

Borgerrådgiverens årsberetning 2025



30.03.26



INDHOLD

Indledning	3
At være borgerrådgiver i Faaborg-Midtfyn Kommune.....	4
Årets aktiviteter	5
Årets emner	7
Funktionen i tal.....	13
Hvordan har områderne arbejdet med sidste års anbefalinger?.....	18
Fokuspunkt i 2026.....	19



INDLEDNING

Denne årsberetning skrives til kommunalbestyrelsen i Faaborg-Midtfyn Kommune.

Det gør den, fordi borgerrådgiver refererer direkte til kommunalbestyrelsen og er uafhængig af kommunens administration. Borgerrådgiveren kan dermed behandle henvendelserne fra borgerne uden at have en aktie i et bestemt udfald.

Årsberetningen har til formål at give kommunalbestyrelsen indblik i borgerrådgiverens aktiviteter for året, indholdet i henvendelserne fra borgerne og opstille anbefalinger ud fra de ønsker og tilbagemeldinger, som borgerrådgiveren har fået via kontakten med kommunes borgere.

Det er ikke fejl og mangler, som præger de 302 henvendelser i 2025. Når der indimellem er påpeget fejl og mangler, har kommunen beredvilligt fået rettet op med det samme. Der har dog været få komplekse sager med en række fejl, hvor det har taget en rum tid at få rettet op.

Kommunen gør ikke noget forsætligt forkert, men det er alligevel en udfordring, fordi borgerne tror det. En del henvendelser i 2025 til borgerrådgiveren har omhandlet borgernes mistillid eller problematisk samarbejde med kommunen.

Borgernes blik på kommunens arbejde og dermed også mulighed for at justere praksis er løbende givet videre med henblik på læring.

Alle er velkomne til at læse med.

God læselyst.

Helle Strunge Christiansen

Borgerrådgiver i Faaborg-Midtfyn Kommune





AT VÆRE BORGERRÅDGIVER I FAABORG-MIDTFYN KOMMUNE

Borgerrådgiveren er en rådgiver, der hjælper borgere i Faaborg-Midtfyn Kommune med at finde rundt i regler, afgørelser og med at styrke dialogen med kommunen. Der kan være brug for en hjælpende hånd, når borgere skal navigere rundt i det kommunale landskab.

Borgerrådgiverens arbejde er reaktivt – dvs., at sagerne opstår efter henvendelser fra borgerne. I enkelte tilfælde kan borgerrådgiveren også selv beslutte at foretage nærmere undersøgelser af udvalgte sagsområder, hvis der er flere borgerhenvendelser med samme tema.

Borgerrådgiveren arbejder dialogbaseret, hvilket betyder, at kommunens medarbejdere og ledere bidrager til at løse de udfordringer, som borgerne henvender sig med. Det har stor betydning, at både medarbejdere, ledere og chefer deltager i dialogmøder, hvor samarbejdet er udfordret. Ved fysiske dialogmøder kan mange misforståelser rettes op, og borgerne kan få formuleret en konstruktiv feedback til kommunen. En tydelig og åben dialog, der skaber forståelse og bygger bro. Borgerrådgiveren har en vigtig funktion som facilitator på disse dialogmøder.

Til forståelse af spændvidden i borgerrådgiverens opgaver, gives nedenfor i kort form nogle eksempler på borgerrådgiverens opgaver:

- at vejlede borgerne om spørgsmål afledt af samarbejdet med kommunen,
- hjælpe med at klage over sagsbehandlingen eller den personlige betjening,
- hjælpe med at forstå en afgørelse fra kommunen,
- rådgive om de formelle klagemuligheder og evt. hjælpe med at klage,
- facilitere møder for at støtte dialogen mellem kommunen og borgeren og mediere, hvis dialogen er gået i hårdknude,
- viderebringe borgernes eventuelle forslag til forbedringer af borgerbetjeningen.

Kort og opsummerende kan man sige, at borgerrådgiverens rolle er at sikre borgernes retssikkerhed, hjælpe hvis der er konflikt samt føre tilsyn med kommunens arbejde.

ÅRETS AKTIVITETER

Borgerrådgiverens aktiviteter skaber i løbet af året løbende læring for Faaborg-Midtfyn Kommune. Borgerrådgiveren bestræber sig på at holde fokus på borgerens perspektiv ved at



lytte efter, om borgerne oplever at blive mødt med en saglig, gennemskuelig, forståelig, faglig og venlig tilgang, når de samarbejder med kommunen.

Den løbende læring for kommunen

Faaborg-Midtfyn Kommune er organiseret i forskellige fagområder. Der har i 2025 været 48 henvendelser, der har givet direkte anledning til videreformidling til fagområderne om læringspunkter eller for at styrke dialogen og samarbejdet mellem borger og kommune.

Der sker dermed løbende læring og forbedring i kommunen - direkte fra borgerne via borgerrådgivningen til fagområderne.

Faglige drøftelser og interne oplæg

Ud over, at borgerrådgiver løbende giver sparring til medarbejdere og leder i kommunen, har borgerrådgiver været inviteret ind til drøftelse af følgende emner:

Sundhed og Ældre:

- Hvordan kan man rammesætte kontakten, så både medarbejder og borger får en konstruktiv dialog?
- Borgerrådgiver har givet bud på borger-venlig skabelon til afgørelser (jf. anbefaling fra årsberetningen 2024)
- Borgerrådgiver har deltaget og holdt oplæg om "*kommunikation med borgerne*" og nedslag fra årsberetningen 2024 på forberedende møde jf. ny ældrelov for visitatorer og hjælpemiddeltherapeuterne
- Deltaget på Senormessen med en stand om borgerrådgivningen

Arbejdsmarked:

- Deltaget i forberedende møde jf. den nye kontanthjælpsreform
- Deltaget i sparringsmøde vedr. behov for at guide borgerne, der ønsker en partsrepræsentant.
- Borgerrådgiveren har sammen med en jurist i Faaborg-Midtfyn Kommune afviklet tre oplæg på Arbejdsmarkedsområdet omkring den helhedsorienterede vejledningspligt (jf. anbefaling fra årsberetningen 2024). Borgerrådgiveren har bidraget



med borgerperspektivet og refleksionsskabende dialog over dilemmaer i relation til vejledningspligten.

Socialområdet:

- Har holdt oplæg i Dialoggruppen om Bedre Borgerkontakt under overskriften *"Kommunikation med borgerne, system-sprog kontra hverdagssprog samt hvordan kan vi arbejde med forventningsafstemning"*

Kendskabet til borgerrådgivningen

Derudover har borgerrådgiveren været rundt og præsentere funktionen og udbrede kendskabet hos følgende:

- Den frivillige bisidderforening
- Socialrådgiverpraktikanter på jobcentret
- Frivilligcentret i Ringe
- Ældrerådet
- Forældregruppe via Psykoterapeut Birgit Ryberg Landtved
- Solsikkenetværket i Faaborg-Midtfyn Kommune
- Den Blå Ambassade
- Rusmiddelcentret
- Fælles ledermøde på Skole- og Dagtilbudsområdet
- Ledermøde i Børn og Familieafdelingen

Deltagelse i netværk

Borgerrådgiveren deltager årligt i et nationalt seminar for borgerrådgivere. Her sættes der fokus på faglige udfordringer, ny lovgivning og relationen til Ombudsmandsinstitutionen.

Derudover er der deltagelse i det fynske netværk af borgerrådgivere fire gange årligt.



ÅRETS EMNER

En del af borgerrådgiverens opgave er at lytte til de mange henvendelser fra borgerne og få øje på, om der er særlige emner, der springer i øjnene. Der har særligt være fire emner, der har fyldt i de 302 henvendelser, som borgerrådgiveren har behandlet i 2025; *Logfiler, når samarbejdet går i hårdknude, koordinering på tværs af flere fagområder og forvaltning af magten.*

Nedenfor uddybes emnerne.

Logfiler

I 2025 har der været en række henvendelser fra borgere med sager i Børne- og Familieafdelingen om aktindsigt i logfilerne fra børnesagen. Logfiler er systemets registrering af aktiviteter på borgerens sag, herunder hvem der har været logget ind. Hvis borgeren fx har haft mistanke om, at uvedkommende har været logget på ens sag, så kan man bede om at få tilsendt logfiler (oversigt over hvilke medarbejdere der har tilgået ens sag). Eller hvis borgerne ønsker indsigt i, hvor ofte medarbejderne arbejder i sagen, kan man bede om at få tilsendt logfilerne (aktiviteter).

Det er relativt nyt, at borgerne kan få indsigt i logfilerne (EU-dom fra 2023), så der har ikke været den store praksis i kommunerne. Inden EU-dommen fra 2023 har forståelsen af logfiler været, at logfilerne ikke vedrørte selve borgerens sag, men mere skal ses som "systemteknisk".

Det har været udfordrende for borgerne at gennemskue de tilsendte logfilers aktivitet, fx når der står "*slettet dokument*" eller "*redigeret dokument*". Hvad betyder det helt konkret?

Henvendelserne fra borgerne omkring logfiler har derfor givet anledning til, at Børne- og Familieafdelingen har fået en mere ensrettet håndtering af journaliseringssystemet. Børne- og Familieafdelingen har også udarbejdet vejledning til borgerne, som sendes med, når der ønskes aktindsigt i logfilerne. I den guider Børne- og Familieafdelingen borgerne i, hvordan de skal forstå begreberne, så der ikke opstår misforståelser.

Selvom emnet har fyldt en del i 2025, har det ikke givet anledning til kritik eller anbefalinger fra borgerrådgiveren.

Når samarbejdet går i hårdknude

48 henvendelser i 2025 til borgerrådgiver handler om et samarbejde, hvor kommune og borger ikke længere er hinandens medspillere, fordi tilliden har lidt et knæk. Borgerrådgiveren har afholdt 30 dialogmøder i 2025 mellem borger og kommune, hvor samarbejdet havde brug for en genopretning af tilliden. Derudover har der været 18 henvendelser omkring manglende tillid i samarbejdet, som ikke er mundet ud i dialogmøde, men hvor der



enten er givet vejledning om, hvilke muligheder borgeren havde, eller formidling til fagområde med opmærksomhedspunkter.

I de svære samarbejdssager henvender borgerne sig og fortæller, at de oplever, at kommunen gør dem til problemet, hvilke forværrer samarbejdet yderligere. Det kan være, at forholdet mellem forvaltning og borger er kørt så meget i hårdknude, at de er blevet hinandens modstandere. I nogle sager, hvor borgerrådgiveren har fungeret som mægler, har samarbejdsvanskelighederne overskygget fokus på borgerens forudsætninger for at kunne samarbejde med kommunen. Borgerrådgiveren har derfor givet feedback til kommunen for at sikre, at opmærksomheden igen rettes mod, hvad der skal til for, at borgeren kan deltage konstruktivt i samarbejdet.

Hvis man mister fokus på borgerens forudsætninger, ender borgeren med selv at skulle løse samarbejdsproblemerne – og det har de færreste borgere mulighed for eller kompetencer til.

I nogle af sagerne fortæller borgere, at der tolkes negativt på deres adfærd, hvilket forrykker magtbalancen, fx når borgeren ikke er enig med de fagprofessionelle i, hvordan problemet skal forstås. Et andet eksempel er, når der er fokus på borgernes "*fejl og mangler*", så øges risikoen for, at det skygger for helheden. Flere af sagerne er endt med, at begge parter tolker den andens adfærd negativt. Borgerrådgiveren har i sagerne konstateret via sagsgennemgang, at borgerne her peger på et vigtigt element i samarbejdet; at det manglende fælles forslag skaber en grøft og en afstand i samarbejdet.

Når borgeren gøres til problemet og måske også italesættes sådan, så kan det blive borgersynet, der ubevidst kommer til at præge det videre forløb. Her kan der opstå et samarbejde, hvor "*pres avler modpres*". Det konfliktfyldte samarbejde forværres, og alle taber på det.

Det har store menneskelige omkostninger for borgerne, hvis de ikke har et konstruktivt samarbejde med kommunen. Det giver søvnløse nætter og en urimelig mængde tid bruges på "*kampen*". Ingen vinder på dette.

Nogle borgere kan til tider have en udfordrende adfærd i samarbejdet med kommunen. Den udfordrende adfærd skyldes oftest, at borgerne mødes med for store krav. Det kan være krav om, at de forstår sammenhænge i situationen, rammerne for den kommunale praksis, at få kommunikeret eget perspektiv, bekymringer osv.

Allerede i 2024 havde borgerrådgiveren en del henvendelser, som handlede om samarbejdet med kommunen. Borgerrådgiveren har derfor løbende haft dialog med kommunen og formidlet borgerens perspektiv. På den måde er tilliden til kommunen blev genoprettet.

I erkendelsen af, at kommunen også bliver udfordret i nogle af samarbejdsrelationerne til borgerne, vil direktionen med kommunaldirektøren i spidsen igangsætte en proces, hvor



medarbejdere og ledere skal analysere og blive klogere på de komplekse samarbejds-sager. Arbejdet sættes i gang i foråret 2026.

Borgerrådgiveren støtter op om arbejdet og ser frem til bidrage med borgernes perspektiv i processen.

Koordinering på tværs af flere fagområder

Tretten borgere har søgt vejledning omkring skoleområdet/PPR ifm. ufrivilligt skolefravær. Skolefravær betyder, at barnet i længere perioder ikke eller sjældent kommer i skole og SFO. Det kan skyldes mange forskellige ting men er typisk udtryk for, at barnet ikke har det nødvendige overskud til at deltage i skolelivet på lige fod med andre børn. Borgerne er usikre på deres rettigheder og muligheder, når deres barn kommer i mistrivsel eller har særlige behov i skolen.

Henvendelserne, hvor der er ufrivilligt skolefravær, har relevans for flere fagområder i kommunen, da borgerne oftest har flere sager på tværs. Det, som borgerrådgiveren særligt har bemærket i henvendelserne er, at kommunen ikke altid formår at sikre det helhedsorienterede perspektiv på tværs af de forskellige fagområder. En helhedsorienteret og tværfaglig indsats er ofte en nødvendighed i sager med ufrivilligt skolefravær for at kunne finde frem til en holdbar løsning for familien. Ud over forpligtelsen til at sikre et nødvendigt undervisningstilbud har kommunen pligt til at vurdere, om der er grundlag for at yde andre former for hjælp og støtte til barnet eller familien (helhed). Samarbejdet mellem fagområder er derfor afgørende ved skolefravær, da skolefravær har betydelige omkostninger og konsekvenser for den enkelte familie.

På grund af sagernes kompleksitet og flere involverede fagområder fortæller borgerne, at de har udfordringer med at gennemskue, hvem der gør hvad og hvilket fagområde, der er ansvarlig for koordinering og den helhedsorienterede vejledning. De fortæller også, at de bliver i tvivl om *"den ene hånd ved, hvad den anden laver"*. Dette kan i nogle af sagerne unødigt forhale forløbet.

I de sager, som borgerrådgiveren har været involveret i, har kommunen ikke kunnet pege på alternativer til nuværende skoletilbud og SFO. I enkelte af sagerne er der tilbudt hjemmeundervisning, som en midlertidig løsning med reduceret skema, hvorved der opstår et pasningsbehov i hjemmet.

I nogle af henvendelserne om ufrivilligt skolefravær har det også handlet om afslag på tabt arbejdsfortjeneste i relation til ufrivilligt skolefravær. For den enkelte familie kan det være afgørende at få sikkerhed for økonomien, når der ikke er fundet en løsning på skoleområdet. Tabt arbejdsfortjeneste forudsætter ofte, at der skal være afprøvet flere tiltag på skole- eller dagtilbudsområdet, og at der er afklaring af barnets eller den unges lidelse eller han-



dicap, førend tabt arbejdsfortjeneste bliver en mulighed (jf. sektoransvaret) Det betyder, at der kan være risiko for, at barnet eller den unge først skal prøve flere tiltag med justeringer i skolerammerne, og dermed er der risiko for, at barnet eller den unge som tiden går får det dårligere og dårligere. Det, der i udgangspunktet var en reaktion på rammerne i skolen, kan dermed over tid udvikle sig til betydelig mistrivsel. Det presser selvsagt alle i familien, og forældrene kan ende med en sygemelding.

Familierne står tilbage med spørgsmålet "hvad så?" Barnet eller den unge er jo hjemme meget af tiden. Dette afføder et pasningsbehov, der kan have den konsekvens, at fx et praktikforløb i jobcentret sættes på pause. Jobcentret kan indtage en position, som den afventende part, da skole- og SFO-pasning skal falde på plads, førend borgeren kan indgå i praktik. Nogle borgerne fortæller, at de ender med at hjemmepasse barnet på sygedagpenge, ressourceforløbsydelse eller kontanthjælp.

Anbefaling

Ud fra borgernes henvendelser anbefaler borgerrådgiveren, at der sættes en tydelig (politisk) retning for håndtering af de tværgående sager, så borgerne ikke selv skal gennemskue maskinrummet, være budbringer og agere proaktiv, for at der handles.

Det anbefales også, at kommunen på tværs af de forskellige fagområder afklarer, hvad kommunen reelt kan med tabt arbejdsfortjeneste. Der kan fx rækkes ud til VISO, som har et skoletema, hvor også tabt arbejdsfortjeneste kan inkluderes.

Det kan også overvejes, om en styrket datadeling på tværs kan bidrage til sammenhæng og helhed i de nævnte sager. Der vil være en række oplysninger og en række situationer, hvor oplysningerne faktisk *kan* udveksles mellem to eller flere fagområder med henvisning til enhedsforvaltningsprincippet. Det skal selvfølgelig afklares, om datadeling falder inden for de lovgivningsmæssige rammer. For borgerne vil det betyde, at de ikke skal agere sendebud mellem fagområderne. Det kan være svært for borgerne at huske alle detaljer og informationer fra det ene område til det næste.

Forvaltning af magten

Flere henvendelser har i 2025 omhandlet det asymmetriske forhold mellem borger og kommune. Det er svært at sætte et præcist tal på, da magtforholdet ofte fletter sig ind, selvom henvendelserne i udgangspunktet handler om noget andet. Særligt på de fagområder, hvor der skal træffes beslutninger om konkret hjælp, støtte eller omsorg i borgernes hverdagsliv, er forvaltning af magten noget, som borgerne sætter ord på overfor borgerrådgiveren.



I langt de fleste borgerhenvendelser i kommunen lykkes samarbejdet til trods for det ulige forhold, men indimellem går borger og medarbejder fejl af hinanden.

Når en kommune skal bedrive myndighed, kan det være en svær balance, fordi der er et magtelement i forholdet mellem borger og kommune. For borgerne er det afgørende, at de bevarer retten til at bestemme selv i mødet med kommunen og oplever at have indflydelse på, hvordan problemerne skal forstås, eller hvordan deres historie fremstilles.

De fagprofessionelle er i kraft af deres rolle i kommunen givet en magt, hvilket betyder, at magt og myndighed går hånd i hånd. Disse aspekter er essentielle at forstå for at kunne møde borgerne, uden at de bringes i afmagt. I sagens natur er der altså et asymmetrisk forhold mellem borger og kommune. Men måden borgerne mødes på har stor betydning for deres oplevelse af, hvordan denne asymmetri forvaltes.

Det kan medføre magtesløshed, når borgeren får oplevelsen af, at når de fagprofessionelle i kommunen har besluttet, hvordan problemet skal forstås, så lyttes der ikke længere til borgernes perspektiv. En manglende fælles forståelse af sagen kan vanskeliggøre samarbejdet, og når borgerne ikke bliver hørt i deres perspektiv, så indtræffer vreden eller magtesløsheden. Borgernes forståelse af problemerne og udfordringerne skal kunne stå side om side med kommunens. Den fælles problemforståelse skal danne grundlag for det konstruktive samarbejde omkring mulige løsninger.

Borgerne fortæller i nogle af henvendelserne, at de bliver efterladt "*alene på perronen*", når de står i deres livs mest sårbare situation. I den situation efterspørger borgerne omsorg og forståelse. Enkelte borgere har henvendt sig med fortællinger om, at de oplever at blive pålagt skyld eller mistænkeliggjort i samarbejdet med kommunen. Nogle borgere har kunnet læse om synet på dem i flere af notaterne, når de har bedt om aktindsigt. Borgerrådgiveren har set disse notater.

En anden vinkel på det asymmetriske forhold er, at nogle borgere fortæller, at kommunen ikke medtager eller undersøger oplysninger, som borgeren kommer med.

Tre henvendelser har omhandlet borgernes oplevelse af, at deres sag fordrejes fx ved, at der kun noteres de oplysninger, der underbygger et afslag, eller at konteksten udelades i journaliseringen, således at der kan tolkes på, hvorfor f.eks. en borger har sagt nej til en indsats.

Det er vigtigt at holde sig for øje, hvordan magten kan påvirke en sagsfremstilling eller en vurdering, og at kommunen skal inddrage saglige, relevante og vedkommende hensyn. Det har stor betydning for borgerne, at de kan iagttage de saglige hensyn, særligt hvis der også er en fagprofessionel vurdering involveret i sagsfremstillingen.

Anbefaling:



- **Arbejdshypoteser**

Borgerrådgiveren anbefaler, at kommunen undlader subjektive tolkninger og udsagn om borgerne/borgernes adfærd både skriftligt og mundtligt. Hvis kommunen finder det nødvendigt at notere tolkninger og udsagn om borgeren, bør disse som minimum stå med konkrete eksempler og underbygges fagligt.

Borgerrådgiveren forslår, at der i stedet arbejdes med arbejdshypoteser. En hypotese signalerer mere åbenhed – selv fagprofessionelle kan fejltolke. På den måde inviteres borgeren ind i et rum for dialog, hvor borgeren beholder magten over egen fortælling.

Borgerrådgiveren stiller gerne op på afdelingsmøder til refleksion om, hvordan kommunen aktivt kan arbejde mere med det hypotetiske sprogbrug både på skrift og i dialogen med borgerne.

- **Borgernes forudsætninger for samarbejdet med kommunen**

Alle borgere er forskellige og har forskellige forudsætninger for at samarbejde med en kommune. Nogle borgere har udfordringer, der kan stå i vejen for at indfri de forventninger, som kommunen stiller i samarbejdet.

Borgerrådgiveren anbefaler derfor, at der altid er en dialog med borgerne om, hvordan de kan indgå i samarbejdet og deltage i møder ud fra deres forudsætninger.

Det anbefales, at kommunen klarlægger:

- Om kommunen i samarbejdet får pålagt borgerne et ansvar, som de ikke kan løfte?
- Om der er barrierer for borgeres deltagelse i samarbejdet?
- Hvordan kommunen evt. kan kompensere for borgerens nedsatte funktionsevne i relation til samarbejdet?
- Hvordan samarbejdet tilrettelægges, for at borgeren kan deltage?

FUNKTIONEN I TAL

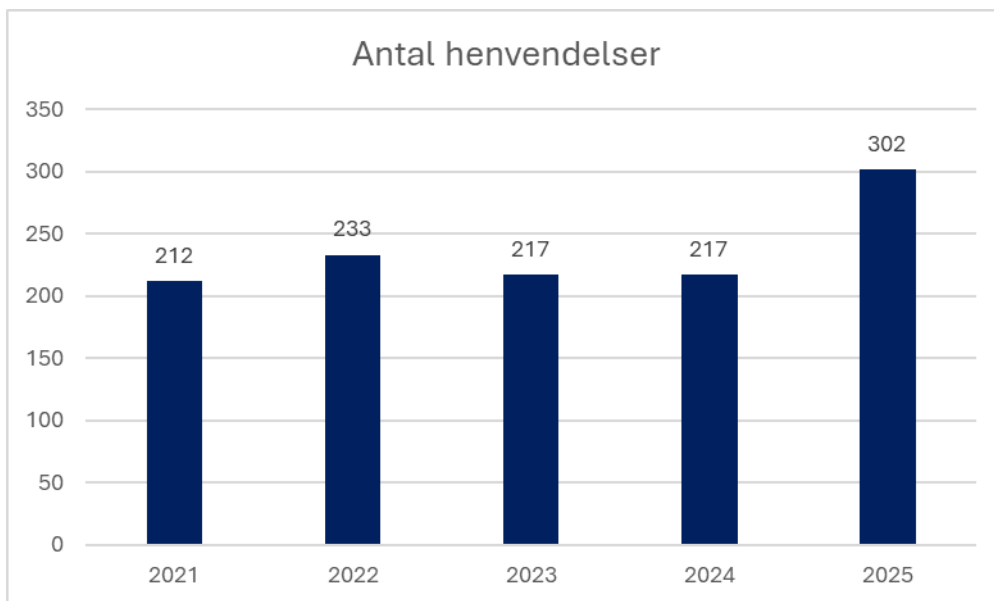
Der er registreret 302 borgerhenvendelser i 2025. En borger kan være anonymt registreret med flere henvendelser, da hvert emne får sin egen registrering.

Ud over de 302 borgerhenvendelser har medarbejdere og ledere også mulighed for at henvende sig primært med et ønske om faglig sparring. Disse henvendelser registreres



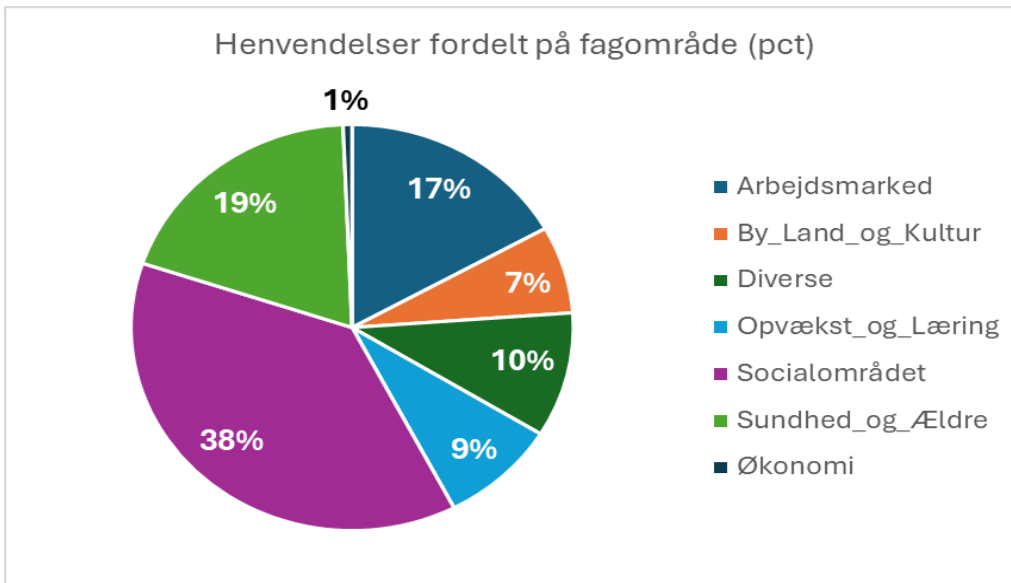
ikke. Henvendelser fra frivillige foreninger, psykiatrien, praktiserende læger mm registreres heller ikke. Det er alene borgerhenvendelser, der registreres, og som nedenstående afsnit bygger på.

Antal henvendelse for årene 2021-2025:



Det er svært at pege på, hvorfor et år bliver en højdespringer i antal henvendelser. Nærliggende er det at tænke, at 2025 var et kommunalvalgsår, hvor mange lokalpolitikere var i direkte kontakt med borgerne og henviste til borgerrådgiveren.

Fordelingen af henvendelserne på de forskellige fagområder ser i pct. således ud:



De 302 henvendelser bliver i borgerrådgiverens registrering delt i to hovedkategorier henholdsvis *klager og andre typer af henvendelser*. Dette gøres for at sikre, at der i alle sager, hvor der er et klagepunkt, sker læring i organisationen.

De 302 henvendelser fordeler sig i de to hovedkategorier som følgende:

Fordeling af henvendelser i kategori

Henvendelsens art	Antal
Klager	141
Andre typer	161
I alt	302

Der har dermed være 141 henvendelser, hvor borgerne har haft klagepunkter. Til sammenligning var der 80 klager i 2024.



Klager over kommunen kan groft sagt inddeles i to:

1. Klage over en afgørelse
2. Klage over samarbejdet.

Lidt mere udfoldet så handler en klage over en afgørelse ofte om, at borgerne ikke kan se den røde tråd som nævnt i forrige årsberetning. Klager over samarbejdet dækker i mange tilfælde over selve inddragelse af borgeren, borgernes manglende tillid til kommunen, eller at borgerne er utrygge ved kommunens forvaltning af magten.

Ud af de 141 er 22 klager afvist hos borgerrådgiveren, enten fordi borgeren havde fået et svar på klagepunkterne fra direktion eller chefniveau, fordi sagen var i Ankestyrelsen, eller fordi borgeren ikke er vendt tilbage.

Andre typer af henvendelser (161) kan fx være vejledning og vejvisning.

Efter den først kategorisering i de to kategorier "*klage og andre typer af henvendelser*" registreres alle henvendelserne i relation til, hvad henvendelsen giver anledning til hos borgerrådgiveren.

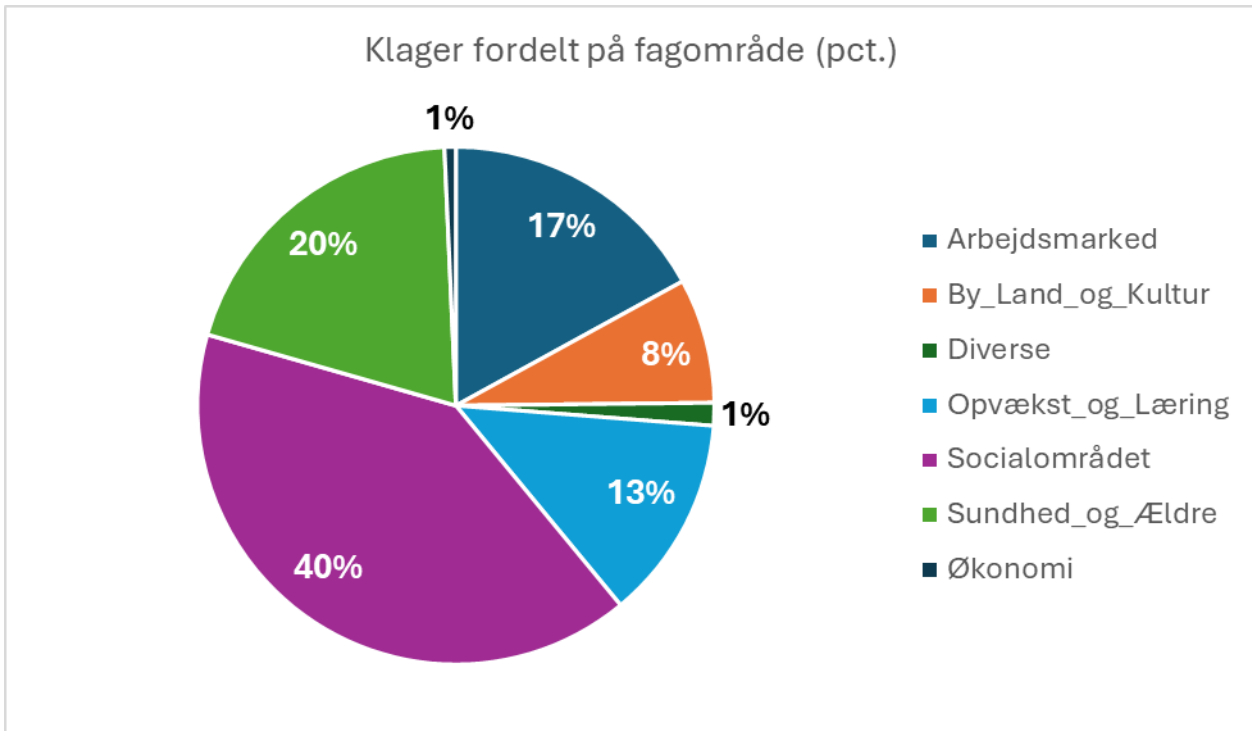


Henvendelser fordelt på borgerrådgiverens behandling af henholdsvis klager og andre:

Borgerrådgivers behandling	
Andre	161
Vejledning	105
Vejvisning	43
Videreformidlet/læring	13
Klage	141
Afvist	22
Hjælp til klageproces	34
Løst ved borgerrådgive- ren	49
Styrket dialog	35
(tom)	1
Hovedtotal	302

Mange af henvendelserne, hvor vejledning efterspørges, opstår af tvivlsspørgsmål afledt af borgernes kontakt til kommunen. Udgangspunktet i 59 af sagerne har været hjemmelspørgsmål, hvor borgerne har ringet med tvivlsspørgsmål. *Må kommunen give afslag her? Eller kan det passe, at kommunen må stoppe mit forløb?*

Hvis vi dykker ned i de 141 klager, så fordeler de sig på følgende fagområder:



Diverse dækker over klager fra borgere med sager eller spørgsmål, som ikke vedrører kommunen, men f.eks. vedrører Udbetaling Danmark, Familieretshuset, Ankestyrelsen.

Fratrukket de 22 afviste klager samt de to diverse, har borgerrådgiveren behandlet 117 klager over kommunen.

Socialområdet tegner sig for 40 pct. af klagehenvendelserne, hvilke i antal svarer til 57. Socialområder dækker både over Børne- og Familieområdet (37 klagehenvendelser) og voksen Socialområde (20 klagehenvendelser). På Børne- og Familieområdet har 12 af henvendelserne givet anledning til en styrket dialog enten ved, at der har været afholdt dialogmøde (11) med henblik på bedring af samarbejdet og kommunikationen, eller fordi borgerrådgiveren har videreformidlet læringspunkter til fagområdet (1). På voksen Socialområdet har der været afholdt dialogmøde i fem af henvendelserne med henblik på bedring af samarbejdet og kommunikationen. De øvrige 15 henvendelser har omhandlet hjemmelsspørgsmål, GPDR-reglerne eller klage over manglende koordinering.



By, Land og Kultur tegner sig for 8 pct. af klagehenvendelserne. Klagerne handler primært om, at der ikke responderes på borgerhenvendelser, og at der ikke orienteres om sagsgange og svarfrister. Der har ikke været afholdt dialogmøder.

I Sundhed og Ældre har der i 2025 været 28 klager svarende til 20 pct. af de samlede klagehenvendelser. Langt hovedparten af de 28 klager handler om begrundelserne i afgørelserne. Derudover har der været afholdt fire dialogmøder med fokus på bedring af samarbejdet.

På Arbejdsmarkedsområdet har flere af de 24 klager (17 pct. af de samlede klagehenvendelser) handlet om begrundelser i afgørelser. Derudover har der været afholdt to dialogmøder med henblik på forbedring af samarbejdet.

I Opvækst og Læring har de 18 klager (11 pct. af de samlede klagehenvendelser) omhandlet ufrivilligt skolefravær og samarbejdet med skole eller dagtilbud.

Der har været afholdt syv dialogmøder med henblik på forbedring af samarbejdet.

I Økonomi er der meget få sager. Langt de fleste af opgaver i Økonomi er stabsopgaver, som ikke har meget borgerkontakt, men kontrolenheden er organisatorisk placeret her, og der kan være en del borgerkontakt. Der har været afholdt et dialogmøde i kontrolenheden for at skabe bedre samarbejde og forståelse.

HVORDAN HAR OMRÅDERNE ARBEJDET MED SIDSTE ÅRS ANBEFALINGER?

Anbefalingerne fra sidste årsberetning er faldet forskelligt ud i fagområderne. Anbefalingerne i tidligere årsberetning fra 2024 omhandlede følgende emner:

- Forståelige afgørelser
- Sagsoplysning
- Samarbejdet med kommunen
- Vejledningspligten
- Borgernære beslutning

By, Land og Kultur har gennemgået anbefalingerne på et personalemøde i foråret 2025. Særligt anbefalingerne om "*forståelige afgørelser*" har resoneret ind i kurset omkring "*Den gode sag*" som har været afholdt i By, Land og Kultur for at kunne formulere konkrete og forståelige afgørelser.

Opvækst og Læring har gennemgået anbefalingerne i årsrapporten 2025 på et afdelingsmøde og har særligt forholdt sig til emnet "*Samarbejdet med kommunen*", som falder fint i tråd med det fokus på partnerskab med forældrene, som er et indsatsområde på skole- og dagtilbudsområdet.



I Sundhed og Ældre har borgerrådgiver været inviteret ind til en dialog om anbefalingerne og har givet sparring på borgervenlige afgørelser.

På Socialområdet har borgerrådgiveren haft møde med Socialchefen omkring anbefalingerne. Der har været et særligt fokus på at skrive forståelige afgørelser, hvor de fagrelaterede ord forklares. Socialafdelingen arbejder også med at ringe til borgerne forud for, at der sendes en afgørelse. Socialafdelingen har også arbejdet målrettet med at sikre sammenhæng i sagsforløbet ved skift af sagsbehandler.

På Arbejdsmarkedsområdet har særligt anbefalingen om vejledningspligten givet anledning til, at borgerrådgiveren sammen med en jurist er inviteret ind til to timers oplæg og refleksion om pligten til at vejlede. Der har været afholdt fire oplæg for forskellige teams på jobcentret.

FOKUSPUNKT I 2026

Bisidder til børnesamtaler

Borgerrådgiveren har i flere tilfælde været i kontakt med børn og unge eller deres forældre, hvor der har været afholdt børnesamtale i dagtilbud eller skole.

Børne- og Familieafdelingen har i bedste mening ofte bedt en pædagog eller lærer agere bisidder for barnet eller den unge, da disse relationer opfattes som en tryghedsskabende og kendt relation. Det har nogle stykker fundet uheldigt, da der var emner, som barnet eller den unge ikke havde lyst til, at en pædagog eller lærer skulle kende til.

Børn og unge skal så vidt muligt gives mulighed for selv at vælge bisidder forud for samtaler.

Borgerrådgiveren har i forbindelse med en enkelt sag, rådgivet Børne- og Familieafdelingen til at gøre brug af de professionelle bisiddere hos Børne Vilkår, så barnet eller den unge reelt får indflydelse på valget af bisidder.

Børns Vilkår rykker ud med meget kort varsel i både dagtilbud og på skoler, hvor de har en informerende samtale med barnet eller den unge, hvorefter barnet eller den unge kan vælge mellem Børns Vilkår eller en kendt pædagog eller lærer.



Borgerrådgiveren vil fortsætte dialog med fagområdet i 2026 for at se, om der skal anbefales en ændring i vejledning til børn og unge i forhold til deres rettigheder omkring bisidder.