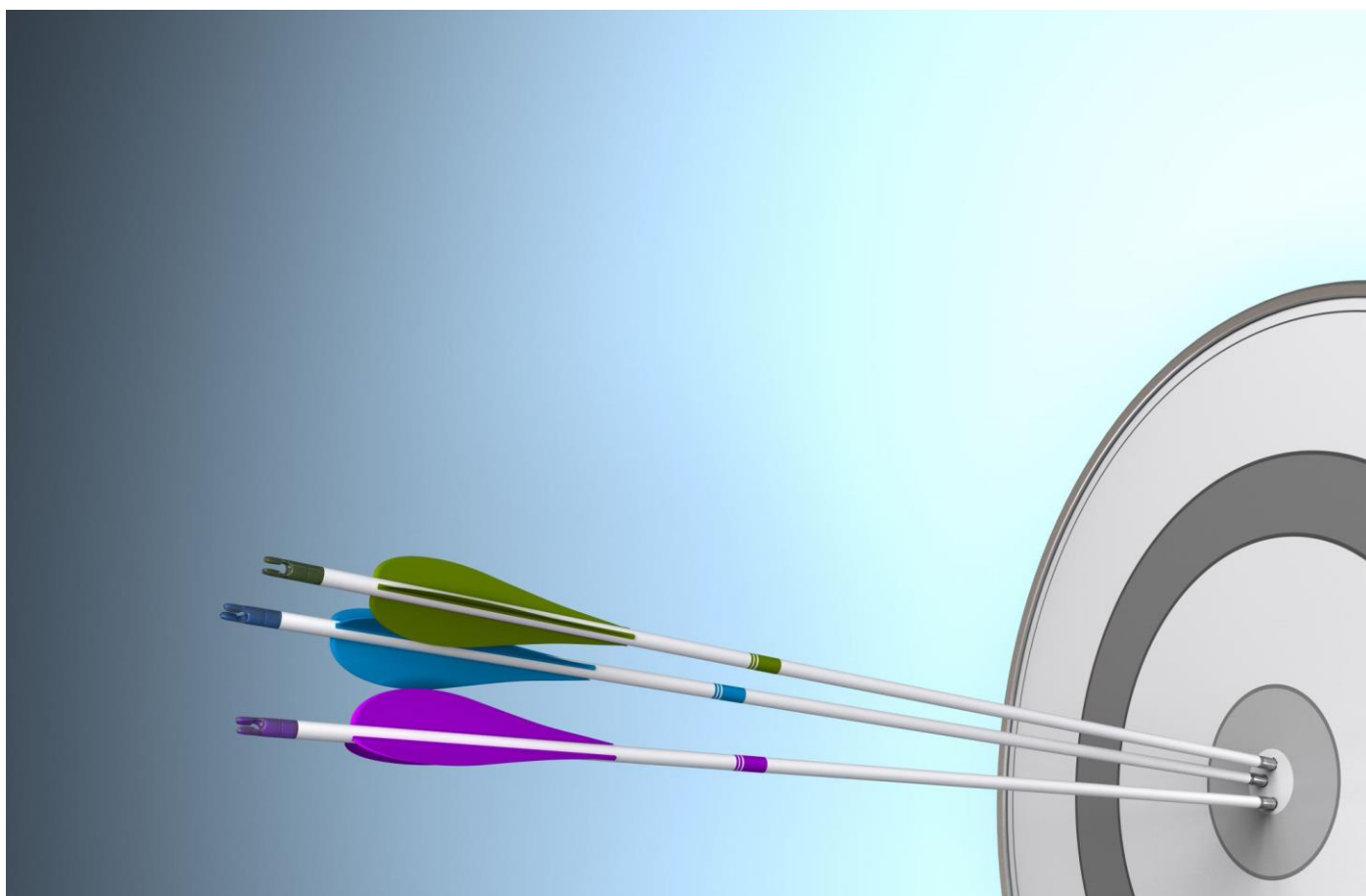


Borgerrådgiverens beretning 2024



Borgerrådgiveren
Hedensted Kommune, juni 2025

Indholdsfortegnelse

1.1	INDLEDNING	3
1.2	HOS BORGERRÅDGIVEREN	3
2	SAMMENFATNING	5
3	HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN I 2024	7
3.1	BORGERRÅDGIVERENS BEHANDLING AF DE 257 HENVENDELSER.	8
3.2	BESVARET AF BORGERRÅDGIVEREN	8
3.3	BESVARET AF FORVALTNINGERNE:	11
4	LÆRING	14
4.1	BESVARET AF BORGERRÅDGIVEREN	14
4.2	BESVARET AF LÆRING	14
5	BESKÆFTIGELSE	15
5.1	BESVARET AF BORGERRÅDGIVEREN	15
5.2	BESVARET AF BESKÆFTIGELSE	15
6	SOCIAL OMSORG	16
6.1	BESVARET AF BORGERRÅDGIVEREN	16
6.2	BESVARET AF SOCIAL OMSORG	16
7	VÆKST, TEKNIK & FÆLLESSKAB	17
8	HENVENDELSER VEDRØRENDE BORGERRÅDGIVEREN	17
BILAG 1	METODISKE BEMÆRKNINGER	18
	REGISTRERING AF HENVENDELSER	19

1.1 Indledning

Velkommen til borgerrådgiverens beretning for året 2024. Borgerrådgiveren afgiver en gang årligt en beretning, som skal behandles i kommunalbestyrelsen.

Dette er den anden beretning, vi afgiver til kommunalbestyrelsen i Hedensted Kommune siden etableringen af borgerrådgiverfunktionen i 2023. Beretningen giver et samlet overblik over borgerhenvendelserne i det forgangne år samt de bagvedliggende årsager. Formålet er at skabe indsigt i, hvorfor nogle borgere oplever behov for at kontakte borgerrådgiveren.

Vi møder som kommune mennesker i vidt forskellige livssituationer og ikke sjældent personer med svære livsvilkår. Særligt ved borgerrådgiverfunktionen er, at vi her også møder borgere, som på den ene eller anden måde oplever, at være kommet i klemme i systemet. Det som adskiller borgerrådgiverfunktionen fra andre klageorganer, er at vi har mulighed for at rumme alle aspekter og oplevelser, som borgerne kommer med.

Borgerrådgiveren kan som uvildig instans ofte se de forskellige oplevelser, som borgerne oplever frustrerende, fra forskellige vinkler. Hvis et forløb er gået i hårdknude, er det for os særligt vigtigt, at vi tager os tiden til at lytte, stille spørgsmål og forsøger at forstå den berørte borgers behov, vilkår og interesser.

Hedensted Kommune træffer hvert år et stort antal afgørelser og har dagligt omfattende kontakt med borgerne. Selvom antallet af henvendelser til borgerrådgiveren ikke er stort sammenlignet med den samlede mængde borgerkontakt, er hver enkelt henvendelse vigtig. De indeholder værdifuld viden om de frustrationer og udfordringer, borgere møder i deres kontakt med forvaltningen.

Borgerrådgiverens rolle er at fungere som et bindeled mellem borgerne og kommunen – med fokus på at styrke gennemsigtighed, retssikkerhed og tillid. Samtidig ønsker vi at bidrage til læring og udvikling ved at dele erfaringer og indsigter, der kan være med til at forbedre sagsbehandlingen, borgerbetjeningen og dialogen mellem kommune og borger.

Beretningen for 2024 opsummerer de vigtigste temaer og tendenser fra året, samt giver konkrete opfordringer til, hvordan kommunen kan videreudvikle sin indsats fremadrettet.

Vi vil gerne rette en stor tak til kommunens forvaltninger for det gode og konstruktive samarbejde i løbet af året og for at have taget godt imod borgerrådgiverfunktionen.

Tak også til de borgere, der har valgt at kontakte os – jeres tillid og åbenhed er afgørende og bidrager til værdifuld læring for hele Hedensted Kommune.

Det er vores håb, at både byrådet og medarbejderne i kommunen, som arbejder med sagsbehandling og borgerkontakt, vil finde inspiration og nyttig viden i årets beretning.

God læselyst.

1.2 Hos borgerrådgiveren

Hvem: Udgangspunktet er at enhver borger eller virksomhed, der har en individuel og væsentlig interesse i en sag kan klage til borgerrådgiveren. En klager må gerne være anonym.

Hvad: Borgerrådgiveren behandler klager over sagsbehandlingen/processen frem til (og efter) borgeren har modtaget en eventuel afgørelse. Borgerrådgiveren kan også behandle klager over personalets optræden, udførelsen af praktiske opgaver (faktisk forvaltningsvirksomhed), og diskrimination.

Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager over forhold, som hører under andre klageinstanser, fx Ankestyrelsen, Ombudsmandsager eller sager som indbringes for domstolene. Borgerrådgiveren kan heller ikke behandle klager vedrørende det faglige indhold i kommunernes afgørelser, politisk vedtagne beslutninger, f.eks. serviceniveauet i kommunen eller ansættelsesforhold i kommunen.

Borgerrådgiveren afgør selv om en klage giver grundlag for at kontakte kommunen, og hvilke dele af klagen der er behov for at forvaltningen forholder sig til.

Hvordan:

Borgerrådgiveren arbejder med tre typer af sager:

1. Råd- og vejledningssager, hvor borgeren modtager råd og vejledning, og sagen/henvendelsen kan afsluttes hos borgerrådgiveren. Det kan f.eks. handle om forvaltningsretlige spørgsmål, spørgsmål til sagsprocedurer, det forventede sagsforløb og forståelse af afgørelser.

2. Dialogsager, som benyttes i de tilfælde, hvor en borger henvender sig med et akut og/eller afgrænset problem, der kan løses ved, at borgerrådgiveren tager direkte kontakt til den pågældende afdeling for hjælp til at finde en løsning for borgeren.
3. Oversendelsessager, hvor borgerens klage oversendes til forvaltningen, som anmodes om at forholde sig skriftligt til borgerens klage, og hvor borgerrådgiveren ligeledes modtager en kopi af besvarelsen til borgeren.

Henvendelser fra borgerrådgiveren foregår på ledelsesniveau. Hvis der er behov for dialog med en medarbejder, er dette efter aftale med ledelsen. Medarbejderne i kommunen er altid velkommen til at kontakte os. Henvendelser/klager fra borgerrådgiveren besvares inden tre uger. Hvis svarfristen ikke kan overholdes, gives der besked til borger og borgerrådgiveren.



2 Sammenfatning

I 2024 blev der registreret 257 henvendelser til borgerrådgiveren i Hedensted kommune. Til sammenligning var der 115 henvendelser i 2023.

Henvendelserne fordeler sig med:

- 122 henvendelser vedrørende Læring
- 74 henvendelser vedrørende Beskæftigelse
- 37 henvendelser vedrørende Social Omsorg
- 14 henvendelser vedrørende Vækst, Teknik & Fællesskab
- 5 henvendelser vedrørende Hedensted Kommune
- 4 henvendelser som faldt udenfor borgerrådgiverens kompetenceområde
- 1 henvendelse vedrørende kommunaldirektørens område

I 74 % af de henvendelser vi har modtaget i løbet af året, svarende til 189 henvendelser, har vi selv besvaret borgerens henvendelse eller spørgsmål, ved at give borgeren råd og vejledning, eller lytte til deres oplevelser af et sagsforløb.

Borgerne ønskede typisk at drøfte deres sagsforløb, kontakt og samarbejde med en uvildig part for at sikre, at processen foregår efter gældende regler. Borgeren kan gennem disse råd og vejledningssamtaler få vejledning om fx lovgivningen, sagsbehandlingsreglerne og de processer, der typisk er i løbet af et sagsforløb.

I 36 tilfælde, svarende til 14 % af de 257 henvendelser, har vi fundet anledning til at involvere forvaltningerne gennem dialog eller oversendelsessager.

16 gange, svarende til 6%, af henvendelserne har vi deltaget i borgerens møde med forvaltningen.

Seks gange har vi hjulpet en borger med at klage over en afgørelse, og i tre tilfælde har vi været borger behjælpelig med en ansøgning.

Fire gange i løbet af 2024 har vi holdt oplæg og præsentation omkring borgerrådgiverfunktionen.

Henvendelser til borgerrådgiveren har i 2024 især handlet om:

- **Spørgsmål til (igangværende) sagsbehandling**
- **Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedure (fremadrettet om sagsforløbet)**
- **Manglende inddragelse**
- **Borgerrådgiver deltager i borgeres møde med forvaltningen**
- **Spørgsmål til borgeres afgørelse**
- **Borgeren oplever utilstrækkelig støtte**

I de 36 tilfælde, vi har involveret forvaltningen, har manglende svar været den primære årsag.

Med baggrund i de 257 henvendelser vi har modtaget i 2024, og den dialog vi har haft med borgerne og forvaltningerne i Hedensted Kommune, har vi følgende opfordringer:

- **At styrke borgernes mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag. Kommunalbestyrelsen tilrettelægger behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed. Dette kan med fordel gøres ved at indføre faste procedurer for borgerinddragelse i alle relevante sagsgange**
- **At svare hurtigt og imødekomme på borgernes spørgsmål, klager og forespørgsler styrker tilliden til kommunen. Derudover fremmer det en åben, gennemsigtig og serviceorienteret forvaltning. Borgerrådgiverens erfaring er, at et højet fokus herpå ofte har en positiv effekt på borgerens tillid til kommunen i almindelighed**

- **At forvaltningerne særligt i de komplekse og langstrakte sagsforløb, med jævne mellemrum og af egen drift opdaterer borgerne omkring deres sagsforløb.**

Vi finder det positivt, når de enkelte afdelinger eller sagsbehandlere henviser borger til os, kontakter os for uformel sparring om sagsbehandlingen og inviterer os med til personalemøder for præsentation af borgerrådgiverfunktionen. Vores erfaring er, at det netop i sådanne møder er muligt at blive klogere sammen på, hvordan vi fortsat kan udvikle god sagsbehandling og betjening af borgerne.

Ved sådanne møder kan vi have en direkte dialog med kommunens ledere og medarbejdere om konkrete problemstillinger, som borgerne har oplevet i relation til deres afdeling. Samtidig kan vi drøfte, hvordan forvaltningen kan arbejde målrettet på at imødekomme borgernes frustrationer over sagsbehandlingen og samarbejdet med kommunen.

3 Henvendelser til Borgerrådgiveren i 2024

I de følgende afsnit vil vi redegøre for de henvendelser som vi har modtaget i løbet af 2024.

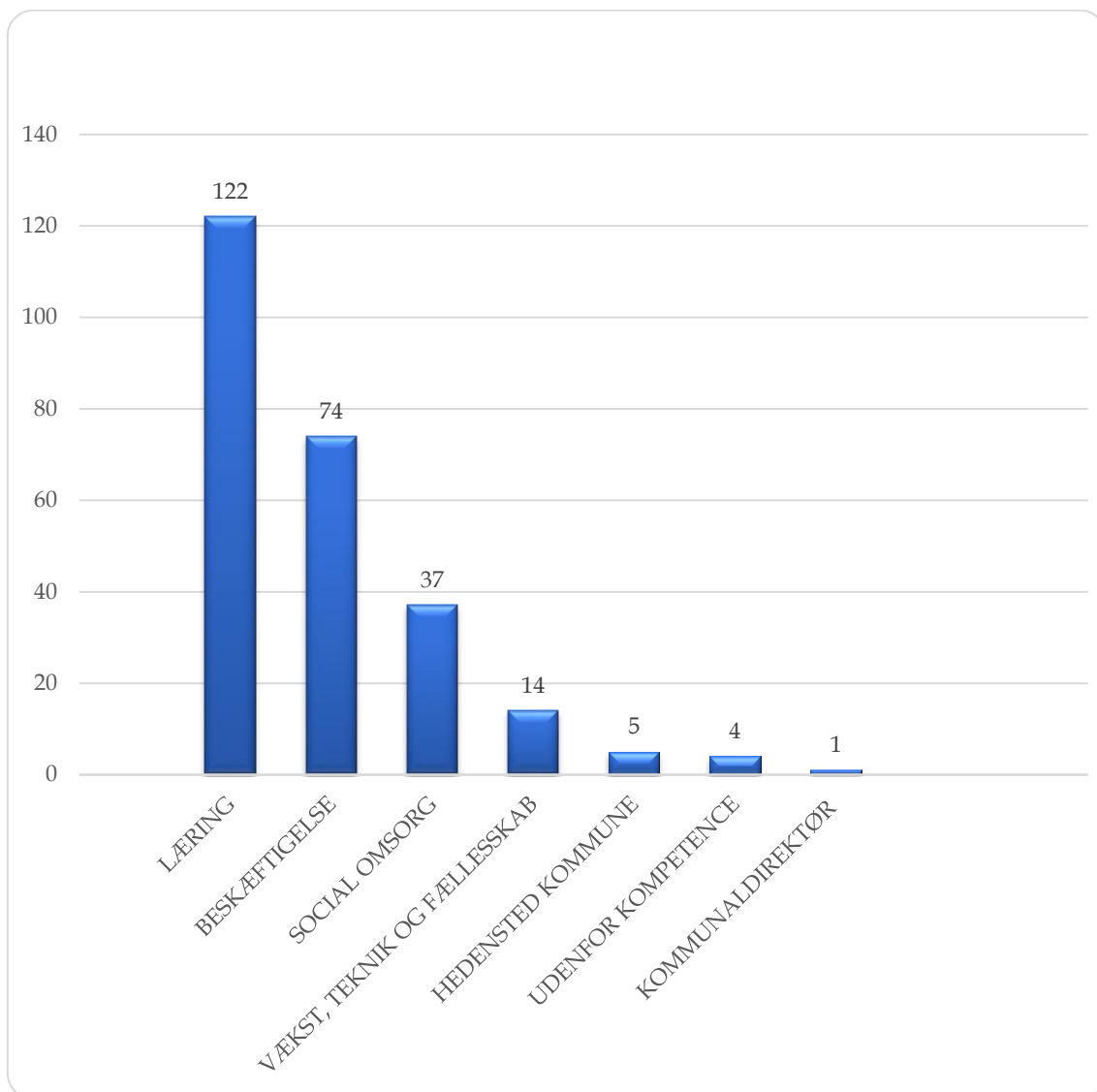
Først præsenteres et generelt overblik over de samlede antal henvendelser, som de fordeler sig på kerneområderne.

Dernæst et afsnit om hvordan borgerrådgiveren har behandlet henvendelserne, samt årsager til borgerens henvendelser illustreret med nogle case-eksempler.

Afsnit 4-7 indeholder en nærmere beskrivelse af henvendelserne vedrørende de enkelte afdelinger.

Borgerrådgiveren har i 2024 registreret i alt 257 henvendelser.

Henvendelserne fordeler sig som vist i **Figur 1**:



Enkelte borgere henvender sig med problemstillinger, der falder udenfor borgerrådgiverens kompetence. Vi yder her en mere kortfattet vejledning til borgerne og giver dem oplysninger om, hvor de i stedet kan henvende sig.

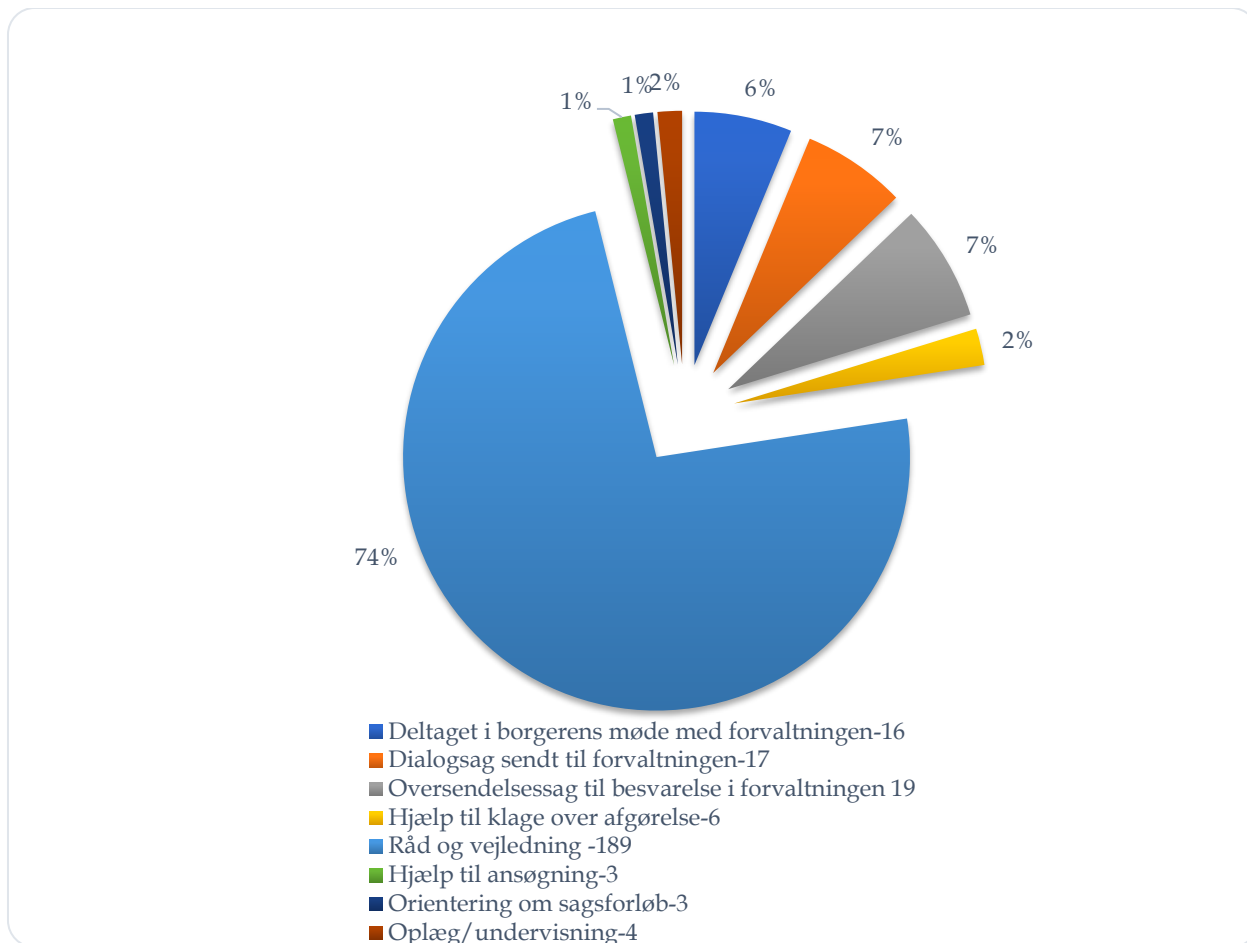
Fordelingerne mellem forvaltningerne er ikke overraskende, da disse afdelinger er kendetegnet ved at have en høj grad af borgerkontakt, samtidig med at der varetages opgaver med et stærkt myndighedspræg

Borgerrådgiveren gør opmærksom på, at antallet af registrerede henvendelser ikke er lig med samtlige henvendelser til borgerrådgiveren. For en mere detaljeret gennemgang af registreringsmetode og vores refleksioner bag disse henvises til bilag 1.

3.1 Borgerrådgiverens behandling af de 257 henvendelser.

Borgerrådgiverens behandling af henvendelserne fordeler sig som vist i nedenstående figur 2.

FIGUR 2



3.2 Besvaret af Borgerrådgiveren

Som det fremgår af figur 2, er 74 % af henvendelserne, svarende til 189 af de 257 henvendelser afsluttet med en samtale hos borgerrådgiveren uden, kommunen har været involveret i besvarelsen.

En henvendelse kan være alt fra et kort spørgsmål til længere forløb. Typiske spørgsmål i denne kategori er spørgsmål som: *Kan det virkelig være rigtigt at kommunen må det? Hvor lang tid må det tage at behandle min sag? Hvorfor indhenter de ikke de oplysninger, som jeg foreslår dem? Hvorfor hører jeg ingenting?*

Borgeren kan i samtalen med borgerrådgiveren fremføre sine synspunkter, eller stille spørgsmål til en given sagsbehandling.

101 ud af de 189 henvendelser, som borgerrådgiveren har besvaret, har omhandlet spørgsmål til sagsbehandlingen, sagsbehandlingsproceduren, manglende inddragelse, spørgsmål til borgers afgørelse og borgers oplevelse af utilstrækkelig støtte:

- 39 spørgsmål til sagsbehandlingen
- 25 spørgsmål til sagsbehandlingsprocedure
- 16 spørgsmål vedrørende manglende inddragelse
- 13 spørgsmål til borgerens afgørelse
- 8 spørgsmål omhandlende utilstrækkelig støtte

At borgeren efterspørger uvildigt råd og vejledning omkring usikkerhed/frustration over mødet med sagsbehandlingen i kommunen, kan skyldes flere faktorer.

Nogle borgere udtrykker at kommunens måde at kommunikere på kan være svært at forstå. Borgerne ønsker derfor vejledning fra en uvildig part, der kan forklare de forskellige sagsskridt, konsekvenserne af afgørelserne og mulighederne for videre handling.

Borgerrådgiveren har besvaret i alt 24 henvendelser, der har handlet om borgernes oplevelse af manglende inddragelse og utilstrækkelig støtte.

Borgernes frustration knytter sig typisk til den kommunikation, der finder sted. Borgerne peger især på, at uklar eller mangelfuld kommunikation fører til frustration og en oplevelse af ikke at blive inddraget. Det betyder, at borgerne ikke oplever deres mulighed for inddragelse som reel.

En familie beskriver oplevelsen af samarbejdet, herunder manglende inddragelse således:

- *Vi oplever ikke at der er et reelt samarbejde. Vi bliver ikke inddraget i sagsbehandlingen undervejs, aftalerne vi indgår, bliver ikke overholdt, og når vi beder om referat af samtalerne/møder bliver det ikke sendt til os.*

Borgerrådgiveren skal hertil bemærke, at vi som regel involverer forvaltningerne vedrørende de henvendelser, som omhandler manglende inddragelse, eller når borgeren oplever utilstrækkelig støtte. I flere tilfælde har borgerne dog ikke ønsket, at vi videresender en henvendelse eller klage til forvaltningerne. Borgerne nævner her, at de bliver usikre på hvordan forvaltningerne vil modtage en sådan henvendelse, og om det kan påvirke sagsbehandlingen og den endelige afgørelse negativt. I flere af henvendelserne omkring manglende inddragelse og utilstrækkelig støtte har borgerne også udtrykt ønske, om borgerrådgiveren i stedet kan deltage i borgerens møde med forvaltningen for derigennem at øge fokus på at samarbejdet og inddragelsen kan bedres. Borgerrådgiveren er her nødt til at respektere borgernes ønske om ikke at klage og giver i disse tilfælde råd og vejledning til borgerne.

For at imødegå borgernes usikkerhed eller frustration over sagsbehandlingen kunne forvaltningen fortsat have opmærksomhed på følgende:

- Klar kommunikation og gennemsigtighed undervejs i sagsbehandlingen.
- Klar information om sagsbehandlingsprocedurer.
- Aktiv inddragelse af borgeren i processen.
- En grundig og forståelig forklaring af afgørelser.

Med baggrund i de borgerhenvendelser vi har haft i løbet af 2024, vil vi gerne opfordre til at kommunen har en fortsat opmærksomhed på at styrke borgerinddragelsen i alle relevante forløb – særligt inden for områder som social, familie og beskæftigelsesindsatser, hvor borgerens egen indsigt og motivation er afgørende for et godt resultat.

Hvorfor vi mener det er vigtigt:

- Når borgere føler sig hørt og taget alvorligt, øges deres tilfredshed og tillid til kommunen
- Borgerinddragelse fører til mere målrettede og relevante løsninger som skaber bedre resultater for den enkelte
- Tydelig og tidlig borgerdialog reducerer risikoen for klager og misforståelser og kan være medvirkende til at forebygge konflikter.

Nedenfor følger case-eksempler på spørgsmål, som borgerne henvendte sig med i løbet af 2024, og hvordan de blev håndteret af borgerrådgiveren.

- *En borger henvender sig med spørgsmål omkring sit ressourceforløb og mulighed for at søge om tabt arbejdsfortjeneste. Borger oplyser at have problemstillinger som går på tværs af forskellige forvaltningsområder, da borger også har et barn som mistrives og ikke går i skole. Borger gør fra starten klart, at vedkommende ikke ønsker at klage, da borger er utryk ved, hvordan dette bliver håndteret, og om det kan påvirke den efterfølgende sagsbehandling og hjælp til familien. Borger oplyser at være vejledt i, at man ikke kan søge om tabt arbejdsfortjeneste, når man er i ressourceforløb. Borgerrådgiveren vejleder borgeren i, at vedkommende kan søge om tabt arbejdsfortjeneste, og har efterfølgende ret til at klage over afgørelsen. Der tales i den forbindelse også om borgernes bekymring for at klage over sagsbehandlingen, hvor det ifølge borgerrådgiverens erfaringer fra andre sager ikke er fremkommet nogen tilbagemeldinger om, at forvaltningerne håndterer klagerne på en ukonstruktiv eller uforsonlig måde. Dette beroligede borgeren, ligesom borger blev positiv over forvaltningens tilgang til henvendelserne fra borgerrådgiveren.*
- *En borger henvendte sig med spørgsmål til sagsprocedurerne omkring hvad kommunen er forpligtet til, når de modtager en underretning fra en læge? Hvad er en børnefagligundersøgelse? Hvad er mulighederne for støtte? Tager kommunen de underretninger alvorligt?*
- *En borger kontakter borgerrådgiveren og ønsker råd og vejledning om, hvordan sygedagpengereglerne skal forstås. "Jeg er stadigvæk syg, hvilket min læge fortæller dem, men jobcentret mener ikke jeg er syg i forhold til alle erhverv? Hvad betyder det?" Borgerrådgiveren taler her med borgeren om, hvilke oplysningsgrundlag kommunen har i en sag om sygedagpenge, at kommunen skal tage stilling til om hvorvidt sygedagpengene kan forlænges, at de lægelige oplysninger i sagen, skal indgå i det samlede oplysningsgrundlag og borgerens mulighed for at komme med oplysninger i partshøring og efterfølgende klage over afgørelsen.*
- *En borger undrer sig over formålet med en nabohøring. Bliver oplysningerne i sådanne høringer overhovedet brugt til noget? Naboen har alligevel fået lov til det hele, så hvad skulle mit svar så bruges til? Borgerrådgiveren vejleder herom, at kommunen bruger svarene til at sikre et korrekt oplysningsgrundlag i sagen, inden de træffer afgørelse. Borgeren blev vejledt i, at der kan fremkomme oplysninger fra en nabohøring, som kommunen ikke i forvejen har. Der blev også vejledt i at nabohøringen sikrer, at naboens stemme bliver hørt, selv om det ikke nødvendigvis betyder, at indsigtelsen stopper projektet.*
- *En borger henvender sig og ønsker råd og vejledning omkring procedurerne i forbindelse med kommunens notat og journaliseringspligt. Borger er meget uenig i forvaltningens notater fra møder. Borger mener ikke at kunne genkende samtalerne og de indgåede aftaler på møderne. Borger oplever, at det påvirker samarbejdet, når der er uenighed om, hvad der er sagt og gjort - og ikke mindst hvad der efterfølgende skal ske i sagen. Borgerrådgiveren taler med borgeren om hvad notatpligten indebærer, samt hvad hensigten med notatpligten er. Der tales også om at myndigheden gerne må skelne om hvorvidt oplysninger, vurderinger eller sagsskridt som føres til notat allerede fremgår af sagen, da notatpligten så ikke er gældende. Der blev også talt om borgerens mulighed for at få sine bemærkninger lagt til referatet.*
- *En borger henvender sig, da familien nu for syvende gang har fået en ny sagsbehandler. Borger har flere dårlige erfaringer fra tidligere, og oplyser, at familien nu er indkaldt til et møde med ny rådgiver. Borger oplever det udfordrende og frustrerende at skulle begynde forfra hver gang et skift sker. Vi lytter her på borgerens oplevelser, og giver råd og vejledning om, hvordan et sagsforløb kan komme godt fra start.*
- *Borger beder om råd og vejledning til, hvordan borger kan undgå, at frustrationer og tidligere dårlige erfaringer bliver dominerende på mødet, da borger gerne vil lytte til det, forvaltningen bringer med. Borgerrådgiveren hjalp her borgeren med at forberede sig til mødet med fokus på, at borgeren ligeledes har en rolle, som også påvirker møderne.*

3.3 Besvaret af forvaltningerne:

Nedenfor vil vi gennemgå de henvendelser, som vi har valgt at involvere de forskellige forvaltninger i. Det handler om dialog- og oversendelsessagerne, som vi i 36 tilfælde i løbet af 2024 har bedt kommunen forholde sig til.

Som det fremgår af figur 2, har borgerrådgiveren i 2024 fremsendt en dialogsag 17 gange.

Derudover har vi i 19 tilfælde anmodet forvaltningen om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse eller klage gennem en oversendelsessag.

Henvendelser fra borgerne i de 36 sager, hvor forvaltningerne har været involveret i besvarelsen, fordeler sig på følgende måde:

- 9 vedrørende manglende svar
- 3 vedrørende utilstrækkelig støtte
- 3 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen
- 3 vedrørende personfølsomme oplysninger
- 3 vedrørende manglende helhedsorienteret indsats
- 3 vedrørende manglende inddragelse
- 2 vedrørende personalets optræden
- 2 vedrørende manglende udførelse
- 2 vedrørende manglende orientering
- 2 vedrørende manglende afgørelse
- 1 vedrørende lang sagsbehandlingstid
- 1 vedrørende manglende råd og vejledning
- 1 vedrørende ønske om sagsbehandlerskifte
- 1 vedrørende borgeres ønske om råd og vejledning

Eksempel på dialogsager:

- *En borger henvender sig, da familien efter et møde havde fået oplyst, at de ville få svar på, hvorfra og hvordan en afmelding af hjælp var sket. Familien oplyser, at de efter en operation stod uden hjælp, da hjemmesygeplejen var blevet afmeldt. Familien var oplyste, at det var kommunen, der havde afmeldt hjælpen. Kommunen havde lovet at undersøge sagen og vende tilbage med en forklaring på, hvorfor og hvordan afmeldingen var sket. Familien henvendte sig til borgerrådgiveren, da de imidlertid ikke modtog noget svar fra kommunen. Familien understreger, at det er vigtigt for dem at få en afklaring, så de ikke ville havne i samme situation en anden gang. Familien gav udtryk for stor utryghed som følge af det tidligere forløb, og ønskede, udover en forklaring, svar på, hvordan kommunen vil sikre, at en lignende situation ikke opstod igen. Efter borgerådgiverens henvendelse kom afdelingen med et svar til borgeren, samt en plan for hvordan familien kunne undgå at stå i samme situation igen.*
- *En borger kontakter borgerrådgiveren og udtrykker frustration over ikke at blive inddraget og modtage svar på, hvad kommunen agtede at gøre ved en virksomhed, som trods et forbud fortsat drev deres virksomhed videre til stor gene for naboerne. Borgeren havde modtaget besked fra kommune om at virksomheden havde fået en dato for, hvornår de skulle være ude af matriklen. Virksomheden overholdt ikke denne dato, oplyste borger, og borger oplevede ikke at kunne få et klart svar om, hvad kommunen kunne/ville gøre for at stoppe virksomheden. Borgerrådgiveren bad kommunen at kontakte borgeren og forklare hvad kommunen kunne gøre, hvis en virksomhed ikke overholdte forbuddet.*

Eksempel på en oversendelsessag, hvor borger ønskede at klage over sagsprocessen, og mange rådgiverskift:

- *En borger henvendte sig til borgerrådgiveren og var frustreret over ikke at kunne få svar og kontakt med sin sagsbehandler. Borgeren havde sendt nogle supplerende oplysninger i en sag,*

som omhandlede nogle beregningsmæssige forhold, men modtog hverken kvittering eller svar på om oplysningerne var modtaget.

Borger ønskede også at påklage, at familien på 10 måneder havde haft seks forskellige rådgivere tilknyttet sagen. Borger oplyste selv flere gange at have forsøgt at komme i kontakt med afdelingen, ved at ringe og skrive, henholdsvis til rådgiver og omstillingen, uden held. De mange rådgiverskift bekymrede borger, da vedkommende oplevede at skulle begynde forfra hver gang en ny rådgiver kom på sagen.

Chefen fra området tog efter henvendelsen personligt kontakt til borgeren, ligesom der til borgerrådgiveren blev sendt et fint og uddybende svar om de påklagede forhold, med en bekræftelse på, at det ikke var tilfredsstillende med de hyppige rådgiverskift. Borgerrådgiveren modtog efter svaret også en positiv tilbagemelding fra borgeren, der oplyste, at vedkommende nu kunne se fremad, og oplevede et godt samarbejde med ny rådgiver på sagen.

Eksempel på en oversendelsessag, hvor borger klagede over faktuelle fejl i sagen:

- En borger henvendte sig til borgerrådgiveren, da hun flere gange havde oplevet fejl i oplysninger i familiens sager. Ved et møde blev der for eksempel refereret til oplysninger, som efter borgerens opfattelse tydeligvis ikke vedrørte deres barn. Medarbejderen bekræftede, at det handlede om et andet barn. Borgeren oplevede også, at afdelingen havde indsendt dokumenter til Ankestyrelsen med oplysninger, som hun ikke kunne genkende. Vi sendte en klage til afdelingen, da forældrene følte stigende utryghed og mistillid til, om sagerne blev korrekt belyst, hvilket skabte usikkerhed om afgørelsens gyldighed. De var også bekymrede for, om oplysninger fra deres familie kunne være blevet blandet sammen med andre sager, og om der var sket datasikkerhedsbrud.

Afdelingen beklagede fejlene, herunder forteklæb ved mødet og tastefejl i en afgørelse, men afviste øvrige fejl og vurderede, at der ikke var sket datasikkerhedsbrud. Borgeren kontaktede os igen, da afdelingens svar på klagen indeholdt fejl i begge forældrenes navne, og svaret fremstod kortfattet, hvilket gav indtryk af, at klagen ikke blev taget alvorligt. Borgeren følte, at svaret bekræftede hendes mistillid til afdelingens håndtering af familiens data.

Borgerrådgiveren tog derfor kontakt til afdelingens ledelse for at drøfte borgerens frustrationer og mulige tiltag til at genoprette tilliden og sikre et bedre samarbejde fremadrettet. Det er afgørende for borgerens tillid og sagens oplysning, at de rigtige oplysninger anvendes. Vi vurderede, at samarbejdet var ved at gå i hårdknude, hvilket kunne vanskeliggøre en korrekt afgørelse. Derfor fulgte vi op med en mundtlig dialog med afdelingen.

Afdelingens ledelse inviterede herefter til et dialogmøde med forældrene og borgerrådgiveren. På mødet fik borgeren mulighed for at uddybe sine frustrationer. Det er vores indtryk, at der blev lavet konkrete aftaler om det fremadrettede samarbejde med fokus på løbende opfølgning og dialog for at genoprette borgerens tryghed.

Eksempel på en oversendelsessag, hvor borger klager over sagsprocessen i et forløb, hvor borgers klage blev hjemsendt fra Ankestyrelsen tre gange med samme begrundelse:

- En borger klagede over, at et afslag på støtte for tredje gang var hjemvist af Ankestyrelsen til fornyet behandling i kommunen. Alle tre gange med samme enslydende begrundelse. Borgeren oplyste, at Ankestyrelsen ved hver hjemsendelse konkret havde anført, hvilke sagsbehandlingsskridt kommunen skulle foretage, men at afdelingen ikke havde fulgt disse anvisninger. Det var nu over et år siden første hjemsendelse, og sagen var stadig ikke afsluttet. Vi sendte derfor en klage til afdelingen for at få en redegørelse.

Afdelingen svarede, at de mente at have fulgt Ankestyrelsens anvisninger ved de to tidligere hjemvisninger, men erkendte, at Ankestyrelsen stadig ikke fandt sagen tilstrækkeligt oplyst til at kunne vurdere afgørelsen. De beklagede, at sagen var hjemvist for tredje gang, og oplyste, at de traf afgørelser ud fra en faglig vurdering i overensstemmelse med lovgivning og Ankestyrelsens praksis. De oplyste også forventet dato for en ny afgørelse, cirka 14 måneder efter første hjemsendelse.

Vi havde efterfølgende en dialog med afdelingens ledelse om sagsbehandlingstiltag, der kan sikre, at sager oplyses bedre, så gentagne hjemvisninger undgås. Baggrunden for vores opfølgning var, at forløbet efter borgerrådgiverens opfattelse indeholder væsentlige retssikkerhedsmæssige problematikker:

- *Flere hjemvisninger forlænger sagsbehandlingstiden og usikkerheden for borgerens livssituation, og i perioden bliver borgere frustreret over, hvordan vedkommende skal indrette sig for at klare den.*
- *Det kræver stor vedholdenhed at klage flere gange, og risikoen er, at borgeren opgiver at få sagen prøvet korrekt.*
- *Gentagne fejl kan svække tilliden til myndighedens kompetence og retfærdighed.*

Det er vores vurdering, at afdelingernes besvarelser på vores henvendelser generelt indeholder uddybende forklaringer og redegørelser for den sagsbehandling, der har fundet sted. Ligeledes har afdelingerne i flere tilfælde inviteret borgeren til en dialog om forløbet og om, hvordan samarbejdet kan forbedres fremadrettet.

I de tilfælde, hvor afdelingerne anerkender, at sagsbehandlingen eller et forløb ikke har været hensigtsmæssigt og har været frustrerende for borgeren, ledsages svaret ofte også af en beklagelse.

Det er vores erfaring, at en sådan anerkendelse har stor betydning for borgeren og kan være afgørende for, at vedkommende kan lægge sagen bag sig og begynde at genopbygge tilliden til kommunen.

Som oftest hører borgerrådgiveren ikke yderligere fra borgerne, efter at afdelingen har afgivet sit svar. Dette tolker vi som et tegn på, at borgerne generelt er tilfredse med de svar, de har modtaget.

Der kan dog være enkelte tilfælde, hvor afdelingens svar giver anledning til, at borgerrådgiveren må stille opfølgende eller afklarende spørgsmål.

I 2024 har vi to gange fundet anledning til at stille uddybende spørgsmål til en besvarelse fra forvaltningen. Når vi stiller sådanne spørgsmål, skyldes det, at de modtagne svar ikke tilstrækkeligt forklarer eller belyser de bagvedliggende grunde for sagsbehandlingen. Der kan også være behov for at præcisere borgerrådgiverens fortolkning af gældende regler på området.

Derudover har borgerrådgiveren i løbet af 2024 i 6 tilfælde hjulpet borgeren med at formulere en skriftlig klage over afgørelse og 3 gange hjulpet med at fremsende en ansøgning.

I 2024 har vi også deltaget i en række møder mellem borger og forvaltning som støtte til borgere, der oplever det særligt svært både at lytte og få fremført egne spørgsmål og synspunkter i mødet med kommunen. Vi prioriterer også at deltage i møder, hvor borgere oplever et højt konfliktniveau eller giver udtryk for en stor grad af mistillid til den afdeling, der behandler deres sag.

I 2024 har borgerrådgiveren i 16 tilfælde deltaget i borgerens møde med kommunen.

I de efterfølgende afsnit redegøres der for de henvendelser vi har modtaget på de enkelte kerneområder, samt hvordan henvendelserne blev behandlet.

4 Læring

I 2024 har borgerrådgiveren registreret 122 henvendelser vedrørende Læring. Henvendelserne fordeler sig som følger:

- 108 henvendelser til Børn og Familie
- 7 henvendelser vedrørende læring i skolen
- 6 henvendelser vedrørende læring i dagtilbud
- 1 henvendelse vedrørende PPR

Størstedelen af henvendelserne til området har været i relation til Børnehandicap og Familieafdelingen.

4.1 Besvaret af Borgerrådgiveren

89 af de 122 henvendelserne vedrørende Læring er besvaret af borgerrådgiveren, uden at den berørte afdeling har været involveret i besvarelsen.

54 af disse henvendelser har omhandlet spørgsmål til sagsbehandlingen, sagsbehandlingsproceduren samt borgeres afgørelse. Henvendelserne fordeler sig med følgende:

- 15 spørgsmål til sagsbehandlingen
- 9 spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren
- 9 spørgsmål omkring sagsbehandlingstid
- 8 spørgsmål vedrørende manglende inddragelse
- 7 spørgsmål vedrørende utilstrækkelig støtte
- 6 spørgsmål vedrørende borgerens afgørelse

Borgernes henvendelser vedrører primært spørgsmål om den igangværende sagsbehandling, de fremadrettede sagsprocedurer og spørgsmål omkring sagsbehandlingstid. Vi får ligeledes også spørgsmål, hvor borgeren oplever manglende inddragelse i deres forløb ligesom nogle borgere kan have en oplevelse af utilstrækkelig støtte.

Det er ikke borgerrådgiverens generelle opfattelse, at sagsbehandlere undlader at orientere borgerne om de konkrete skridt i sagsbehandlingen eller om det forventede forløb i deres sag. Der er dog tegn på, at ikke alle borgere fuldt ud forstår deres sagsforløb – herunder hvad der undersøges, hvorfor det undersøges, og hvad der efterfølgende vil ske.

En mulig metode til at imødegå borgernes frustrationer på dette område kunne være, at sagsbehandlere som en fast del af deres dialog med borgerne fortsat tydeligt og systematisk informerer om:

- De aktuelle trin i sagsbehandlingen
- Formålet med de enkelte undersøgelser
- Det forventede fremadrettede forløb

En sådan praksis vil kunne styrke borgernes forståelse af deres sag og samtidig medvirke til at øge tilliden til sagsbehandlingsprocessen.

4.2 Besvaret af Læring

I 2024 har vi 18 gange bedt Læring om at forholde sig til borgerens henvendelse. De fordeler sig med henholdsvis:

- 9 dialogsager
- 9 oversendelsessager

Årsagen til den frustration og utilfredshed, borgerne giver udtryk for i de 18 henvendelser, hvor området har været involveret i besvarelsen, fordeler sig på følgende måde:

- 3 henvendelser vedrørende utilstrækkelig støtte
- 3 henvendelser vedrørende manglende svar
- 2 henvendelser vedrørende manglende udførsel af støtte
- 2 henvendelser vedrørende personalets optræden
- 2 henvendelser vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen
- 1 henvendelse vedrørende personfølsomme oplysninger
- 1 henvendelse vedrørende ønske om sagsbehandlerskifte
- 1 henvendelse vedrørende manglende orientering
- 1 henvendelse vedrørende manglende inddragelse
- 1 henvendelse vedrørende manglende afgørelse
- 1 henvendelse vedrørende lang sagsbehandlingstid

5 Beskæftigelse

I 2024 har borgerrådgiveren registreret 74 henvendelser vedrørende Beskæftigelse. Henvendelserne fordeler sig på følgende afdelinger:

- 45 henvendelser vedrørende Jobcenter
- 19 henvendelse vedrørende Borgerservice
- 9 henvendelser vedrørende Ungeenheden
- 1 henvendelse vedrørende rusmiddelcenter og Socialpsykiatri

5.1 Besvaret af Borgerrådgiveren

61 af de 74 henvendelser vedrørende Beskæftigelse er besvaret af borgerrådgiveren, uden at forvaltningerne har været involveret.

36 af disse henvendelser har omhandlet spørgsmål til sagsbehandlingen, til sagsbehandlingsproceduren, til borgeres afgørelse, og en oplevelse af manglende inddragelse i sagsprocessen:

- 15 spørgsmål til sagsbehandlingen
- 9 spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren
- 6 spørgsmål vedrørende borgeres afgørelse
- 6 spørgsmål omhandlende manglende inddragelse

Årsagerne til borgerens henvendelser har især omhandlet spørgsmål i relation til sagsbehandlingen og til borgerens fremadrettede forløb. Når vi spørger borgerne, hvorfor de har henvendt sig til borgerrådgiveren, samt hvad deres ønsker og forventninger er, svarer de fleste, at de oplever, at lovgivningen samt de sagsoplysninger, der skal belyse sagen, kan være komplekse at overskue. Flere nævner, at de ønsker en højere grad af medinddragelse, da de oplever sig hægtet af, særligt i de langstrakte afklaringsforløb, hvor borgeren skal have afklaret sin arbejdsevne. Borgerne ønsker ofte også at drøfte deres forløb med en uvildig part, som ikke er direkte involveret i deres sagsbehandling. Borgerens tilbagemelding i råd og vejledningssagerne er at de bliver mere rolige og bedre kan forstå den sagsbehandling som foregår, når de får mulighed for at tale sagen igennem og i nogle tilfælde kan få be- eller afkræftet, at den proces, der foregår, er i tråd med lovgivningen og god forvaltningsskik.

5.2 Besvaret af Beskæftigelse

I 2024 har vi 4 gange anmodet Beskæftigelse om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse eller klage over sagsprocessen.

De fordeler sig med henholdsvis:

- 3 oversendelsessager
- 1 dialogsag

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

- 1 henvendelse vedrørende manglende svar
- 1 henvendelse vedrørende manglende inddragelse
- 1 henvendelse vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen
- 1 henvendelse vedrørende manglende helhedsorienteret indsats

6 Social Omsorg

I 2024 har borgerrådgiveren registreret 37 henvendelser til Social Omsorg. Henvendelserne fordeler sig på følgende vis:

- 21 henvendelser vedrørende Voksenhandicap
- 16 henvendelser vedrørende Sundhed og Ældre

6.1 Besvaret af Borgerrådgiveren

25 af de 37 henvendelserne vedrørende Social Omsorg er besvaret af borgerrådgiveren, uden at forvaltningerne har været involveret i besvarelsen.

16 af disse henvendelser har omhandlet spørgsmål til sagsbehandlingen, spørgsmål vedrørende borgerens afgørelse, og til sagsbehandlingsprocedurerne, og de fordeler sig på følgende måde:

- 9 spørgsmål til sagsbehandlingen
- 4 spørgsmål vedrørende borgerens afgørelse
- 3 spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren

6.2 Besvaret af Social Omsorg

I forhold til Social Omsorg har borgerrådgiveren 8 gange bedt området om at forholde sig til borgerens henvendelser eller klage over sagsbehandlingen. De fordeler sig med henholdsvis:

- 5 dialogsager
- 3 oversendelsessager

I et tilfælde har vi hjulpet borgeren med at få indsendt en ansøgning og én gang har vi været borgeren behjælpelig med at klage over en afgørelse. Derudover har vi en enkelt gang deltaget i et dialogmøde sammen med borger.

Årsagen til henvendelserne fra borgerne i de 8 sager, som vi har involveret Social Omsorg i fordeler sig på følgende måde:

- 2 henvendelser vedrørende helhedsorienteret indsats.
- 2 henvendelser vedrørende manglende svar
- 2 henvendelser vedrørende personfølsomme oplysninger
- 1 henvendelse vedrørende en borger der ønskede kontakt med henblik på afklaring af støttemuligheder.
- 1 henvendelse vedrørende manglende orientering

7 Vækst, Teknik & Fællesskab

Borgerrådgiveren har i 2024 registreret i alt 14 henvendelser vedrørende Vækst, Teknik og Fællesskab. I syv ud af de 14 henvendelser har borgerrådgiveren ydet råd og vejledning.

Fem gange har borgerrådgiveren bedt området om at forholde sig til borgerens henvendelser. Det fordelte sig som følger:

- 3 oversendelsessager
- 2 dialogsager

Vi har en enkelt gang holdt et oplæg for området med præsentation af borgerrådgiverfunktionen. Derudover har vi en enkelt gang orienteret og haft dialog med ledelsen omkring et sagsforløb.

Årsagerne til borgernes henvendelse i de 5 sager vi har involveret forvaltningen i:

- 3 henvendelser vedrørende manglende svar
- 1 henvendelse vedrørende manglende råd og vejledning
- 1 henvendelse vedrørende langsom sagsbehandling

.

8 Henvendelser vedrørende Borgerrådgiveren

I 2024 var der 5 henvendelser, der ikke direkte vedrørte et direktørområde, men som f.eks. drejede sig om mere generelle henvendelser vedrørende borgerrådgiverfunktionen i Hedensted Kommune.

Der er f.eks. tale om præsentation af borgerrådgivers beretning, af selve borgerrådgiverfunktionen eller interview, undervisning og inspiration mv.

Kommunen er altid velkommen til at kontakte os, og vi vil gerne inviteres ud i de enkelte afdelinger og præsentere borgerrådgiverfunktionen for kommunens ledere og medarbejdere, så der opnås et bedre kendskab til borgerrådgiverfunktionen herunder de muligheder, det giver for forvaltningerne og de enkelte sagsbehandlere at samarbejde med os.

Kommunen er også altid meget velkommen til at henvende sig til os ved behov for oplæg eller drøftelse om god forvaltningsskik, sagsbehandlingsreglerne, god borgerbetjening eller konfliktforståelse.

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

Vi ser frem til at fortsætte det gode samarbejde med Hedensted kommune i 2025.

Bilag 1 Metodiske bemærkninger

Når borgerrådgiveren anvender sit datamateriale, er det vigtigt at holde sig for øje hvilken type data, der reelt er tale om, når man – med henblik på at forbedre sagsbehandlingen – skal forsøge at udnytte den viden, der ligger i disse data.

Man skal være meget opmærksom på, at de registrerede henvendelser ikke er repræsentative i forhold til det samlede antal henvendelser til kommunen. Henvendelserne til borgerrådgiveren udgør kun et lille udsnit af al den sagsbehandling, der er foregået i Hedensted Kommune i løbet af 2024. Beretningen giver et billede af, hvordan nogle borgere har oplevet sagsbehandlingen i kommunen, og det ligger der efter vores opfattelse værdifuld viden i. Beretningen viser imidlertid ikke, hvordan det generelt ser ud i kommunen. Beretningen kan til gengæld inspirere forvaltningen til evt. at foretage en nærmere undersøgelse af sagsbehandlingen inden for et specifikt område.

Det er med andre ord i højere grad indholdet i henvendelserne end antallet af henvendelser, der er relevant i forhold til en eventuel forbedring af sagsbehandlingen.

Henvendelserne til borgerrådgiveren fortæller os noget om, hvad der kendetegner sagsbehandlingen i de tilfælde, hvor en sag er gået skævt, eller hvor sagsbehandlingen har givet anledning til frustration hos borgeren. I sager, hvor der ikke er begået egentlige eller alvorlige sagsbehandlingsfejl, kan en henvendelse stadig lære os noget om sagsbehandlingen set fra et borgerperspektiv.

En eller flere henvendelser kan derfor give anledning til, at en given forvaltning, afdeling eller et team – eventuelt i samråd med borgerrådgiveren – som minimum forholder sig til, hvorvidt henvendelsen skal afstedkomme en ændring i sagsgange, interne procedurer m.v.

Henvendelserne til borgerrådgiveren er med andre ord at betragte som en indikator fremfor statistisk håndfaste beviser for, hvordan det står til med sagsbehandlingen i Hedensted Kommune. En indikator, som selvfølgelig kan være stærk eller svag afhængigt af antallet af henvendelser omhandlende de samme problemstillinger. I det lys kan én henvendelse give anledning til overvejelser om eller gennemførelse af justeringer i procedurer og sagsbehandlingsskridt hos både sagsbehandler og på afdelingsniveau.

Antallet af henvendelser er også delvist betinget af en række udefrakommende faktorer, der ikke direkte har med sagsbehandlingen i kommunen at gøre.

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

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

Endelig bør man notere sig, at nærværende beretning ikke er en videnskabelig undersøgelse, der fortæller os noget om egentlige årsagssammenhænge. Vi ved ikke med sikkerhed, hvilke faktorer der kan forklare, hvorfor kommunikationen mellem borger og forvaltning i visse tilfælde er mangelfuld, eller hvorfor sagsbehandlingen i flere sager opleves som langsom og langsom. Borgerrådgiveren har qua sine samtaler med borgerne og forvaltningen naturligvis en idé herom. Det kan handle om mange forskellige forhold:

- Ressourcer
- Travlhed
- Manglede viden/kompetencer
- Borgerens kompetencer
- Borgerens forventninger
- Lovgivning
- Misforståelser
- Serviceniveau

Borgerrådgiveren anbefaler derfor, at man i de enkelte afdelinger – evt. i samråd med borgerrådgiveren – drøfter, om henvendelser bør give anledning til ændring af sagsgange, procedurer m.m. Såvel nærværende beretning som den løbende kontakt mellem borgerrådgiveren og forvaltning er en anledning til at se sagsbehandlingen efter i sømmene.

Registrering af henvendelser

Henvendelser til borgerrådgiveren registreres i forhold til den afdeling, henvendelsen vedrører. Henvender borgeren sig om flere forhold, der vedrører flere afdelinger, registreres der én henvendelse per afdeling.

Hvis en borger henvender sig flere gange om samme emne i samme sag, registreres henvendelsen kun én gang. Hvis samme borger henvender sig om et nyt emne vedrørende samme afdeling som tidligere, så registreres henvendelsen som en ny henvendelse. Hvis en borger, som har henvendt sig tidligere om en anden sag, henvender sig igen, så registreres henvendelsen som en ny henvendelse.

Afhængig af sagens kompleksitet og borgerens behov for hjælp kan det i nogle tilfælde være nødvendigt at have flere møder eller samtaler med en borger for at udrede sagen eller få klargjort, hvad borgeren behøver hjælp til. I de tilfælde registreres kun en henvendelse.

Antallet af henvendelser er således ikke en oversigt over, hvor mange henvendelser, der i alt har været til borgerrådgiveren, ligesom opgørelsen ikke siger noget om, hvor mange ressourcer, der er anvendt på den enkelte henvendelse.

For at synliggøre borgerrådgiverens anvendelse af ressourcer registreres det også, når borgerrådgiveren holder oplæg for forvaltningens forskellige afdelinger eller for politiske udvalg eller brugerråd. Af samme årsag registrerer vi, når vi holder oplæg om for eksempel sagsbehandlingsregler, god forvaltningsskik, konflikthåndtering, kommunikation med borgere med mange henvendelser/klager, og når personalet henvender sig med henblik på sparring med borgerrådgiveren.