse ved den berørte afdeling. I den forbindelse er det Borgerrådgiverens opfattelse, at såfremt afdelingen havde forhindret den primære utilfredshed, så ville borgeren heller ikke være blevet utilfreds med andre forhold af afdelingens sagsbehandling.

Figur 3:



Som det fremgår af figur 3 kan hovedårsagen til at forvaltningen skal besvare henvendelsen deles op i 3 store grupper.

Det er Borgerrådgiverens erfaring, at når man i en afdeling får håndteret den primære utilfredshed, så bliver borgerne ikke utilfredse med andre dele af sagsbehandlingen. Derfor bør Norddjurs Kommune forholde sig til, at næsten alle de henvendelser, der er sendt til besvarelse ved forvaltningen enten skyldes at borgeren oplever, at kommunikationen og samarbejdet med Norddjurs Kommune er dårlig, at sagsbehandlingen er langsommelig eller at de ikke bliver inddraget i sagsbehandling i deres egen sag. Det skal dog bemærkes, at Borgerrådgiveren har konstateret et fald i antallet af henvendelser, der skyldes dårlig kommunikation/samarbejde efter at Norddjurs Kommune har ombygget Borgerservice og iværksat forskellige tiltag til at forbedre kommunikationen.

Selvom der i forhold til tidligere har været et fald i andelen af borgere, som oplever at kommunikationen og samarbejdet med Norddjurs Kommune er dårlig, så vil Borgerrådgiveren anbefale, at Norddjurs Kommune fortsat har fokus på, hvordan kommunen kan forbedre kommunikationen og samarbejdet med borgerne.

## 2.4 Henvendelser besvaret af Borgerrådgiver

Som beskrevet i tidligere beretninger, så indgår de henvendelser, som besvares af Borgerrådgiveren, uden at den berørte afdeling involveres i besvarelse, også i det grundlag og den dialog, som Borgerrådgiveren har med de forskellige afdelinger i Norddjurs Kommune omkring forbedring af sagsbehandlingen.

Det er således ikke alene de sager, hvor Borgerrådgiveren udtaler kritik over sagsbehandling, som bruges til at forbedre sagsbehandlingen, men alle henvendelser som indgår i dette arbejde.

## 2.5 Nærmere undersøgelse af sagsbehandlingen

Som tidligere beskrevet blev der sendt 53 henvendelser til besvarelse i forvaltningen. På baggrund af afdelingernes besvarelse har Borgerrådgiveren i 1 tilfælde valgt at undersøge sagen nærmere.

Sagen vedrørte et forhold, hvor et brev fra en borger til en anden borger i Norddjurs Kommune, blev kopieret og lagt på sagen. Spørgsmålet var herefter om Myndighedsafdelingen kunne gøre dette uden hverken at have fået samtykke fra begge borgere eller at have orienteret borgeren om, at vedkommende nu var registreret i en sag ved Norddjurs Kommune.

Undersøgelsen af sagen endte med at Borgerrådgiveren ikke fandt anledning til at udtale kritik, men dog anbefale Myndighedsafdelingen ved Norddjurs Kommune, at afdelingen får fastlagt en procedure for, hvorledes registrerede personers rettigheder, jf. persondatalovens kapitel 8 til 10, sikres, når Myndighedsafdelingen indsamler og registrerer oplysninger om andre personer end hovedpersonen.

## 2.6 Svarfristen for henvendelser fra Borgerrådgiveren er på 3 uger

Når Borgerrådgiveren anmoder forvaltningen om at besvare en henvendelse, så følger det af Borgerrådgiverens vedtægter, at svarfristen er 3 uger. Fristen på 3 uger fremgår også tydeligt, at den henvendelse, som Borgerrådgiveren oversender til forvaltningen.

Borgerrådgiveren har derudover en fast praksis for altid at imødekomme en anmodning om længere frist til at udarbejde besvarelsen. På trods af dette har Borgerrådgiveren oplevet flere tilfælde, hvor henvendelsen ikke er blevet besvaret inden for fristen på 3 uger, uden at der er anmodet om udsættelse af fristen. Borgerrådgiveren vil derfor i 2014 have særligt fokus på, at henvendelserne besvares inden for den angivne frist og resultatet vil indgå i næste års beretning.

## 3 Økonomidirektørens område

I 2013 har der været 148 henvendelser vedrørende Økonomidirektørens område, fordelt med henholdsvis 137 henvendelser vedrørende Arbejdsmarked og 11 henvendelser vedrørende Borgerservice.

Til sammenligning kan det oplyses, at der i 2012 var 111 henvendelser, fordelt med henholdsvis 87 henvendelser vedrørende Arbejdsmarked og 24 henvendelser vedrørende Borgerservice.

Alle henvendelser på Økonomidirektørens område har også i 2013 været i relation til afdelingen Arbejdsmarked og Borgerservice, hvor de fordeler sig som illustreret i figur 4.

Figur 4:



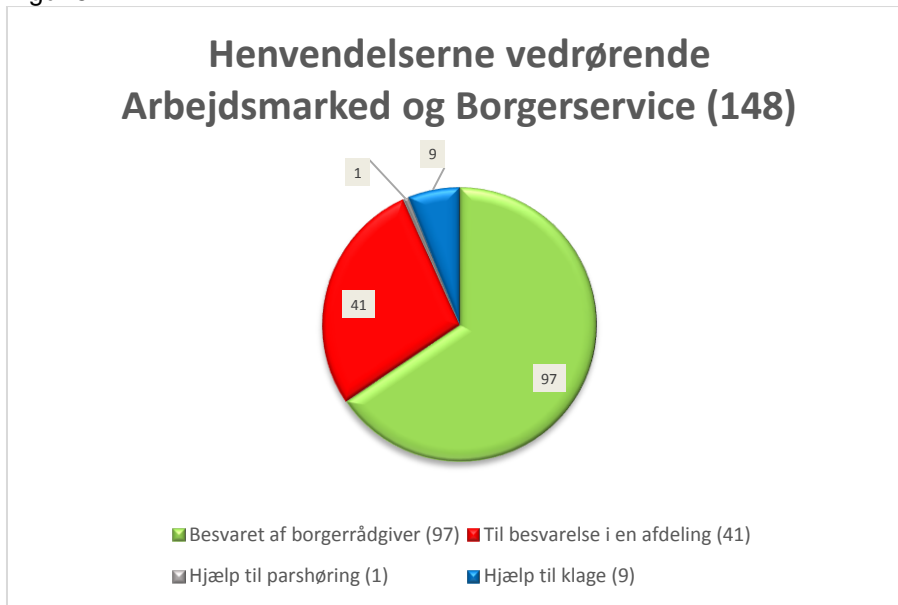
Henvendelserne vedrørende Kontanthjælp og Udbetalingen udgjorde i 2013 lidt over 74 % af henvendelserne vedrørende Arbejdsmarked og Borgerservice.

Til sammenligning var henvendelser i 2012 fordelt nogenlunde ligeligt mellem de fire afdelinger, Kontanthjælp, Sygedagpenge, Udbetalingen og Borgerservice.

Som det ses af nedenstående figur 5, så er det kun lidt over ¼ henvendelser vedrørende Arbejdsmarked og Borgerservice, hvor den berørte afdeling anmodes om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse.

Omvendt er det næsten 2/3 af henvendelser, som bliver besvaret ved Borgerrådgiveren, uden at Arbejdsmarked og Borgerservice har været involveret i besvarelsen.

Figur 5:



### 3.1 Henvendelser vedrørende Udbetaling

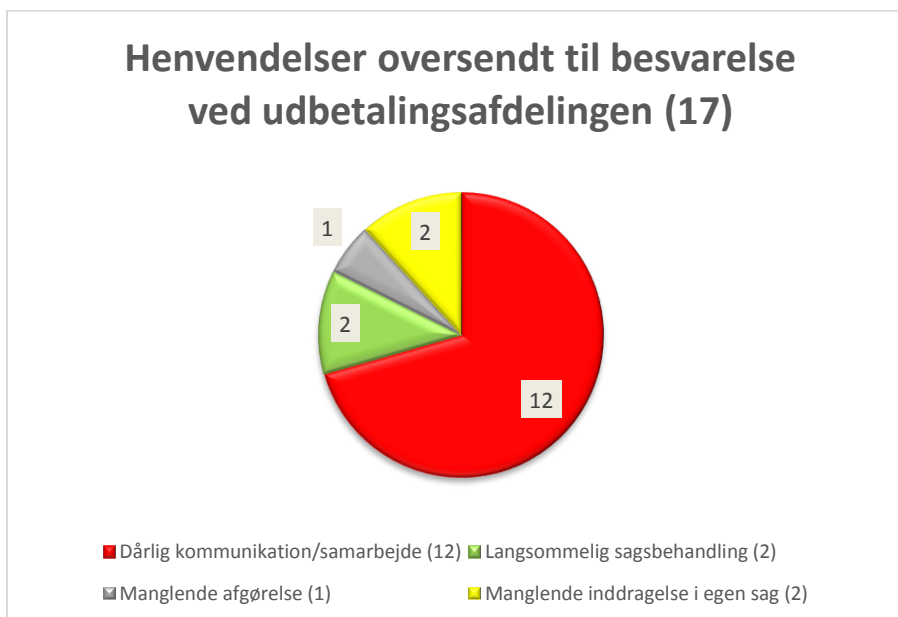
Som det fremgår af figur 4, har der i 2013 været 49 henvendelser vedrørende Udbetaling, hvor der i 2012 var 30 henvendelser.

Henvendelserne vedrørende Udbetaling udgjorde i 2013 lidt over 33 % af det samlede antal henvendelser vedrørende Arbejdsmarked, hvor de i 2012 udgjorde lidt over 27 % af henvendelserne.

Af de 49 henvendelser oversendte Borgerrådgiveren 17 henvendelser til besvarelse ved Udbetaling.

Formålet med figur 6 er at vise den primære utilfredshed i de sager, som er oversendt til besvarelse ved den berørte afdeling.

Figur 6:



Som det fremgår af figur 6, er hovedårsagen til borgerenes henvendelse vedrørende Udbetaling fortsat utilfredshed med kommunikationen eller samarbejdet med sagsbehandleren.

Af de 17 oversendelsessager har Udbetaling i 13 tilfælde besvaret og forklaret det forhold som borgeren var utilfreds med. I et tilfælde har udbetaling bekræftet og beklaget det forhold som borgeren var utilfreds med. I de resterende 3 besvarelser er det for Borgerrådgiveren ikke tydeligt at der er givet borgeren en tilstrækkelig forklaring på de på det forhold, som borgeren var utilfreds med. De berørte borger har dog ikke reageret på besvarelsen, hvorfor Borgerrådgiveren ikke har foretaget sig yderligere i sagen.

Borgerrådgiveren ønsker derfor, at Norddjurs Kommunalbestyrelse tager stilling til om Borgerrådgiveren på baggrund af en afdelings besvarelse, kan indhente sagen til nærmere undersøgelse, uden at borgeren igen har henvendt sig til Borgerrådgiveren. Borgeren vil dog blive orienteret om, at sagen indhentes til nærmere undersøgelse, ligesom borgeren bliver orienteret om resultatet af undersøgelsen.

I forhold til Udbetaling så vil Borgerrådgiveren anbefale, at afdelingen fortsætter sit arbejde med forbedring af den måde der kommunikeres og samarbejdes med borgere, som henvender sig omkring økonomisk hjælp således, at faldet i andelen af henvendelser vedrørende dårlig kommunikation/samarbejde fastholdes.

### **3.2 Henvendelser vedrørende Sygedagpenge**

Som det fremgår af figur 4 har der i 2013 været 23 henvendelser vedrørende Sygedagpenge, hvor der til sammenligning var 33 i 2012.

Henvendelserne vedrørende Sygedagpenge udgjorde i 2013 næsten 16 % af det samlede antal henvendelser vedrørende Arbejdsmarked, hvor det i 2012 kun udgjorde næsten 30 % af henvendelserne.

Af de 23 henvendelser oversendte Borgerrådgiveren 4 henvendelser til besvarelse ved Sygedagpenge. 2 af oversendelserne skyldes, at borgeren oplevede at kommunikationen og samarbejdet med Sygedagpenge fungerede dårligt. 1 af henvendelserne skyldes langsommelig sagsbehandling og den sidste at borgeren ikke oplevede at blive inddraget i sagsbehandling i sin egen sag.

Sygedagpenge har i 1 sag bekræftet og beklaget det forhold, som borgeren har klaget over.

Derudover har besvarelsene fra Sygedagpenge været fyldestgørende og har ikke givet anledning til bemærkninger fra Borgerrådgiveren, ligesom der heller ikke er indhentet yderligere sager til nærmere undersøgelse.

### **3.3 Henvendelser vedrørende Kontanthjælp**

Som det fremgår af figur 4, har der i 2013 været 61 henvendelser vedrørende Kontanthjælp, hvor der i 2012 var 24 henvendelser.

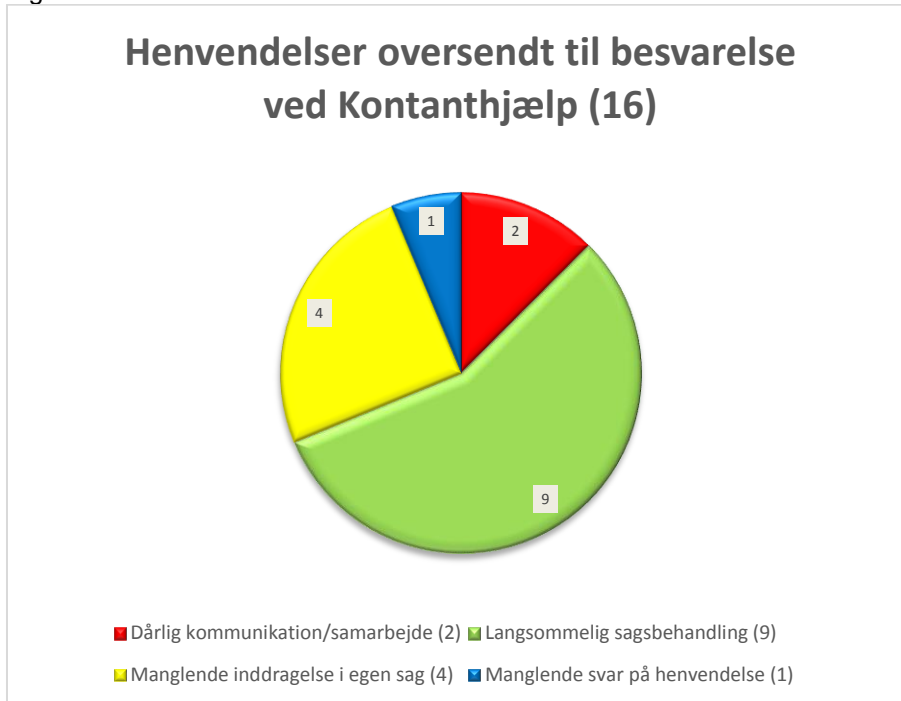
Henvendelserne vedrørende Kontanthjælp udgjorde i 2013 næsten 42 % af det samlede antal henvendelser vedrørende Arbejdsmarked, hvor de i 2012 kun udgjorde næsten 22 % af henvendelserne.

Af de 61 henvendelser oversendte Borgerrådgiveren 16 henvendelser til besvarelse ved Udbetaling.

Formålet med figur 7 er at vise den primære utilfredshed i de sager, som er oversendt til besvarelse ved den berørte afdeling.



Figur 7:



Som det fremgår af figur 7, er hovedårsagen til borgerenes henvendelse vedrørende Kontanthjælp først og fremmest utilfredshed med langsommelig sagsbehandling.

Af de 16 oversendelsessager har Kontanthjælp i 12 tilfælde besvaret og forklaret det forhold som borgeren var utilfreds med. I 4 oversendelsessager har Kontanthjælp bekræftet og beklaget det forhold som borgeren var utilfreds med.

Borgerrådgiveren vil på baggrund af henvendelserne vedrørende området anbefale, at afdelingen fokusere på at få forklaret borgeren om deres sagsforløb, således at borgeren får indblik i forløbet og forstår, hvorfor sagsbehandlingen i visse tilfælde strækker sig over en længere periode.

### 3.4 Henvendelser vedrørende Borgerservice

Som det fremgår af figur 4 har der i 2013 været 11 henvendelser vedrørende Borgerservice, hvor der til sammenligning var 24 i 2012.

Henvendelserne vedrørende Borgerservice udgjorde i 2013 kun lidt over 7 % af det samlede antal henvendelser vedrørende Arbejdsmarked, hvor det i 2012 udgjorde lidt over 21 % af henvendelserne.

Af de 11 henvendelser oversendte Borgerrådgiveren 2 henvendelser til besvarelse ved Borgerservice. I det ene tilfælde var borgeren utilfreds med langsommelig sagsbehandling, mens den anden henvendelse skyldes, at borgeren oplevede at kommunikationen og samarbejdet med Borgerservice fungerede dårligt.

Borgerservice har i det ene tilfælde besvaret og forklaret det forhold, som borgeren var utilfreds med, og i det andet tilfælde bekræftet det forhold som borgeren klagede over, men henvist borgeren til selv at henvende sig til Udbetaling Danmark for at få løst problemet.

Borgerrådgiveren vil gerne gøre opmærksom på, at der har været en stor nedgang i Borgerservices andel af henvendelser vedrørende Arbejdsmarked og Borgerservice. Efter Borgerrådgiverens opfattelse skyldes det i høj grad ombygningen af Borgerservice og den ændrede modtagelse af borgerne, hvor der nu er mulighed for en mere privat samtale med en sagsbehandler.

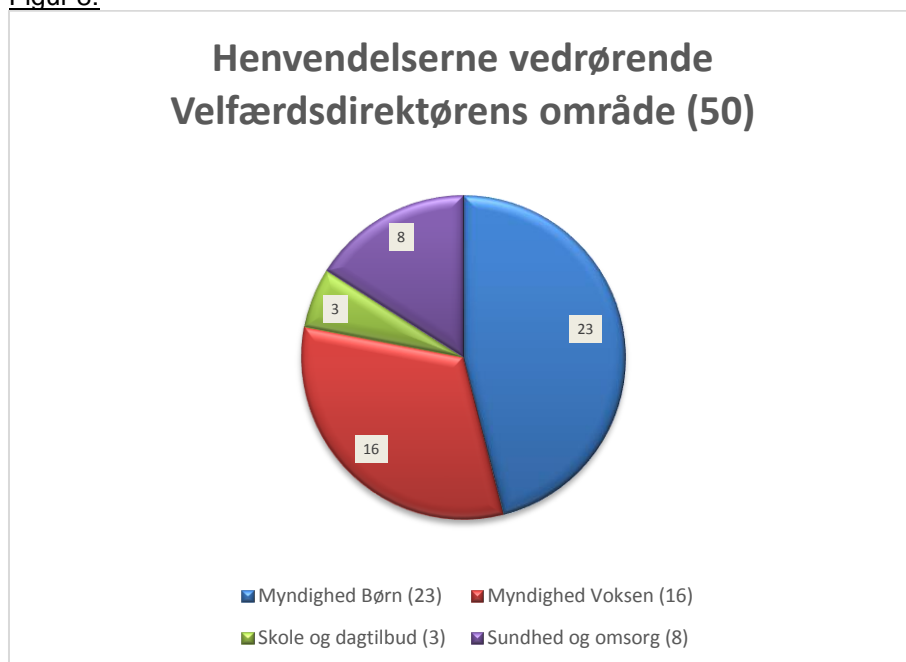
## 4 Velfærdsdirektørens område

I 2013 har der været 50 henvendelser vedrørende Velfærdsdirektørens område, fordelt med henholdsvis 3 henvendelser vedrørende Skole og dagtilbud, 8 henvendelser vedrørende Sundhed og omsorg, 16 henvendelser vedrørende Myndighedsafdeling Voksen og 23 henvendelser vedrørende Myndighedsafdeling Børn.

Til sammenligning var der i 2012 39 henvendelser vedrørende Velfærdsdirektørens område, som fordelte sig med nogenlunde samme andel som i 2013.

Henvendelser på velfærdsdirektørens område er illustreret i figur 8.

Figur 8:



#### 4.1 Myndighedsafdeling Børn

Som det fremgår af figur 8 har der i 2013 været 23 henvendelser vedrørende Myndighedsafdeling Børn, hvor der til sammenligning var 19 i 2012.

I 2013 udgjorde henvendelserne vedrørende Myndighedsafdeling Børn 46 % af det samlede antal henvendelser vedrørende Velfærdsdirektørens område, hvor det i 2012 udgjorde næsten 49 % af henvendelserne.

Af de 23 henvendelser har Borgerrådgiveren i 3 tilfælde oversendt henvendelsen til besvarelse i Myndighedsafdeling Børn. I 2 tilfælde var borgerne utilfreds med manglende svar på deres henvendelse til afdelingen, mens den sidste henvendelse vedrørte manglende afgørelse på anmodning om mere samvær med et bragt barn. Afdelingen har i deres besvarelse af de 3 oversendelsessager bekræftet og beklaget de forhold, som borgeren har klaget over. Som beskrevet under punkt 2.3.1 har Borgerrådgiveren endvidere indhentet 1 af disse sager til nærmere undersøgelse, hvor Borgerrådgiveren kom med en anbefaling om udarbejdelse af en procedure for at overholde persondatalovens kap 8 – 10.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at antallet af henvendelser på udgør et forholdsvist spinkelt grundlag i forhold til at påpege tendenser eller komme med anbefalinger i noget særligt omfang.

#### 4.2 Myndighedsafdeling Voksen

Som det fremgår af figur 8 har der i 2013 været 16 henvendelser vedrørende Myndighedsafdeling Voksen, hvor der til sammenligning var 13 i 2012.

I 2013 udgjorde henvendelserne vedrørende Myndighedsafdeling Voksen 32 % af det samlede antal henvendelser vedrørende Velfærdsdirektørens område, hvor det i 2012 udgjorde lidt over 33 % af henvendelserne.

Af de 16 henvendelser har Borgerrådgiveren i 5 tilfælde oversendt henvendelsen til besvarelse i Myndighedsafdeling Voksen. I 2 tilfælde var borgerne utilfreds med manglende inddragelse i sagsbehandlingen i deres egen sag. I 2 andre tilfælde oplevede borgerne, at kommunikationen og samarbejdet med afdelingen fungerede dårligt. I det sidste tilfælde var borgeren utilfreds med langsommelig sagsbehandling i sagen.

I 4 af sagerne har Myndighedsafdeling Voksen besvaret og forklaret de forhold som borgerne var utilfredse med. I forbindelse med en borgers klage over langsommelig sagsbehandling bekræftede og beklagede afdelingen forløbet.

Som beskrevet tidligere finder Borgerrådgiveren dog ikke anledning til at fremsætte forslag til forbedringer, da grundlaget herfor er for spinkelt.

### **4.3 Sundhed og Omsorg**

Som det fremgår af figur 8 har der i 2013 været 8 henvendelser vedrørende Sundhed og Omsorg, hvor der til sammenligning var 7 i 2012.

I 2013 udgjorde henvendelserne vedrørende Sundhed og omsorg 16 % af det samlede antal henvendelser vedrørende Velfærdsdirektørens område, hvor det i 2012 udgjorde næsten 18 % af henvendelserne.

Af de 8 henvendelser har Borgerrådgiveren i 2 tilfælde oversendt henvendelsen til besvarelse i afdelingen. I begge tilfælde var borgerne utilfreds med inddragelse i sagsbehandlingen i deres egen sag. I begge tilfælde har Sundhed og Omsorg i deres besvarelse forklaret de forhold som borgerne var utilfredse med.

Som beskrevet tidligere finder Borgerrådgiveren dog ikke anledning til at fremsætte forslag til forbedringer, da grundlaget herfor er for spinkelt.

### **4.4 Skole og dagtilbud**

Som det fremgår af figur 8 har der i 2013 været 3 henvendelser vedrørende Skole og dagtilbud, hvor der til sammenligning ikke var nogen henvendelser i 2012.

I 2013 udgjorde henvendelserne vedrørende Skole og dagtilbud 6 % af det samlede antal henvendelser vedrørende Velfærdsdirektørens område.

Alle 3 henvendelser er besvaret af Borgerrådgiveren uden at involvere den berørte afdelingen i besvarelsen.

Som beskrevet tidligere finder Borgerrådgiveren dog ikke anledning til at fremsætte forslag til forbedringer, da grundlaget herfor er for spinkelt.

## **5 Udviklingsdirektørens område**

I 2013 har der været 1 henvendelse vedrørende udviklingsdirektørens område, som vedrørte Natur og Miljø.

Til sammenligning var der i 2012 11 henvendelser vedrørende Udviklingsdirektørens område.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at antallet af henvendelser på Udviklingsdirektørens område fortsat udgør et forholdsvist spinkelt grundlag i forhold til at påpege tendenser eller komme med anbefalinger i noget særligt omfang.

## **6 Kommunaldirektør**

I 2013 har der været 4 henvendelser vedrørende Direktionssekretariatet, som er placeret under Kommunaldirektøren.

Til sammenligning var der i 2012 ingen henvendelser vedrørende Direktionssekretariatet.

Af de 4 henvendelser har Borgerrådgiveren i 2 tilfælde oversendt henvendelsen til besvarelse i Direktionssekretariatet. I begge sager var borgerne utilfredse med manglende svar på deres henvendelse til Borgmesteren og Direktionssekretariatet. I begge tilfælde har Direktionssekretariatet bekræftet og beklaget, at der ikke er svaret rettidigt på henvendelserne.

Besvarelserne har efter Borgerrådgiverens opfattelse været fyldestgørende og har ikke givet anledning til yderligere bemærkninger fra Borgerrådgiveren.

## **7 Konklusion og anbefalinger**

### **7.1 Dårlig kommunikation/samarbejde, langsommelig sagsbehandling og manglende inddragelse i egen sag**

Som beskrevet under punkt 2.3 og vist i figur 3 kan hovedårsagen til at forvaltningen skal besvare henvendelsen deles op i tre store grupper.

Borgerrådgiveren anbefaler, at Norddjurs Kommune forholder sig til, at næsten 90 % af de henvendelser, der er sendt til besvarelse ved en afdeling skyldes, at borgeren er utilfreds med kommunikationen/samarbejdet med afdelingen, langsommelig sagsbehandling eller manglende inddragelse i egen sag.

Det er Borgerrådgiverens erfaring at de enkelte afdelinger med en målrettet indsats forholdsvis nemt kan formindske antallet af utilfredse borger. Borgerrådgiveren ønsker i den forbindelse at gøre forvaltningen opmærksom på, at de afdelinger, som har mange borgere, der er utilfredse med sagsbehandlingen, sandsynligvis kan formindske andelen af utilfredse borgere ved at blive endnu bedre til at forklare borgerne, hvad de kan forvente i forbindelse med sagsbehandlingen, herunder den forventede sagsbehandlingstid. Og at de endvidere inddrager og lytte til borgeren i forbindelse med sagsbehandlingen og hurtigt besvarer borgernes henvendelser.

Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at det vil højne borgernes forståelse for og tillid til Norddjurs Kommunes sagsbehandling, hvis Norddjurs Kommune i forbindelse med sagsbehandlingen i højere grad inddrager borgerne, herunder orienterer dem, når der sker noget, som har betydning for dem og deres sag.

Det er endvidere Borgerrådgiverens opfattelse, at rettidige og klare svar til borgerne vil kunne mindske ressourceforbruget til rykkerbesvarelser og behandling af klagesager og herigennem også antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren gør endelig opmærksom på, at Borgerrådgiveren også i 2014 vil registrere hovedårsagen til borgernes henvendelse, således at det også fremover vil indgå i beretningen.

### **7.2 Mulighed for at indhente sag til nærmere undersøgelse**

Som beskrevet under punkt 3.1 ønsker Borgerrådgiveren, at Norddjurs Kommunalbestyrelse tager stilling til, om Borgerrådgiveren på baggrund af en afdelings besvarelse, kan indhente sagen til nærmere undersøgelse. Baggrunden for anmodning er, at Borgerrådgiveren indtil nu har haft en fast praksis for, at det var den berørte borger, der i den konkrete sag skulle give Borgerrådgiveren tilladelse til at foretage en nærmere undersøgelse af sagen.

Borgerrådgiveren har dog i løbet af 2013 modtaget besvarelser, hvor Borgerrådgiveren overvejede at indhente sagen til yderligere undersøgelse, men hvor den berørte borger efterfølgende ikke igen har henvendt sig til Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren ønsker derfor i disse sager at have muligheden for at indhente sagen til nærmere undersøgelse. Borgerrådgiveren vil i disse tilfælde orientere den berørte borger om, at Borgerrådgiveren på baggrund af afdelingens besvarelse har indhente sagen til nærmere undersøgelse. Borgeren vil ligeledes blive orienteret om resultatet af undersøgelsen.

Borgerrådgiveren vil registrere antallet af undersøgelser, som bliver iværksat på Borgerrådgiverens initiativ, uden at den berørte borger igen har henvendt sig til Borgerrådgiveren.