

# Borgerrådgiverens beretning 2014



**Beretningen er baseret på henvendelserne til Borgerrådgiveren  
1. januar – 31. december 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	DIALOGPRINCIP SOM LØSNING PÅ BORGERENS UTILFREDSHED MED FORVALTNINGEN .....	4
2.3	FORVALTNINGEN ER I 72 TILFÆLDE ANMODET OM AT FORHOLDE SIG TIL BORGERENS UTILFREDSHED .....	4
2.4	ÅRSAGEN TIL BORGERNES UTILFREDSHED .....	5
2.5	HENVENDELSER BESVARET AF BORGERRÅDGIVER .....	6
2.6	NÆRMERE UNDERSØGELSE AF SAGSBEHANDLINGEN .....	6
2.6.1	<i>Sag vedrørende Borgerservice</i> .....	6
2.6.2	<i>Sag vedrørende Jobcenter Norddjurs</i> .....	8
2.7	SVARFRISTEN FOR HENVENDELSER FRA BORGERRÅDGIVEREN ER PÅ 3 UGER .....	9
<b>3</b>	<b>ARBEJDSMARKEDSDIREKTØRENS OMRÅDE</b> .....	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>VELFÆRDSDIREKTØRENS OMRÅDE</b> .....	<b>12</b>
4.1	MYNDIGHEDSAFDELING BØRN .....	14
4.2	MYNDIGHEDSAFDELING VOKSEN .....	14
4.3	SUNDHED OG OMSORG.....	14
4.4	SKOLE OG DAGTILBUD.....	15
<b>5</b>	<b>UDVIKLINGSDIREKTØRENS OMRÅDE</b> .....	<b>15</b>
<b>6</b>	<b>BORGERRÅDGIVEREN</b> .....	<b>15</b>
6.1	HENVENDELSER VEDRØRENDE BORGERRÅDGIVEREN .....	15
6.2	AFTALEN OM FÆLLES BORGERRÅDGIVERFUNKTION MED FAVRSKOV, NORDDJURS, RANDERS OG SKANDERBORG KOMMUNE .....	15
<b>7</b>	<b>KONKLUSION OG ANBEFALINGER</b> .....	<b>16</b>
7.1	DÅRLIG KOMMUNIKATION/SAMARBEJDE, LANGSOMMELIG SAGSBEHANDLING OG MANGLENDE INDDRAGELSE I EGEN SAG .....	16
7.2	MULIGHED FOR AT INDHENTE SAG TIL NÆRMERE UNDERSØGELSE .....	17

# 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.

Det er vores håb, at alle som arbejder med sagsbehandling og borgerbetjening i Norddjurs Kommune samt andre med interesse for området finder nyttig viden og inspiration i denne beretning.

## 2 Henvendelser til Borgerrådgiveren

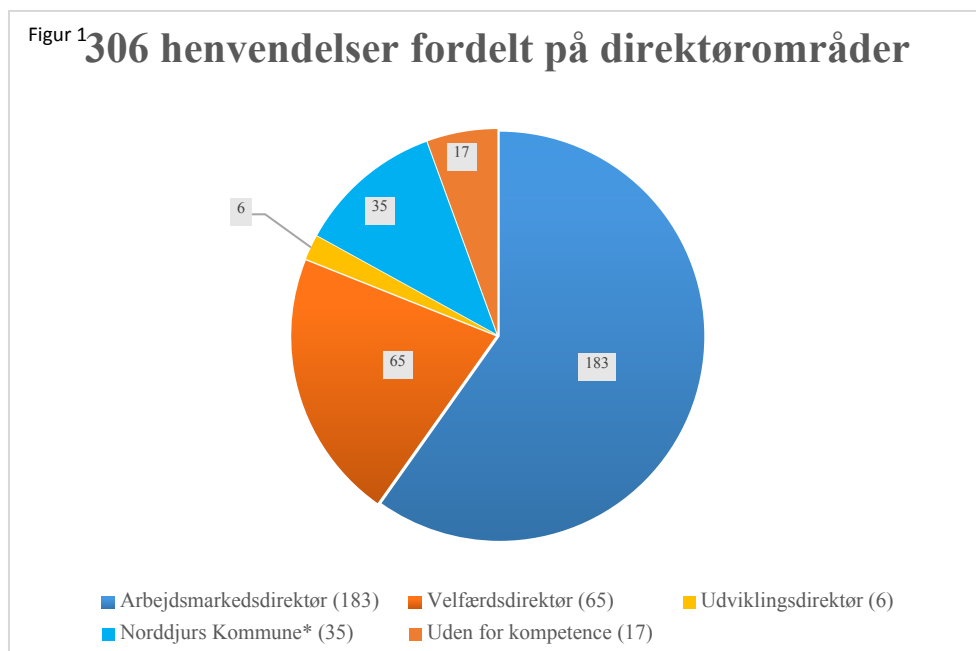
Beretningen indeholder en beskrivelse af antallet af henvendelser, hvilke direktørområder borgerne henvender sig om, samt en beskrivelse af de generelle problemstillinger, der påpeges i disse henvendelser. Herefter kommer der en nærmere beskrivelse af henvendelserne inden for de områder og afdelinger, 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 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.

### 2.1 Henvendelser til Borgerrådgiveren

Beretningen vedrører perioden 1. januar 2014 til 31. december 2014, hvor der har været 306 henvendelser til Borgerrådgiveren. Figur 1 viser antallet af henvendelser fordelt på direktørområder.

Til sammenligning var der 233 henvendelser i 2013 og 170 henvendelser i 2012 til Borgerrådgiveren.



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

Som beskrevet i beretningen for 2013, så er en af årsagerne til den fortsatte stigning i antallet af henvendelser, 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, som de har oplevet i Norddjurs Kommune, eller ønsker at drøfte deres sag med en uvildig instans.

Den fortsatte stigning i antallet af henvendelser betyder dog, at det har været nødvendigt for Borgerrådgiveren at prioritere at mødes med borgerne frem for at indhente sager til nærmere undersøgelse eller være i en tæt dialog med de enkelte afdelinger omkring forbedring af sagsbehandlingen og dermed også forbedringer for borgerne.

Borgerrådgiveren har i beretningen for 2013 beskrevet, at Norddjurs Kommune bør forholde sig til, at i næsten alle de tilfælde, hvor en borger har klaget, skyldes det, at borgeren var 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 forholdsvist nemt kan formindske antallet af utilfredse borgere. 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 ved at afdelingerne i højere grad inddrager og lytter til borgeren i forbindelse med sagsbehandlingen og hurtigt besvarer borgernes henvendelser.

Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at det vil højne borgernes forståelse for og dermed også tillid til Norddjurs Kommunes sagsbehandling og afgørelser, 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 behandling af henvendelser fra utilfredse borgere, behandling af klagesager og herigennem også antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren.

Det er en af Borgerrådgiverens opgaver, at medvirke til forbedring af den kommunale sagsbehandling.

Borgerrådgiveren yder derfor gerne konsultativ bistand til forvaltningen og medarbejderne i Norddjurs Kommuner. I 2014 har Borgerrådgiveren flere gange været i dialog med forvaltningen om behov og muligheder for forbedringer af sagsbehandling i Norddjurs Kommune. Dette er sket både på Borgerrådgiverens initiativ og på initiativ fra forvaltningen. I den forbindelse gør Borgerrådgiveren opmærksom på, at samarbejdet med forvaltningen i Norddjurs Kommune er positivt og forvaltningen er lydhør overfor de forslag til forbedring af sagsbehandlingen, som foreslås af Borgerrådgiveren.

## **2.2 Dialogprincip som løsning på borgerens utilfredshed med forvaltningen**

Når Borgerrådgiveren tidligere henvendte sig til forvaltningen, skete det altid skriftligt, og forvaltningen blev anmodet om at udarbejde en skriftlig besvarelse. Men sagerne er aldrig helt ens, og nogle sager egner sig bedre til en hurtig og mere fleksibel behandling. Derfor har Borgerrådgiveren i 2014 forsøgt at behandle nogle af henvendelser på en ny måde, med fokus på, hvordan Borgerrådgiveren kunne skabe størst forandring for den enkelte borger. Dette gælder for eksempel i de tilfælde, hvor en borger henvender sig med et akut problem, der hurtigt kan løses ved, at Borgerrådgiveren benytter et udvidet dialogprincip og tager kontakt til den pågældende afdeling eller sagsbehandler for at få dem til at hjælpe med at løse problemet.

Borgerrådgiveren har i 2014 i 13 tilfælde benyttet dette udvidede dialogprincip for derigennem, at finde en hurtig og fleksibel løsning på borgerens problem. Det er Borgerrådgiverens erfaring, at både borgere, sagsbehandlere og afdelingerne er mere tilfredse med denne udvidede dialogbaserede tilgang til løsning af borgernes problemer, og Borgerrådgiveren vil derfor også fremover benytte sig af denne metode.

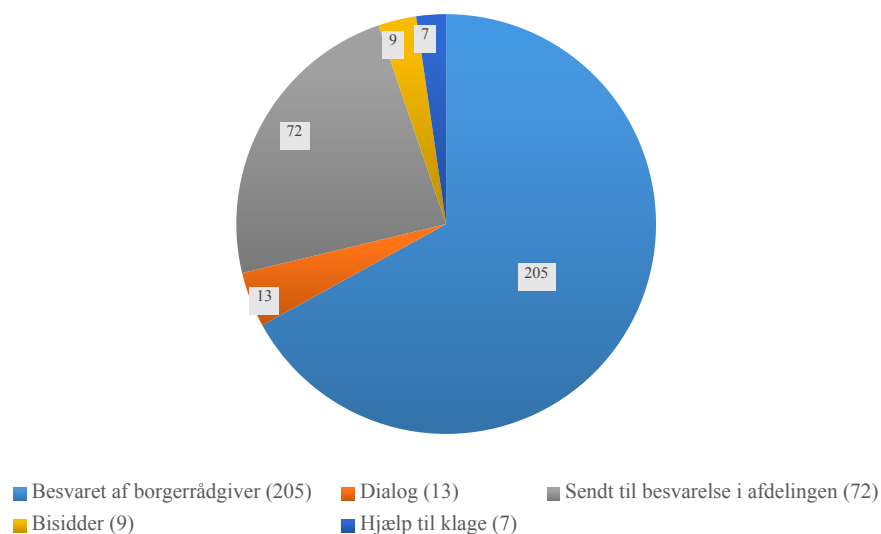
## **2.3 Forvaltningen er i 72 tilfælde anmodet om at forholde sig til borgerens utilfredshed**

Som det ses af figur 2, så har Borgerrådgiveren kun i 72 af de 306 henvendelser anmodet forvaltningen 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

## Henvendelserne vedrørende Norddjurs Kommune (306)



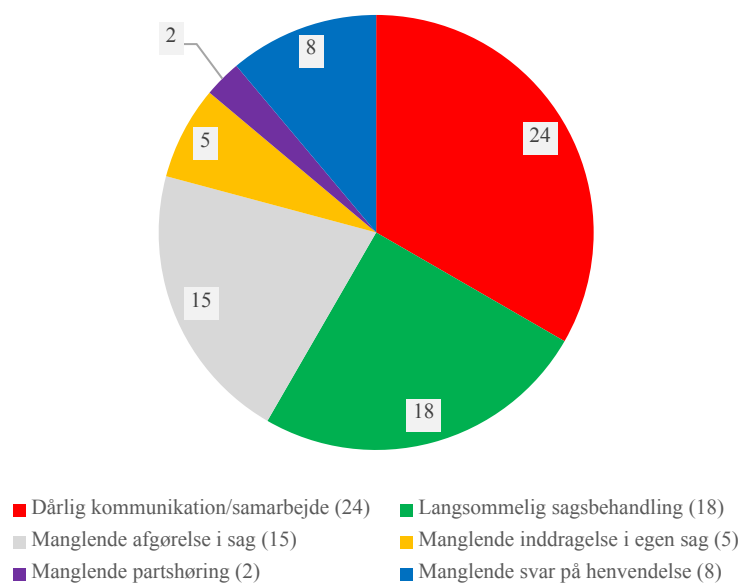
### 2.4 Årsagen til borgernes utilfredshed

Som beskrevet i beretningen for 2013, så forsøger Borgerrådgiveren 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.

Formålet med figur 3 er at vise den primære utilfredshed, i de sager, som er oversendt til besvarelse ved forvaltningen. I den forbindelse er det Borgerrådgiverens opfattelse, at såfremt forvaltningen havde forhindret den primære utilfredshed så er det overvejende sandsynligt, at borgeren ikke var blevet utilfreds med andre forhold af sagsbehandling eller over sagsbehandleren.

Figur 3

### Årsagen til borgerens utilfredshed (72)



Som det fremgår af figur 3, så udgør borgerens utilfredshed med langsommelig sagsbehandling og dårlig kommunikation mere end halvdelen af de henvendelser, som skal besvares af forvaltningen. Hvis man dertil lægger de henvendelser, hvor borgerne er utilfredse med manglende svar på deres

henvendelser til forvaltningen og manglende inddragelse i egen sag, så udgør disse 4 årsager lidt mere end 75 % af de henvendelser, som er oversendt til besvarelse ved forvaltningen. Det skal i den forbindelse nævnes, at henvendelser, hvor borgeren er utilfreds med kommunikationen og samarbejdet med sin sagsbehandler, registreres som dårlig kommunikation/samarbejde, mens henvendelser, hvor borgeren er tilfreds med sagsbehandleren, men usikker på hvad der sker i borgerens sag registreres som manglende inddragelse i egen sag.

Borgerrådgiveren har tidligere beskrevet, hvorledes forvaltningen med en målrettet indsats og større fokus på inddragelse af borgerne forholdsvis nemt vil kunne nedbringe andelen af utilfredse borgere.

Det ses endvidere af figur 3, at omkring 20 % af henvendelserne skyldes utilfredse med manglende afgørelse. Det handler typisk om manglende afgørelse på en borgers ansøgning om hjælp, herunder økonomisk hjælp, eller anmodninger om aktindsigt i borgerens egen sag. På baggrund af denne stigning vil Borgerrådgiveren fremover have særligt fokus på disse sager, hvor forvaltningen mangler at træffe afgørelse i en sag.

I beretningens afsnit 3 til 7 vil der være en nærmere beskrivelse af, hvilke oplevelser, som har været den primære årsag til borgernes utilfredshed med den enkelte afdeling. De enkelte afdelinger kan herefter benytte disse observationer til at finde viden og inspiration i forhold til at gøre en indsats for at nedbringe deres andel af utilfredse borgere.

## **2.5 Henvendelser besvaret af Borgerrådgiver**

Som beskrevet i tidligere beretninger, så indgår de henvendelser, som besvares af Borgerrådgiveren, uden at den berørte afdeling involveres i besvarelsen, 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.

## **2.6 Nærmere undersøgelse af sagsbehandlingen**

Som tidligere beskrevet oversendte Borgerrådgiveren 72 henvendelser til besvarelse i forvaltningen. I 17 af de fremsendte henvendelser har forvaltningen bekræftet og beklaget de forhold, som borgeren var utilfreds med. I den forbindelse gør Borgerrådgiveren opmærksom på, at såfremt en afdeling over en længere periode gentagne gange bekræfter og beklager den samme type fejl i sagsbehandlingen, så orienterer Borgerrådgiveren afdelingen om, at den bør korrigere sine procedurer således, at den pågældende fejl ikke længere opstår.

Borgerrådgiveren har på baggrund af afdelingens besvarelse, og efter aftale med de pågældende borgere, 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 den fortsatte store stigning i antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren betyder, at Borgerrådgiveren har valgt at prioritere henvendelserne fra borgerne og har dermed valgt at nedprioritere antallet af sager, der indhentes til nærmere undersøgelse.

### **2.6.1 Sag vedrørende Borgerservice**

I denne sag meldte Borgerservice en borger for forsvundet med den konsekvens, at borgerens Nem-konto lukkede, og borgeren derfor igennem flere måneder ikke fik udbetalt sin førtidspension.

Der var tale om en borger med store sociale udfordringer, som bl.a. medførte, at borgeren blev smidt ud af sit lejemål. Borgeren havde herefter ikke nogen folkeregisteradresse, hvorfor borgeren lavede en aftale med Borgerservice om, at borgeren mindst en gang om måneden hentede sin post i Borgerservice. Men de sociale problemer, som var årsagen til at borgeren blev smidt ud af sit lejemål, betød også, at borgeren ikke formåede at overholde aftalen om at afhente sin post i Borgerservice.

Borgerservice sendte herefter et brev til borgeren, hvor man orienterede borgeren om, at såfremt borgeren ikke reagerede på brevet, så ville Borgerservice melde borgeren for forsvundet. Borgeren reagerede ikke på brevet, hvorefter Borgerservice meldte borgeren forsvundet.

Borgeren henvendte sig et par måneder senere til Borgerrådgiveren, idet han var utilfreds med, at Borgerservice ikke havde kontakten ham telefonisk, sendt en mail eller sendt brevet via digital post inden han blev meldt forsvundet. Specielt fordi konsekvenserne af at melde en borger for forsvundet er, at borgeren herefter ikke kan få udbetalt ydelser til sin Nem-konto.

Borgerrådgiveren anmodede herefter Borgerservice, om at forholde sig til borgerens klage. Men på baggrund af Borgerservice besvarelse, spurgte Borgerrådgiveren, om Borgerservice havde forsøgt at kontakte borgeren via borgerens mobiltelefon eller digitalpost, som borgeren allerede på daværende tidspunkt var tilmeldt. Borgerservice svarede, at man havde forsøgt at ringe til borgeren, dog uden at komme igennem, men at Borgerservice ikke havde sendt posten via digital post.

På baggrund af dette svar valgte Borgerrådgiveren at undersøge sagen nærmere. I den forbindelse fremsendte Borgerservice følgende udtalelse:

”----

*I den konkrete sag blev borgeren efter eget ønske registreret som uden fast bopæl fra 1. april 2013.*

*Når man bliver registreret som værende uden fast bopæl, aftales det altid med borgerne, at man skal møde personligt op hver uge for at afhente den post, der er returneret. På den måde kan det også bekræftes, at man opholder sig i kommunen.*

*Da der har været returpost i den konkrete sag, indikerer dette, at borgeren ikke har haft en digital postkasse i længere tid. Det kunne derfor have været rart med dokumentation for, at borgeren havde oprettet sin digitale postkasse inden det tidspunkt, hvor borgeren blev meldt forsvundet.*

*Såfremt dette ikke var tilfældet, kunne det være forklaringen på, at der ikke var sendt post til den digitale postkasse.*

*For at kunne være registreret som uden fast bopæl er lovmæssigt en forudsætning, at man ikke ved, hvor man skal sove fremover som f.eks. færende svende.*

*Hvis man opholder sig på en campingplads eller ved venner og bekendte, skal man have adresse der, hvor man sover.*

*Borgeren har på intet tidspunkt oplyst, at han boede på en campingplads eller ved venner og bekendte, som det fremgår af borgerens klage.*

*Borgeren har således overtrådt reglerne om registrering i forhold til folkeregisterloven, og borgeren har heller ikke overholdt aftalen om møde personligt op i Borgerservice.*

*Folkeregisteret skal med mellemrum tage sager uden fast bopæl op for at undersøge, om der kan fastlægges en bopæl eller fast opholdssted. Det er også sket i denne sag.*

*Da folkeregisteret traf den alvorlige beslutning om at melde borgeren forsvundet, var det på grundlag af et langt forløb, hvor det gennem længere tid ikke havde været muligt få kontakt med borgeren eller på andre måder fastslå, hvor borgeren havde ophold.*

*Folkeregisteret havde en formodning om, at borgeren ikke havde ophold i Norddjurs Kommune, og det har efterfølgende kunne konstateres, at borgeren umiddelbart efter at være meldt forsvundet flyttede sin adresse til xxxx.*

*Det er således ikke rimeligt udelukkende at tage Borgerens udokumenterede oplysninger om folkeregisterets manglende forsøg på kontakt via den digitale postkasse til indtægt, idet det ikke giver et retvisende billede af hele sagen.”*

Efter at have gennemgået sagen udtalte Borgerrådgiveren følgende:

*”Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at det forhold, at man melder en borger forsvundet, kræver en betydelig dokumentation for, at borgeren faktisk er forsvundet.*

*I dette tilfælde, hvor Borgerservice havde en aftale med borgeren om, at borgeren på ugentlig basis skulle afhente sin post i Borgerservice, finder jeg det berettiget, at Borgerservice overvejede om borgeren var forsvundet, idet borgeren ikke længere, som aftalt, hentede den returnerede post.*

*Men jeg finder det ikke tilstrækkeligt, at Borgerservice valgte at kontakte borgeren via et almindeligt brev, når selve det forhold, der gjorde, at Borgerservice troede, at borgeren var forsvundet, var, at borgeren ikke hentede den returnerede post. Det må derfor have stået klart for Borgerservice, at der var en overhængende risiko for, at borgeren ikke ville modtage brevet fra Borgerservice.*

*Borgerservice oplyser, at man efterfølgende forsøgte at ringe til borgeren, men uden dog at få kontakt med borgeren. Borgerservice har ikke dokumenteret, hvornår disse forsøg er gjort eller hvilket telefonnummer, der blev ringet til.*

*Borgerrådgiveren er enig i Borgerservice beskrivelse af, at det er alvorligt at melde en borger forsvundet. Borgerrådgiveren finder det derfor kritisabelt, i denne alvorlige situation, at Borgerservice ikke forsøgte at kontakte borgeren via alle de kommunikationskanaler, som man vidste borgeren benyttede sig af. Efter Borgerrådgiverens opfattelse, burde Borgerservice, ud over et almindeligt brev og forsøg på telefonisk kontakt, have sendt en meddelelse til borgeren via enten digital post, almindelig mail eller SMS og anmodet borgeren om at kontakte Norddjurs Kommune.*

### **2.6.2 Sag vedrørende Jobcenter Norddjurs**

I denne sag havde en borger og dennes nære pårørende gentagne gange henvendt sig til Jobcenter Norddjurs for at få aktindsigt borgerens ansøgning om kontanthjælp fra den 5. december 2011. Efter borgerens opfattelse havde borgeren allerede tilbage i 2011 både søgt om kontanthjælp men også om støtte til betaling af huslejen. Dette blev dog afvist af Jobcenter Norddjurs, hvorfor borgeren anmode om aktindsigt i sin ansøgning fra den 5. december 2011 for derigennem at kunne dokumentere sin ansøgning.

Jobcenter Norddjurs oplyste dog, at man ikke kunne finde den pågældende ansøgning fra 2011. Efterfølgende var borgeren i anden anledning på ydelseskontoret, hvor borgeren i sagsbehandlerens elektroniske journalsystem så sin ansøgning fra den 5. december 2011, hvor det fremgik at oplysningerne omkring borgerens udgifter til husleje var udfyldt. Borgeren kunne dog konstatere, at der var kryds henover det pågældende afsnit i ansøgningen.

Herefter henvendte borgeren sig til Borgerrådgiveren for at klage over, at Jobcenter Norddjurs ikke havde talt sandt, når man påstod at den pågældende ansøgning fra 2011 ikke kunne findes i Norddjurs Kommunes journalsystemer. Borgerrådgiveren rettede henvendelse til Jobcenter Norddjurs vedrørende borgerens anmodninger om aktindsigt, men igen var svaret, at man ikke kunne finde den pågældende ansøgning fra 2011.

Den 26. september 2014 modtog borgeren et brev fra Norddjurs Kommune, med kopi af hendes ansøgning dateret 5. december 2011. Brevet var uden poststempel og indeholdt hverken følgeskrivelse eller andet, som kunne forklare, hvorfor og fra hvem borgeren modtog aktindsigten.

Borgerrådgiveren anmodede herefter Arbejdsmarkedsområdet og Borgerservice om en udtalelse angående den aktindsigt, som den 26. september blev leveret til borgeren:

*"I forhold til den udleverede aktindsigt i ansøgningen af 5 december 2011, så skal der redegøres for følgende:*

- *hvornår anmodningen om aktindsigt er modtaget*
- *hvor lang tid der er anvendt på sagsbehandlingen*
- *hvornår dokumentet er fremsendt til borgeren og hvorfor der ikke er vedlagt følgebrev eller andet som kan oplyse, hvem der har fremsendt den pågældende aktindsigt."*

Arbejdsmarkedsområdet sendte herefter følgende udtalelse:

*"I forhold til ønsket om en udtalelse fremsendes følgende:*

- *Der er ikke anmodet om aktindsigt hos Kontanthjælpsteamet i 2014, men borgerens nære pårørende har 16. september 2014 rettet henvendelse og oplyst, at borgeren gerne ville have sendt en kopi af ansøgningskemaet om kontanthjælp.  
Det er årsagen til, at kopien af ansøgningskemaet blev fremsendt uden følgeskrivelse.*
- *Det fremsatte ønske om kopi af ansøgningskemaet kan rent juridisk tolkes om en anmodning om aktindsigt, men det vil medføre nogle ressourcemæssige konsekvenser, hvis alle ønsker om kopier skal betragtes som anmodninger om aktindsigt. Kopi af ansøgningen om kontanthjælp er sendt den 25. september 2014.*

*Da henvendelsen fra borgerens nære pårørende ikke blev tolket som en aktindsigt, er der ikke truffet afgørelse om aktindsigt.*



- *Da kopien er sendt 7 arbejdsdage efter modtagelsen, er fristen under alle omstændigheder overholdt.*
- *I forhold til kopien af ansøgning om kontanthjælp af 5. december 2011 redegøres for følgende:*
  - *Ønsket om kopi af ansøgningen blev modtaget den 16. september 2014.*
  - *Sagen blev ikke sagsbehandlet, da ønsket om kopi af ansøgningskemaet ikke blev tolket som en anmodning om aktindsigt. Kopien er sendt 7 arbejdsdage efter modtagelsen.*
  - *Kopi af ansøgningen om kontanthjælp er sendt den 25. september 2014.*

*Da ønsket om en kopi af ansøgningskemaet ikke blev tolket som en anmodning om aktindsigt, blev kopien ikke vedlagt en følgeskrivelse.”*

Efter at have gennemgået sagen fandt Borgerrådgiveren flere sagsbehandlingsmæssige problemstillinger, som efterfølgende er gennemgået med arbejdsmarkedsområdet.

#### Overstreget ansøgning om støtte til husleje:

Borgerrådgiveren har været i dialog med Arbejdsmarkedsområdet omkring manglende dokumentation (journalnotat) omkring, hvorfor borgerens ansøgning om støtte til huslejen fra den 5. december 2011 var overstreget. I den forbindelse har Arbejdsmarkedsområdet tilbudt borgeren, at der foretages en vurdering af, om borgeren var berettiget til støtte til husleje i overensstemmelse med borgerens ansøgning fra december 2011.

#### Sagsbehandlingen i forbindelse med anmodning om aktindsigt

Borgerrådgiveren har i beretningen for 2012 beskrevet forvaltningslovens regler for sagsbehandlingen i forbindelse med en parts anmodning om aktindsigt i sin egen sag. Herunder beskrev Borgerrådgiveren, at fristen for at træffe afgørelse efter forvaltningslovens § 16, stk. 2 er **snarest**. Det betyder, at afgørelsen om aktindsigten skal prioriteres over afdelingens almindelige opgaver, det vil sige herunder også den almindelige sagsbehandling. Det betyder, at fristen for at imødekomme en anmodning om aktindsigt, svarer til, hvor lang tid det tager at samle sagsakterne og gennemgå sagsakternes oplysninger. Umiddelbart herefter kan afdelingen træffe afgørelse om aktindsigt, enten ved at kopiere sagsakterne og udlevere dem til borgeren eller ved at træffe afgørelse om, at anmodning om aktindsigt ikke kan imødekommes.

Sagsforløbet i denne sag og afdelingens fortolkning omkring, hvornår der er tale om aktindsigt, er efter Borgerrådgiverens opfattelse ikke i overensstemmelse med forvaltningslovens bestemmelser omkring aktindsigt. Derfor har Borgerrådgiveren aftalt med Arbejdsmarkedsområdet, at der udarbejdes en procedure for håndtering af anmodninger om aktindsigt, som skal gælde for alle afdelingerne på Arbejdsmarkedsområdet.

## **2.7 Svarfristen for henvendelser fra Borgerrådgiveren er på 3 uger**

I beretningen for 2013 beskrev Borgerrådgiveren, at der havde været flere tilfælde, hvor nogle afdelinger ikke besvarede henvendelserne fra Borgerrådgiveren inden for den frist, som følger af Borgerrådgiverens vedtægter. Derfor fremgik det også af Borgerrådgiverens beretning for 2013, at Borgerrådgiveren i 2014 vil have et særligt fokus på, at henvendelserne blev besvaret inden for den angivne frist.

Det fremgår af vedtægterne for Borgerrådgiver, at svarfristen er 3 uger. Det fremgår også tydeligt af den henvendelse, som Borgerrådgiveren oversender til forvaltningen, at fristen for at besvare henvendelsen er 3 uger. Derudover har Borgerrådgiveren en fast praksis for altid at imødekomme en anmodning om længere frist til at udarbejde besvarelsen.

På trods af dette oplevede Borgerrådgiveren i 2014, at det i forhold til 7 henvendelser var nødvendigt at sende en rykker til en afdeling, før den besvarede Borgerrådgiverens henvendelse. I 1 tilfælde var det nødvendigt at sende 2 rykkere, og i den konkrete sag tog det afdelingen 63 dage at udfærdige et svar på henvendelsen fra Borgerrådgiveren

De 7 rykkere, som Borgerrådgiveren har sendt i 2014 fordeler sig med 6 rykkere vedrørende afdelinger på Arbejdsmarkedsområdet og 1 på Velfærdsområdet.

På trods af at Borgerrådgiveren kan konstatere en meget positiv udvikling i forhold til at få besvaret henvendelserne fra Borgerrådgiveren, så finder Borgerrådgiveren det stadig **utilfredsstillende**, når det er nødvendigt at sende en rykker for at få besvaret henvendelsen.

Borgerrådgiveren vil derfor fortsat have fokus på og registrere, hvorvidt det har været nødvendigt at sende en rykker til forvaltningen.

### 3 Arbejdsmarkedsdirektørens område

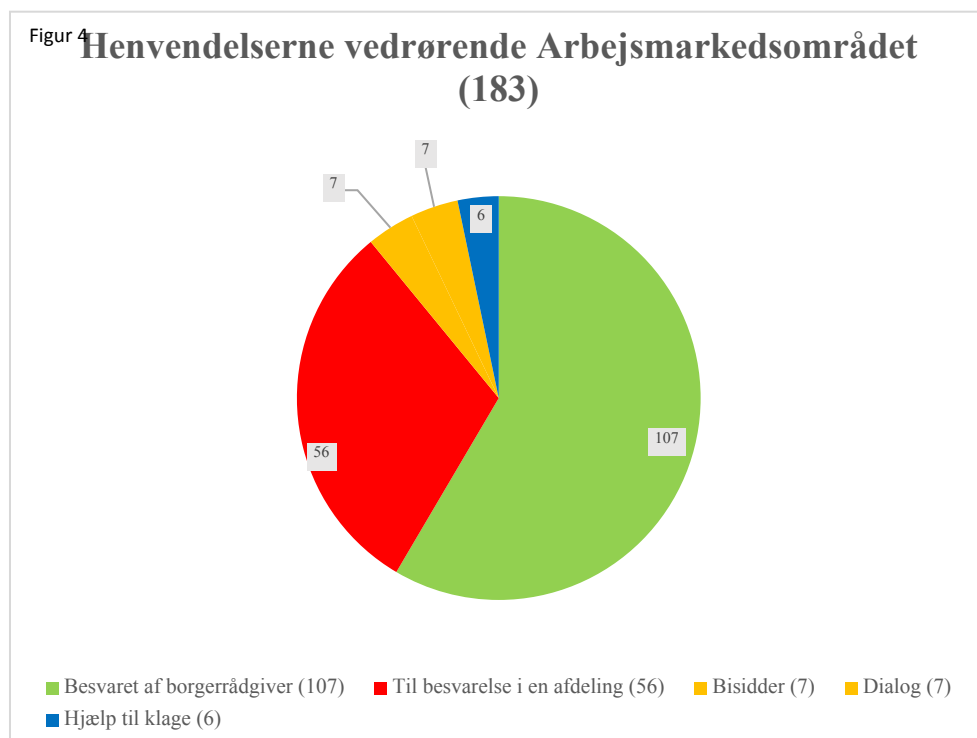
I 2014 har der været 183 henvendelser vedrørende Arbejdsmarkedsområdet. Til sammenligning kan det oplyses, at der i 2013 var 148 henvendelser og 111 henvendelser i 2012.

På baggrund af den nye struktur, som er gennemført på Arbejdsmarkedsområdet, er det ikke muligt at sammenligne henvendelserne på de enkelte afdelinger. Beretningen indeholder derfor alene en sammenligning af henvendelserne for hele Arbejdsmarkedsområdet.

Af de 183 henvendelser til Arbejdsmarkedsområdet, har Borgerrådgiveren i 56 tilfælde anmodet den berørte afdeling om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse.

Det er således lidt mere end 2/3 af henvendelser, som bliver besvaret ved Borgerrådgiveren, uden at Arbejdsmarkedsområdet 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 den pågældende sagsbehandler. I forhold til Arbejdsmarkedsområdet har Borgerrådgiveren i 2014 anvendt det udvidede dialogprincip i 7 tilfælde, for derigennem at få en hurtigere løsning på borgerens problem.

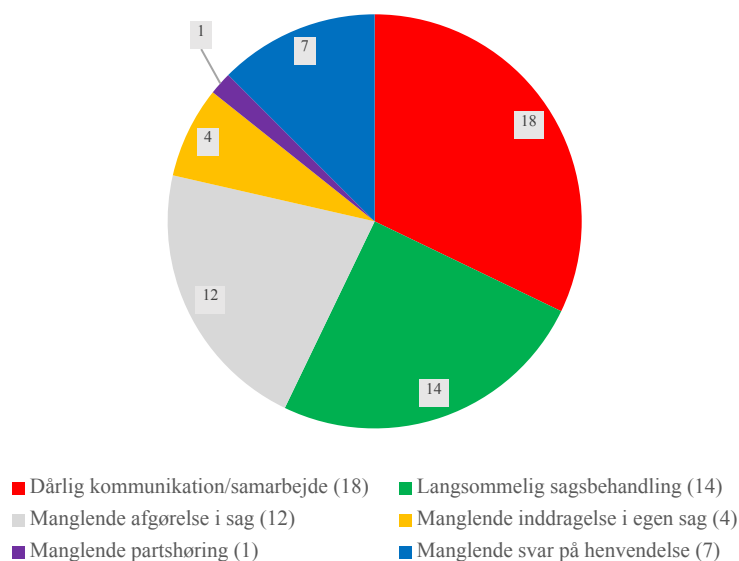


Som beskrevet tidligere, så forsøger Borgerrådgiveren at identificere den utilfredshed, som fylder mest hos borgeren, og som ofte også er årsag til, at borgeren efterfølgende både bliver utilfreds med andre forhold i sagsbehandlingen og med sagsbehandleren.

Formålet med figur 5 er at vise den primære utilfredshed i de sager, som er oversendt til besvarelse ved Arbejdsmarkedsområdet.

Figur 5

## Årsagen til borgerens utilfredshed (56)



Som det fremgår af figur 5 kan årsagerne til, at henvendelserne blev sendt til besvarelse ved Arbejdsmarkedsområdet dækkes af følgende temaer:

- Dårlig kommunikation/samarbejde
- Langsommelig sagsbehandling
- Manglende afgørelse i sagen
- Manglende besvarelse af borgerens henvendelse
- Manglende inddragelse i egen sag
- Manglende partshøring

Der er stort set de samme klagetemaer, som Borgerrådgiveren beskrev i beretningen for 2013, som hovedårsagerne til borgernes utilfredshed med sagsbehandlingen i Arbejdsmarkedsområdet. Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at såfremt Arbejdsmarkedsområdet havde forhindret den primære utilfredshed, så er det overvejende sandsynligt, at borgeren heller ikke være blevet utilfreds med andre forhold ved sagsbehandlingen eller sagsbehandleren. Borgerrådgiveren vil derfor **anbefale**, at Arbejdsmarkedsområdet forholder sig til de klagetemaer, som fremgår af figur 5, for herigennem at finde inspiration til, hvorledes man kan forhindre, at borgerne i første omgang bliver utilfredse med sagsbehandlingen i de enkelte afdelinger i Arbejdsmarkedsområdet.

På baggrund af den omstrukturering, som blev påbegyndt i efteråret 2014, har Borgerrådgiveren valgt ikke at kommentere henvendelserne vedrørende de enkelte afdelinger nærmere. Det skyldes først og fremmest, at den nye struktur har medført, at tidligere sagsområder nu er fordelt på flere forskellige afdelinger. Det betyder, at Borgerrådgiverens registreringer for 2014 ikke giver et retvisende og anvendeligt billede på henvendelser vedrørende den enkelte afdeling. Borgerrådgiveren har dog i forbindelse med omstruktureringen været i dialog med ledelsen på Arbejdsmarkedsområdet omkring de generelle sagsbehandlingsmæssige problemstillinger, som området, efter Borgerrådgiverens opfattelse, bør have ekstra fokus på.

Såfremt Arbejdsmarkedsområdet anmoder om det, deltager Borgerrådgiveren gerne i yderligere dialog også med den enkelte afdeling omkring forbedring af sagsbehandlingen.

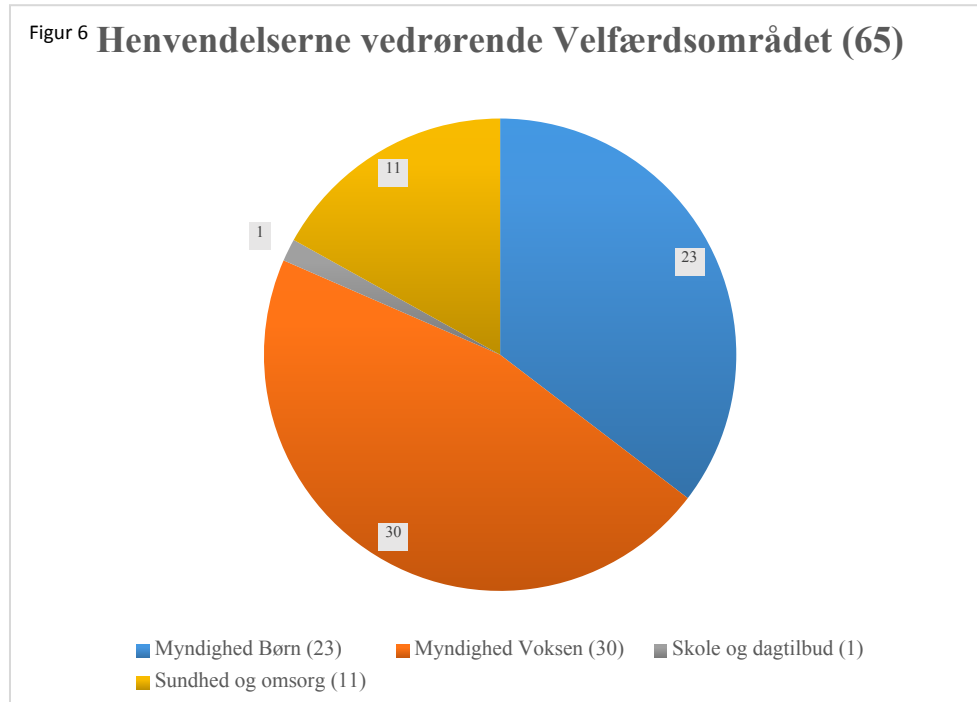
I beretningen for 2015 vil der igen være en nærmere gennemgang af henvendelserne fordelt på de enkelte afdelinger.

## 4 Velfærdsdirektørens område

I 2014 har der været 65 henvendelser vedrørende Velfærdsdirektørens områder, fordelt med henholdsvis 1 henvendelse vedrørende Skole og dagtilbud, 11 henvendelser vedrørende Sundhed og omsorg, 30 henvendelser vedrørende Myndighedsafdeling Voksen og 23 henvendelser vedrørende Myndighedsafdeling Børn.

I 2013 var der til sammenligning 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.

Henvendelser på velfærdsdirektørens område er illustreret i figur 6.

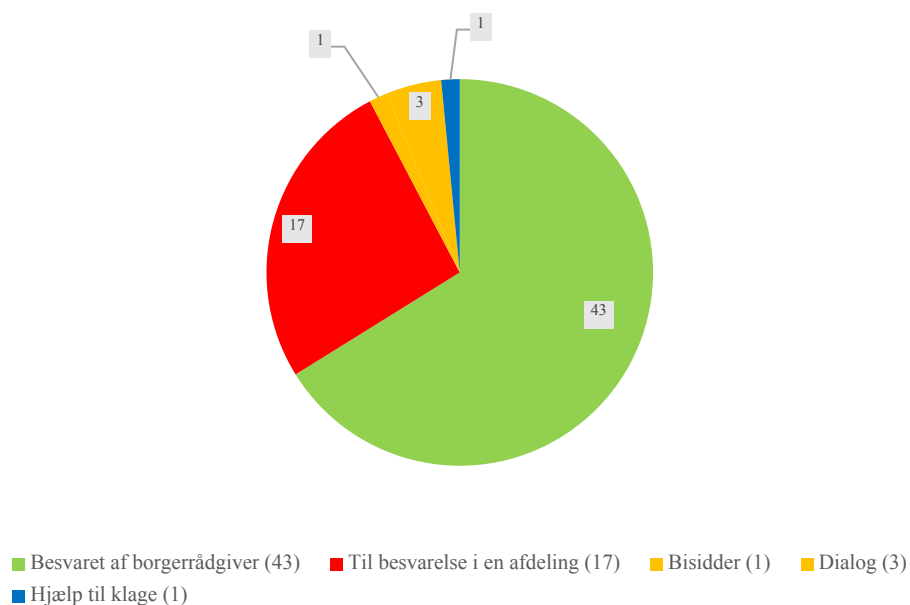


Af de 65 henvendelser til Velfærdsområdet, har Borgerrådgiveren i 17 tilfælde anmodet den berørte afdeling om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse.

Det er således næsten 3/4 af henvendelserne, som bliver besvaret ved Borgerrådgiveren uden at Velfærdsområdet 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 direkte kontakt til den pågældende afdeling eller den pågældende sagsbehandler. I forhold til Velfærdsområdet har Borgerrådgiveren i 2014 anvendt det udvidede dialogprincip i 3 tilfælde for derigennem at få en hurtigere løsning på borgerens problem. Det er Borgerrådgiverens erfaring, at både borgere, sagsbehandlere og de enkelte afdelinger er tilfredse med denne tilgang til løsning af borgernes problemer, og Borgerrådgiveren vil derfor også fremover benytte sig af denne metode.

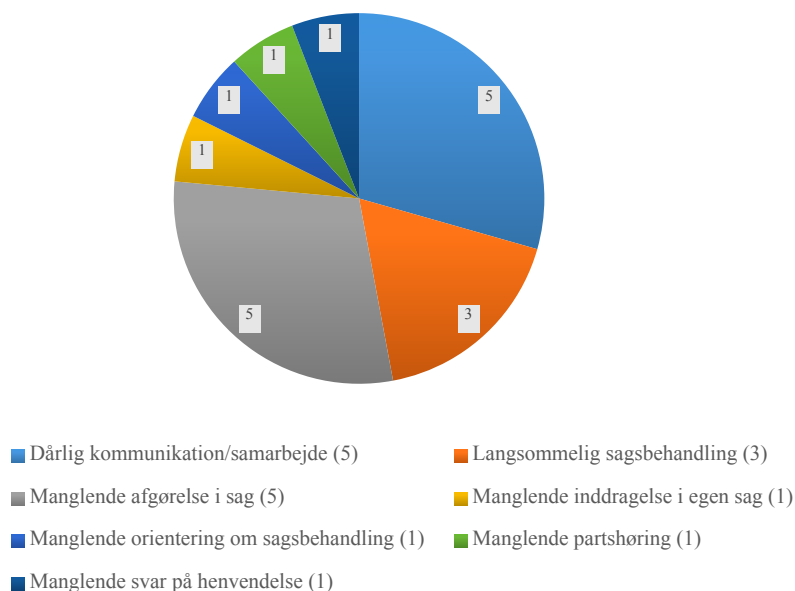
Figur 7 **Henvendelser vedrørende Velfærdsområde (65)**



Som beskrevet tidligere forsøger Borgerrådgiveren 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, med sagsbehandleren og i sidste ende nogle gange også afgørelsen.

Formålet med figur 8 er at vise den primære utilfredshed i de sager, som er oversendt til besvarelse ved Velfærdsområdet.

Figur 8 **Årsagen til borgerens utilfredshed (17)**



Som det fremgår af figur 8 er næsten halvdelen af årsagerne til, at henvendelserne blev sendt til besvarelse ved Velfærdsområdet, at borgeren oplevede dårlig kommunikation/samarbejde med området eller at sagsbehandlingen var langsommelig.

Borgerrådgiveren vil derfor opfordre Velfærdsområdet til at forholde sig til de klagemaer, som fremgår af figur 8, for herigennem at finde inspiration til, hvorledes afdelingen kan forhindre, at borgerne i første omgang bliver utilfredse med sagsbehandlingen i afdelingen.

## 4.1 Myndighedsafdeling Børn

I 2014 var der 23 henvendelser vedrørende Myndighedsafdeling Børn. Til sammenligning var der også 23 henvendelser i 2013 og 19 henvendelser i 2012.

Af de 23 henvendelser har Borgerrådgiveren i 7 tilfælde oversendt henvendelsen til besvarelse i Myndighedsafdeling Børn, mens Borgerrådgiveren i 1 tilfælde anvendte det udvidede.

Borgerrådgiveren har modtaget svar på alle henvendelserne. I 3 tilfælde er henvendelsen besvaret efter den frist, som følger af Borgerrådgiverens vedtægter, men inden der blev afsendt en rykker.

Myndighedsafdeling Børn har i 4 af oversendelsessagerne bekræftet og beklaget det forhold, som borgeren har klaget over. Borgerrådgiveren har ikke fundet anledning til at indhente nogle af sagerne til nærmere undersøgelse.

Besvarelserne fra Myndighedsafdelingen Børn har været fyldestgørende, og de har ikke givet anledning til bemærkninger fra Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren har både i forbindelse med de henvendelser, som blev oversendt til besvarelse ved afdelingen, men også i forhold til de henvendelser, hvor det udvide dialogprincip blev anvendt, registreret den utilfredshed, som umiddelbart fyldte mest hos borgeren.

Borgerrådgiveren har for de 7 oversendelsessager og den ene dialogsag registreret følgende:

- 2 sager med manglende afgørelse i borgerens sag
- 1 sager som skyldes dårlig kommunikation/samarbejde med borgeren
- 2 sager som skyldes langsommelig sagsbehandling
- 1 sag om manglende orientering om aktuelle sagsbehandlingsskridt
- 1 sag med manglende inddragelse i egen sag
- 1 sager, hvor borgeren havde spørgsmål til sagsbehandlingen

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

## 4.2 Myndighedsafdeling Voksen

I 2014 var der 30 henvendelser vedrørende Myndighedsafdeling Voksen, hvor der til sammenligning var 16 henvendelser i 2013 og 13 henvendelser i 2012.

Af de 30 henvendelser vedrørende Myndighedsafdeling Voksen har Borgerrådgiveren i 8 tilfælde oversendt henvendelsen til besvarelse i afdelingen, mens Borgerrådgiveren i 2 tilfælde anvendte det udvidede dialogprincip.

Borgerrådgiveren har både i forbindelse med de henvendelser, som blev oversendt til besvarelse ved afdelingen, men også i forhold til de henvendelser, hvor det udvide dialogprincip blev anvendt, registreret den utilfredshed, som umiddelbart fyldte mest hos borgeren.

Borgerrådgiveren har i de 10 henvendelser registret følgende:

- 1 sag med manglende svar på borgerens henvendelse
- 4 sager som skyldes dårlig kommunikation/samarbejde med borgeren
- 2 sag som skyldes langsommelig sagsbehandling
- 3 sag som skyldes manglende afgørelse i borgerens sag

Selvom antallet af henvendelser udgør et for spinkelt grundlag i forhold til at påpege tendenser og komme med generelle anbefalinger, så vil Borgerrådgiveren på baggrund af det stigende antal henvendelser vedrørende Myndighedsafdeling Voksen opfordre afdelingen til, at se på de klagetemaer, som fremgår af figur 8 for herigennem at finde inspiration til, hvorledes man kan forhindre, at borgerne bliver utilfredse med sagsbehandlingen i afdelingen.

## 4.3 Sundhed og Omsorg

Som det fremgår af figur 6 har der i 2014 været 11 henvendelser vedrørende Sundhed og Omsorg, hvor der til sammenligning var 8 henvendelser i 2013 og 7 henvendelser i 2012.

Af de 11 henvendelser vedrørende Sundhed og Omsorg har Borgerrådgiveren i 1 tilfælde oversendt henvendelsen til besvarelse i afdelingen. Det drejede sig om en klage over manglende partshøring Sundhed og Omsorg har i deres besvarelse bekræftet og beklaget forløbet overfor borgeren.

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

#### **4.4 Skole og Dagtilbud**

Som det fremgår af figur 6 har der i 2014 kun været 1 henvendelse vedrørende Skole og Dagtilbud, hvor der til sammenligning var 3 henvendelser i 2013 og ingen henvendelser i 2012.

Den pågældende henvendelse vedrørte en borger, som klagede over de oplysninger, som afdelingen benyttede i forbindelse med afgørelse om tilbagebetalingskrav. Skole og Dagtilbud fremsendte en fyldestgørende besvarelse, som ikke gav anledning til bemærkninger fra Borgerrådgiveren, ligesom sagen heller ikke efterfølgende blev indhentet til nærmere undersøgelse.

## **5 Udviklingsdirektørens område**

I 2014 har der været 6 henvendelser vedrørende Udviklingsdirektørens område fordelt med henholdsvis 1 henvendelse vedrørende Kultur og Udvikling og 5 henvendelser vedrørende afdelingen Plan og Byg.

Til sammenligning kan det oplyses, at der i 2013 kun var 1 henvendelse vedrørende Udviklingsdirektørens område, hvorimod der i 2012 var 11 henvendelser.

Af de 5 henvendelser vedrørende Plan og Byg har Borgerrådgiveren i 3 tilfælde oversendt henvendelsen til besvarelse i afdelingen. Plan og Byg har i alle 3 tilfælde fremsendt fyldestgørende besvarelser, som ikke har givet anledning til bemærkninger fra Borgerrådgiveren, ligesom der heller ikke er indhentet sager til nærmere undersøgelse.

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

## **6 Borgerrådgiveren**

### **6.1 Henvendelser vedrørende Borgerrådgiveren**

I 2014 var der 35 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 registeret under Borgerrådgiverens virksomhed, da disse henvendelser er rettet mere mod borgerrådgiverfunktionen end mod forvaltningens virksomhed.

### **6.2 Aftalen om fælles borgerrådgiverfunktion med Favrskov, Norddjurs, Randers og Skanderborg Kommune**

Norddjurs Kommunes Borgerrådgiver er en del af den fælles kommunale borgerrådgiverfunktion mellem Favrskov, Norddjurs, Randers og Skanderborg Kommune. Den 1. april 2015 blev ordningen udvidet til også at omfatte Horsens Kommune, hvorefter den fælles borgerrådgiverfunktion nu giver ca. 324.000 borgere i disse fem kommuner adgang til at drøfte deres sag eller klage over sagsbehandlingen til en uafhængig Borgerrådgiver.

Der har i 2014 været i alt ca. 1.400 henvendelser til den fælles borgerrådgiverfunktion fordelt med ca. 700 henvendelser i Randers Kommune, ca. 300 henvendelser i Norddjurs Kommune og ca. 200 henvendelser i hver af Favrskov og Skanderborg Kommune.

Borgerrådgiveren er opmærksom på, at der er stor forskel på antallet af henvendelser fra de enkelte kommuner. Borgerrådgiveren prioriterer henvendelserne fra borgerne i den kommune, hvor Borgerrådgiveren den pågældende dag er til stede. Men de mange henvendelser fra f.eks. Norddjurs Kommune betyder, at Borgerrådgiveren i 2014 i flere tilfælde har arbejdet med henvendelser vedrørende Norddjurs Kommune selvom Borgerrådgiveren den pågældende dag var til stede i en anden kommune.

For ikke over en længere periode, at lave en forskydning af den tid, som Borgerrådgiveren bruger i de enkelte kommuner, så har Borgerrådgiveren i 2014 været nød til at foretage en prioritering blandt

opgaverne i forhold til Norddjurs Kommune. I den forbindelse har Borgerrådgiveren prioriteret, at mødes med borgere, som var utilfredse med sagsbehandlingen i Norddjurs Kommune. Det betyder omvendt, at Borgerrådgiveren har nedprioriteret at indhente sager til nærmere undersøgelse, selvom der har været flere sager, der har været velegnet til en nærmere undersøgelse. Derudover har Borgerrådgiveren heller ikke i samme grad være opsøgende i forhold til at være i dialog med de enkelte afdelinger omkring forbedring af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Men på trods af disse prioriteringer, så har stigningen i antallet af henvendelserne vedrørende Norddjurs Kommune alligevel medført, at nogle borgere igennem 2014 har oplevet, at der har været ventetid i forhold til at få et møde med Borgerrådgiveren.

Som det fremgår af ovenstående, regulerer Borgerrådgiveren selv 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 om den fælles kommunale borgerrådgiverfunktion.

Borgerrådgiveren gør i den forbindelse opmærksom på, at såfremt henvendelserne fra en enkelt kommune, over en længere periode, forholdsmæssigt overstiger 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.

## 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 henvendelser fra Borgerrådgiveren, deles op i tre store grupper:

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

I forhold til de henvendelser, hvor borgerne var utilfredse med manglende afgørelse i deres sag, så handler de primært om manglende afgørelse på ansøgning om en bevilling, herunder økonomisk hjælp, men også om manglende afgørelser på anmodninger om aktindsigt inden for den frist, som følger af Forvaltningslovens § 16, stk. 2. På baggrund af de mange henvendelser omkring manglende afgørelse så **anbefaler** Borgerrådgiveren, at Norddjurs Kommune fremover sørger for, at når borgerne ansøger om støtte eller anmoder om aktindsigt, så træffes der herefter en afgørelse, inden for den frist, som følger af lovgivningen på området, eller som fremgår af de sagsbehandlingsfrister, der er vedtaget af Norddjurs Kommunalbestyrelse. Borgerrådgiveren vil fremover have særligt fokus på disse sager og vil foretage en nærmere undersøgelse, hvis der fortsat kommer flere klager vedrørende manglende afgørelse.

I forhold til de henvendelser, hvor borgerne enten var utilfredse med manglende inddragelse i egen sag, langsommelig sagsbehandling, dårlig kommunikation/samarbejde eller manglende svar på henvendelse til afdelingen, så har Borgerrådgiveren i beretningen for 2013 beskrevet, hvorledes en afdeling med en forholdsvis lille, men fokuseret indsats, formindskede 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. I forbindelse med sagsbehandlingen havde afdelingen endvidere fokus på i endnu højere grad at inddrage og lytte til borgeren samt hurtigt besvare borgernes henvendelser.

På baggrund af at der også i 2014 har været en del henvendelser til Borgerrådgiveren, hvor borgerne er utilfredse med langsommelig sagsbehandling, dårlig kommunikation og samarbejde med sagsbehandleren, så anbefaler Borgerrådgiveren, at Norddjurs Kommune forholder sig hertil og fortsat søger at udvikle tiltag, som kan forbedre borgerens oplevelse af den sagsbehandling, som foregår i forvaltningen.

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



betydning for borgeren. Derudover vil rettidige og klare svar til borgerne kunne mindske andelen af utilfredse borgere.

Ud over at borgerne bliver mere tilfredse med sagsbehandlingen i Norddjurs Kommune, så vil det mindske de ressourcer til behandling af henvendelser fra utilfredse borgere, behandling af klagesager mv., som så i stedet kan bruges til den almindelige sagsbehandling.

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

I beretningen for 2013 anmodede Borgerrådgiveren om adgang til alene på baggrund af en afdelings besvarelse at kunne indhente en sag til nærmere undersøgelse.

Som tidligere beskrevet har Borgerrådgiveren i løbet af 2014 kun indhentet 2 sager til nærmere undersøgelse. Dette skyldes, at selvom Borgerrådgiveren fandt flere sager, som var egnet til en nærmere undersøgelse, så har antallet af henvendelser fra borgerne i Norddjurs Kommune medført, at Borgerrådgiveren valgte at prioritere henvendelserne fra borgerne og har dermed nedprioriteret antallet af sager, der indhentes til nærmere undersøgelse. Derfor har Borgerrådgiveren i 2014 ikke benyttet sig af muligheden for at indhente sager til nærmere undersøgelse alene på baggrund af afdelingens besvarelse.

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