

Borgerrådgiver
Maria Eckhardt Christiansen



Borgerrådgiverens årsberetning 2025



Svendborg
Kommune

Indhold

1.	Forord	2
2.	Kort resume	3
3.	Borgerrådgiverfunktionen	4
3.1	Formålet med borgerrådgiverfunktionen	4
3.2	nye tiltag	4
4.	Om beretningen.....	5
4.1	Sådan læses tallene i beretningen	5
4.2	Registrering af henvendelser hos borgerrådgiveren	5
5.	Et samlet blik på henvendelserne i 2025	7
5.1	Antallet af henvendelser i 2025.....	7
5.2	Sagernes fordeling på direktørområder	8
5.3	Behandlingen af klager indgået hos borgerrådgiveren	9
5.4	Hvad klages der over.....	11
5.5	Mønstergenkendelse	13
6.	Anbefalinger.....	14
6.1	Opfølgning på sidste års anbefalinger	14
6.2	Nye anbefalinger	15
7.	Andre aktiviteter	18
8.	Afslutning	19

1. Forord

Denne beretning dækker perioden 1. januar 2025 til 31. december 2025. Der vil dog primært blive taget udgangspunkt i perioden 1. august 2025 til 31. december 2025, idet jeg tiltrådte stillingen som borgerrådgiver den 1. august 2025.

Den første tid i stillingen har jeg anvendt til at opbygge kendskab til organisationen gennem at besøge de forskellige forvaltninger med henblik på at få indsigt i deres arbejdsgange og skabe et overblik over organisationens opgaveløsning.

Derudover har jeg prioriteret at komme rundt i kommunen for at møde borgerne, præsentere mig selv og ikke mindst udbrede kendskabet til borgerrådgiverfunktionen.

Borgerne har kunnet kontakte mig fra den 1. september 2025.

I perioden 1. maj til og med 31. juli 2025 har der ikke været ansat en borgerrådgiver, hvilket naturligt har betydet, at borgere i denne periode ikke har haft mulighed for at rette henvendelse til funktionen.

I perioden 1. januar 2025 til 30. april 2025 oprettede den tidligere borgerrådgiver 61 sager. Alle sager var afsluttet ved min tiltrædelse, dog blev enkelte borgere henvist til at kontakte mig, når jeg tiltrådte stillingen.

De borgere, der har henvendt sig siden min tiltrædelse, har givet udtryk for tilfredshed med, at funktionen igen er besat, og flere har oplevet at blive hørt og hjulpet i deres situation.

I denne beretning vil jeg redegøre for mine aktiviteter i perioden samt pege på udvalgte tiltag, hvor jeg kan bidrage med læring og udvikling – både til gavn for forvaltningen og for borgerne i Svendborg Kommune.

God læselyst.

Maria Eckhardt Christiansen
Borgerrådgiver
April 2026

2. Kort resume

Borgerrådgiveren har i beretningsperioden fra 1. januar 2025 til udgangen af december 2025 registreret 158 borgerhenvendelser/borgersager. Nogle borgere er således registreret med mere end 1 sag. I den periode har der været 4 måneder hvor der ikke har været nogen borgerrådgiver ansat.

Af de 158 borgerhenvendelser er 55 registreret som klager, mens 103 henvendelser har anden karakter.

Året har været præget af skift i funktionen samt en periode på fire måneder uden borgerrådgiver. Det påvirker både antallet af henvendelser og mulighederne for at identificere mønstre over tid.

På baggrund af årets sager anbefales følgende fokusområder:

1. Øget opmærksomhed på forståelsen af borgerens sprog og intention
2. Øget fokus på skriftlighed i afgørelser
3. Øget fokus på vejledning

3. Borgerrådgiverfunktionen

3.1 Formålet med borgerrådgiverfunktionen

Borgerrådgiveren i Svendborg Kommune varetager en uafhængig funktion. Det indebærer, at borgerrådgiveren ikke er underlagt den kommunale forvaltning eller borgmesterens daglige ledelse. Borgerrådgiveren refererer derfor direkte til kommunalbestyrelsen i Svendborg Kommune.

Borgerrådgiverens formål er at bidrage til at styrke borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling samt at fungere som bindeled mellem borgerne og den kommunale administration.

Borgere, kommunale brugere og erhvervsdrivende har mulighed for at kontakte borgerrådgiveren for at få vejledning om konkrete sager i kommunen, herunder om klageadgang og lignende. Borgerrådgiveren kan desuden hjælpe i situationer, hvor dialogen mellem borgeren og forvaltningen er brudt sammen, og hvor der er behov for at genetablere kommunikationen og tilliden til kommunen.

Derudover har borgerrådgiveren til opgave at understøtte læring og udvikling i den kommunale organisation. I den forbindelse tilbyder borgerrådgiveren rådgivning og undervisning til forvaltningen inden for forvaltningsretlige emner.

Borgerrådgiverens beføjelser og ansvarsområde er fastlagt i § 3 i Svendborg Kommunes styrelsesvedtægt samt i funktionsbeskrivelsen for borgerrådgiveren i Svendborg Kommune.

Tidligere borgerrådgiver havde sidste år 3 erfaringspunkter hun som gav anledning til anbefalinger og øget fokus. Disse punkter var:

1. Øget fokus på sagsoplysningsprocessen
2. Øget fokus på at tage ansvar for begåede fejl – kunsten at sige undskyld
3. Øget fokus på risiko for forråelse

I afsnit 6.1 vil der belyses om der fortsat er et mønster inden for ovenstående 3 anbefalinger.

3.2 nye tiltag

Som et nyt initiativ er der indgået et samarbejde med Frivillighedshuset, hvor borgerrådgiveren nu tilbyder en åben drop-in-ordning. Borgerrådgiveren er til stede hver anden onsdag fra kl. 12 i ulige uger, hvor borgere har mulighed for at møde op og drøfte deres problemstillinger.

Ordningen giver borgerne mulighed for uformel dialog uden forudgående tidsbestilling.

4. Om beretningen

4.1 Sådan læses tallene i beretningen

Antallet af sager hos borgerrådgiveren i en beretningsperiode siger ikke i sig selv noget om kvaliteten af sagsbehandlingen i Svendborg Kommune eller om borgernes retssikkerhed. Henvendelserne til borgerrådgiveren udgør kun en lille del af de sager, som kommunen har behandlet i perioden, og beretningen kan derfor ikke betragtes som repræsentativ for den samlede borgerbetjening.

Antallet af henvendelser fordeler sig over en periode med skiftende borgerrådgivere samt en periode, hvor borgerrådgiverfunktionen ikke har været besat.

Beretningen har derfor ikke til formål at vurdere retssikkerhedssituationen i Svendborg Kommune generelt. Formålet er derimod at give et indblik i årets henvendelser og i, hvordan de borgere, der har kontaktet borgerrådgiveren, har oplevet deres møde med kommunen.

Borgernes henvendelser og det arbejde, der følger heraf, giver mulighed for at pege på konkrete forhold, som kan bruges til både konkret og generel læring i forvaltningen og dermed bidrage til at styrke borgernes retssikkerhed.

Beretningen har således til hensigt at dele viden om de tendenser og mønstre, som sagerne i perioden har vist, med henblik på at skabe grundlag for fælles læring i organisationen.

Antallet er fordelt på perioden hvor der har været skiftende borgerrådgivere. Samt en periode hvor borgerrådgiver funktionen ikke har været besat.

På grund af den korte periode og skiftet af borgerrådgiver har det ikke været muligt i nævneværdigt omfang at omsætte generel læring i organisationen.

4.2 Registrering af henvendelser hos borgerrådgiveren

Metoden i korte træk

For at få viden om mulige problemstillinger og tendenser i forvaltningens sagsbehandling registrerer borgerrådgiveren, hvilke forhold der fører til henvendelser og klager fra borgerne, samt hvordan sagerne bliver behandlet hos borgerrådgiveren.

Henvendelserne registreres efter det forvaltningsområde, som sagen handler om. Hvis en sag berører flere områder, registreres den som udgangspunkt kun som én henvendelse.

Borgere henvender sig ofte flere gange om den samme problemstilling. Gentagne henvendelser om samme sag registreres derfor som hovedregel kun én gang.

Enkelte sager er dog registreret flere steder såfremt der har været tale om forskellige problemstillinger i forskellige forvaltninger. Her er den første henvendelse blevet registreret som hovedsag og de efterfølgende henvendelser behandlet som følgesag.

En henvendelse fra en borger rummer ofte flere problemstillinger, som kan vedrøre forskellige emner. Som udgangspunkt registreres henvendelsen som én sag under det emne, der fylder mest i borgerens fortælling til borgerrådgiveren. Det betyder, at en sag, som for eksempel er registreret som en henvendelse om forståelse af en afgørelse, under dialogen med borger og forvaltning også kan vise sig at handle om andre forhold, som for eksempel god forvaltnings-skik, hvis borgeren samtidig oplever ikke at blive mødt på en borgervenlig måde.

I nogle tilfælde er henvendelser med flere problemstillinger dog blevet registreret som én hovedsag med en eller flere følgesager. Det sker, hvis de enkelte problemstillinger har givet anledning til særskilt dialog med forvaltningen. Hvordan sagen registreres, beror på borgerrådgiverens konkrete vurdering i den enkelte sag.

Registreringen giver ikke et fuldstændigt billede af alle de emner, der har været behandlet hos borgerrådgiveren. Det er dog vurderingen, at registreringen – sammenholdt med borgerrådgiverens kendskab til sagernes indhold – kan bidrage til at pege på overordnede tendenser og mønstre.

Der skal dog igen påpeges at der er tale om en kort periode som nuværende borgerrådgiver har haft kendskab til og derfor ikke et fuldstændigt billede.

Kritik af metoden

De problemstillinger, der gemmer sig i en sag, er ofte komplekse. De oplysninger, som borgerrådgiveren modtager fra både borger og forvaltning, er primært kvalitative og bygger i høj grad på dialog. At omsætte disse oplysninger til klare temaer og emner i registreringen kræver derfor en vis afgrænsning og konkretisering.

5. Et samlet blik på henvendelserne i 2025

5.1 Antallet af henvendelser i 2025

Borgerhenvendelser

Borgerrådgiveren har i beretningsperioden fra 1. januar 2025 til udgangen af december 2025 registreret 158 borgerhenvendelser/borgersager. 153 af disse henvendelser er registreret som hovedsager, mens 5 er registreret som følgesager.

Der er tale om henvendelser fra 153 forskellige borgere i 2025. Nogle borgere har således 2 eller flere hovedsager og/eller følgesager.

I skrivende stund er 149 af henvendelserne fra 2025 færdigbehandlede, mens 9 henvendelser fortsat er verserende hos borgerrådgiveren. Af de 158 borgerhenvendelser er 55 registreret som klager, mens 103 henvendelser har anden karakter. Henvendelser af anden karakter udgør primært henvendelser med anmodninger om vejledning, samt henvendelser, hvor borger er blevet viderehenvist til forvaltningen med henblik på videre foranstaltning.

Dette tal kan afvige fra tidligere beretningsperioder. Det skal ikke entydigt forstås som et udtryk for færre klager, da der kan være forskelle i registreringspraksis mellem forskellige borgerrådgivere.

5.2 Sagernes fordeling på direktørområder

Beretningsperiodens henvendelser fordeler sig således på direktørområder og afdelinger:

Direktørområde/afdeling	Andre henvendelser	Klage	Sum
Børn, Unge, Kultur og Fritid	20	13	33
Familie, Børn og Unge	14	11	25
Kultur og Fritid		1	1
Sekretariat og Dagtilbud		1	1
Skole og Uddannelse	6		6
Diverse	21	1	22
Ikke Svendborg Kommune (Privat)	2		2
Ikke Svendborg Kommune (Staten)	7	1	8
Udbetaling Danmark	2		2
Ukendt/flere centre	10		10
Kommunaldirektør	1		1
Stab	1		1
Miljø og Teknik	12	3	15
Byg og Byudvikling	6	2	8
Center for Ejendomme og Teknisk Service	2	1	3
Klima, Natur og Miljø	4		4
Social, Sundhed og Beskæftigelse	49	38	87
Borger og Arbejdsmarked	25	15	40
Socialafdelingen	13	14	27
Sundhedsafdelingen	3	2	5
Ældreområdet	8	7	15
Sum	103	55	158

Som det fremgår af tabellen, er det socialretlige område det område, hvor der i beretningsperioden er modtaget flest borgerhenvendelser.

Størstedelen af henvendelserne vedrører Borger- og Arbejdsmarkedsområdet, Socialafdelingen, Familieafdelingen samt Ældreområdet.

Det drejer sig om områder med en omfattende borgerkontakt mellem forvaltningen og borgerne. Samtidig er det områder, hvor kommunen i høj grad fungerer som myndighed, og hvor borgernes velfærd er i centrum. Her træffes der mange afgørelser med væsentlig betydning for borgernes forsørgelsesgrundlag, familieforhold og øvrige sociale forhold.

Det er derfor forventeligt, at det netop er disse områder, der har givet anledning til flest henvendelser til borgerrådgiveren – hvilket også har været tilfældet i tidligere beretningsperioder.

5.3 Behandlingen af klager indgået hos borgerrådgiveren

I beretningsperioden har borgerrådgiveren modtaget 55 klager. En klage er i denne sammenhæng defineret som en henvendelse, hvor en borger giver udtryk for utilfredshed med den behandling, der finder sted eller har fundet sted i vedkommendes sag.

En henvendelse, hvor en borger f.eks. udtrykker utilfredshed med sagsbehandlingstiden i en igangværende sag, registreres ikke nødvendigvis som en klage. Der kan være forskellige indgange og fortolkninger af en henvendelse. Hvis en borger f.eks. ringer med henblik på at klage over sagsbehandlingstiden, men det under samtalen viser sig, at behovet primært er hjælp til at komme i kontakt med den rette afdeling, vil henvendelsen blive registreret som en generel henvendelse og ikke som en klage.

Derimod registreres det som en klage, hvis en borger anmoder om bistand til at påklage en allerede truffet afgørelse eller i øvrigt fastholder en egentlig utilfredshed med sagsbehandlingen.

Af de 55 modtagne klager er 52 på nuværende tidspunkt færdigbehandlet hos borgerrådgiveren. De afsluttede sager har været behandlet på følgende måde:

Behandlingen af klager indgået hos borgerrådgiveren – udfald fra Borgerrådgiver:

Direktørområde/afdeling	Genoptaget af forvaltningen	Hjælp til klageprocessen	Ikke fornødent grundlag	Ingen kritik	Ingen kritik / uden høring	Løst ved borgerrådgiveren	Observeret ved møde	Styrket dialog	Udsigtsløs	Vejvisning	Sum
Børn, Unge, Kultur og Fritid	2	3	1		1	1		3		1	12
Familie, Børn og Unge	2	2			1	1		3		1	10
Kultur og Fritid			1								1
Sekretariat og Dagtilbud		1									1
Diverse									1		1
Ikke Svendborg Kommune (Staten)									1		1
Miljø og Teknik		1						1			2
Byg og Byudvikling								1			2
Center for Ejendomme og Teknisk Service		1									1
Social, Sundhed og Beskæftigelse	3	12		2		2	1	18			37
Borger og Arbejdsmarked		2		2		1		9			14
Socialafdelingen	1	6					1	6			14
Sundhedsafdelingen		1						1			2
Ældreområdet	2	2				1		2			7
Sum	5	15	1	2	1	3	1	22	1	1	52

I det følgende gennemgås de to hyppigst forekommende udfald fra borgerrådgiveren samt udfaldet "udsigtsløs".

Styrket dialog

I lighed med årsberetningen for 2024 er hovedparten af klagerne i denne beretningsperiode blevet løst gennem styrket dialog. Ud af de 52 færdigbehandlede klager er 22 afsluttet ved, at

borgerrådgiveren har bidraget til at genetablere og styrket dialogen mellem borger og forvaltning.

Disse sager er ofte kendetegnet ved, at kommunikationen mellem parterne er gået skævt eller i nogle tilfælde helt er brudt sammen. Det kan f.eks. skyldes, at borgeren har haft vanskeligt ved at komme i kontakt med den relevante afdeling, har oplevet ikke at blive tilstrækkeligt inddraget i sin sag, eller har følt sig overset, misforstået eller henvist rundt mellem forskellige forvaltninger eller afdelinger. I sådanne situationer kan der opstå mistillid og frustration, som yderligere gør samarbejdet svært.

Borgerrådgiverens rolle har i disse tilfælde været at understøtte en konstruktiv og fremadrettet dialog. Kontakten med forvaltningen kan foregå både skriftligt og mundtligt. Når det vurderes hensigtsmæssigt, afholdes der dialogmøder med deltagelse af både borger, forvaltning og borgerrådgiver. Her bidrager borgerrådgiveren til at skabe en tryk ramme for samtalen, understøtte en respektfuld tone og sikre, at centrale problemstillinger bliver tydeligt belyst. Borgerrådgiveren kan desuden hjælpe med at præcisere spørgsmål, oversætte faglige begreber og støtte borgeren i at formulere sine synspunkter, så risikoen for, at parterne taler forbi hinanden, mindskes.

Erfaringen viser, at dialogmøder ofte bidrager til at genopbygge borgerens tillid til forvaltningen.

Når der skabes rum for åben drøftelse af samarbejdets udfordringer, styrkes borgerens oplevelse af at blive hørt og taget alvorligt. Samtidig giver processen forvaltningen mulighed for at se sagen fra et borgerperspektiv og overveje, om der er behov for ændringer i kommunikation med borgeren eller i sagsbehandlingen.

Hjælp til klageprocessen

Den andenstørste gruppe af klagesager er blevet håndteret gennem hjælp til klageprocessen.

Borgerrådgiveren yder vejledning til borgere, der ønsker at klage over en kommunal afgørelse.

I enkelte situationer er borgere henvist af sagsbehandlere til borgerrådgiveren for at få hjælp med at formulere en klage. Det er vigtigt at fremhæve, at en klage ikke behøver at følge specifikke formkrav – det afgørende er, at borgeren tydeligt markerer, at de ønsker at klage.

Fra et retssikkerhedsperspektiv er det centralt, at borgere ved og har mulighed for at klage over afgørelser fra forvaltningen og. Ligeledes er det afgørende, at klager håndteres hurtigt og korrekt, så de kan videresendes til den relevante klageinstans uden unødige forsinkelser, hvilket sikrer både borgerens rettigheder og en effektiv sagsbehandling.

Udsigtsløs

En enkelt sag er registreret som udsigtsløs. Dette skyldes, at sagen ligger uden for Svendborg Kommunes kompetenceområde og allerede har været behandlet ved relevante klageinstanser.

Der kunne ikke opnås et andet eller yderligere resultat i sagen, idet forholdet enten allerede var endeligt afgjort ved kompetent myndighed eller lå uden for borgerrådgiverens kompetenceområde.

5.4 Hvad klages der over

De afsluttede klagesager i beretningsperioden har haft følgende emner:

Hvad klages der over

	Børn,Unge,Kultur og Fritid	Diverse	Miljø og Teknik	Social, Sundhed og Be- skæfti- gelse	Sum
Andet	3		1	6	10
Anden offentligretlig lovgivning	3		1	5	9
Punkter udenfor øvrige kategorier				1	1
Forvaltningsloven	4		1	10	15
Begrundelse				2	2
Indhentelse af oplysninger	1				1
Klagevejledning	2		1	4	7
Partsaktindsigt				1	1
Partshøring	1				2
Vejledning				3	3
Forvaltningsskik	2			10	12
Betjening af borgerne				2	2
Enkelhed og effektivitet				2	2
Sagsbehandlingstid og manglende svar				2	2
Sprogbrug, klarhed, præcision m.v.				1	1
Venlig og hensynsfuld optræden	1			2	3
Åbenhed og tillid	1			1	2
Hjemmelsspørgsmål	2	1		8	11
Afgifter og gebyrer				1	1
Afgørelser, hovedindhold	2	1		2	6
Afgørelser, vilkår og bibestemmelser				1	1
Andre materielle spørgsmål (lovlige kriterier mv.)				3	3
Opgavevaretagelse				1	1
Konkret serviceniveau				1	1
Prøvelsesspørgsmål	1				1
Partsstatus, klageberettigelse	1				1
Retsgrundsætninger mv.				3	3
Frister				1	1
Sagsoplysning og oplysningsskridt				2	2
Sum	12	1	2	37	52

De største temaer for klager i de afsluttede klagesager falder i 3 kategorier.

Der er tale om klager vedrørende:

1. Forvaltningslov
2. God forvaltningsskik
3. Hjemmelsspørgsmål

Forvaltningsloven

Klager under temaet "Forvaltningsloven" handler om borgernes oplevelser med overholdelse af de formelle regler for sagsbehandling.

Det kan blandt andet vedrøre vejledningspligten, aktindsigt, partshøring, begrundelser for afgørelser og information om klagemuligheder.

Overholdelse af de formelle sagsbehandlingsregler er helt centralt for, at en myndighed kan træffe korrekte afgørelser.

Det er ikke nok, at sagsbehandleren kender den relevante materielle lovgivning, som f.eks. aktivloven, pensionsloven, serviceloven eller barnets lov. Hvis de formelle regler som partshøring og korrekt sagsbehandling ikke følges, er der risiko for, at afgørelser træffes på et ufuldstændigt grundlag og dermed kan være forkerte.

Nogle af sagsbehandlingsreglerne fungerer som garantiforskrifter, og hvis de ikke overholdes, kan afgørelser blive ugyldige eller mangelfulde. Dette betyder, at de ofte vil blive omgjort eller hjemvist til fornyet behandling, hvis de påklages her, vil et eksempel være partshøring jf. Forvaltningsloven § 19.

God forvaltningsskik

Da nuværende borgerrådgiver ikke har været inde over mange af disse sager og kun har læst dem, vil dette afsnit bero på den smule personlig erfaring der er samt det der er skrevet i sagerne.

Klager, der vedrører god forvaltningsskik, handler grundlæggende om, hvordan borgerne oplever forvaltningens adfærd og omgang med dem.

Det kan dreje sig om lang sagsbehandlingstid og manglende svar fra forvaltningen. Borgerne oplever i disse sager ofte, at de ikke ved, hvad der sker i deres sag, og at de står alene uden udsigt til afklaring. Den type oplevelser kan svække tilliden til forvaltningen og føre til, at borgeren tvivler på, om den endelige afgørelse vil være korrekt.

Selvom der kan være gode grunde til, at borgeren ikke hører fra forvaltningen i en periode – for eksempel hvis man afventer oplysninger fra en læge – er det vigtigt, at borgeren løbende får information om sagens status. Forvaltningen bør også informere, hvis behandlingen tager længere tid end forventet.

Det kan også være at klagerne om god forvaltningsskik handler om borgernes oplevelse af mødet med forvaltningen. Det kan f.eks. være sprogbrug, venlighed, hensynsfuldhed, tillid og åbenhed.

Hjemmelsspørgsmål

Hjemmelsspørgsmål omfatter henvendelser, hvor borgere har brug for vejledning om, hvilken lovgivning der ligger til grund for en afgørelse eller en ret til en ydelse. Borgerrådgiveren har i disse tilfælde henvist borgerne til den relevante instans, der kan give nærmere vejledning.

Det kan f.eks. dreje sig om spørgsmål om ret til omsorgstandpleje, tabt arbejdsfortjeneste eller andre ydelser, hvor borgeren er usikker på, om de er berettiget. Borgerrådgiveren har ikke givet materiel vejledning i selve lovgivningen, da dette ikke falder inden for borgerrådgiverens kompetenceområde.

Hjemmelsspørgsmål kan også opstå, når borgeren har modtaget en afgørelse, men ikke har forstået, hvad lovgivningen betyder i praksis. Her har borgerrådgiveren bistået gennem dialog og forklaret hjemlen i lovgivningen, så borgeren får klarhed over afgørelsens grundlag og betydning.

5.5 Mønstergenkendelse

Da den nuværende borgerrådgiver fortsat er ny i funktionen og kun har haft en relativt kort periode til at gennemgå og vurdere sagerne, har det endnu ikke været muligt at identificere tydelige og gennemgående mønstre i klagebilledet.

Det kan samtidig konstateres, at mange sager er komplekse og ofte omfatter flere problemstillinger på tværs af forskellige regelsæt og forvaltningsområder. De juridiske kategorier, der anvendes ved registreringen af sagerne, skal derfor betragtes som overordnede og vejledende, idet den enkelte sag sjældent lader sig indplacere entydigt under én overskrift.

Den tidligere borgerrådgiver har i beretningerne inddraget konkrete eksempler fra sagsbehandlingen. Dette er ikke gjort i nærværende beretning. På grund af den korte beretningsperiode og det begrænsede antal sager vurderes det vanskeligt at sikre en tilstrækkelig anonymisering. Samtidig er der på det foreliggende grundlag ikke tilstrækkeligt belæg for at vurdere, om de behandlede sager afspejler enkeltstående tilfælde eller indikerer en mere generel tendens.

6. anbefalinger

Da borgerrådgiver, kun får indblik i en mindre del af de sager, der behandles i kommunen, og da sagerne fordeler sig på flere direktørområder og en række underliggende afdelinger, vil der være tale om en konkret vurdering, om en henvendelse skal anses som en enkeltstående sag, eller om den afspejler en tendens eller et mønster.

Vurderingen har været forbundet med en vis usikkerhed, idet funktionen er tiltrådt for fem måneder siden.

På den baggrund er der foretaget en indledende vurdering, som har givet anledning til at fremsætte enkelte anbefalinger.

6.1 Opfølgning på sidste års anbefalinger

I beretningsperioden 2024 afgav den tidligere borgerrådgiver tre anbefalinger:

1. Øget fokus på sagsoplysningsprocessen
2. Øget fokus på at tage ansvar for begåede fejl – kunsten at sige undskyld
3. Øget fokus på risiko for forråelse

Den tidligere borgerrådgiver havde funktionen gennem flere beretningsperioder og besad derfor et mere omfattende kendskab til kommunens praksis og mulighed for at følge op på anbefalingerne over tid.

Den nuværende borgerrådgiver er ny i rollen og har derfor kun haft en kort periode til at observere og vurdere udviklingen i forhold til disse tidligere anbefalinger. På baggrund af de henvendelser, der er modtaget i den aktuelle beretningsperiode, kan det konstateres, at der er indkommet sager inden for alle tre anbefalede områder.

Det er dog begrænset, hvor meget der kan konkluderes om, hvorvidt anbefalingerne er blevet fulgt op i de forskellige forvaltninger, da borgerrådgiveren ikke har haft det samme historiske kendskab og overblik som sin forgænger. Ud fra de modtagne henvendelser synes det dog, at antallet af sager, der direkte relaterer sig til arbejdet med anbefalingerne, har været begrænset men at der fortsat er noget at arbejde med.

Et eksempel på, at der har været fokus på anbefalingerne fra tidligere borgerrådgivere, er, at Familieafdelingen har arbejdet med at udvikle et nyt sagsflow. Formålet er at sikre, at lovgivningen overholdes, at borgerne inddrages korrekt, og at sagsbehandlingstiden, så vidt som muligt, nedbringes. Arbejdet udspringer blandt andet af borgerrådgiverens tidligere beretning, og den nuværende borgerrådgiver har bidraget til processen med særligt fokus på borgerperspektivet.

6.2 Nye anbefalinger

Erfaringerne fra beretningsperioden og opfølgningen på tidligere anbefalinger giver borgerrådgiveren anledning til at afgive følgende 3 anbefalinger:

1. Øget opmærksomhed på forståelsen af borgernes sprogbrug og intention

Borgerrådgiveren har behandlet en række sager, hvor der er opstået misforståelser, fordi borgerens henvendelse ikke er blevet forstået i overensstemmelse med borgerens intention. Et eksempel kan være en borger, der anmoder om "feedback", men reelt ønsker at indgive en klage. Da borgeren ikke anvender betegnelsen "klage", bliver henvendelsen i nogle tilfælde ikke behandlet som en formel klage.

Tilsvarende ses situationer, hvor en borger skriver, at vedkommende er "uenig i afgørelsen" eller "ikke kan forstå beslutningen", uden at dette opfattes som en klage, fordi ordet ikke eksplicit anvendes. Det kan også forekomme, at en borger beder om at få "sagen kigget på igen", hvilket i realiteten kan være en anmodning om genvurdering eller klage. I andre tilfælde kan en borger give udtryk for utilfredshed med sagsbehandlingen uden at formulere det i juridiske termer, hvilket kan medføre, at henvendelsen registreres som en generel forespørgsel frem for en egentlig klage.

Disse eksempler peger på vigtigheden af, at forvaltningen har fokus på indholdet og intentionen i borgerens henvendelse frem for den præcise ordlyd. Det anbefales derfor, at der arbejdes målrettet med at sikre en fælles sprogforståelse i dialogen med borgerne. Sagsbehandlere bør ikke forvente, at borgerne anvender bestemte juridiske begreber eller formuleringer fra lovgivningen, men i stedet være undersøgende og afklarende i forhold til, hvad borgeren reelt ønsker.

Det er således ikke borgerens opgave at kende de korrekte fagudtryk eller at anvende de "rette" ord. Det afgørende må være, hvordan henvendelsen forstås og håndteres, så borgerens rettigheder sikres, og risikoen for misforståelser minimeres. En sådan tilgang vil styrke både retssikkerheden og tilliden i mødet mellem borger og forvaltning.

Borgerrådgiveren har i flere sager oplevet, at borgere direkte har givet udtryk for: "Jeg ved ikke, hvilke juridiske ord jeg skal sige." Denne udtalelse illustrerer en central udfordring i mødet mellem borger og forvaltning. Mange borgere har ikke kendskab til forvaltningsretlige begreber eller de præcise formuleringer, der anvendes i lovgivningen, og de kan derfor have vanskeligt ved at formulere deres henvendelse på en måde, der entydigt signalerer deres intention.

Det anbefales derfor, at forvaltningen har en opmærksomhed på at afklare borgerens intention gennem dialog frem for at forudsætte, at borgeren anvender bestemte juridiske begreber. Det bør ikke være borgerens ansvar at kende eller benytte de korrekte fagudtryk. Det afgørende må være, hvad borgeren ønsker samt hvordan henvendelsen reelt skal forstås.

En sådan tilgang vil styrke retssikkerheden og bidrage til en mere tillidsfuld og forståelsesorienteret kommunikation mellem borger og forvaltning.

Det anbefales derfor, at der sikres et klart og forståeligt sprog, og at der arbejdes bevidst med at skabe en fælles sprogforståelse i dialogen med borgerne.

Det er vigtigt at sagsbehandler ikke forventer at borgerne skal sige konkrete ord eller de ord der står i lovgivningen, men have en nysgerrighed på hvad borgeren mener stedet for hvad der siges.

2. Øget fokus på skriftligheden i afgørelse

Borgerrådgiveren anbefaler et styrket fokus på kvaliteten af den skriftlige formidling i kommunens afgørelser.

Anbefaling 2 lægger sig i høj grad op ad anbefaling 1 om vejledningspligt, idet klar og fyldestgørende skriftlighed er en forudsætning for, at borgerne kan forstå deres sag og de rettigheder, der knytter sig hertil.

I beretningsperioden har borgerrådgiveren modtaget henvendelser fra borgere, der ikke har forstået de afgørelser, de har modtaget fra forvaltningen. Flere borgere har givet udtryk for usikkerhed om, hvad kommunen har truffet afgørelse om, hvilke oplysninger der er lagt til grund, og hvordan begrundelsen hænger sammen med lovgivningen og sagens konkrete omstændigheder. Når afgørelser fremstår uklare eller utilstrækkeligt begrundede, kan det skabe frustration og mistillid samt føre til unødige klager og gentagne henvendelser.

En tydelig og gennemarbejdet afgørelse bør klart angive, hvad der er truffet beslutning om, hvilke faktiske oplysninger der er inddraget, hvilke regler der er anvendt, og hvordan disse regler konkret er anvendt i den enkelte sag. En sammenhængende og letforståelig begrundelse styrker borgerens mulighed for at vurdere, om der er grundlag for at klage, og bidrager dermed til retssikkerheden.

Borgerrådgiveren vurderer, at et øget fokus på skriftlighed ikke alene vil forbedre borgernes forståelse, men også understøtte kvaliteten i sagsbehandlingen generelt. Klare afgørelser skaber gennemsigtighed, styrker tilliden til forvaltningen og reducerer risikoen for misforståelser. En målrettet indsats på dette område vil derfor være til gavn for både borgere og forvaltning.

3. Øget fokus på vejledning

Den tredje anbefaling hænger tæt sammen med de tidligere anbefalinger, idet den vedrører et øget fokus på vejledning.

Borgerrådgiveren anbefaler et fortsat og styrket fokus på vejledningspligten som et grundlæggende retssikkerhedsmæssigt princip i den kommunale sagsbehandling. Vejledningspligten indebærer, at forvaltningen aktivt skal sikre, at borgerne får den nødvendige information om

deres rettigheder, pligter og handlemuligheder, så de kan varetage deres interesser i mødet med myndigheden.

Erfaringerne fra de modtagne henvendelser viser, at mangelfuld eller uklar vejledning kan føre til misforståelser, frustration og i sidste ende klager. Borgere kan f.eks. være usikre på, hvilke oplysninger de skal indsende, hvilke frister der gælder, hvilke muligheder der er for at klage, eller hvilke alternative løsninger der kan være relevante i deres situation. Når vejledningen ikke er tilstrækkelig tydelig, kan det svække borgernes tillid til forvaltningen og skabe unødige konflikter i sagsforløbet.

Borgerrådgiveren peger derfor på, at vejledning ikke alene bør betragtes som en formel forpligtelse, men som en integreret del af god forvaltningsskik og professionel myndighedsudøvelse. En klar, rettidig og målrettet vejledning kan forebygge fejl, reducere antallet af klager og samtidig bidrage til en mere effektiv og smidig sagsbehandling.

Et øget fokus på vejledningspligten handler således både om at styrke borgernes retssikkerhed og om at understøtte en tillidsfuld og konstruktiv relation mellem borger og forvaltning. Borgerrådgiveren vurderer, at en systematisk opmærksomhed på dette område vil have positiv betydning for kvaliteten i sagsbehandlingen på tværs af organisationen.

7. Andre aktiviteter

Læringsaktivitet

En central del af borgerrådgiverfunktionen er at bidrage til læring og udvikling i organisationen.

I den forholdsvis korte ansættelsesperiode har borgerrådgiveren endnu ikke haft mulighed for at udfolde denne del af opgaven fuldt ud. Fokus har i stedet været på at opbygge kendskab til organisationen, arbejds gange og samarbejdsflader.

Det forventes, at borgerrådgiveren i den kommende periode i højere grad vil kunne bidrage aktivt til organisatorisk læring gennem dialog, sparring og undervisning med henblik på at understøtte faglig og kvalitetsmæssig udvikling.

Mødet med Svendborg

Borgerrådgiveren har besøgt forskellige afdelinger i kommunen, herunder enkelte afdelinger og chefmøder, for at præsentere borgerrådgiverfunktionen og skabe kontakt til medarbejdere og ledelse. Derudover har borgerrådgiveren mødt borgere i forskellige sammenhænge for at udbrede kendskabet til funktionen.

Netværk og kompetenceudvikling

I 2025 har borgerrådgiveren deltaget aktivt i både det fynske og det landsdækkende borgerrådgivernetværk. Deltagelsen vurderes fortsat at være værdifuld i forhold til udvikling af arbejds metoder, værktøjer og borgerrådgiverprofessionen generelt.

Whistleblowerudvalget

Borgerrådgiveren er medlem af kommunens whistleblowerudvalget og deltager aktivt i udvalgets daglige arbejde.

Nye tiltag

Som tidligere nævnt er borgerrådgiveren også tilknyttet Frivillighedshuset og er til stede hver anden onsdag fra kl. 12. Dette initiativ har øget borgerrådgiverens synlighed blandt borgerne og samtidig givet et bredere kendskab til de frivillige tilbud i Svendborg Kommune, som borgerrådgiveren kan formidle videre til borgerne.

8. Afslutning

Afslutningsvis vil jeg gerne rette en stor tak.

Tak til forvaltningen for et godt og konstruktivt samarbejde i 2025.

Tak for at tage godt imod mig. Jeg har gennem hele beretningsperioden oplevet stor imødekommenhed og en åben og respektfuld dialog både når vi har drøftet det, der har været vanskeligt, og det, der har været mere ukompliceret.

Også en stor tak for forståelsen af at være ny i funktionen. Der har været stor hjælpsomhed for at give mig den nødvendige guidning rundt i organisationen.

Jeg vil derudover rette en særlig stor tak til de borgere, der har kontaktet mig og vist mig tillid i håndteringen af deres sager.

Borgerrådgiverens årsberetning 2025
Svendborg Kommune
Ramsherred 5
5700 Svendborg