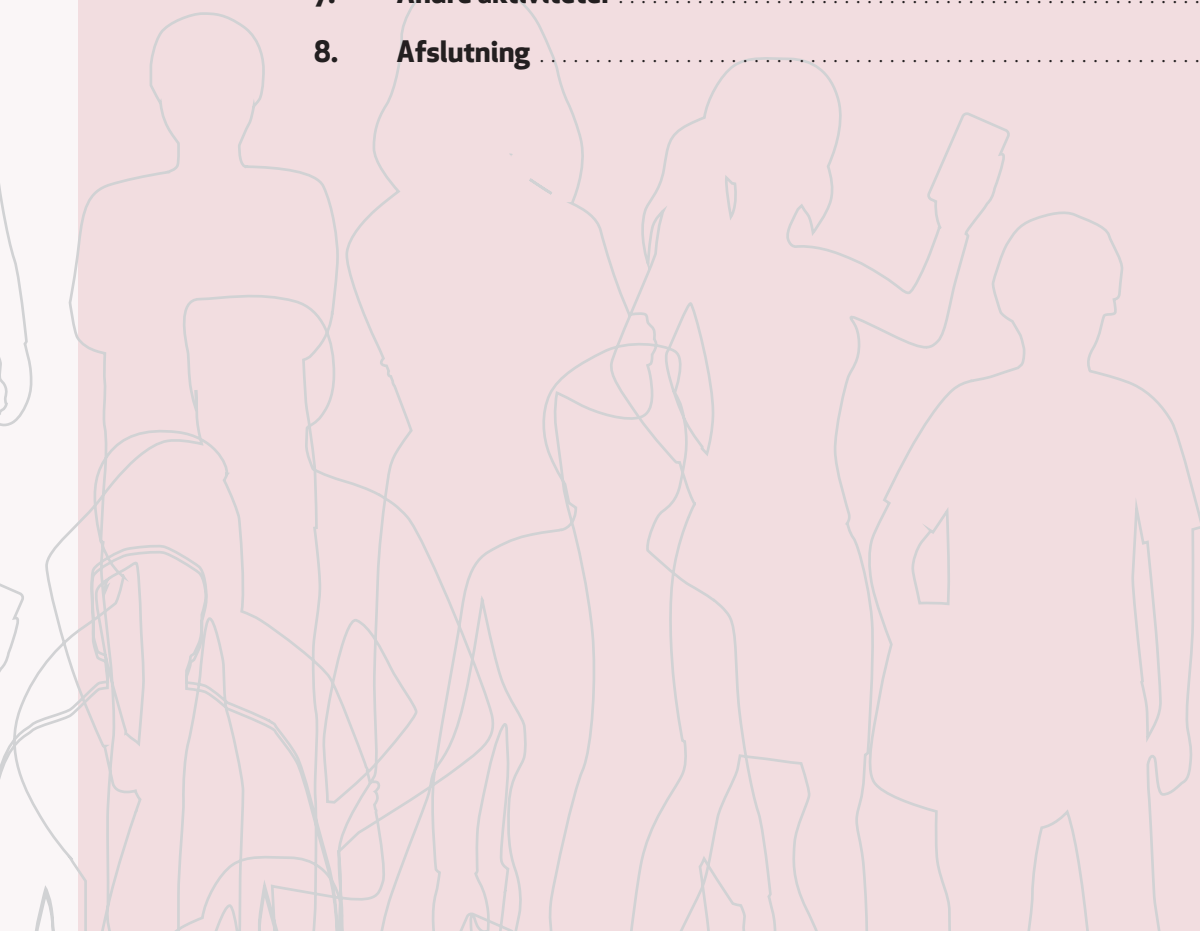




# Borgerrådgiverens Årsberetning 2024

<b>1.</b>	<b>Forord</b>	3
<b>2.</b>	<b>Kort resume</b>	4
<b>3.</b>	<b>Borgerrådgiverfunktionen</b>	5
3.1	Formålet med borgerrådgiverfunktionen	5
<b>4.</b>	<b>Om beretningen</b>	6
4.1	Sådan læses tallene i beretningen	6
4.2	Registrering af henvendelser hos borgerrådgiveren	7
<b>5.</b>	<b>Et samlet blik på henvendelserne i 2024</b>	8
5.1	Antallet af henvendelser i 2024	8
5.2	Sagernes fordeling på direktørområder	9
5.3	Behandlingen af klager indgået hos borgerrådgiveren	10
5.4	Hvad klages der over	14
5.5	Beskrivelse af primære klageårsager	16
5.6	Mønstergenkendelse	18
<b>6.</b>	<b>Anbefalinger</b>	26
6.1	Opfølgning på sidste års anbefalinger (fortsat gældende)	27
6.2	Nye anbefalinger	29
<b>7.</b>	<b>Andre aktiviteter</b>	32
<b>8.</b>	<b>Afslutning</b>	33



# 1. Forord

Denne beretning dækker perioden 1. januar 2024 til 31. december 2024. Beretningen er er min tredje beretning som borgerrådgiver i Svendborg Kommune.

Formålet med borgerrådgiveren er at styrke den gode dialog mellem borgerne og Svendborg Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed, den gode borgerbetjening i kommunen samt at bidrage til organisationens læring.

Som borgerrådgiver ser jeg naturligvis kun et lille udsnit af de sager, der hvert år behandles i Svendborg Kommune, så min beretning afspejler det, som jeg har fået indblik i via min dialog med borgerne og forvaltningen.

Jeg kan på baggrund af de data, der er indsamlet i beretningsperioden konstatere, at der fortsat er behov for et fokus på retssikkerheden i Svendborg Kommune. Erfaringen fra beretningsperioden er heldigvis også, at der er en stor åbenhed og interesse fra forvaltningens side til at indgå i dialog om sagsbehandlingen og for at arbejde med et læringsperspektiv, både i forhold til større og mindre udfordringer.

Tilbagemeldingerne fra borgerne, som har brugt borgerrådgiverfunktionen, har i beretningsperioden generelt været positive. Borgerne tilkendegiver, at det er betryggende, at der er en uvildig person, som kan hjælpe, når der er behov for støtte i kontakten med kommunen. Mange tilkendegiver dog også, at de først for nyligt har fået kendskab til, at der findes en borgerrådgiver, så selvom funktionen efter min vurdering er blevet mere og mere veletableret indadtil i kommunen gennem funktionens eksistens, så kan der stadig skabes et bedre kendskab til funktionen udadtil.

Jeg vil i beretningen forsøge at belyse, hvad jeg i beretningsperioden har set af udfordringer og pege på konkrete tiltag, som jeg vurderer, kan bidrage til, at Svendborg Kommune kan blive endnu bedre til at behandle borgernes sager på en lovmedholdelig og borgervenlig måde.

*God læselyst.*

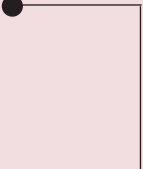
*Maiken Lundgaard Hansen  
Borgerrådgiver  
Marts 2025*

## 2. Kort resume

*Borgerrådgiveren har i beretningsperioden fra 1. januar 2024 til udgangen af december 2024 registreret 205 borgerhenvendelser/borgersager. Der er tale om henvendelser fra 180 individuelle borgere. Nogle borgere er således registreret med mere end 1 sag.*

Af de 205 borgerhenvendelser er 126 registreret som klager, mens 79 henvendelser har anden karakter.

Erfaringerne fra beretningsperioden har givet anledning til anbefalinger om øget fokus indenfor 3 sagsbehandlingstemaer:

- 
- ”
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

## 3. Borgerrådgiverfunktionen

### 3.1 Formålet med borgerrådgiverfunktionen

*Borgerrådgiveren i Svendborg Kommune er en uvildig funktion. Det betyder, at borgerrådgiveren er uafhængig af kommunens forvaltning og borgmesterens daglige ledelse heraf.*

Borgerrådgiveren i Svendborg Kommune refererer således direkte til Svendborg Kommunes kommunalbestyrelse.

Formålet med borgerrådgiveren i Svendborg Kommune er at medvirke til at styrke borgerens retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling samt at bygge bro mellem borgerne og den kommunale forvaltning.

Borgere, brugere af kommunen samt erhvervsdrivende kan henvende sig til borgerrådgiveren og få rådgivning vedrørende konkrete forløb i kommunen, herunder klagemuligheder mv.

Borgerrådgiveren kan også bistå borgerne i sager, hvor kommunikationen med forvaltningen er gået skævt og hvor der derfor er behov for at få genoprettet dialogen med og tilliden til kommunen.

Borgerrådgiveren har også til formål at bidrage til læringen i den kommunale organisation, og borgerrådgiveren tilbyder derfor også forvaltningen rådgivning og undervisning i forvaltningsretlige emner.

”Borgerrådgiverens kompetence er fastsat i § 3 i Svendborg Kommunes styrelsesvedtægt samt funktionsbeskrivelsen for borgerrådgiveren i Svendborg Kommune.

## 4. Om beretningen

### 4.1 Sådan læses tallene i beretningen

Antallet af sager hos borgerrådgiveren i en beretningsperiode kan ikke i sig selv sige noget om kvaliteten i sagsbehandlingen i Svendborg Kommune og dermed borgernes retssikkerhed. Antallet af henvendelser til borgerrådgiveren udgør kun en et lille udsnit af de sager, som Svendborg Kommune har behandlet i beretningsperioden, og beretningen kan derfor ikke anses for at være repræsentativ for borgerbetjeningen i kommunen.

Beretningen har således ikke til formål at fastslå, hvordan retssikkerhedssituationen er i Svendborg Kommune generelt. Beretningen har derimod til formål at give et indblik i årets henvendelser, herunder hvordan borgerne,

der har henvendt sig hos borgerrådgiveren, har oplevet at være i kontakt med Svendborg Kommune.

Borgerhenvendelserne og det deraf følgende arbejde hos borgerrådgiveren giver mulighed for at kunne identificere konkrete forhold, som kan give grundlag for såvel konkret som generel læring i forvaltningen og dermed styrkelse borgernes retssikkerhed.

Beretningen sigter således efter at dele den viden om tendenser og mønstre, som sagerne i beretningsperioden har genereret med henblik på at skabe grundlag for generel læring i organisationen.

”Beretningen har til formål at give et indblik i årets henvendelser, herunder hvordan borgerne, der har henvendt sig hos borgerrådgiveren, har oplevet at være i kontakt med Svendborg Kommune.



## 4.2 Registrering af henvendelser hos borgerrådgiveren

### Metoden i korte træk

For at kunne indsamle viden om mulige problemstillinger og tendenser i forvaltningens sagsbehandlingspraksis foretager borgerrådgivning en registrering af, hvad det er for forhold, der giver anledning til henvendelser og klager fra borgerne hos borgerrådgiveren, og hvad det er for en behandling sagerne undergår hos borgerrådgiveren.

Henvendelserne registreres i forhold til forvaltningsområdet, som henvendelsen vedrører. Vedrører en sag flere områder, registreres sagen kun som én henvendelse.

Borgere henvender sig ofte flere gange om samme problematik. Sådanne gentagne henvendelser om samme problematik registreres som udgangspunkt kun som én henvendelse.

En borgers henvendelse vil ofte rumme flere problematikker, der vedrører forskellige emner. Som udgangspunkt registreres en henvendelse som én sag og under det emne, der vægter højest i borgerens fortælling til borgerrådgiveren. Dette betyder, at en sag, der f.eks. er registreret som en henvendelse vedrørende partsaktindsigt, meget vel under borgerrådgiverens dialog med borger og forvaltning viser sig også at vedrøre et eller flere andre emner som f.eks. god forvaltningsskik, hvis

borgeren også har en oplevelse af ikke at blive mødt af forvaltningen på en borgervennlig måde.

I nogle tilfælde er henvendelser med flere problematikker dog blevet registreret som en hovedsag med en eller flere følgesager, hvis de enkelte problemstillinger, som en borgers henvendelse rummer, har givet anledning til særlig dialog med forvaltningen om de enkelte problemstillinger. Registreringen beror på borgerrådgiverens konkrete vurdering i hver enkelt sag.

### Kritik af metoden

Hvad, der gemmer sig af problematikker i en sag, er som beskrevet ofte meget kompleks. De data, der indkommer fra en borger og fra forvaltningen, når borgerrådgiveren behandler en sag, har karakter af at være såkaldte kvalitative data, idet data i vidt omfang indsamles via dialog. At oversætte dette til entydige temaer og emner ved registreringen, er således en disciplin i konkretisering og afgrænsning. Registreringen kan således ikke give et tilbundsående billede af emner, der har været behandlet hos borgerrådgiveren, men det er vurderingen, at registreringen sammenholdt med borgerrådgivers viden om sagernes nærmere indhold kan bidrage til identifikationen af visse tendenser og mønstre.

## 5. Et samlet blik på henvendelser i 2024

### 5.1 Antallet af henvendelser i 2024

*Borgerrådgiveren har i beretningsperioden fra 1. januar 2024 til udgangen af december 2024 registreret 205 borgerhenvendelser/borgersager. 182 af disse henvendelser er registreret som hovedsager, mens 23 er registreret som følgesager.*

Der er tale om henvendelser fra 180 forskellige borgere i 2024. Nogle borgere har således 2 eller flere hovedsager og/eller følgesager.

I skrivende stund er 199 af henvendelserne fra 2024 færdigbehandlede, mens 6 henvendelser fortsat er verserende hos borgerrådgiveren.

Af de 205 borgerhenvendelser er 126 registreret som klager, mens 79 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.

#### **Udviklingen i antallet af borgerhenvendelser fra seneste beretningsperiode**

I 2023 behandlede borgerrådgiveren 199 borgerhenvendelser mod 205 i 2024. Selvom antallet af henvendelser i 2023 og 2024 ikke syner væsentligt forskellige, så har der i perioden været en stigning i antallet af borgere, der har kontaktet borgerrådgiveren. Nogle borgere har mere end 1 sag hos borgerrådgiveren. Det betyder, at antallet af henvendelser fra 2023 dækker over henvendelser fra 158 individuelle borgere, mens antallet fra 2024 dækker over henvendelser fra 180 individuelle borgere.

Antallet af sager, der er kategoriseret som klager er ligeledes steget fra 107 i 2023 til 126 i 2024.

#### **Formelle henvendelser fra forvaltningen**

Udover henvendelser fra borgerne har borgerrådgiveren modtaget henvendelser fra forvaltningen. Borgerrådgiveren har registreret 12 henvendelser fra forvaltningen i beretningsperioden. Det skal dog bemærkes, at borgerrådgiveren kun har registreret henvendelser fra forvaltningen, hvis de har haft en vis formel karakter, og har affødt en mere formel eller tidskrævende rådgivning eller kurser. Samarbejde eller læringsaktiviteter, der er etableret på baggrund af konkrete sager startet af borgerne, indgår ikke i dette tal.

Selvom det således på baggrund af antal registrerede henvendelse fra forvaltningen kan se ud til, at der er et fald i henvendelser fra forvaltningen siden forrige beretningsperiode (21 henvendelser fra forvaltningen i 2023), så er det borgerrådgiverens vurdering, at der er en øget dialog mellem forvaltningen og borgerrådgiveren, idet borgerrådgiveren har flere uformelle snakke med forvaltningen.

Borgerrådgiveren oplever oftere end i tidligere beretningsår, at såvel ledere som medarbejdere tager en hurtig snak med borgerrådgiveren i kantinen og på gangene, hvis der er et generelt spørgsmål, som borgerrådgiveren tænkes at kunne være behjælpelig med at finde svar på.

Det er vurderingen, at dette er udtryk for modenhed i forvaltningen til at samarbejde aktivt med borgerrådgiveren, men også at der helt simpelt er en oplevelse af imødekommenhed og åbenhed for dialog fra såvel forvaltningens som borgerrådgiverens side.



## 5.2 Sagernes fordeling på direktørområde

Beretningsperiodens sager fordeles sig som nedenstående på kommunens direktørområder og afdelinger:

Direktørområde/afdeling	Andre henvendelser	Klage	Sum
<b>Børn, Unge, Kultur og Fritid</b>	<b>11</b>	<b>51</b>	<b>62</b>
Famile, Børn og Unge	5	39	44
Kultur og Fritid		1	1
Skole og Uddannelse	6	11	17
<b>Diverse</b>	<b>19</b>	<b>7</b>	<b>26</b>
Ikke Svendborg Kommune (Privat)	2	1	3
Ikke Svendborg Kommune (Staten)	7	1	8
Udbetaling Danmark	1		1
Ukendt/flere centre	9	5	14
<b>Kommunaldirektør</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>13</b>
Direktionssekretariat		2	2
Erhverv	1	1	2
Stab	6	3	9
<b>Miljø og Teknik</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>12</b>
Byg og Byudvikling	3	3	6
Center for Ejendomme og Teknisk Service	3	2	5
Klima, Natur og Miljø	1		1
<b>Social, Sundhed og Beskæftigelse</b>	<b>35</b>	<b>57</b>	<b>92</b>
Borger og Arbejdsmarked *	16	33	49
Socialafdelingen	11	8	19
Sundhedsafdelingen	5	2	7
Ældreområdet	3	14	17
<b>Sum</b>	<b>79</b>	<b>126</b>	<b>205</b>

\*Borger og Arbejdsmarkedsområdet er overgået til Kommunaldirektørens område i sidste kvartal 2024. Der er ikke taget højde for organisationsændring i denne tabel. Sager fra Borger og Arbejdsmarkedsområdet er således registreret under Socialdirektørens område.

Som det fremgår af tabellen, er der i beretningsperioden indkommet flest borgerhenvendelser på det socialretlige område, og størstedelen af henvendelserne vedrører Borger og Arbejdsmarkedsområdet, Socialafdelingen, Ældreområdet og Familieafdelingen.

Dette er områder, hvor der er en høj grad af borgerkontakt mellem forvaltningen og borgerne, og det er områder, hvor kommunens

opgave som myndighed er dominerende og hvor borgernes velfærd er i centrum. Der træffes på disse områder derfor mange afgørelser, der har betydning for borgernes forsørgelsesgrundlag, familieforhold og øvrige sociale forhold.

Det er således forventeligt, at det er disse områder, der har givet flest henvendelser hos borgerrådgiveren, hvilket også har været gældende i tidligere beretningsperioder.

## 5.3 Behandlingen af klager indgået hos borgerrådgiveren

I beretningsperioden er der modtaget 126 klager hos borgerrådgiveren. En klage er i denne sammenhæng defineret ved, at borgeren er ked af eller utilfreds med den behandling, der finder sted eller har fundet sted i den pågældendes sag. Til eksempel vil en henvendelse, hvor en borger er utilfreds med sagsbehandlingstiden i en verserende sag blive registreret som en klage, ligesom en henvendelse, hvor en

borger ønsker hjælp til at påklage en allerede truffet afgørelse, også vil blive registreret som en klage.

Af de 126 klager der er modtaget i beretningsperioden er de 120 klager færdigbehandlet hos borgerrådgiveren i skrivende stund. De færdigbehandlede sager har ved borgerrådgiveren undergået følgende behandling:

Direktørområde/afdeling	Afvist	Hjælp til klageprocessen	Udenfor kompetence	Løst ved borger-rådgivere	Styrket dialog	Sum
<b>Børn, Unge, Kultur og Fritid</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		<b>8</b>	<b>34</b>	<b>46</b>
Famile, Børn og Unge	1	1		6	26	34
Kultur og Fritid		1				1
Skole og Uddannelse	1			2	8	11
<b>Diverse</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>7</b>
Ikke Svendborg Kommune (Privat)			1			1
Ikke Svendborg Kommune (Staten)		1				1
Ukendt/flere centre			1	2	2	5
<b>Kommunaldirektør</b>	<b>1</b>				<b>5</b>	<b>6</b>
Direktionssekretariat	1				1	2
Erhverv					1	1
Stab					3	3
<b>Miljø og Teknik</b>				<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Byg og Byudvikling					3	3
Center for Ejendomme og Teknisk Service				1	1	2
<b>Social, Sundhed og Beskæftigelse</b>	<b>2</b>	<b>8</b>		<b>13</b>	<b>33</b>	<b>56</b>
Borger og Arbejdsmarked *		5		11	16	32
Socialafdelingen	1	1		2	4	8
Sundhedsafdelingen					2	2
Ældreområdet	1	2			11	14
<b>Sum</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>78</b>	<b>120</b>

\*Borger og Arbejdsmarkedsområdet er overgået til Kommunaldirektørens område i sidste kvartal 2024. Der er ikke taget højde for organisationsændring i denne tabel. Sager fra Borger og Arbejdsmarkedsområdet er således registreret under Socialdirektørens område.

## Styrket dialog

Langt størstedelen af klagerne i beretningsperioden er håndteret ved styrket dialog, hvor borgerrådgiveren under sagens behandling har haft dialog med forvaltningen og drøftet sagens behandling og evt. udfordringer heri.

En stor del af sagerne, der er håndteret ved styrket dialog, er karakteriseret ved, at dialogen mellem borger og forvaltning er gået skævt og i nogle tilfælde er dialogen endda helt ophørt, fordi borgeren ikke længere har tillid til forvaltningen. Det kan f.eks. skyldes, at borgeren har en oplevelse af at ikke at blive inddraget, at blive talt ned til, at blive ignoreret eller at blive udskammet.

Borgerrådgiverens dialog med forvaltningen kan foregå skriftligt eller mundtligt. Når det vurderes formålstjenstlig, afholdes der dialogmøder mellem borger og forvaltningen, hvor borgerrådgiveren deltager for at hjælpe dialogen på vej, enten ved at skabe tryghed for borger, men også for at kunne hjælpe med at oversætte eller spørge ind til emner der drøftes, hvis borgerrådgiver qua sin hidtidige dialog med borger vurderer, at der er behov for særlig støtte i dialogen, f.eks. for at undgå, at forvaltningen og borger utilsigtet taler forbi hinanden. Dialogmøder med forvaltningen og borger

medfører efter borgerrådgiverens erfaring ofte, at borgeren får styrket sin tillid til forvaltningen, idet borgeren oplever en åbenhed i forhold til at tale om udfordringerne i samarbejdet, og borgerne får derved styrket oplevelsen af at blive hørt og anerkendt. Samtidig giver dialogmøderne også forvaltningen mulighed for at se på sine procedurer fra et borgerperspektiv og derved identificerer muligheder og behov for større eller mindre ændringer i forvaltningens praksis.


## Løst ved borgerrådgiveren

En del af de klager, der er indgået hos borgerrådgiveren, er håndteret uden, at borgerrådgiver har involveret forvaltningen. Det er typisk sager, hvor en borger henvender sig med en utilfredshed, men hvor borgeren efter en snak med borgerrådgiveren har fået en bedre forståelse af sin situation, og derfor ikke ønsker at gøre yderligere.

I nogle tilfælde ønsker borgeren selv at gå videre med dialogen med forvaltningen efter at have modtaget rådgivning af borgerrådgiveren, da misforståelser måske er afklaret, eller fordi de oplever, at de er bedre forberedt på den dialog, som de skal have med deres sagsbehandler.

I enkelte af tilfælde tilkendegiver borgerne en bekymring for, at de vil blive mødt med en form

”*Langt størstedelen af klagerne i beretningsperioden er håndteret ved styrket dialog, hvor borgerrådgiveren under sagens behandling har haft dialog med forvaltningen og drøftet sagens behandling og evt. udfordringer heri.*”



for repressalier, hvis forvaltningen får kendskab til, at de har været i dialog med borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren prøver i disse situationer at komme bag om denne bekymring for at finde ud af, hvad der ligger bag denne overvejelse, da det naturligvis er en bekymring, som borgeren gerne skal af med igen, så tilliden til forvaltningen kan blive styrket.

Enkelte borger oplyser, at de af deres sagsbehandler er blevet konfronteret med, at de har inddraget borgerrådgiveren, og at det er blevet oplevet som en bebrejdelse, der giver borgeren en oplevelse af utryghed i forhold til forvaltningens videre ageren i sagen. Dette er naturligvis et opmærksomhedspunkt for borgerrådgiveren, og som forvaltningen også er gjort bekendt med.

### **Hjælp til klageprocessen**

Den tredje største del af klagesagerne er håndteret ved hjælp til klageprocessen.

Borgerrådgiveren hjælper borgere med vejledning om klageprocessen, når en borger henvender sig, fordi den pågældende ønsker at klage over en kommunal afgørelse. I nogle situationer hjælper borgerrådgiveren borgeren med at udforme en klage, hvis det er vurderingen, at borgeren ikke selv har ressourcerne til at nedfælde klagen. Det kan skyldes sproglige barrierer eller fysiske eller psykiske forhold. Det er retssikkerhedsmæssigt centralt, at borgere får adgang til at klage over de afgørelser, de har modtaget fra forvaltningen, og det er i

den sammenhæng også afgørende, at forvaltningen hurtigt behandler klager og videresender dem til rette klageinstans.

### **Udenfor kompetence**

Borgerrådgiveren modtager enkelte klager, der falder uden for borgerrådgiverens kompetence eller uden for kommunens ressort.

Borgerrådgiveren har i 2 klagesager afvist at gå videre med sagerne, da de faldt uden for borgerrådgiverens kompetence. Der var tale om 1 sag, der vedrørte et privat selskab og 1 sag, der vedrørte en klage, der henhørte under en anden kommune.

Klagerne blev i disse tilfælde vejledt og vejvist til rette myndighed eller alternative rådgivningstilbud.

### **Afvist**

Borgerrådgiveren har i beretningsperioden afvist 2 sager under henvisning til, at de var for-ældede, idet sagerne var afsluttede i forvaltningen for mere end 1 år siden.

Borgerrådgiveren har desuden afvist 1 sag under henvisning til, at den var for ukonkret. Der er i perioden også afvist 2 sager under henvisning til, at klager ikke var part i sagen og ikke havde dokumentation for at repræsentere den borger, som henvendelsen omhandlede.



” Det er retssikkerhedsmæssigt centralt, at borgere får adgang til at klage over afgørelser, de har modtaget fra forvaltningen, og det er i den sammenhæng også afgørende, at forvaltningen hurtigt behandler klager og videresender dem til rette klageinstans.



## 5.4 Hvad klages der over

De afsluttede klagesager i beretningsperioden har haft følgende emner

	Børn, Unge, Kultur og Fritid	Diverse	Kommunal- direktør	Miljø og Teknik	Social, Sundhed og Beskæftigelse	Sum
<b>Andet</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>2</b>		<b>21</b>	<b>42</b>
Anden offentligretlig lovgivning	14	4	1		19	38
Punkter udenfor øvrige kategorier		1	1		2	4
<b>Databeskyttelsesforordningen</b>	<b>1</b>		<b>3</b>		<b>1</b>	<b>5</b>
Behandlingssikkerhed			2			2
Indsigtsret					1	1
Videregivelse af personoplysninger	1					1
Øvrige rettigheder efter databeskyttelsesforordningen			1			1
<b>Forvatningsloven</b>	<b>10</b>			<b>1</b>	<b>8</b>	<b>19</b>
Indhentelse af oplysninger	1					1
Partsaktindsigt					2	2
Partshøring	1				1	2
Tavshedspligt					1	1
Vejledning	7			1	4	12
Videregivelse af oplysninger	1					1
<b>Forvaltningsskik</b>	<b>12</b>	<b>1</b>		<b>3</b>	<b>16</b>	<b>32</b>
Betjening af borgere				1		1
Enkelhed og effektivitet	1					1
Inddragelse	1			1	1	3
Koordineret indsats					2	2
Orientering om sagens gang eller status					2	2
Sagsbehandlingstid og manglende sva	4			1	8	13
Sprogbrug, klarhed, præcision m.v.		1				1
Venlig og hensynsfuld optræden	4				2	6
Åbenhed og tillid	2				1	3



## 5.4 Hvad klages der over (fortsat)

	Børn, Unge, Kultur og Fritid	Diverse	Kommunal- direktør	Miljø og Teknik	Social, Sundhed og Beskæftigelse	Sum
<b>Hjemmelsspørgsmål</b>	<b>2</b>			<b>1</b>	<b>5</b>	<b>8</b>
Afgørelser, hovedindhold	2				3	5
Afgørelser, vilkår og bibestemmelser					1	1
Andre materielle spørgs- mål (lovlige kriterier mv.)				1	1	2
<b>Offentlighedsloven</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>4</b>
Aktindsigt		1	1			2
Notatpligt	1				1	2
<b>Opgavevaretagelse</b>	<b>1</b>					<b>1</b>
Konkret serviceniveau	1					1
<b>Prøvelsesspørgsmål</b>					<b>1</b>	<b>1</b>
Fristoverskridelse					1	1
<b>Retsgrundsætninger m.v</b>	<b>5</b>				<b>3</b>	<b>8</b>
Ligebehandling	1					1
Sagsbehandlerskifte, på borgerens initiativ					1	1
Sagsoplysning og oplysningsskridt	4				2	6
<b>Sum</b>	<b>46</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>56</b>	<b>120</b>

\*Borger og Arbejdsmarkedsområdet er overgået til Kommunaldirektørens område i sidste kvartal 2024. Der er ikke taget højde for organisationsændring i denne tabel. Sager fra Borger og Arbejdsmarkedsområdet er således registre-ret under Socialdirektørens område.

## 5.5 Beskrivelse af primære klageårsager

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

Der er tale om klager vedrørende

1. Andet (35 %)
2. God forvaltningsskik (27 %)
3. Forvaltningsloven (16 %)

### Andet

Størstedelen (38 af 42) af de klager, der er registreret under temaet "Andet" vedrører klager, der emnemæssigt er registreret som sager, der vedrører anden offentlig retlig lovgivning (andet end forvaltningsloven, offentlighedsloven, retsgrundsætninger og god forvaltningsskik).

Emnet "Anden offentlig retlig lovgivning" dækker bl.a. over klager der vedrører sagsprocedurer, der er reguleret i speciallovgivningen, som f.eks. proceduren for iværksættelse af sanktioner efter aktivloven eller f.eks. den udvidede vejledningsforpligtelse efter lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

Disse sager vedrører således oftest spørgsmål om overholdelse af formelle sagsbehandlingsregler, og er dermed nært beslægtet med temaerne "God forvaltningsskik" og "Forvaltningsloven".

### God forvaltningsskik

Klager vedrørende god forvaltningsskik handler i korte træk om forvaltningens adfærd overfor borgerne og borgernes oplevelse heraf.

Knap halvdelen af de klager, der er indgået vedrørende god forvaltningsskik, handler om lang sagsbehandlingstid og manglende svar fra forvaltningen.

Disse sager er kendetegnet ved, at borgerne har en oplevelse af ikke at vide, hvad der sker i deres sag og af at være overladt til sig selv uden udsigt til afklaring. En sådan oplevelse svækker borgernes tillid til forvaltningen og kan medføre, at borgerne i sidste ende ikke har tillid til, at den afgørelse, der kommer fra forvaltningen, kan være korrekt.

Selvom forvaltningen kan have gode forklaringer på, at en borger i en periode ikke har hørt noget fra forvaltningen, det kan f.eks. være, at forvaltningen afventer oplysninger fra en læge, så er det vigtigt, at forvaltningen i tilrettelæggelsen af en sags behandling, sørger for at informere borger om den proces, der igangsættes, ligesom borgere skal holdes underrettet, hvis sagsskridt tager længere tid end først udmeldt.

Den anden halvdel af klager, der vedrører god forvaltningsskik, handler i store træk om borgernes oplevelse af mødet med forvaltningen. Det er således sager, der bl.a. vedrører sprogbrug, venlighed og hensynsfuldhed samt tillid og åbenhed.

Disse emner dækker over forskellige oplevelser hos borgerne som f.eks. situationer, hvor en borger ikke kan komme i kontakt med sin sagsbehandler, oplevelser af at blive talt ned til eller at blive udskammet, ineffektive processer, samt oplevelser af manglende opfølgning under sagers behandling.

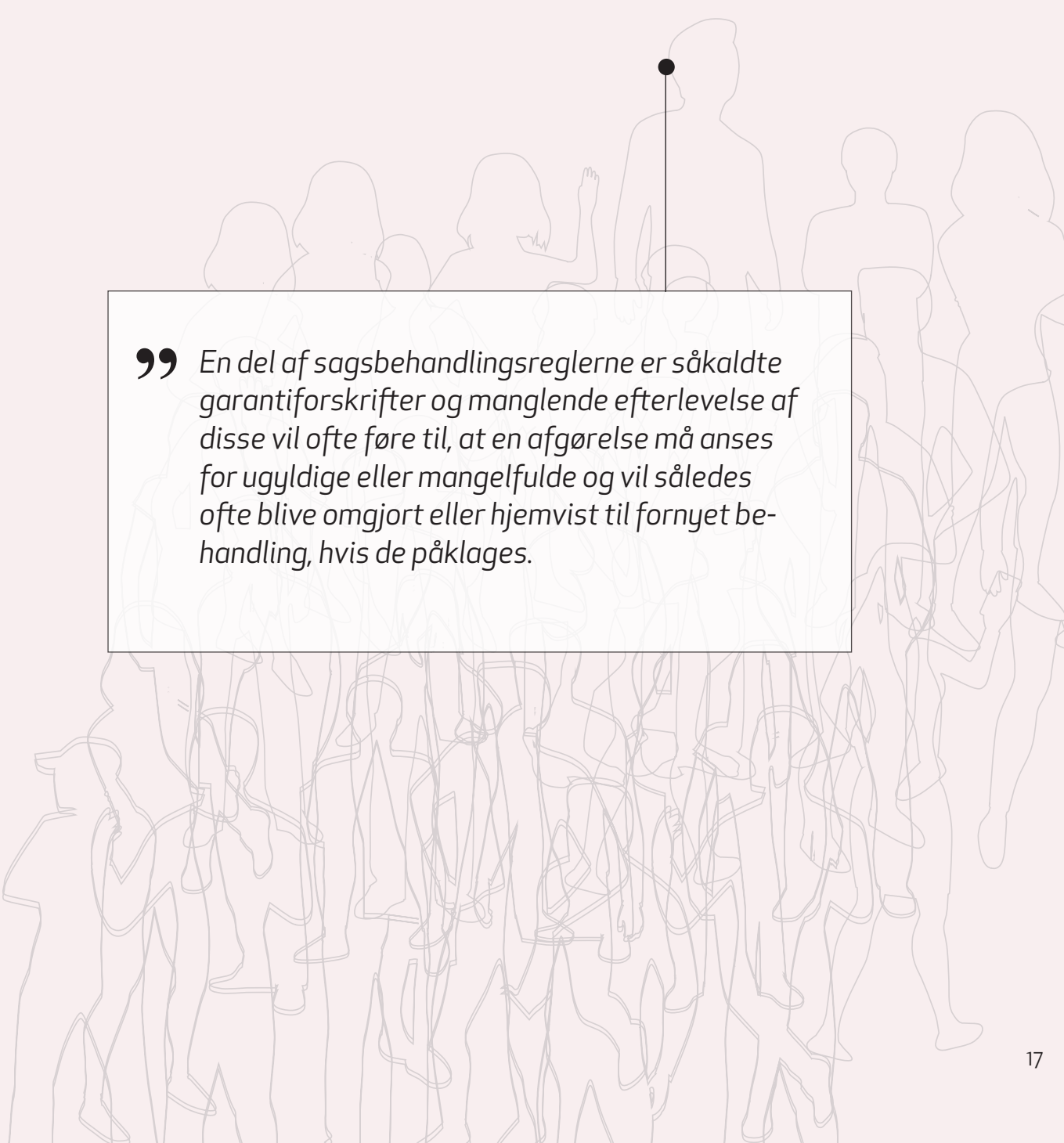
## Forvaltningsloven

Klagetemaet "Forvaltningsloven" dækker over klager, hvor borgernes beretning vedrører spørgsmål om grundlæggende forvaltningsret, altså overholdelse af de formelle sagsbehandlingsregler. Det er bl.a. spørgsmål om kommunens overholdelse af vejledningsforpligtelsen samt afgørelsesprocessen, herunder spørgsmål om aktindsigt, partshøring, begrundelse for afgørelser samt klagevejledning.

Overholdelse af de formelle sagsbehandlingsregler er særdeles centralt i den offentlige forvaltning, da der er disse formelle procedurerregler, der medvirker til, at en myndighed i sidste ende kan træffe en korrekt afgørelse.

Det er således ikke nok, at sagsbehandlerne kender den materielle lovgivning, som de er sat i verden til at administrere, f.eks. aktivloven, serviceloven eller barnets lov, for overholder sagsbehandlerne ikke reglerne for sagsbehandling, f.eks. partshøring, ja så er der en stor risiko for, at der træffes afgørelse på et ufuldstændigt grundlag med forkerte afgørelser som følge.

En del af sagsbehandlingsreglerne er såkaldte garantiforskrifter og manglende efterlevelse af disse vil ofte føre til, at en afgørelse må anses for ugyldige eller mangelfulde og vil således ofte blive omgjort eller hjemvist til fornyet behandling, hvis de påklages.



” En del af sagsbehandlingsreglerne er såkaldte garantiforskrifter og manglende efterlevelse af disse vil ofte føre til, at en afgørelse må anses for ugyldige eller mangelfulde og vil således ofte blive omgjort eller hjemvist til fornyet behandling, hvis de påklages.

## 5.6 Mønstergenkendelse

Som beskrevet tidligere, er der i skrivende stund afsluttet 120 af de 126 klagehenvendelser, der er indgået i beretningsperioden. Sagerne fordeler sig over alle kommunens direktørområder og mange afdelinger, og der er således en stor spredning i, hvad sagerne, der klages over, vedrører materielt, altså om en borgers sag i forvaltningen f.eks. vedrører visitation til et botilbud efter servicelovens § 108, kontanthjælp efter aktivloven, tabt arbejdsfortjeneste efter barnets lov eller en landzonetilladelse efter planloven.

Som det fremgår umiddelbart ovenfor, er det dog muligt at indsnævre størstedelen af klagerne til nogle bestemte klagetemaer, og

det er desuden klart, at overvægten af klagerne også i denne beretningsperiode vedrører spørgsmål om de formelle sagsbehandlingsprocedurer primært efter forvaltningsloven og retssikkerhedsloven samt sager, der vedrører god forvaltningsskik.

Nedenfor gives nogle eksempler på sager eller sagstyper, hvor borgerrådgiveren har konstateret fejl og mangler i sagsbehandlingen og i afgørelsernes indhold. For nærmere oplysninger om registreringspraksis, se afsnit 4.2.

”Eksemplerne vil i et omfang illustrere, at sager helt naturligt er komplekse og derfor ofte vil indeholde flere problemer på tværs af flere regler eller regelsæt. Overskrifterne for sagernes juridiske temaer er således alene vejledende.



## Forvaltningsloven mv.

### ” *Vejledningspligt, forvaltningslovens § 7*

#### **Eksempel:**

En borger henvendte sig efter at have været i dialog med Byg og Byudvikling om en mulig tilladelse inden for planlovens ramme. Borgeren havde en oplevelse af ikke at have modtaget reel vejledning, men blot fået et nej med henvisning til loven.

Borgerrådgiveren kontaktede forvaltningen og stille spørgsmål til vejledningsprocessen, men også til den besked, som borgeren havde modtaget, idet det kom til at fremstå, som om, at der var truffet en mundtlig afgørelse uden forudgående sagsoplysning mv. Forvaltningen anerkendte, at processen ikke havde været hensigtsmæssigt. De ville kontakte borger og yde fyldestgørende vejledning om såvel lovgrundlag som ansøgningsproces.

### ” *Partsaktindsigt, forvaltningslovens §§ 9 og 16, stk. 2*

#### **Eksempel:**

En borger kontaktede borgerrådgiveren, idet borgeren ønskede akterne i sin sag forud for, at der skulle afholdes et møde. Borgeren havde imidlertid ikke modtaget akterne. Borgerrådgiver kontaktede Sundhedsafdelingen og forespurgte til status og henviste til den lovfæstede frist for besvarelse af aktindsigtsanmodninger efter forvaltningsloven. Borgeren modtog herefter akterne i sagen og forvaltningen orienterede borgerrådgiveren om sagens status.



## Forvaltningsloven mv.

” *Partshøring, forvaltningslovens § 19, medvirken i egen sag og sagsoplysning, lov om retssikkerhed og administration §§ 4 og 10*

**Eksempel:**

En borger henvendte sig til borgerrådgiveren, idet der i Familieafdelingen skulle træffes afgørelse om en indsats overfor den pågældendes søn. I den forbindelse havde en sagsbehandler på sagen ringet borgeren op for at afvikle en partshøring telefonisk. Borgeren havde stoppet høringen, da hun ikke kunne forholde sig til det telefonisk. Borger talte efterfølgende med en anden sagsbehandler på sagen, som oplyste, at partshøringen var en ren formalitet, da det allerede var besluttet, hvad afgørelsen skulle være. Borger havde ikke forståelse for denne proces og mente i øvrigt ikke, at sagen var tilstrækkeligt oplyst og var uenig i den afgørelse, som forvaltningen havde tilkendegivet at ville træffe.

Borgerrådgiveren gik i dialog med forvaltningen omkring partshøringsprocessen og sagsoplysningen. Forvaltningen besluttede, at der skulle gennemføres ny høring, og der blev indsamlet nye oplysninger i sagen, som medførte en anden afgørelse end den, som forvaltningen havde varslet.

” *Partshøring, forvaltningslovens § 19, medvirken i egen sag og sagsoplysning, lov om retssikkerhed og administration §§ 4 og 10*

**Eksempel:**

En borger henvendte sig i forbindelse med ansøgning om en ydelse fra Ældreområdet. Borgeren havde af sagsbehandler fået oplyst, at ansøgningen stod til afslag. Borgeren havde en oplevelse af, at sagen ikke var godt nok oplyst, og at partshøringsprocessen ikke var hensigtsmæssig.

Borgerrådgiveren gik i dialog med forvaltningen. Forvaltningen var åben over for at justere partshøringsprocessen og at indsamle yderligere oplysninger. Sagen blev herefter færdigbehandlet i forvaltningen, som tilkendte borgeren den ansøgte ydelse.

## Forvaltningsloven mv.

” *Brud på tavshedspligt, forvaltningslovens § 27*

**Eksempel:**

En borger henvendte sig til borgerrådgiveren, idet den pågældende i flere situationer havde oplevet, at der i Familieafdelingen blev videregivet oplysninger inden for den kommunale forvaltning, men i situationer, hvor en videregivelse ville kræve samtykke, hvilket der ikke forelå. Borgerrådgiveren gik i dialog med forvaltningen om sagen og reglerne for videregivelse og tavshedspligt. Forvaltningen anerkendte, at det var en fejl og ville sikre, at kendskabet til reglerne blev italesat.

” *Sagsoplysning, lov om retssikkerhed og administration på det sociale område § 10, god forvaltningsskik, ligebehandling*

**Eksempel:**

Borgerrådgiveren har i beretningsperioden haft et par sager i Familieafdelingen, hvor der i forbindelse med sagsoplysningen har været udfordringer med sagsoplysningen og dialogen herom. Borgerrådgiveren har i den forbindelse drøftet sagerne med forvaltningen, som har taget forholdene alvorligt og anerkendt, at processen skal rettes op for at imødegå forkert beslutningsgrundlag samt brud på ligebehandlingsprincippet.

## Forvaltningsloven mv.

” *Sagsoplysning, lov om retssikkerhed og administration på det sociale område § 10*

**Eksempel:**

En borger henvendte sig til borgerrådgiveren, idet den pågældende forgæves havde været i dialog med Folkeregisteret omkring en fejlregistrering og processen for at få rettet dette.

Borgerrådgiveren gik i dialog med forvaltningen. Forvaltningen anerkender, at sagsgangen ikke har været hensigtsmæssig, ligesom vejledningen af borgeren burde have været anderledes. Forvaltningen har på baggrund af sagen ændret sin sagsprocedure på området. Forvaltningen tilbød borgeren et møde for at gennemgå sagen og processen med borger.

” *God forvaltningsskik og hjemmel*

**Eksempel:**

En borger henvendte sig til borgerrådgiveren, idet den pågældende havde fået en afgørelse om forsørgelse fra Jobcenteret, som hun mente var truffet på et forkert grundlag. Borger klagede også over en meget lang og træg sagsbehandling.

Borgerrådgiveren gik i dialog med forvaltningen om sagens proces og afgørelsesgrundlaget i sagen. Forvaltningen accepterede at se på sagen igen, men desværre tog også denne genbehandling uforholdsmæssig lang tid. Forvaltningen beklagede sagsbehandlingstiden og endte efter en ny gennemgang af sagen med at justere afgørelsen til fordel for borger.

## Forvaltningsloven mv.

” *Manglende videresendelse af klage til Ankestyrelsen efter genvurdering, lov om retssikkerhed og administration på det sociale område § 66*

**Eksempel:**

En borger henvendte sig til borgerrådgiveren idet den pågældende ikke kunne forstå, at hun ikke havde modtaget nogen tilbagemelding på en klage, som Jobcenteret efter genbehandling af sagen skulle have indsendt til Ankestyrelsen. Der var gået adskillige måneder siden borgers sag var afsluttet i Jobcenteret.

Borgerrådgiveren gik i dialog med forvaltningen, og det viste sig, at forvaltningen havde glemt at indsende klagen. Forvaltningen beklagede situationen og indsendte straks klagen.

” *Forældreansvarsloven § 3*

**Eksempel:**

En borger henvendte sig til borgerrådgiveren, idet den pågældende havde en oplevelse af ikke at blive inddraget i sit barns forhold i skolen i tilstrækkeligt omfang, selvom dette løbende var drøftet med skolen. Borger og barnets anden forældre havde fælles forældremyndighed.

Dialogen med skoleafdelingen viste, at der var indgået aftaler om inddragelse, men at der var behov for forventningsafstemning. Skolen erkendte, at der i den konkrete situation burde have været en bedre inddragelse af borger.

## Forvaltningsloven mv.

### ”Koordineret og helhedsorienteret indsats

**Eksempel:**

Borgerrådgiveren blev kontaktet af en organisation, idet en udsat borger akut stod uden tag over hovedet. Borger havde forsøgt at få hjælp til indskud til en bolig, som der lå et tilbud på, men var blevet afvist af kommunen.

Borgerrådgiveren gik i dialog med Socialafdelingen, som indledningsvist ikke mente, at de havde noget ansvar for borger, idet der ikke var nogen indsats hos dem. Borgerrådgiveren kontakter derefter Jobcenteret, der efter en drøftelse af problematikken besluttede at gå i dialog med Socialafdelingen for at finde en løsning.

Sagen endte med at borger fik hjælp til at komme i en bolig. Sagen affødte samtidig et arbejde mellem Jobcenteret og Socialafdelingen for at sikre en bedre sagsgang i tilsvarende sager, der ellers kunne risikere at falde mellem to stole.

### ”God forvaltningsskik, hjemmel/vilkår

**Eksempel:**

En borger henvendte sig til borgerrådgiver, idet borgers voksne barn havde en sag verserende i Socialafdelingen omkring botilbud. Sagen havde verseret i flere år. Borgerrådgiveren besluttede efter at have læst en række akter fra borger at gå ind i sagen, da sagsforløbet fremstod trægt og inkonsekvent i udmeldinger fra forvaltningen om bl.a. de økonomiske rammer for et tilbud. Det blev efterfølgende aftalt, at der skulle afholdes møde om sagsforløbet med borgerrådgivers deltagelse af hensyn borgernes tillid, og for at borgerrådgiver kunne stille evt. spørgsmål til processen. Forvaltningen anerkendte på mødet, at den tidligere udmeldte ramme qua sagens historik ikke skal være styrende i sagen. Der var efterfølgende en række korrespondancer i sagen for at afklare nogle ting og sikre fælles forståelse af rammen for sagen og det videre forløb.

## 6. anbefalinger

*Da borgerrådgiveren kun ser en lille del af alle de sager, der behandles i kommunen og da sagerne hos borgerrådgiveren spreder sig over flere direktørområder med endnu flere afdelinger, er det en vurderingssag, om en henvendelse til borgerrådgiveren er udtryk for en enkeltstående sag, eller om der er en tendens eller et mønster.*

Borgerrådgiveren sammenholder sagerne med den dialog og de tilbagemeldinger der kommer fra forvaltningen, og det er på den baggrund, at det vurderes, om der er læringspotentiale af konkret eller mere generel karakter.

Borgerrådgiveren giver som led i sin dialog med forvaltningsområderne løbende input og anbefalinger, når der er konstateret fejl, eller hvis der har været procedurer, der kunne forbedres.

Kun i et enkelt tilfælde har borgerrådgiveren i beretningsperiode 2024 anset det for nødvendigt at inddrage den øverste ledelse i forbindelse med en problematik på et område.

Borgerrådgiveren anså det i forbindelse med nogle sager i Familieafdelingen i 2024 for nødvendigt at indgå i en længere og tæt dialog med ledelsen på området, idet borgerrådgiveren vurderede, at der kunne være begået alvorlige sagsbehandlingsfejl, der kunne have stor betydning for konkrete borgeres forhold.

Chefen for Familie, Børn og Unge valgte at foretage en grundig gennemgang af den aktuelle sagsbehandling. Gennemgang viste desværre, at der var begået væsentlige sagsbehandlingsmæssige fejl, særligt i forbindelse med sagsoplysningen.

Sagsbehandlingsfejlenes karakter og betydning for berørte borgere betød, at borgerrådgiveren fandt det nødvendigt at inddrage kommunaldirektøren og fagdirektøren. Borgmesteren blev efterfølgende kort orienteret om sagerne og om, at chefen for Familie, Børn og Unge ville igangsætte en afdækning af problemets omfang og derefter lave en handleplan for nødvendige indsatser i Familieafdelingen.

Borgerrådgiveren har på baggrund af den redegørelse, som Familieafdelingen har givet borgerrådgiveren om sagens håndtering, samt ledelsens ageren, afsluttet sagen hos borgerrådgiveren.



## 6.1. Opfølgning på sidste års anbefalinger (fortsat gældende)

I beretningsperioden 2023 afgav borgerrådgiveren i sin beretning 4 anbefalinger:

1. Anbefaling om øget fokus på sagsbehandlingstid og sagsbehandlingsfrister.
2. Anbefaling om øget fokus på overholdelse af partshøringspligten.
3. Anbefaling om øget inddragelse af borgerne i sagsbehandlingsprocessen.
4. Anbefaling om øget fokus på sagernes dokumentation.

### **Vedrørende anbefaling 1 og 3 fra beretningen for 2023 (sagsbehandlingstid og inddragelse)**

I forhold til anbefalingen om øget fokus på sagsbehandlingstid og sagsbehandlingsfrister, samt anbefalingen om øget inddragelse af borgerne i sagsbehandlingsprocessen så har borgerrådgiveren i beretningsperioden for 2024 igen modtaget mange henvendelser, hvor sagsbehandlingstid, manglende svar fra sagsbehandler samt orientering af borgerne om sagens status har været et tema.

Borgere, der oplever, at der er manglende fremdrift i deres sag, eller som ikke oplever sig inddraget, og som måske slet ikke kan komme i kontakt med sin sagsbehandler, oplever ofte en stor magtesløshed og frustration.

Sådanne oplevelser påvirker tilliden til såvel den enkelte sagsbehandler som kommunen i sin helhed og det kan medføre konflikter og klager.

Det er borgerrådgiverens vurdering, at der fortsat er et stort forbedringspotentiale i forhold til at komme i mål med at sikre over-

holdelse af sagsbehandlingsfrister og sikre en rimelig inddragelse af borgerne i processen.

Borgerrådgiveren kan ikke pege på en enkelt grund til at dette fortsat er en udfordring, men nogle af de årsager, der har været givet af forvaltningen, har været et stort sagspres, skift i sagsbehandler, sygemeldinger mv.

Selvom det er vurderingen, at anbefalingerne fortsat er relevante, så har borgerrådgiveren i sin dialog med forvaltningen også fået indblik i forskellige tiltag, der flere steder i organisationen er taget for at styrke fremdriften og inddragelse af borgerne i sagerne.

Socialafdelingen arbejder bl.a. med sagslister for at sikre overblik over verserende sager, for dermed at imødegå, at sager falder mellem to stole. Samtidig har de i Socialafdelingen indgået et samarbejde med Socialstyrelsen omkring en recovery orienteret rehabiliteringstilgang, som har fokus på, at borgeren er en aktiv og nødvendig del af sagernes behandling, hvorved øget inddragelse af borgerne vil være en naturlig forudsætning under sagernes behandling.

På Ældreområdet arbejder de også med et fokus på sagsbehandlingstider og har bl.a. fokus på at systematisere sagsbehandlingen yderligere for på den måde at skabe mere effektiv sagsbehandling. I forhold til øget borgerinddragelse har de også i 2024 arbejdet med nye indsatser for at styrke inddragelsen.

### **Vedrørende anbefaling 2 fra beretningen for 2023 (partshøring)**

Problematikker omkring manglende eller mangelfuld partshøring er efter borgerrådgiverens vurdering stadig meget relevant, selvom antallet af sager, hvor manglende eller mangelfuld partshøring har været det centrale klagepunkt, ikke i statistikken fremstår markant i 2024.

Når borgerrådgiveren fortsat vurderer, at emnet er relevant, så skyldes det dels partshøringspligtens helt centrale karakter af at være en retssikkerhedsgaranti i forbindelse med sagernes forberedelse. Borgerrådgiveren har imidlertid også i beretningsperioden for 2024 haft en meget aktiv dialog med de fleste forvaltningsområder omkring deres afvikling af partshøringsprocessen, idet udfordringer med partshøringspraksis flere gange har vist sig, som et tillægsproblem, når borgerrådgiveren har været i dialog med borgere og forvaltning om en sag.

Der har på de socialretlige områder, som er særligt berørt af problematikken, været en generel interesse for at blive dygtigere til at sikre overholdelse af partshøringsreglerne, og borgerrådgiveren har samarbejdet aktivt med flere områder om at styrke afviklingen af partshøringer på områderne.

Borgerrådgiveren har i beretningsperioden bl.a. drøftet partshøringspraksis med Ældre-

området, og dette har bl.a. affødt et arbejde med videreudvikling af områdets standard-skabeloner for partshøringsbreve. Dette blev igangsat i starten af 2025.

Konkrete sager omhandlende partshøringspraksis i Familieafdelingen har også i 2024 medført en indsats i Familieafdelingen for at forbedre processen og borgerrådgiveren har i den forbindelse deltaget i et temamøde, hvor borgerrådgiveren gav et omlæg om emnet med efterfølgende drøftelse heraf med lederne og sagsbehandlere på området.

### **Vedrørende anbefaling 4 fra beretning 2023 (dokumentationspligten)**

Det er borgerrådgiverens vurdering at der fortsat er behov for fokus på en lovmedholdelig notat- og journaliseringspraksis.

Der har ikke i beretningsperioden været mange sager, hvor dette har været et klagepunkt fra borgerne, men der har alligevel været sager, hvor det bl.a. i forbindelse med spørgsmål om sagsoplysningen eller hvilke sagsskridt der reelt er taget i sagen er blevet tydeligt, at der er udfordringer med sagsdokumentationen, enten fordi der ikke er taget notat eller udestår journalisering af indkomne dokumenter, men der har også været eksempler på uklarhed i en sags processtatus, idet det af et systems oversigt fremgår, at der har været taget et sagsskridt, f.eks. en partshøring, men hvor det ikke er tilfældet. Det sidstnævnte kan evt. også kalde på en opmærksomhed omkring evt. udfordringer med opsætning af sagsbehandlingssystemer.

## 6.2. Nye anbefalinger

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

### 1.

#### **Øget fokus på sagsoplysningsprocessen**

Borgerrådgiveren har i beretningsperioden haft en række sager, hvor mangelfuld sagsoplysning har haft betydning for borgernes retssikkerhed i praksis. Dette har både gjort sig gældende ved, at forvaltningen i nogle situationer ikke har forholdt sig kritisk til indhentede oplysninger, herunder påstande og antagelser, ligesom der ikke er indhentet tilstrækkelige oplysninger i nogle sager.

**Det anbefales** derfor, at det sikres, at kravene til tilstrækkelig sagsoplysning efter det såkaldte officialprincip, samt efter § 10 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, er kendte og efterleves ved sagers behandling i Svendborg Kommune.

Borgerrådgiveren skal bemærke, at pligten til at sikre, at sager er tilstrækkeligt oplyste, er en såkaldt forvaltningsretlig garantiforskrift. Manglende efterlevelse af pligten kan derfor medføre, at klageinstanser ved påklage vil erklære afgørelser for ugyldige og enten hjemvise dem til fornyet behandling eller omgøre afgørelserne.

Sagsoplysningsprocessen kan ikke adskilles fra partshøringsprocessen, idet partshøringsprocessen er vigtig som led i bl.a. kvalitetssikringen af indsamlede oplysninger. Der henvises af den grund til anbefaling nummer 2 i borgerrådgiverens årsberetning for 2023.



## 2.

### **Øget fokus på at tage tydeligt ansvar for begåede fejl –kunsten at undskylde**

Borgerrådgiveren har i beretningsperioden haft en række sager, hvor borgernes tillid til forvaltningen har været meget svækket, idet borgeren har haft en oplevelse af, at forvaltningen selvom der er begået åbenlyse fejl ikke undskylder dette.

Borgerrådgiveren har i flere situationer oplevet, at forvaltningen i et møde med en borger har henvist til, at det er beklageligt, at der er sket en fejl i sagsbehandlingen. I andre situationer har forvaltningen sagt undskyld.

Det er på baggrund af dialoger med borgerne borgerrådgiverens vurdering, at en borger typisk oplever en undskyldning som en oprigtig tilkendegivelse, mens flere udtrykker, at beklagelser opleves som distancerede og som en måde at fejle fejl ind under gulvtæppet under henvisning til, at det skete, ikke kan ændres.

**Det anbefales**, at forvaltningen i forbindelse med begåede fejl som udgangspunkt tager et klart ansvar og siger undskyld, da det efter borgerrådgiverens vurdering signalerer, at forvaltningen har set og hørt borgeren, og at forvaltningen respekterer borgeren.

### 3.

#### Øget fokus på risiko for forråelse

Borgerrådgiveren har i beretningsperioden haft nogle enkelte sager, hvor tonen eller sprogbrugen omkring sagerne og de berørte borgere har haft en lidt rå eller marginaliserende karakter.

Forråelse\* er noget, der er risiko for på alle arbejdspladser, og det er derfor også vigtigt at være opmærksom på den. Forråelse er karakteriseret som en overlevelsestrategi og forsvarsmekanisme, man som menneske kan blive ramt af, hvis man f.eks. bliver omsorgstræt, føler sig afmægtig eller på anden vis er udsat for psykisk slid i sit job.

Det er ikke borgerrådgiverens oplevelse, at der er en forråelseskultur i dele af Svendborg Kommune, men **det anbefales**, at man i kommunen har fokus på risikoen for forråelse og er opmærksomme på, hvordan man håndterer det, hvis det opstår, men også hvordan man kan undgå den, selvom man arbejder med komplekse og psykisk belastende sager.

Fokus på forråelse er i et retssikkerhedsmæssigt perspektiv vigtigt for borgerens retssikkerhed, idet forråelse bl.a. kan føre til kynisme og ineffektivitet og dermed påvirke behandlingen af borgerne og deres sager.

\* For mere viden om emnet henvises til psykolog Dorthe Birkemoses hjemmeside <https://dorthebirkmose.dk/>

## 7. Andre aktiviteter

### Læringsaktivitet

Borgerrådgiveren samarbejder løbende med forvaltningen om at skabe læring i organisationen. Dette er som de øvrige år bl.a. kommet til udtryk ved afvikling af forskellige forvaltningsretlige kurser og oplæg, ligesom borgerrådgiveren også har deltaget i flere afdelingers arbejde med videreudvikling af skabeloner og sagsgange.

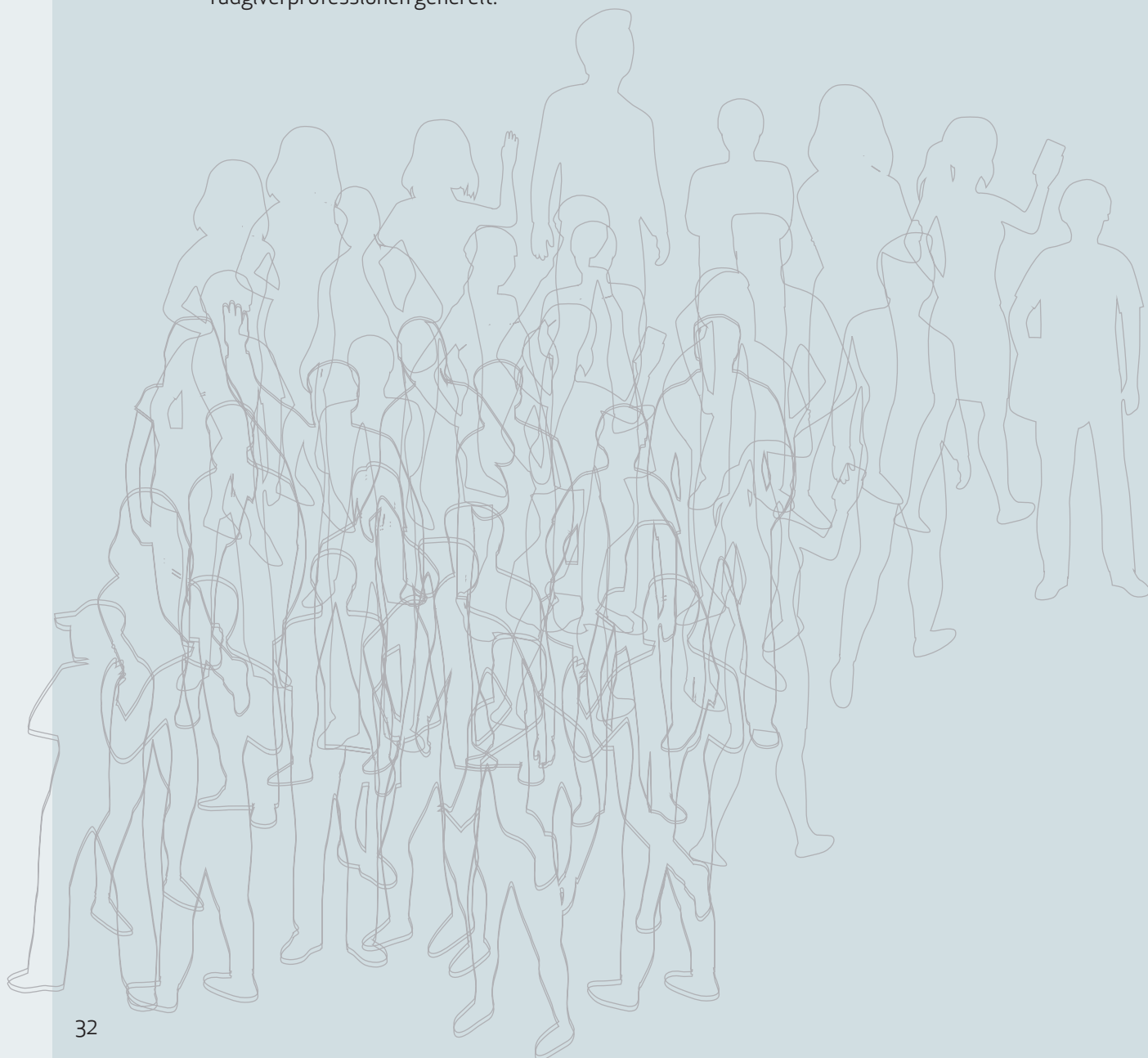
### Netværk og kompetenceudvikling

Borgerrådgiveren har også i 2024 deltaget aktivt i såvel det fynske som det landsdækkende borgerrådgivernetværk, idet det fortsat vurderes meget værdifuld i forhold til udvikling af arbejdsmetoder, værktøjer og borgerrådgiverprofessionen generelt.

Derudover har borgerrådgiveren deltaget i forskellige kurser og konferencer for at sikre en fortsat udvikling og vedligeholdelse af vidensniveauet i funktionen.

### Whistleblowerudvalget

Borgerrådgiveren er medlem af kommunens whistleblowerudvalget og deltager aktivt i udvalgets daglige arbejde. Borgerrådgiveren har i beretningsperioden desuden været med til at tilrettelægge og afvikle et kursus for udvalget med henblik på yderlig kvalificering af udvalgets arbejde.





## 8. Afslutning

” *Jeg vil som det sidste i min beretning sige tak.*

*Tak til forvaltningen for det gode samarbejde i 2024. Jeg har oplevet en stor imødekommenhed og åben dialog gennem hele beretningsperioden, uanset om vi har drøftet det, der har været meget vanskeligt eller det der har været nemt. Det betyder meget for mig personligt, men også for muligheden for at lykkes med de opgaver, der ligger på en borgerrådgivers bord. Så mange tak for det.*

*Derudover vil jeg også i år sige mange tak til de borgere, der har kontaktet mig og vist mig tillid i håndteringen af deres sager.*



Svendborg  
Kommune

