

# Notat

Forvaltning:
<b>Borgerrådgiveren</b>

Dato:
<b>5. april 2023</b>
Dokumentnr.:
Afsender:
<b>Borgerrådgiveren</b>

Vedrørende:
<b>Borgerrådgiverens beretning for 2022</b>
Notat sendes/sendt til: Randers Byråd

## Borgerrådgiverens beretning for 2022





## Indhold

1	Indledning.....	3
2	Beretningen for 2022.....	4
2.1	Styrkelse af indsatsen på omsorgs- og handicapområderne.....	4
2.2	601 henvendelser til Borgerrådgiveren 2022.....	5
2.3	Borgerrådgiverens behandling af henvendelserne .....	5
2.4	Årsagen til borgernes frustration eller utilfredshed .....	6
3	Social og Arbejdsmarked .....	7
3.1	Arbejdsmarkedsområdet.....	7
3.1.1	Besvaret af Borgerrådgiveren.....	7
3.1.2	Besvaret af Arbejdsmarkedsområdet .....	7
3.2	Socialområdet.....	8
3.2.1	Besvaret af Borgerrådgiveren.....	8
3.2.2	Besvaret af Socialområdet.....	9
4	Børn og Skole.....	11
4.1	Sekretariatet Børn og Skole.....	11
4.2	Familie .....	11
4.2.1	Besvaret af Borgerrådgiveren.....	11
4.2.2	Besvaret af Familieområdet.....	11
4.3	Skole.....	12
5	Sundhed, Kultur og Omsorg.....	12
5.1	Ældrecentre og Hjemmeplejen .....	12
5.2	Visitationsenheden .....	12
5.2.1	Besvaret af Borgerrådgiveren.....	12
5.2.2	Besvaret af Visitationsenheden .....	13
6	Udvikling, Miljø og Teknik.....	14
7	Borgerrådgiveren.....	15
7.1	Henvendelser vedrørende Borgerrådgiveren .....	15
7.2	Præsentation, undervisning og inspiration.....	15
8	Sammenfatning .....	15
	Bilag 1, Metodiske bemærkninger .....	16



## 1 Indledning

Borgerrådgiverfunktionen blev etableret i 2011, da Randers Byråd 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 Randers Kommune. Desuden får de, som oplever en konkret usikkerhed eller tvivl om, hvorvidt de er blevet behandlet korrekt af Randers Kommune, mulighed for at få en uafhængig rådgivning og vejledning omkring deres sagsforløb.

Borgerrådgiverens fokus er at medvirke til at gøre sagsbehandlingen i Randers Kommune så god som mulig.

Desuden har vi fokus på at sikre borgeres retssikkerhed og hjælpe til at styrke kommunikation mellem borger og forvaltningen.

I seneste beretning var der en grundig beskrivelse af borgerrådgiverens formål og kompetencer, metodiske opmærksomhedspunkter, og hvordan beretningens mange tal skal forstås, idet det var den første beretning i denne byrådsperiode. Disse emner vil derfor ikke have en fremtræden plads i denne beretning.

En anden ændring i denne beretning vil være et større fokus på de områder, med flest henvendelser. Formålet er at kunne give en mere retvisende beskrivelse af årsagerne til borgerens frustration over mødet med kommunen og sagsbehandlingen, og hvem der gør borgerne frustreret.

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



## 2 Beretningen for 2022

Borgerrådgiverens årsberetning er baseret på de henvendelser der er kommet i 2022.

Den indeholder en redegørelse for, hvilke emner og problemstillinger som har kendetegnet disse henvendelser.

Henvendelserne til borgerrådgiveren er en mulighed for at se nærmere på, hvad der karakteriserer de sager, hvor den enkelte borger er utilfredshed med eller frustreret over den behandling de har oplevet i mødet med kommunens behandling af deres sag.

Der skal i den forbindelse også knyttes en bemærkning til de konkrete 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 borgerrådgiverfunktionen, dels for at illustrere nogle af de problemstillinger borgere eller erhvervsdrivende har oplevet i forbindelse med deres henvendelse til kommunen. Eksemplerne bør derfor ikke forstås som et udtryk for netop den pågældende afdeling, hvorfra der er præsenteret et eksempel, har særligt store udfordringer i forhold til sagsbehandlingen.

Derudover kan eksemplerne være god læring for en kommune, idet man herigennem kan få et indblik i hvordan borgerne har oplevet mødet med kommunens forvaltning.

### 2.1 Styrkelse af indsatsen på omsorgs- og handicapområderne

I forbindelse med vedtagelse af budgettet for 2021-24 blev der afsat 200.000 kr. årligt til en styrket indsats af borgerrådgiverfunktion på omsorgs- og handicapområderne, hvor pårørende, medarbejdere og andre kan gå til, hvis de er bekymret for, at sårbare ældre eller andre sårbare borgere udsættes for omsorgssvigt.

Derfor har der i 2022 også været en større opmærksomhed og prioritering af henvendelserne på netop disse områder. Omkring 1/3 af henvendelserne til borgerrådgiverfunktionen har været inden for dette område.

Igennem 2022 har der været en god dialog med ledelsen på omsorgs- og handicapområdet omkring en styrket indsats i forbindelse med disse henvendelser. Der har også været afholdt dialog og sparringsmøder med sagsbehandlere, fagkonsulenter og ledelsen i forbindelse med vanskeligt håndterbare sager.

Som eksempel på denne indsats i 2022 kan nævnes en sag, hvor borgerrådgiveren var i dialog med visitationsenheden omkring deres praksis af, hvordan de i visse situationer i forbindelse med bevilling af hjemmehjælp samtidigt traf afgørelse om, at hjælpen uden yderligere varsel ville ophøre efter nærmere fastsat tidsrum. Herefter indstillede visitationsenheden hjælpen, uden at de foretog en nærmere undersøgelse af, om borgeren fortsat havde behov for støtte. Visitationsenheden orienterede om, at denne type afgørelser ofte benyttes i situationer, hvor borgeren erfaringsmæssigt kun har behov for støtten i ganske kort tid. Desuden havde de en erfaring med, at når behovet for støtten ikke længere er til stede anmoder borgerne om at hjælpen stopper.

Set fra borgerrådgiverens synspunkt er udfordringen dog at både bevilling af og ophør af støtte efter servicelovens bestemmelser er forvaltningsretlige afgørelser. Begge afgørelser vil være underlagt alle de forvaltningsretlige regler som f.eks. pligten til at undersøge sagen tilstrækkeligt inden der træffes en afgørelse om at støtten skal stoppe. Det er borgerrådgiverens opfattelse at det på bevillingstidspunktet ikke er muligt at undersøge de faktisk forhold om borgerens behov for støtte f.eks. 6 måneder ude i fremtiden. Derfor er det i forhold til de almindelige forvaltningsretlige sagsbehandlingsregler, ikke muligt at træffe sådanne afgørelser. Forvaltningsretlige afgørelser af denne karakter vil kræve en udtrykkelig lovhjemmel i den anvendte bestemmelse, som i dette tilfælde vedrører bevilling af hjælp efter Servicelovens § 83. Efter borgerrådgiverens opfattelse findes der i Servicelovens § 83 ikke hjemmel til at træffe afgørelse om fremtidigt ophør af hjælpen allerede på bevillingstidspunktet.

Borgerrådgiveren har været i god dialog med visitationsenheden omkring denne sag.

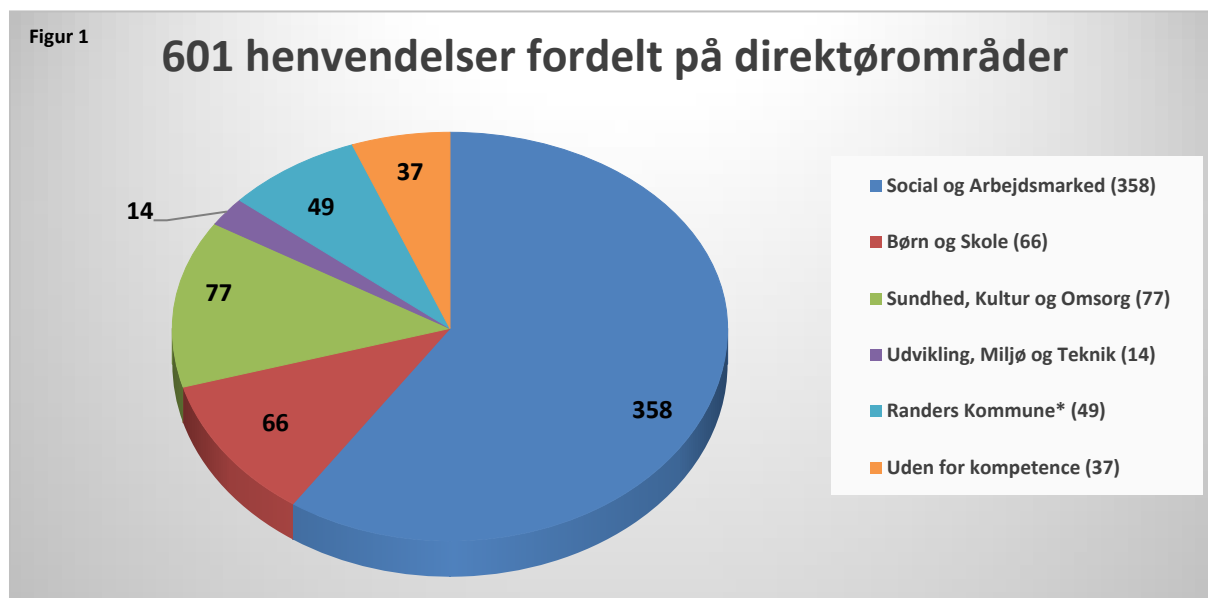
Visitationsenheden har også tilkendegivet, at de er indforstået med borgerrådgiverens opfattelse og vil dele afgørelserne om bevilling og ophør op i to forskellige afgørelser. Således det fremover er tydeligt at afgørelsen enten vedrører bevillingen støtte eller ophør af støtte.



## 2.2 601 henvendelser til Borgerrådgiveren 2022

Beretningen vedrører perioden 1. januar 2022 til 31. december 2022, hvor der har været 601 henvendelser til borgerrådgiveren. Til sammenligning var der 551 henvendelser i 2021.

Nedenstående figur 1 viser antallet af henvendelser fordelt på direktørområder.



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

Borgerrådgiveren har ingen bemærkninger til antallet og fordelingen af henvendelser, som svarer til det vi har set igennem de seneste par år. Borgerrådgiveren gør opmærksom på, at antallet af registrerede henvendelser ikke er lig med samtlige henvendelser til Borgerrådgiveren. For en mere detaljeret gennemgang af registreringsmetode henvises til bilag 1.

## 2.3 Borgerrådgiverens behandling af henvendelserne

Borgerrådgiverens behandling af de 601 henvendelser fordeler sig på følgende måde:

- 394 henvendelser er besvaret af borgerrådgiveren, uden at forvaltningen har været involveret
- 61 henvendelser hvor forvaltningen er anmodet om at forholde sig til og besvare henvendelsen
- 65 henvendelser hvor forvaltningen er anmodet om at tage direkte kontakt til borgeren
- 43 henvendelser hvor borgerrådgiveren har hjulpet borgere med enten at få indsendt:
  - en ansøgning
  - bemærkninger til en partshøring
  - bemærkninger til deres klage over en afgørelse
- 21 henvendelser hvor borgerrådgiveren har deltaget i borgerens møde med forvaltningen
- 17 henvendelser hvor borgerrådgiveren har holdt oplæg om funktionen, beretning eller undervisning



## **2.4 Årsagen til borgernes frustration eller utilfredshed**

For at vise et mere nuanceret billede af, hvad henvendelserne omhandler, så har borgerrådgiverfunktionen foretaget en mere detaljeret registrering af de klagemaer som borgernes har beskrevet i disse samtaler.

Formålet er at give en mere kvalificeret tilbagemelding til forvaltningen om årsagerne til borgernes frustration over mødet med kommunen og sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren har tidligere vist en samlet oversigt gældende for hele Randers Kommune i forhold til de henvendelser, hvor forvaltningen er anmodet om at udarbejde en besvarelse til borgerrådgiveren. Oversigten de seneste par år har vist, at de primære årsager til borgernes frustration har været lang sagsbehandlingstid, manglende afgørelse i borgernes sager og manglende svar på deres henvendelser.

Når borgerrådgiverens beretning år efter år henviser til, at det er de samme forhold som frustrerer borgerne, så kunne man nå til den konklusion, at forvaltning i Randers Kommune ikke formår at tage ved lære af de konkrete sager og forbedre sagsbehandlingen. Det er efter borgerrådgiverens opfattelse ikke korrekt, da borgerrådgiveren gennem årene har oplevet, de enkelte afdelinger, som har haft en fremtrædende plads i Borgerrådgiverens beretninger, har arbejdet målrettet med at forbedre sagsbehandlingen og de forhold som har frustreret borgerne.

Borgerrådgiveren kan dog konstatere at når enkelte afdelinger eller områder rammes af udfordringer, så medfører det en risiko for et øget antal henvendelser til borgerrådgiveren omkring lang sagsbehandlingstid, manglende afgørelse og manglende svar på henvendelser.

Selvom det er muligt at uddrage læring af de oversigter der er gældende for hele Randers Kommune, er det efter borgerrådgiverens opfattelse både mere anvendeligt og korrekt, at borgerrådgiverens beretning henviser direkte til de områder eller afdelinger, som også har været årsagen til de fleste henvendelser.

I de følgende afsnit vil der være en mere dybdegående beskrivelse af henvendelserne på de enkelte fagområder og relevante afdelinger i Randers Kommune. Beskrivelserne tager udgangspunkt i de henvendelser som er besvaret direkte af borgerrådgiveren, og de henvendelser hvor forvaltningen har været involveret i besvarelsen.

Det er borgerrådgiverens håb, at man her kan finde nyttig viden og inspiration til mulige forbedringer af sagsbehandlingen, og derigennem en mulighed for at nedbringe antallet af borgere som er frustrerede eller utilfredse med sagsbehandlingen eller kontakten til Randers Kommune.



### 3 Social og Arbejdsmarked

I 2022 har borgerrådgiveren registreret 358 henvendelser vedrørende Social og Arbejdsmarked.

192 henvendelser vedrørende arbejdsmarkedsområdet og 166 henvendelser vedrørende socialområdet.

#### 3.1 Arbejdsmarkedsområdet

Som det fremgår af nedenstående, så fordelte henvendelserne i 2022 på arbejdsmarkedsområdet sig hovedsageligt mellem Udviklingshuset, Ydelseskontoret og Borgerservice.

- 67 henvendelser vedrørende ydelseskontoret
- 51 henvendelser vedrørende udviklingshuset
- 40 henvendelser vedrørende borgerservice
- 25 henvendelser vedrørende sygedagpengeopfølgningen
- 9 henvendelser vedrørende uddannelseshuset

Igennem de seneste par år har hovedparten af henvendelserne vedrørende arbejdsmarkedsområdet fordelt sig blandt udviklingshuset og ydelseskontoret. Dog har der i 2022 være været lidt flere henvendelser vedrørende ydelseskontoret end udviklingshuset. En af årsagerne hertil er, at der er kommet en del flere henvendelser fra borgere, som er økonomisk udfordret og har efterspurgt muligheden for økonomisk hjælp fra Randers Kommune.

Borgerservice blev i forbindelse med organisationsændringen i 2021 overført til arbejdsmarkedsområdet og er med deres 40 henvendelser en medvirkende årsag til at henvendelserne for hele området er steget.

##### 3.1.1 Besvaret af Borgerrådgiveren

118 af de 192 henvendelserne vedrørende arbejdsmarkedsområdet, svarende til lidt mere end 61%, er besvaret af borgerrådgiveren, uden at den berørte afdeling har været involveret i besvarelsen.

78 af disse henvendelser har omhandlet spørgsmål til sagsbehandlingen, sagsbehandlingsproceduren eller til sagens afgørelse. Det betyder at for 2/3 af de henvendelser, som er besvaret af borgerrådgiveren, er årsagen til borgerens frustration eller utilfredshed, deres manglende overblik over de ovenfor nævnte 3 forhold i sagsbehandlingen.

Det er ikke borgerrådgiverens generelle opfattelse, at sagsbehandlerne i løbet af sagsbehandlingen ikke allerede har oplyst borgerne om sagsbehandlingsskridt og det forventede sagsforløb. Det tyder dog på, at ikke alle borgerne fuldt ud har forstået deres sagsforløb, herunder hvad der undersøges i deres sag, hvorfor det skal undersøges, og hvad der efterfølgende skal ske i deres sag.

Derfor foreslår borgerrådgiveren, at i de komplekse og langstrakte sagsforløb er fokus på gentagne gange at få talt med og inddraget borgeren omkring sagsbehandlingen og det forventede fremadrettede forløb.

Borgerrådgiverfunktionen gør samtidigt arbejdsmarkedsområdet opmærksom på muligheden for, at vi indgår i en dialog om den frustration og utilfredshed, som vi ofte ser som årsagen til henvendelserne fra borgerne.

##### 3.1.2 Besvaret af Arbejdsmarkedsområdet

Borgerrådgiveren har i tidligere beretninger beskrevet, hvordan nogle henvendelser er egnet til en hurtig og mere fleksibel behandling, hvor borgerens akutte problem hurtigt kan afhjælpes ved, at borgerrådgiveren tager kontakt til den pågældende afdeling eller sagsbehandler.

I forhold til arbejdsmarkedsområdet, så har borgerrådgiveren i 2022 i 25 tilfælde anvendt den metode for derigennem at få en hurtigere løsning på borgerens problem.

Derudover har borgerrådgiveren i 14 tilfælde anmodet arbejdsmarkedsområdet om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse.

Den frustration og utilfredshed, som er årsagen til henvendelserne fra borgerne i de 39 sager, fordeler sig på følgende måde:



- 10 henvendelser vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen
- 7 henvendelser vedrørende lang sagsbehandlingstid
- 6 henvendelser vedrørende manglende afgørelse i borgerens sag
- 6 henvendelser vedrørende spørgsmål til afgørelsen i borgerens sag
- 3 henvendelser vedrørende hjælp til ansøgning
- 3 henvendelser vedrørende personalets optræden
- 1 henvendelse vedrørende manglende inddragelse i sagsbehandlingen
- 1 henvendelse vedrørende manglede svar på borgerens henvendelse
- 1 henvendelse vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren
- 1 henvendelse vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingstiden

Borgerrådgiveren har i de seneste beretninger fundet anledning til at rose arbejdsmarkedsområdet for den indsats, der var gjort i forhold til at nedbringe antallet af frustrerede eller utilfredse borgere, som klagede over lang sagsbehandlingstid og manglende afgørelse i deres sag. Selvom disse forhold stadig indgår i de fleste tilfælde, hvor borgerrådgiveren har anmodet arbejdsmarkedsområdet om at besvare eller forholde sig til borgerens frustration, så vil borgerrådgiveren gerne gentage sin ros.

Dette er dog ikke ensbetydende med, at der ikke har været eksempler på sagsbehandling, hvor der er konstateret fejl. Som eksempel kan nævnes en borger der klagede over, at vedkomnes forsørgelsesgrundlag var blevet stoppet fra den 1. december 2022 med en afgørelse truffet den 14. december 2022.

Baggrunden for borgerrådgiverens interesse i denne sag er at det kræver en klar og utvetydig lovhjemmel, hvis kommunen lovligt skal stoppe en løbende social ydelse med tilbagevirkende kraft. Derfor anmodede Borgerrådgiveren om en kort redegørelse for det lovgrundlag kommunen havde anvendt i forbindelse med, at kommunen stoppede for borgerens ydelse med tilbagevirkende kraft.

Afdelingen bekræftede at man i dette tilfælde ikke havde lovhjemmel til at stoppe ydelsen med tilbagevirkende kraft og det rigtige havde været at gøre det fra den 14. december 2022.

Som tidligere pointeret så finder borgerrådgiveren at udviklingen på området fortsat er positiv. Borgerrådgiveren gør dog opmærksom på at fokus på de forvaltningsretlige og socialretlige sagsbehandlingsregler, herunder især hurtighedsprincippet, helhedsprincippet og dialogprincippet, vil være et nødvendigt næste skridt i forhold til at gøre sagsbehandlingen og arbejdsmarkedsrådets møde med borgerne endnu bedre.

## **3.2 Socialområdet**

Som tidligere beskrevet var der 166 henvendelser i 2022 vedrørende socialområdet som fordeler sig på følgende måde:

- 87 henvendelser vedrørende Center for Voksenhandicap
- 55 henvendelser vedrørende Center for Børnehandicap
- 23 henvendelser vedrørende Center for Psykiatri og Socialt Udsatte.

Til sammenligning var der 97 henvendelser til socialområdet i 2021.

Ud over henvendelserne vedrørende de enkelte afdelinger, så har der været afholdt et dialogmøde mellem borgerrådgiverfunktionen og ledelsen på Socialområdet, vedrørende borgerrådgiverens beretning for 2021.

### **3.2.1 Besvaret af Borgerrådgiveren**

107 af de 166 henvendelser vedrørende socialområdet, svarende til lidt mere end 64%, er besvaret af Borgerrådgiveren uden at den berørte afdeling har været involveret i besvarelsen.

69 af disse henvendelser har været vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen, sagsbehandlingsproceduren, sagsbehandlingstiden eller til afgørelsen.

2/3 af de henvendelser, som er besvaret af borgerrådgiveren, er årsagen til borgerens frustration eller utilfredshed, deres manglende overblik de ovenfor nævnte 4 forhold i sagsbehandlingen.

Igen er det ikke Borgerrådgiverens generelle opfattelse, at sagsbehandlere ikke på et tidspunkt allerede har oplyst borgerne om sagsbehandlingsskridt og det forventede sagsforløb, herunder





sagsbehandlingstiden. Men den frustration som borgerne giver udtryk for hos borgerrådgiveren gør, at vi også i forhold til socialområdet forslår et øget fokus på medinddragelse af borgerne i de komplekse og langstrakte sagsforløb.

### 3.2.2 Besvaret af Socialområdet

Borgerrådgiveren har tidligere i denne beretning henvist til en beskrivelse af, hvordan nogle henvendelser er egnede 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 socialområdet, så har borgerrådgiveren i 2022 i 24 tilfælde anvendt den metode for derigennem at få en hurtigere løsning på borgerens problem. Derudover har borgerrådgiveren i yderligere 24 tilfælde anmodet socialområdet om at forholde sig til eller besvare borgerens henvendelse.

Den frustration og utilfredshed som er årsagen til henvendelserne fra borgerne i de 48 sager, fordeler sig på følgende måde:

- 9 vedrørende manglende afgørelse i borgerens sag
- 8 vedrørende lang sagsbehandlingstid
- 8 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen
- 6 vedrørende utilstrækkelig støtte
- 5 vedrørende manglende svar på borgerens henvendelse
- 5 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren
- 4 vedrørende manglende inddragelse i sagsbehandlingen
- 1 vedrørende hjælp til ansøgning
- 1 vedrørende spørgsmål til sagens afgørelse
- 1 vedrørende manglende journalisering af oplysninger

Et eksempel på en henvendelse registreret som lang sagsbehandlingstid, så henvendte en borger sig i januar 2022 til borgerrådgiveren.

Henvendelsen skyldtes borgerens utilfredshed med manglende iværksættelse af støtte til vedkomnes barn, hvilket havde medført at barnet ikke havde været i skole siden efteråret og reelt set isoleret i hjemmet siden 2020.

Borgeren oplyste i sin henvendelse at vedkommende siden sommer 2021 havde talt med Center for Børnehandicap om muligheden for at få hjælp til barnet. I efteråret 2021 meddelte afdelingen, at Randers Kommune vurderede at der var behov for at iværksætte støtte, hvilket ville ske i januar 2022. Men da borgeren i midten af januar 2022 stadig ikke havde hørt fra Center for Børnehandicap omkring støtten til barnet, så tog vedkommende kontakt til borgerrådgiveren, der anmodede afdelingen om at udarbejde en besvarelse.

Heri forklarede Center for Børnehandicap, at sagen overgik fra Familieafdelingen til Center for Børnehandicap i foråret 2020. Efterfølgende udarbejdede afdelingen en børnefaglig undersøgelse, som blev afsluttet i begyndelsen af december 2020, hvor man vurderede at barnet aktuelt havde behov for støtte, og ville have det ind i voksenalderen.

Center for Børnehandicap forklarede endvidere, at da skoleværingen begyndte i begyndelsen af efteråret 2020, så havde der efterfølgende været afholdt et tværfagligt samarbejds møde mellem flere afdelinger i Randers Kommune, hvor formålet var at få barnet tilbage i skole, hvilket dog desværre ikke var lykkedes.

Center for Børnehandicap orienterede afslutningsvis, at der i slutningen af december 2021 var bevilget en støttekontaktperson til barnet, og at man efter henvendelsen fra borgerrådgiveren var i dialog med borgeren om at bruge den kontaktperson, som borgeren foreslog.

I et andet eksempel på lang sagsbehandlingstid der klagede en borger over, at Center for Voksenhandicap flere gange udsatte fristen for genvurdering, efter at borgeren havde klaget over en afgørelse om merudgifter.

Borgeren modtog i forbindelse med udløb af den lovpligtige genvurderingsfrist på 4 uger en orientering om, at afdelingen beklagede at man ikke kunne overholde sagsbehandlingsfristen.



Det fremgik endvidere, at borgeren ville modtage en afgørelse på genvurderingen senest medio maj 2022. Men i maj måned modtog borgeren endnu en fristudsættelse, nu til starten af juni 2022.

Borgerrådgiveren gjorde Center for Voksenhandicap opmærksom på, at der i begge orienteringsskrivelser henvises til § 3, stk. 2 i bekendtgørelse af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, men uden at der var medsendt yderligere begrundelse for udskydelse af fristen. Borgerrådgiveren henviste herefter til bekendtgørelse om retssikkerhed og administration på det sociale område § 11, stk. 2, hvorefter fristen alene kan forlænges hvis der skal skaffes yderligere oplysninger, vurderinger og lignende.

I besvarelsen beklagede Center for Voksenhandicap den lange sagsbehandlingstid, der havde været i forbindelse med genvurderingen, samt at afdelingen i begge skrivelser henviste til § 3, stk.2 i bekendtgørelse af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

Afdelingen var også enige i borgerrådgiverens vurdering af, at man alene kunne forlænge fristen, når der skal skaffes yderligere oplysninger, vurderinger og lignende, jf. lovens § 11, stk.2.

Afdelingen forklarede, at man var meget bevidste om, at overholdelse af sagsbehandlingstiden, men afdelingen havde desværre oplevet en mindre ophobning af sager på merudgiftsområdet, hvilket betød at fristen ikke kunne overholdes i denne sag.

Selvom afdelingen var enig i at fristoverskridelsen ikke var mulig efter lovens § 11, stk.2, men omvendt var i en situation hvor man ikke kunne overholde 4 ugers fristen vurderede afdelingen at det vigtigste var at få orienteret borgeren om fristoverskridelsen og, hvornår borgeren kunne forvente en genvurdering ud fra principperne om god forvaltningsskik og inddragelse.

Borgerrådgiveren tog besvarelsen til efterretning og var enig i afdelingens vurdering af i det mindste at orientere borgeren om overskridelse af fristen. Dette ud fra den betragtning om, at uanset der ikke er lovhjemmel til at forlænge fristen, så bør man orientere borgeren om dette når realiteten er at afdelingen rent faktisk ikke formår at overholde fristen for genvurdering i forbindelse med en klage over en afgørelse.

I forbindelse med præsentation af borgerrådgiverens beretning for 2021 for socialudvalget, blev der udarbejdet en nærmere beskrivelse af henvendelserne inden for de enkelte centre på området. Her udtrykte borgerrådgiveren en vis bekymring for både udviklingen og indholdet af henvendelserne vedrørende Center for Børnehandicap og Autisme.

Borgerrådgiveren blev efterfølgende inviteret til dialog med socialområdet, hvor borgerrådgiveren blev præsenteret for de tiltag området ville foretage for at forbedre situationen for centret og dets medarbejdere. Herefter var der en god dialog omkring en hensigtsmæssig inddragelse og orientering af borgere og interessenter mv. i forhold til de udfordringer, som centeret vil have med svarfrister, sagsbehandlingsfrister og den almindelige inddragelse af borgerne i sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren vil gerne rose socialområdet for at inddrage borgerrådgiveren i processen og for deres efterfølgende anvendelse af borgerrådgiverens forbedringsforslag. Det er umiddelbart borgerrådgiverens opfattelse, at selvom der har været borgere, som har været frustreret over situationen, så har de bedre kunnet håndtere det på baggrund af den information, som de har modtaget omkring udfordringerne på centeret.

Det er også borgerrådgiverens opfattelse, at det er en af årsagerne til, at henvendelserne for Center for Børnehandicap ikke er steget mærkbart.

I forhold til Center for Voksen Handicap, ses en stigning i antallet af henvendelser for 2022. Derfor opfordrer borgerrådgiveren også til, at der for dette center er fokus på inddragelse og information til borgerne mv. på centerets område. Både i forhold til den almindelige dagligdags sagsbehandling, men også i de enkelte tilfælde, hvor man bliver nødsaget til at have længere sagsbehandlingsfrister og svarfrister end normalt.

Socialområdet må meget gerne tage kontakt til borgerrådgiveren, hvis området ønsker en nærmere gennemgang af borgerrådgiverens observationer for det enkelte centre på området.



## 4 Børn og Skole

I 2022 har borgerrådgiveren registreret 66 henvendelser vedrørende Børn og Skole fordelt med henholdsvis 32 henvendelser vedrørende familieområdet, 24 henvendelser vedrørende skoleområdet og 6 henvendelser vedrørende dagtilbud og 4 henvendelser vedrørende sekretariatet Børn og Skole.

Alle henvendelserne vedrørende dagtilbud blev besvaret af borgerrådgiveren uden at involvere afdelingen.

### 4.1 Sekretariatet Børn og Skole

Som det fremgår ovenfor, så var der 4 henvendelser vedrørende Sekretariat Børn og Skole i 2022, hvor alle 4 vedrørte pladsanvisningen.

Borgerrådgiveren har i 1 tilfælde taget kontakt til sekretariatet i forhold til at besvare en henvendelse fra en borger.

Henvendelsen omhandlede borgerens frustration over, at afdelingen ikke medtog oplysninger omkring borgerens situation, i forbindelse med afgørelser om efterregulering af friplads. Dette selvom borgeren flere gange over en længere periode havde gjort opmærksom på en afgørende oplysning omkring borgerens situation.

Sekretariatet beklagede forløbet og ændrede afgørelsen om efterregulering således, at borgeren ikke skulle tilbagebetale omkring 20.000 kr., men i stedet fik bevilget næsten 4.000 kr. ekstra i økonomisk fripladstilskud.

De resterende 3 henvendelser blev besvaret af borgerrådgiveren, uden at dagtilbud har været involveret i besvarelsen.

### 4.2 Familie

#### 4.2.1 Besvaret af Borgerrådgiveren

23 af de 32 henvendelser vedrørende familieområdet er besvaret af borgerrådgiveren, uden at den berørte afdeling har været involveret i besvarelsen.

I 14 af disse henvendelser har årsagen til borgerens frustration eller utilfredshed været, at de har oplevet manglende overblik over eller forståelse for de enkelte sagsbehandlingskridt, eller sagsbehandlingsproceduren i deres sag.

Som beskrevet tidligere, så er det ikke Borgerrådgiverens generelle opfattelse, at sagsbehandlerne ikke på et tidspunkt i løbet af sagsbehandlingen har oplyst borgerne om sagsbehandlingskridt og det forventede sagsforløb, herunder sagsbehandlingstiden.

Men den frustration som borgerne giver udtryk for gør, at vi også i forhold til familieområdet foreslår øget fokus på inddragelse i de komplekse og langstrakte sagsforløb

#### 4.2.2 Besvaret af Familieområdet

I forhold til Familieområdet har borgerrådgiveren i 3 tilfælde benyttet den dialogbaserede metode, for derigennem at få en hurtigere løsning på borgerens problem. Derudover har borgerrådgiveren i 3 tilfælde oversendt borgerens henvendelser til besvarelse i den berørte afdeling.

Den frustration og utilfredshed som er årsagen til henvendelserne fra borgerne i de 6 sager, fordeler sig på følgende måde:

- 3 vedrørende manglende svar på borgerens henvendelse
- 1 vedrørende utilstrækkelig støtte
- 1 vedrørende personalets optræden
- 1 vedrørende håndtering af personfølsomme oplysninger

Alle besvarelsener har været tilfredsstillende og har ikke givet anledning til yderligere spørgsmål eller bemærkninger fra borgerrådgiveren.



### **4.3 Skole**

Som tidligere beskrevet var der 24 henvendelser i 2022 vedrørende Skoleområdet, hvor der til sammenligning i 2021 var 16 henvendelser.

18 af henvendelserne vedrørende skoleområdet er besvaret af borgerrådgiveren, uden at området har været involveret i besvarelsen.

For 13 af disse henvendelser har årsagen til borgerens frustration eller utilfredshed været, at de har oplevet manglende overblik/forståelse for de enkelte sagsbehandlingsskridt eller sagsbehandlingsproceduren i deres sag.

Derudover har der været 1 henvendelse, hvor borgerrådgiveren har deltaget i borgerens møde med skoleområdet.

De resterende 5 henvendelser har borgerrådgiveren oversendt borgerens henvendelser til besvarelse i Skoleområdet.

Den frustration og utilfredshed som er årsagen til henvendelserne fra borgerne i de 5 sager, fordeler sig på følgende måde:

- 2 vedrørende utilstrækkelig støtte
- 1 vedrørende lang sagsbehandlingstid
- 1 vedrørende manglende afgørelse
- 1 vedrørende manglende inddragelse

Borgerrådgiverfunktionen gør opmærksom på muligheden for, at vi indgår i en dialog med skoleområdet omkring den frustration og utilfredshed, som vi ser som årsagen til henvendelserne fra borgerne.

## **5 Sundhed, Kultur og Omsorg**

I 2022 var der 77 henvendelser vedrørende Sundhed, Kultur og Omsorg, hvilket også var antallet af henvendelser i 2021.

Alle 77 henvendelser var vedrørende omsorgsområdet, heraf 68 henvendelser vedrørende visitationsenheden og 9 henvendelser vedrørende ældrecentre og hjemmeplejen.

### **5.1 Ældrecentre og Hjemmeplejen**

Som det fremgår ovenfor, så har der været 9 henvendelser vedrørende Ældrecentre og hjemmeplejen i 2022.

Ud af de 9 henvendelser har borgerrådgiveren i 1 tilfælde anvendt den dialogbaserede metode for derigennem at få en hurtigere løsning på borgerens problem. Henvendelsen omhandlede spørgsmål til sagsbehandlingen i forbindelse med borgerens egenbetaling i forbindelse med tilknytning til Træningshøjskolen.

De resterende 8 henvendelser blev besvaret af borgerrådgiveren, uden at området har været involveret i besvarelsen.

### **5.2 Visitationsenheden**

Som det fremgår ovenfor, så har der været 68 henvendelser til Borgerrådgiveren vedrørende Visitationsenheden i 2022.

#### **5.2.1 Besvaret af Borgerrådgiveren**

41 af de 68 henvendelserne vedrørende visitationsenheden er besvaret af borgerrådgiveren, uden at afdelingen har været involveret i besvarelsen.

25 af disse henvendelser omhandlede enten spørgsmål til sagsbehandlingen, til sagsbehandlingsproceduren, sagsbehandlingstiden eller til den afgørelse, borgeren havde modtaget.



Som beskrevet tidligere så er det ikke borgerrådgiverens generelle opfattelse, at sagsbehandlerne ikke på et tidspunkt allerede har oplyst borgerne om sagsbehandlingsskridt og det forventede sagsforløb. Det tyder dog på, at ikke alle borgerne fuldt ud har forstået sammenhængen, herunder hvad der undersøges i deres sag, hvorfor det skal undersøges, og hvad skal der så efterfølgende skal ske i deres sag.

Derfor foreslår borgerrådgiveren også i forhold til visitationsenheden, at der er fokus på gentagne gange at få talt med og inddraget borgeren omkring sagsbehandlingen og det forventede fremadrettede forløb.

Borgerrådgiverfunktionen gør samtidigt visitationsenheden opmærksom på muligheden for, at vi indgår i en dialog om den frustration og utilfredshed, som vi ser som årsagen til henvendelserne fra borgerne.

## 5.2.2 Besvaret af Visitationsenheden

Af de 68 henvendelser har borgerrådgiveren i 10 tilfælde oversendt henvendelsen til besvarelse i visitationsenheden, mens borgerrådgiveren i 7 tilfælde har anvendt den dialogbaserede metode, for derigennem at få en hurtig løsning af borgerens problem.

Den frustration og utilfredshed, som er årsagen til henvendelserne fra borgerne i de 17 sager, fordeler sig på følgende måde:

- 6 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen
- 2 vedrørende manglende afgørelse i borgerens sag
- 2 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingstiden
- 2 vedrørende manglende inddragelse i egen sag
- 2 vedrørende utilstrækkelig støtte
- 1 vedrørende lang sagsbehandlingstid
- 1 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren
- 1 vedrørende behandlingen af følsomme personoplysninger

I en henvendelse, hvor visitationsenheden blev anmodet om at udarbejde en besvarelse, vedrørte spørgsmålet omkring orientering af borgerne om forlængelse af sagsbehandlingstiden i deres sag. Det fremgik af orienteringsbrevene til borgerne, at sagsbehandlingen i deres sag blev forlænget med 1-16 uger.

I starten af august 2022 orienterede borgerrådgiveren visitationsenheden om, en fristforlængelse på 1-16 uger er en så usikker tidsangivelse, at borgeren ikke får en tilstrækkelig angivelse af, hvornår vedkomne kan forventes en afgørelse i sin sag.

Baggrunden for borgerrådgiverens henvendelse var at det er funktionens opfattelse, at den fremsendte orientering om forlængelse af sagsbehandlingstiden ikke er tilstrækkelig i forhold til kravet i lovgivningen som fastslår at borgeren skal orienteres ved forlængelse af sagsbehandlingstiden i deres sag.

Desuden er det funktionens opfattelse, at orienteringer fra offentlige myndigheder skal være realistiske og sandfærdige i forhold til den enkelte borgers sag. Derfor bør orienteringsbrevene fra visitationsenheden være konkrete i forhold til den enkelte borgers sag, og ikke have karakter af massefremsendelser der kan dække alle sager, hvor fristen ikke kan overholdes.

Visitationsenheden meddelte borgerrådgiveren, at man var enige i opfattelsen og at man fremadrettet ville udarbejde mere præcise orienteringsskrivelser omkring fristforlængelser.

I starten af oktober 2022 modtog borgerrådgiveren igen henvendelser fra borgere, som havde modtaget orientering om fristforlængelser på 1-16 uger. Borgerrådgiveren kontaktede herefter igen visitationsenheden og henviste til den tidligere udmelding om at afdelingen ville ændre i orienteringsbrevene.

Visitationsenheden svarede, at afdelingen efter den forrige dialog havde fortaget en nærmere undersøgelse af sagsbehandlingstiderne på de forskellige hjælpemiddelstyper, for at komme med et mere retvisende bud på sagsbehandlingstiden.



Afdelingen ønskede dog ikke at ændre i den hidtidige praksis omkring sagsbehandlingstiderne før man var sikker på, at man anvendte en metode der gav et mere retvisende billede.

Afdelingen arbejdede på en praksis omkring sagsbehandlingsfristerne og havde et mål om fuldstændigt at kunne undgå orienteringer om forlængelse af sagsbehandlingen. Men selv inden for samme sagstyper kunne man konstatere store variationer, hvilket gør det vanskeligt at undgå forlængelsesbrevene.

Set fra borgerrådgiverens synspunkt så er udfordringen, at visitationsenheden i de konkrete sager er forpligtiget til at orientere borgerne om, at man ikke kan overholde den tidligere udmeldte sagsbehandlingsfrist i deres sag. Derudover er der også et krav om, at afdelingens orienteringer til borgerne om sagsbehandlingstiderne skal være realistiske og sandfærdige.

Kravet om sandfærdighed betyder, at når afdelingen ikke kan give et realistisk bud på, hvornår sagen vil være færdigbehandlet, har man rent faktisk pligt til at oplyse dette til borgeren i sin orienteringsskrivelse.

Det betyder dog, at orienteringen så vil være i strid med retssikkerhedslovens bestemmelser om pligt til at orientere borgerne om den forventede sagsbehandlingstid i deres konkrete sag.

Når en afdeling ender i den beskrevne situation, så er det borgerrådgiverens opfattelse at myndighedens sandhedspflicht er et så grundlæggende krav at udgangspunktet skal være at orienteringerne til borgerne er i overensstemmelse med sandheden. Uanset det så medføre, at myndigheden derved tilsidesætter andre regler den også er forpligtiget til at følge, som f.eks. at oplyse borgeren om, hvornår vedkomnes sag forventes at være afgjort.

Dialogen med visitationsenheden har været god omkring denne komplicerede problemstilling og afdelingen har meddelt, at man er enig med borgerrådgiverens opfattelse og er stoppet med upræcise og urealistiske forlængelsesbreve.

Som ovenstående viser, er der forsat en god og konstruktiv dialog mellem borgerrådgiveren og visitationsenheden omkring den generelle sagsbehandlingsregler mv. Derudover skal borgerrådgiveren i foråret 2023 gennemføre et undervisningsforløb omkring notat- og journaliseringspligt.

## 6 Udvikling, Miljø og Teknik

I 2022 har der været 14 henvendelser vedrørende Udvikling, Miljø og Teknik, hvilket er tredje år i træk.

6 af de 14 henvendelserne vedrørende området er besvaret af borgerrådgiveren, uden at området har været involveret i besvarelsen.

4 af disse henvendelser har været vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen som borgeren havde oplevet i området.

Af de 14 henvendelser har borgerrådgiveren i 3 tilfælde oversendt henvendelsen til besvarelse i området, mens borgerrådgiveren i 4 tilfælde har anvendt den dialogbaserede metode, for derved at få en hurtig løsning af borgerens problem.

Den frustration og utilfredshed som er årsagen til henvendelserne fra borgerne i de 7 sager, fordeler sig på følgende måde:

- 3 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen
- 2 vedrørende manglende svar på borgerens henvendelse
- 1 vedrørende spørgsmål til en afgørelse
- 1 vedrørende utilstrækkelig støtte



## 7 Borgerrådgiveren

### 7.1 Henvendelser vedrørende Borgerrådgiveren

I 2022 var der 49 henvendelser til borgerrådgiveren, der ikke direkte vedrørte et direktørområde, men f.eks. drejede sig om mere generelle henvendelser vedrørende borgerrådgiverfunktionen i Randers Kommune eller omkring forståelsen af sagsbehandlingsreglerne. Der er f.eks. tale om præsentation af borgerrådgiverfunktionen eller borgerrådgiverens årlige beretning og interview. Til sammenligning var der 70 henvendelser i 2021.

### 7.2 Præsentation, undervisning og inspiration

Forvaltningen gøres opmærksom på, at borgerrådgiveren tilbyder at præsentere borgerrådgiverfunktionen for medarbejderne, således der opnås et bedre kendskab til funktionen, og de muligheder det giver for administrationen og de enkelte sagsbehandlere. Det samme gør sig gældende i forhold til borgerrådgiverens erfaring med at være i dialog med frustrerede og utilfredse borgere, og hvordan man på bedst vis kan medvirke til at genskabe en god dialog med disse borgere. Disse erfaringer vil borgerrådgiveren også gerne dele med den enkelte afdeling og medarbejderne i Randers Kommune.

På samme måde stiller borgerrådgiveren sig også gerne til rådighed, hvis et område eller enkelte afdelinger ønsker hjælp og inspiration til, hvordan man formindsker andelen af utilfredse borgere.

Endelig tilbyder Borgerrådgiveren også undervisningen i de mere generelle sagsbehandlingsregler, omkring aktindsigtsager, partshøring, notat- og journaliseringspligt, databeskyttelsesreglerne mv. Her finder Borgerrådgiveren igen anledning til at fremhæve visitationsafdelingen som har anmodet om undervisning i notat- og journaliseringsreglerne, som gennemføres i foråret 2023.

## 8 Sammenfatning

Som beskrevet tidligere i beretningen, 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 ved sagsbehandlingen eller med sagsbehandleren.

For en større andel af henvendelserne er årsagen til borgerens frustration eller utilfredshed, manglende indblik i eller forståelse for de enkelte sagsbehandlingsskridt, sagsbehandlingsproceduren i deres sag eller sagens afgørelse.

Borgerrådgiverens generelle opfattelse er at sagsbehandlerne tidligere har givet borgerne de samme oplysninger, som borgeren får i deres samtale med Borgerrådgiveren. Dog mister borgerne nemt overblikket over de forskellige sagsbehandlingsskridt. Dette gør sig særligt gældende i de komplicerede sager med mange forskellige sagsskridt, og hvor der er mange forskellige muligheder og udfald.

Det er borgerrådgiverens vurdering, at man særligt i de komplekse og langstrakte sagsforløb vil kunne fjerne meget af borgerens usikkerhed omkring sagsbehandlingen, og det fremadrettede forløb med tydeligere information og bedre inddragelse af borgerne.

Desuden vil det også i de mere simple forløb give god mening at have fokus på borgerens forståelse af sagsforløbet og sagsbehandlingen. Dette kan bl.a. ske ved, at der i forbindelse med samtalerne med borgerne er afsat tid til både at tale om de næste konkrete sagsbehandlingsskridt og det samlede forventede sagsforløb i borgerens sag.

For at støtte op om denne proces og i øvrigt give en nærmere gennemgang om årsagerne til borgernes utilfredshed vedrørende de enkelte afdelinger, herunder om årsagerne til borgernes utilfredshed tilbyder borgerrådgiveren at komme ud i de forskellige afdelinger i Randers kommune og holde oplæg.

# Bilag 1, Metodiske bemærkninger

Borgerrådgiveren har i denne beretning præsenteret læseren for mange tal.

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 Randers Kommune i løbet af 2022.

Beretningen giver indblik i, hvordan nogle borgere har oplevet sagsbehandlingen i Randers Kommune, hvilket der ligger megen værdifuld viden og læring i.

Beretningen viser dog ikke, hvordan det generelt ser ud i Randers 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 og processerne – 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 Randers Kommune.

En indikator som selvfølgelig kan være stærk eller svag afhængigt af antallet af henvendelser, der handler om samme problemstillinger. I det lys kan én henvendelse give anledning til overvejelser om eller gennemførelse af justeringer i procedurer og sagsbehandlingsskridt hos både sagsbehandler og på afdelingsniveau. Omvendt vil 10 henvendelser om det samme ikke nødvendigvis tale for, at man tilpasser sagsbehandlingen herefter.

Antallet af henvendelser er, for det andet, også delvist betinget af en række udefra kommende faktorer, der ikke direkte har med sagsbehandlingen i kommunen at gøre.

Forhold som kendskab til borgerrådgivningen, mediernes interesse for et givent emne, kommunestørrelse, omfanget af en klagers sociale netværk, sociale medier og meget andet spiller formentligt også ind på antallet af henvendelser til borgerrådgivningen.

Man skal også holde sig for øje, at en henvendelse til borgerrådgiveren ikke nødvendigvis er lig med, at der er begået alvorlige sagsbehandlingsfejl.

Endelig bør man notere sig at beretningen 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 flere forskellige forhold:

- Ressourcer
- Travlhed
- Manglede viden/kompetencer
- Borgerens kompetencer
- Lovgivning





- Misforståelser
- Serviceniveau
- Medierens påvirkning

Borgerrådgiveren anbefaler derfor at man ude i de enkelte afdelinger – evt. i samråd med borgerrådgiveren drøfter om henvendelser bør give anledning til eventuelle ændring af sagsgange, procedurer m.m.

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. Har en borger henvendt sig tidligere om en sag, og henvender sig på ny så registreres henvendelsen som en ny henvendelse.

Afhængig af sagens kompleksitet og borgerens behov for hjælp kan det i nogle tilfælde være nødvendigt, at afholde 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, der er anvendt på den enkelte henvendelse.