



Borgerrådgiverens Årsrapport 2024

○○○○

Indholdsfortegnelse

1.	Forord	2
2.	Sammenfatning	3
3.	Opfølgning på beretningen for 2023	4
3.1	Korrekt behandling af aktindsigtsanmodninger	4
3.2	Systematik i udsendelse af fristudsættelsesbreve	4
4.	Henvendelser til borgerrådgiverfunktionen	5
4.1	Henvendelser fordelt på chefområder	5
4.2	Teknik og Miljø	6
4.3	Kultur og Plan	6
4.4	Beskæftigelse og Borgerservice	7
4.5	Familie	9
4.6	Social	10
4.7	Børn og Læring	11
4.8	Sundhed og Ældre	12
4.9	Diverse	13

1. Forord

Borgerrådgiverfunktionen blev etableret i Syddjurs Kommune pr. 1. april 2022. Formålet med funktionen er at styrke dialogen mellem borgerne og kommunen, hjælpe borgerne med at få overblik over deres muligheder samt bistå med at sikre borgernes retssikkerhed.

Beretningen er mit årlige bidrag til Byrådet og til den fælles refleksion over, hvordan vi som kommune møder borgerne. Den bygger på de erfaringer, jeg har gjort mig gennem årets henvendelser og klager, og rummer både observationer og refleksioner, som forhåbentlig kan bidrage til læring og udvikling i Administrationen.

Dette er min tredje beretning som borgerrådgiver i Syddjurs Kommune. Sammenlignet med tidligere år har klagerne i denne periode haft en lidt anden karakter. Hvor tidligere års henvendelser i høj grad har omhandlet kommunikation og forvaltningsretlige problemstillinger, har jeg i denne periode set flere sager, hvor klagerne udspringer af komplekse juridiske spørgsmål forankret i sektorlovgivningen. Det er sager, hvor lovgivningen er teknisk, fortolkningen vanskelig, og konsekvenserne for borgerne ofte betydelige.

Denne udvikling peger på et behov for fortsat opmærksomhed på, hvordan vi som kommune sikrer korrekt og forståelig sagsbehandling – også når lovgivningen er kompleks. Det stiller store krav til både faglighed og formidling i mødet med borgerne.

Det er samtidig min klare oplevelse, at der er sket mærkbare forbedringer i den måde, kommunen kommunikerer med borgerne på og i håndteringen af de forvaltningsretlige grundprincipper. Det er positivt, at færre henvendelser vedrører disse områder, og det vidner om en styrket opmærksomhed og indsats i Administrationen. I den forbindelse er jeg også i 2024 blevet inviteret med i "Borgeren ved roret" samt i evalueringen af den årlige borgertilfredshedsundersøgelse i Beskæftigelse. Det er glædeligt, at Administrationen inddrager borgerrådgiverfunktionen i sådanne indsatser med henblik på at styrke dialogen med borgerne.

Jeg ser kun en mindre del af kommunens samlede sagsbehandling, og som oftest i situationer, hvor borgerne har oplevet utilfredshed. Beretningen giver derfor ikke et fuldstændigt billede af kommunens praksis, men den kan bidrage med vigtig viden om, hvor der er mulighed for læring og forbedring.

Jeg vil også i år gerne takke for det gode samarbejde med Administrationen og det engagement, jeg møder i arbejdet med at styrke borgernes retssikkerhed. Jeg oplever en tydelig vilje til at lære af de konkrete sager og til at finde løsninger i fællesskab.

Min beretning gives til Byrådet. Jeg håber, at den også i år vil være til inspiration for kommunens ansatte, borgere, foreninger og andre interesserede.

God læselyst!

Sofie Henriksen
Borgerrådgiver

2. Sammenfatning

Borgerrådgiverfunktionen har i perioden fra den 1. januar 2024 til 31. december 2024 modtaget 234 henvendelser, hvoraf 6 var fra sagsbehandlere, der blandt andet ønskede sparring eller vejledning om lovgivning. Til sammenligning modtog funktionen 245 henvendelser i 2023.

Henvendelserne fordeler sig således:

- **Teknik og Miljø:** 17 sager,
- **Kultur og Plan:** 6 sager,
- **Beskæftigelse og Borgerservice:** 105 sager,
- **Familie:** 27 sager,
- **Social:** 18 sager,
- **Børn og Læring:** 10 sager,
- **Sundhed og Ældre:** 31 sager,
- **Diverse:** 14 sager.

Et af formålene med borgerrådgiverfunktionen er at medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling. Derfor har jeg i mine to foregående beretninger fremsat generelle forslag og anbefalinger til forbedring af praksis.

På baggrund af de henvendelser jeg har modtaget i beretningsperioden, og den dialog jeg har haft med Administrationen, har jeg følgende anbefaling med henblik på at forbedre praksis:

- At Administrationen etablerer en intern procedure, der sikrer en grundig behandling af klager over sagsbehandlingen, som ikke har kunnet løses efter en kortere dialog.

3. Opfølgning på beretningen for 2023

I beretningen for 2023 fremsatte jeg to forslag med henblik på en forbedret praksis i Syddjurs Kommune, som Administrationen efterfølgende har arbejdet videre med. I de følgende afsnit gennemgår jeg, hvordan nogle af anbefalingerne er blevet ført ud i praksis, og hvilke resultater de indtil videre har ført med sig.

3.1 Korrekt behandling af aktindsigtsanmodninger

I min seneste beretning anbefalede jeg, at der i Administrationen – både i administrative og udførende enheder – blev sikret den fornødne viden og de nødvendige kompetencer til at sagsbehandle anmodninger om aktindsigt korrekt og inden for fristen. Jeg foreslog blandt andet, at dette kunne ske gennem udarbejdelse af administrationsgrundlag, undervisning af medarbejdere eller udpegning af nøglepersoner.

Jeg er efterfølgende blevet informeret om, at flere områder har igangsat en indsats for at styrke kvaliteten i behandlingen af aktindsigtsanmodninger. Det gælder blandt andet ved revision af arbejdsgange og skabeloner, så de i højere grad lever op til reglerne i offentlighedsloven og forvaltningsloven. Der er også arbejdet med at sikre, at sagsbehandlere guides tydeligt i, hvad der skal fremgå af afgørelserne, og hvordan vurderingerne skal foretages.

Det er min vurdering, at denne indsats har bidraget til en mere ensartet og korrekt praksis på området. Jeg har i årets løb set færre henvendelser, hvor borgerne har oplevet mangelfulde afgørelser i forbindelse med aktindsigt. Det tyder på, at der er sket en positiv udvikling, og at Administrationen har handlet på anbefalingen.

3.2 Systematik i udsendelse af fristudsættelsesbreve

Når sagsbehandlingsfristerne ikke kunne overholdes, fik borgerne, i de tilfælde jeg blev inddraget i, sjældent en skriftlig orientering herom. Jeg anbefalede derfor i sidste beretning, at der blev indført mere systematik omkring udsendelse af fristudsættelsesbreve, når sagsbehandlingsfrister overskrides. Jeg pegede særligt på vigtigheden af, at disse breve lever op til både retssikkerhedslovens krav og Ombudsmandens anbefalinger om, at fristudsættelser skal være begrundede, tidsbestemte og realistiske.

Administrationen fulgte op på anbefalingen i forbindelse med den årlige sag om fastsættelse af sagsbehandlingsfrister, som senere på året blev sendt til behandling i Byrådet. I den forbindelse havde de enkelte fagområder undersøgt, hvornår og hvordan borgerne blev informeret, hvis en afgørelse ikke kunne træffes inden for den oplyste sagsbehandlingsfrist.

Det er min vurdering, at denne opfølgning har bidraget til øget opmærksomhed på betydningen af rettidig og korrekt kommunikation til borgerne, når sagsbehandlingstiden trækker ud. Det er afgørende for borgernes retssikkerhed og tillid til kommunen, at de holdes orienteret – og at orienteringen sker på en måde, der er gennemsigtig og forståelig.

I beretningen beskrev jeg et eksempel fra Familierådgivningscentret, hvor et forældrepar havde ventet halvandet år på en afgørelse om dækning af merudgifter – uden at modtage skriftlig orientering om fristoverskridelse undervejs. Efterfølgende blev der afholdt et møde mellem forældrene, Familiechefen og lederen af Familierådgivningscentret. Med forældrenes accept har Familiechefen valgt at inddrage deres oplevelser aktivt i det videre læringsarbejde på familieområdet.

4. Henvendelser til borgerrådgiverfunktionen

Jeg har i beretningsperioden samlet modtaget 234 henvendelser fra borgere og Administrationen. Enkelte af henvendelserne falder uden for mit arbejdsområde og har typisk drejet sig om en anden offentlig myndighed.

Henvendelserne registreres dels i forhold til borger, emne og det fagområde, som henvendelsen vedrører. En henvendelse kan således dreje sig om flere forhold inden for samme fagområde, men i registreringen kun som én sag. Hvis en borger efter en periode henvender sig om et nyt emne, vil der ske en ny registrering.

Henvendelserne omfatter alt fra korte afgrænsede spørgsmål eller forespørgsler om råd og vejledning til længere forløb, hvor en borger kan opleve, at samarbejdet ikke fungerer hensigtsmæssigt, at have mistet overblikket over sin sag eller være decideret utilfreds med forløbet.

Udover borgerhenvendelser, er jeg blevet kontaktet 6 gange af ansatte i Administrationen. Det har i de fleste tilfælde omhandlet sparring om processen eller afklaring af retsgrundlag.

4.1 Henvendelser fordelt på chefovråder

Borgerne henvender sig af forskellige årsager til borgerrådgiveren. Mange henvender sig, fordi de ønsker hjælp til at navigere i det kommunale system og skabe sig et bedre overblik over, hvilke muligheder de har. Andre henvender sig, fordi der er opstået en konflikt i deres sag, eller fordi de er utilfredse med sagsbehandlingen.

Det er vigtigt at understrege, at antallet af henvendelser til borgerrådgiveren er et meget lille udsnit af de mange daglige kontakter, der har været mellem borgerne og kommunen i løbet af perioden. Derfor kan antallet af henvendelser ikke bruges til at vurdere den generelle kvalitet i kommunens sagsbehandling. Det giver mig dog mulighed for at fastslå tendenser i kommunens sagsbehandling og identificere områder med udfordringer.

Henvendelserne fordeler sig således:

- **Teknik og Miljø:** 17 sager,
- **Kultur og Plan:** 6 sager,
- **Beskæftigelse og Borgerservice:** 105 sager,
- **Familie:** 27 sager,
- **Social:** 18 sager,
- **Børn og Læring:** 10 sager,
- **Sundhed og Ældre:** 31 sager,
- **Diverse:** 14 sager.

4.2 Teknik og Miljø

Jeg har modtaget 17 henvendelser vedrørende Teknik og Miljø, som omfatter

- **Mobilitet og Arealdrift:** 9 henvendelser,
- **Natur og Miljø:** 8 henvendelser.

Jeg har registreret 6 klager, som primært har omhandlet forvaltningsretlige spørgsmål og manglende svar. Klagerne omhandler ofte afgørelsesvirksomhed og tvivlsspørgsmål om, hvornår der er truffet en egentlig afgørelse, og hvornår der er klagemulighed.

Eksempel

En borger henvendte sig, fordi han havde klaget til Mobilitet og Arealdrift, da han ikke modtog en afgørelse som forventet. Borgeren havde søgt om, at der blev etableret færdselsregulerende tiltag i nærheden af borgerens ejendom, og han havde dertil fået oplyst, at kommunen vurderede, at der ikke var behov herfor.

Jeg orienterede borgeren om, at færdselsloven ikke indeholder en mulighed for borgere til at søge om færdselsregulerende foranstaltninger. En henvendelse herom vil derfor ikke skulle betragtes som en ansøgning, men oplysningerne kan indgå i kommunens prioritering af kommende projekter.

De øvrige henvendelser har på samme vis omhandlet forvaltningsretlige spørgsmål eller manglende svar. Jeg har derudover modtaget flere henvendelser om stigende vandstande eller oversvømmelse i eller i nærhed af privat bolig. Henvendelserne er kun medregnet i statistikken, hvis der er givet råd og vejledning, da antallet af henvendelser alternativt ikke ville være retvisende. De borgere, som jeg ikke gav råd og vejledning, blev henvist til Natur og Miljø eller til at kontakte deres forsikringsselskab.

4.3 Kultur og Plan

Jeg har modtaget 6 henvendelser vedrørende Kultur og Plan, som omfatter

- **Byggeri:** 6 henvendelser.

Jeg har registreret én klage, som omhandlede sagsbehandlingstid. De resterende henvendelser omhandlede sagsbehandlingstid og fortolkning af lovgivningen.

Eksempel

En borger ønskede at få oplyst sagsbehandlingstiden på en ansøgning om byggetilladelse, fordi sagsbehandlingstiden havde overskredet det oplyste på hjemmesiden. På hjemmesiden fremgik det i øvrigt, at henvendelser om sagsbehandlingstid ikke ville blive besvaret.

Byggeri oplyste, at det var en fejl, at det var oplyst på hjemmesiden, at borgere, der rykkede for svar på en ansøgning, ikke ville få svar. Teksten på hjemmesiden blev derefter rettet.

4.4 Beskæftigelse og Borgerservice

Jeg har modtaget 105 henvendelser vedrørende Beskæftigelse og Borgerservice, som omfatter

- **Center for Job og Fastholdelse:** 57 henvendelser,
- **Center for Job og Udvikling:** 11 henvendelser,
- **Styrket Helhed:** 2 henvendelser,
- **Center for Unge, Uddannelse og Job:** 2 henvendelser,
- **Center for Job, Kompetence og Erhverv:** 7 henvendelser,
- **Borgerservice og Ydelse:** 26 henvendelser.

Jeg har registreret 31 klager, som primært har omhandlet sagsbehandlingstid og manglende svar samt fortolkning af lovgivningen. De resterende henvendelser har omhandlet samme temaer.

I det forgangne år har jeg modtaget et stigende antal henvendelser vedrørende sagsbehandlingstiden og manglende sagsbehandling for jobafklaringssager i Center for Job og Fastholdelse. Konkret vedrørte 1/3 af henvendelserne om afdelingen enten lang sagsbehandlingstid eller manglende fremdrift i sagerne.

Den lange sagsbehandlingstid har blandet andet resulteret i, at borgerne ikke fik forelagt deres sag rettidigt for rehabiliteringsteamet, nødvendige beskæftigelsesrettede aktiviteter ikke blev igangsat, og der ikke blev fulgt rettidigt op under samtaleforløbene.

Som tidligere beskrevet i mine beretninger, medfører den manglende fremdrift ofte en betydelig uvished for borgerne. Flere oplever, at den manglende afklaring og progression i deres sag har en direkte og negativ betydning for både helbred og arbejdsevne.

Eksempel

En borger henvendte sig, da hun over en kort periode havde oplevet flere skift af sagsbehandler i sin jobafklaringssag. Dette havde medført, at hun mistede overblikket over, hvad der konkret skulle ske i hendes sag, og hvornår de enkelte skridt ville finde sted.

Borgeren havde ansøgt om støtte til gradvis genoptræning af sin arbejdsevne, da hun vurderede, at hun ikke var i stand til at genoptage arbejde i fuldt omfang uden et forudgående forløb. Ifølge borgerens egen opfattelse havde hun været klar til at påbegynde et genoptræningsforløb tre måneder før henvendelsen til borgerrådgiverfunktionen. Den manglende fremdrift i sagsbehandlingen forlængede dermed hendes sygdomsperiode unødvendigt.

Efter borgerrådgiverens henvendelse til Center for Job og Fastholdelse blev borgeren henvist til en jobkonsulent.

Jeg har i hele perioden løbende været i dialog med Center for Job og Fastholdelse om manglende sagsbehandling og langstrakte forløb, og det er min opfattelse, at afdelingen kontinuerligt har arbejdet med at imødegå de udfordringer, der har præget sagsbehandlingen i jobafklaringsforløbene. Jeg er blevet informeret om, at der blev udarbejdet en genopretningsplan, hvorefter der skulle være rettet op på ovenstående senest april 2025.

Jeg har desuden været i dialog med flere af afdelingerne, herunder særligt Borgerservice og Ydelse samt Center for Job og Fastholdelse i klagesager, der har omhandlet de regler, der fastlægger, hvad borgerne har ret til. Følgende er eksempler herpå:

Eksempel

En borger ønskede at klage over forløbet i Center for Job og Fastholdelse, efter hun var overgået til en anden afdeling. Borgeren var sygemeldt fra sit fleksjob, og sagsbehandleren havde informeret hende om, at hun potentielt skulle indstille sig på at overgå til en førtidspension grundet sin helbredssituation. Borgeren blev herefter vejledt om, at hun ikke ville kunne indstilles til en førtidspension, så længe hun stadig var i et ansættelsesforhold, og det derfor var nødvendigt for den videre sagsbehandling, at hun blev opsagt.

Center for Job og Fastholdelse gik derfor i dialog med arbejdsgiver om opsigelse af borgeren. Borgeren undrede sig, da hun derefter fik en væsentlig lavere udbetaling, og derfor henvendte hun sig til borgerrådgiveren.

Efter dialog med Center for Job og Fastholdelse blev borgeren informeret om, at det ikke havde været nødvendigt at opsigte hende for at kunne sagsbehandle sagen. Borgeren endte med at blive kompenseret for den udbetaling, hun ville have modtaget, hvis arbejdsgiveren ikke havde opsagt hende.

Eksempel

En borger henvendte sig til Borgerservice og Ydelse med en ansøgning om tilskud til tandbehandling. Ansøgningen omfattede en større behandling, der involverede flere dele af tandsættet.

Borgerservice og Ydelse indhentede en vurdering fra kommunens tandlægekonsulent. Konsulenten vurderede, at en del af behandlingen var nødvendig og helbredsmæssigt begrundet, mens en anden del ikke blev vurderet som nødvendig. Borgeren blev skriftligt informeret om at igangsætte den del af behandlingen, som var vurderet nødvendig. Flere uger senere modtog borgeren en formel afgørelse, hvor det fremgik, at tilskuddet blev ydet med tilbagebetalingspligt.

Borgeren henvendte sig derefter til borgerrådgiveren, da han ikke ville være i stand til at betale beløbet tilbage og ikke ville have igangsat behandlingen, hvis han vidste, at han skulle betale tilskuddet tilbage i løbet af kort tid.

Efter dialog med Borgerservice og Ydelse oplyste afdelingen, at de var enige i, at deres første brev til borgeren, hvor de informerede ham om at igangsætte behandlingen, havde karakter af en afgørelse i forvaltningslovens forstand, og derfor kunne tilskuddet ikke kræves tilbagebetalt. Borgerservice og Ydelse ville tilrette deres arbejdsgange, så borgerne blev informeret rettidigt, hvis beløbet skulle betales tilbage.

Det er min oplevelse, at der er sket en positiv udvikling i kvaliteten af sagsbehandlingen i Beskæftigelse og Borgerservice, siden borgerrådgiverfunktionen blev etableret i 2022. Afgørelserne er i stigende grad præget af mere fyldestgørende begrundelser, sagsbehandlingen i ansøgningssager er blevet mere gennemsigtig for borgerne, og borgerne føler sig i højere grad inddraget, end jeg oplevede for år tilbage. Selvom der fortsat er områder, der kan styrkes, er det tydeligt, at der arbejdes målrettet med at forbedre kvaliteten og åbenheden i sagsbehandlingen.

4.5 Familie

Jeg har modtaget 27 henvendelser vedrørende Familie, som omfatter

- **Center for Børn, Unge og Familier:** 2 henvendelser,
- **Familierådgivningscenter:** 25 henvendelser.

Jeg har registreret 9 klager, som primært har omhandlet sagsbehandlingstid og manglende svar samt fortolkning af lovgivningen. De resterende henvendelser har hovedsageligt omhandlet fortolkning af lovgivningen.

Samtlige klager, jeg har behandlet, har vedrørt lang sagsbehandlingstid og afgørelser truffet af Specialrådgivningen. Derudover har flere forældre henvendt sig med spørgsmål om, hvad der kan anses som en rimelig sagsbehandlingstid i forbindelse med underretninger, afdækninger og lignende sagsbehandlingsskridt.

Eksempel

Et forældrepar henvendte sig, da de fire måneder tidligere havde modtaget en mundtlig afgørelse om, at der ville blive iværksat familiebehandling sideløbende med en afdækning af barnets behov for støtte. Forældrene havde imidlertid endnu ikke hørt fra Center for Børn, Unge og Familier (CBUF).

Efter dialog med CBUF oplyste afdelingen, at der aktuelt arbejdes med at tilpasse visitationsprocessen med henblik på at sikre, at forsyningspligten overholdes. Forældreparret modtog ligeledes en indkaldelse til opstartsmøde med den kommende familiebehandler.

I min beretning for 2022 skrev jeg om borgernes oplevelse af manglende tilgængelighed, herunder at borgerne oplevede, at det var svært at få kontakt til relevant afdeling eller sagsbehandler. Jeg har i 2024 modtaget færre henvendelser, der alene har omhandlet kontakten til Familierådgivningscentret, og det er samtidig min oplevelse, at de fleste borgere opnår kontakt inden for rimelig tid.

Der har i beretningsåret været enkelte sager, hvor kontakten ikke kunne opnås, fordi rådgiver var fraværende, og familien ikke var informeret herom. Familierådgivningscentret har i den forbindelse udarbejdet procedurer for, hvordan familierne informeres om kontaktmuligheder, hvis en rådgiver er sygemeldt eller af andre årsager er fraværende.

4.6 Social

Jeg har modtaget 18 henvendelser vedrørende Social, som omfatter

- **Center for Social Rehabilitering:** 1 henvendelse,
- **Socialcenter:** 17 henvendelser.

Jeg har registreret 6 klager, som har omhandlet sagsbehandlingstid og manglende svar samt vilkår og bibestemmelser i forbindelse med afgørelser. De resterende henvendelser har hovedsageligt omhandlet fortolkning af lovgivningen.

Henvendelserne til Socialcentret har udelukkende vedrørt socialpædagogisk støtte, merudgiftsydelse og aktindsigt, og har i den forbindelse primært omfattet anvendelsen af relevante forvaltningsretlige regler og principper.

Eksempel

En borger henvendte sig, da hun havde klaget over en afgørelse om merudgiftsydelse. Borgeren havde fået delvis dækning af sine udgifter og klagede over, at merudgifterne ikke blev dækket i fuldt omfang som ansøgt.

I forbindelse med klagebehandlingen anmodede Socialcentret om samtykke til indhentning af lægelige oplysninger vedrørende en specifik udgift, som allerede var blevet fuldt dækket i den oprindelige afgørelse. Da borgeren ikke havde klaget over denne del af afgørelsen, undrede hun sig over, hvorfor nødvendigheden af netop denne udgift skulle undersøges yderligere.

Under dialogen med Socialcentret gjorde jeg opmærksom på, at en begunstigende afgørelse som udgangspunkt ikke kan tilbagekaldes. På den baggrund orienterede Socialcentret borgeren om, at der ikke ville blive indhentet yderligere oplysninger vedrørende den pågældende udgift.

Antallet af henvendelser vedrørende Socialcentret har i det forgangne år været på samme niveau som de foregående år. Det samlede tidsforbrug pr. henvendelse er dog højere sammenlignet med henvendelser i andre fagområder. Dette skyldes dels, at sagerne ofte er komplekse, og dels at flere af borgerne har haft eller oplever en vanskelig dialog, som medfører et større behov for støtte.

4.7 Børn og Læring

Jeg har modtaget 10 henvendelser vedrørende Børn og Læring, som omfatter

- **Skoler og dagtilbud:** 7 henvendelser,
- **Syddjurs PPR:** 3 henvendelser.

Jeg har registreret 6 klager, som har omhandlet sagsbehandlingstid og manglende svar samt hjemmels-spørgsmål. De øvrige henvendelser har primært omhandlet sagsbehandlingstid og manglende svar.

Eksempel

Et forældrepar henvendte sig, fordi de var uenige i skolens revisitation af barnets behov for støtte i undervisningen. Forældreparret ønskede, at barnet blev visiteret til specialskole, hvorimod skolen vurderede, at barnets behov for støtte fortsat kunne rummes i en almen klasse med specialpædagogisk bistand.

Barnet havde i en længere periode fået hjemmeundervisning og havde forud herfor modtaget størstedelen af undervisningen i et fleksibelt skoletilbud. Skolen havde ikke foranlediget en opdatering af den pædagogiske psykologiske vurdering, selvom vurderingen var tre år gammel, og barnets situation havde ændret sig negativt.

Jeg hjalp forældrene med at klage over afgørelsen, da de ønskede en mere fyldestgørende belysning af deres barns undervisningsbehov.

I 2024 har jeg modtaget henvendelser fra forældre, der har haft behov for støtte i sager om deres børns behov for støtte i undervisningen. Denne tendens er fortsat ind i 2025. I den forbindelse har jeg været i dialog med skoleledere, hvor vi har drøftet de lovgivningsmæssige rammer for specialundervisning og mulighederne for at iværksætte støtteforanstaltninger til børn med behov for specialpædagogisk bistand.

4.8 Sundhed og Ældre

Jeg har modtaget 31 henvendelser vedrørende Sundhed og Ældre, som omfatter

- **Træning, Sundhed og Rehabilitering:** 1 henvendelse,
- **Visitation og hjælpemidler:** 24 henvendelser,
- **Borgerteams:** 6 henvendelser.

Jeg har registreret 10 klager, som hovedsageligt har omhandlet sagsbehandlingstid samt venlig og hensynsfuld optræden. De resterende henvendelser har hovedsageligt omhandlet fortolkning af lovgivningen samt sagsbehandlingstid og manglende svar.

Eksempel

I sensommeren blev jeg kontaktet af to borgere, som modtog praktisk hjælp og støtte i form af rengøring. Borgerne havde ikke modtaget rengøring i 5-6 uger over sommerferien, som var en konsekvens af en politisk beslutning i forbindelse med budgetaftalen 2024.

Borgerne havde modtaget et orienteringsbrev i form af en standardskrivelse, hvor ændringen for blandt andet ferie- og helligdagsperioder fremgik.

Jeg informerede Visitation og hjælpemidler om, at en ændring i borgernes hjælp ikke kunne ske ved en standardskrivelse, selvom ændringen skete som følge af en generel ændring i serviceniveauet. Afdelingen skulle desuden have partshørt borgerne i beslutningen, før der blev truffet afgørelse, da der var tale om en ændring, som borgerne ikke kunne have forudset.

Visitation og hjælpemidler har oplyst mig om, at de berørte borgere ville modtage en agterskrivelse, så borgerne havde mulighed for at gøre indsigelse og klage over afgørelsen.

I tråd med sidste års beretning, er det min oplevelse, at der er sket en positiv udvikling for så vidt angår kommunikationen med borgerne og muligheden for at kontakte Visitation og hjælpemidler direkte.

4.9 Diverse

Jeg har modtaget 14 henvendelser, som ikke vedrørte Syddjurs Kommune. Henvendelserne har vedrørt

- **Udbetaling Danmark:** 4 henvendelser,
- **Staten:** 1 henvendelse,
- **Regionen:** 1 henvendelse,
- **Andre kommuner:** 2 henvendelser,
- **Kommunalejede selskaber:** 1 henvendelse,
- **Privatretligt:** 5 henvendelser.