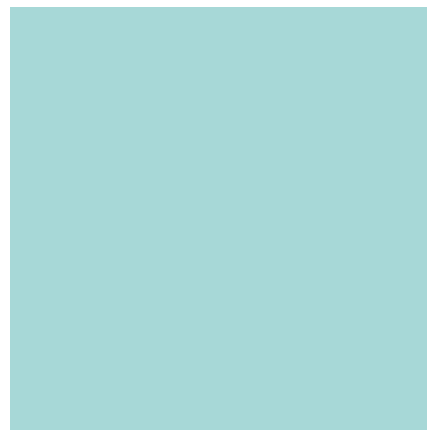
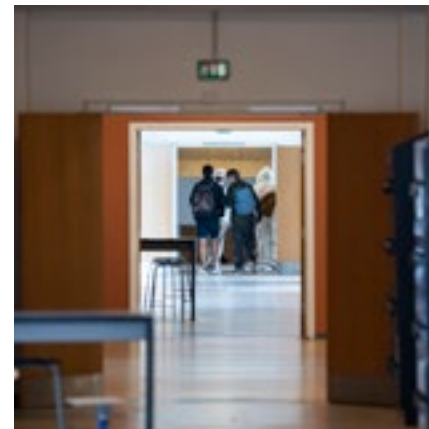


BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING

MARTS 2025 – MARTS 2026



Fredericia
Kommune



FORORD: KÆRE POLITIKERE, BORGERE OG ANSATTE I FREDERICIA KOMMUNE

Dette er borgerrådgiverens tredje årsberetning, og én gang årligt afrapporterer jeg til kommunalbestyrelsen i Fredericia.

Årsberetningen er en sammenfatning af de erfaringer, jeg har gjort mig på baggrund af det seneste års borgerhenvendelser. Formålet er at identificere konkrete hændelser, som løbende kan inddrages som læringspunkter og udviklingspotentialer for forvaltningen.

Det opleves, at kommunens medarbejdere og ledelse anvender funktionens bidrag til at vende konfliktsituationer til konstruktive samarbejdsprocesser, hvor parterne opnår en bedre forståelse for hinandens perspektiver. Med beretningen og borgerrådgiverfunktionen skabes der værdi på flere niveauer, idet

der gives mulighed for at være nysgerrig og reflektere over problemområder i hverdagen.

Der er løbende dialog med forvaltningerne om borgerrådgiverens fokus på de forvaltningsretlige principper og god forvaltningsskik, som jeg er ansat til at holde øje med.

Mit fokus er fortsat at bidrage med relevant viden for at styrke borgernes retssikkerhed.

Dialogen skal genoprettes, hvor den er udfordret, og uvildig rådgivning skal inddrages for at forebygge, at sager går i hårdknude. Borgerne skal inddrages, hvis de føler sig forkert behandlet eller ikke hørt.

Jeg oplever, at borgerne sætter pris på, at der findes en uvildig borgerrådgiver, hvor de kan få hjælp og støtte. På den baggrund vil jeg igen takke de borgere, der har henvendt sig. I hjælper med til at skabe læring i organisationen.

Også en tak til medarbejdere og ledere, som har hjulpet mig og ikke mindst har hjulpet borgerne videre i deres sager.

Jeg oplever, at vi i langt de fleste sager har haft en god dialog om borgernes udfordringer – tak for det.

God læselyst!

Liv Lykkegaard
Borgerrådgiver





INDHOLD

Indledning	4
Udvalgte anbefalinger fra sidste år	7
Fælles tema – tværgående samarbejde	8
Gennemgang og anbefalinger: Voksen, unge og senior	9
Gennemgang og anbefalinger: Familie, børn og læring	13
Gennemgang og anbefalinger: Teknik, klima og kultur	17
Bilag 1: Førstegangshenvendelser og genhenvendelser	18
Bilag 2: Klager og handling – Voksen, unge og senior	19
Bilag 3: Klager og handling – Familie, børn og læring	21
Bilag 4: Klager og handling – Teknik, klima og kultur	22

INDLEDNING AF ÅRSBERETNINGEN

Af de henvendelser, der er indkommet, går der fortsat bestemte typer igen fra sidste års beretning. En stor del vedrører borgernes møde og samarbejde med kommunen, hvor samarbejdet fra nogle borgere opleves som vanskeligt og uigenkendsigtigt. På den baggrund mister enkelte borgere tilliden i samarbejdet med kommunen.

Nogle områder har givet anledning til mange henvendelser, mens andre kun ganske få. Et højt antal henvendelser er ikke nødvendigvis udtryk for mange klager, da henvendelser omfatter meget

mere end blot klager. En høj grad af kompleksitet på et fagområde kan også medføre, at borgere søger uvildig rådgivning, fordi lovgivning og muligheder kan være svære at gennemskue.

Det er således ikke antallet af henvendelser, der afgør, om borgerrådgiveren fremsætter anbefalinger, men indholdet af henvendelserne vurderet i lyset af borgerrådgiverens erfaringer. Det er desuden vigtigt at bemærke, at det er borgernes intention ved kontakten, der afgør, om en sag registreres som en klage eller en anden type henvendelse.





HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN

Der har i året været 356 førstegangshenvendelser og 425 genhenvendelser jf. bilag 1.

Borgerrådgiveren arbejder med størst mulig åbenhed, så offentligheden har kendskab til funktionens indhold og formål. Arbejdet er overvejende dialogbaseret, hvilket indebærer, at kontakten med borgere samt kommunens ledere og medarbejdere så vidt muligt foregår mundtligt – enten telefonisk eller ved fysiske møder. Der kommuni-

keres dog også skriftligt med både borgere og forvaltningen.

Borgerrådgiveren deltager desuden i mæglings- og dialogmøder med borgere og forvaltningen med henblik på at genetablere tillid og understøtte et godt og konstruktivt samarbejde.

Ønskes mere viden om borgerrådgiverens funktion, henvises til link nedenfor.

SAMARBEJDE INTERNT OG EKSTERNT

Der har i årets løb været afholdt møglingsmøder, dialogmøder og oplæg. Derudover holdes der årligt flere møder med afdelingsledere og direktører med fokus på vidensdeling om indkomne henvendelser til borgerrådgiveren. Møderne anvendes til refleksion og en nysgerrig tilgang til borgernes oplevelser med henblik på læring og udvikling.

Borgerrådgiveren har løbende dialog med KFUM's Sociale Retshjælp og For-

eningen Retssikkerhed For Alle om samarbejde og gode praksisser. Én gang ugentligt er borgerrådgiveren fysisk til stede i Medborgerhuset, hvilket understøtter naturligt samarbejde på tværs af husets tilbud.

Derudover har borgerrådgiveren deltaget i projektarbejdsgruppen "Mødet med borgeren". Forløbet blev gennemført i tværgående arbejdsgrupper bestående af Ydelsesafdelingen, Borgerservice og

handicapgruppen fra Familieafdelingen. Dialogen har været konstruktiv og har bidraget til udvikling af kompetenceforløb for kommunens ansatte. Borgerrådgiveren har oplevet det som både nyttigt og udviklende at bidrage med borgernes perspektiver i dette læringsrum.

Borgerrådgiveren samarbejder desuden med kollegaer lokalt og på landsplan.



UDVALGTE ANBEFALINGER FRA SIDSTE ÅR, OG HVAD FORVALTNINGEN HAR GJORT

1. FOKUS PÅ DET FYSISKE, MUNDTLIGE OG SKRIFTLIGE MØDE MED BORGERNE

Efter renoveringen af rådhusets forhal opleves en mere imødekommende og rolig atmosfære i mødet mellem borgere og medarbejdere. Medarbejdernes placering giver bedre mulighed for at møde borgerne i øjenhøjde, og borgerne fremhæver de nye rammer som mere behagelige og velkomne. Særligt den grønne atmosfære og muligheden for at få noget at drikke opleves positivt.

Borgerservice og Ydelsesafdelingen har deltaget i kompetenceudviklingsforløb med fokus på mødet med borgeren. I borgerrådgiverens registreringer ses, at

antallet af henvendelser fra disse områder næsten er halveret sammenlignet med sidste år. Borgerrådgiveren vil følge udviklingen, når øvrige fagområder gennemfører tilsvarende forløb.

2. FAST PRAKSIS FOR INFORMATION VED SAGSBEHANDLERSKIFT

Antallet af henvendelser om borgere, der ikke kender deres sagsbehandler, er faldet på tværs af forvaltningen. Der arbejdes nu med fast praksis for at orientere borgerne ved sagsbehandlerskift i forbindelse med barsel, sygdom, jobskifte eller fratrædelse. Informationsbreve udsendes som regel 2-3 uger før opstart af nyt samarbejde.





FÆLLES TEMA - TVÆRGÅENDE SAMARBEJDE

Borgerrådgiveren anbefalede tidligere, at forvaltningen styrkede det tværfaglige og koordinerende samarbejde med fokus på vidensdeling og overblik i borgernes forløb.

Generelt vurderes netværkskulturen som god, men med potentiale for yderligere styrkelse gennem bedre kendskab til hinandens fagligheder. I de forløb, hvor koordinering har været etableret fra start, er der skabt bedre inddragelse og overblik for både borgere og medarbejdere.

Der er dog stadig eksempler på sager, der stagnerer, eller hvor tværgående samarbejde etableres sent i processen. Tidlig koordinering anbefales derfor på tværs af hele forvaltningen.

OMRÅDE: VOKSEN, UNGE OG SENIOR

GENNEMGANG OG ANBEFALINGER TIL DIREKTØROMRÅDE: VOKSEN, UNGE OG SENIOR

Gennemgang og anbefalinger til direktørrområde: Voksen, unge og senior

Der har samlet set været 206 borgerhenvendelser på hele direktørområdet i 2025/26, jf. bilag 1.

Dette svarer til 58 % af det samlede antal henvendelser til borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren er oplyst om, at der i Job og Udvikling arbejdes med skriftligheden med henblik på at beskrive borgernes situation mere præcist og tydeligt i samarbejde med borgerne. Der vil ske en systematisk gennemgang af sagerne med fokus på opkvalificering og udvikling af praksis, så sagerne hurtigere kan bringes til endelig afklaring. Borgerrådgiveren inviteres efterfølgende ind i samarbejdet.

Det er i en tidligere handleplan oplyst, at der er udarbejdet et koncept for fælles faglige principper og borgerrettede redskaber. Disse er udviklet i et samarbejde mellem Fredericia Jobcenter og konsulentbureauet Marselisborg, og alle medarbejdere undervises heri.

Borgerrådgiveren er desuden oplyst om, at Socialpsykiatrien og Visitationen samt Social og Senior har gennemført et tværfagligt samarbejde om socialpædagogisk støtte og praktisk hjælp gennem det seneste år. Derudover er der iværksat undervisning via et eksternt konsulentfirma om lovgivning og dens udmøntning i afgørelsesprocessen.

BESKÆFTIGELSE, YDELSEN OG BORGERSERVICE

Der har været 145 borgerhenvendelser omkring beskæftigelse, ydelsen og borgerservice i 2025/26, jf. bilag 1.

Dette svarer til 40 % af det samlede antal henvendelser til borgerrådgiveren. Der er tale om en stigning på 32 borgerhenvendelser sammenlignet med beregningen fra 2024/25.

Der har været 70 klager på området, jf. bilag 2 for nærmere uddybning.

De henvendelser, der ikke er klager, har primært handlet om vejvisning, vejledning i procedurer og forståelse af lovgivning. Derudover har vejledningen omfattet borgernes rettigheder og pligter i længerevarende forløb.

Der har været flere henvendelser til Job og Udvikling, hvor borgerne har udtrykt utilfredshed med lange sagsbehandlingstider og manglende tilbagemeldinger. Vejledningen har især fokuseret på borgernes rettigheder i situationer, hvor sager er blevet tilbagevist fra rehabiliteringsteamet.

Rettigheder og pligter har generelt været et gennemgående tema i henvendelserne vedrørende jobcenterområdet, herunder spørgsmål om, hvad borgerne kan klage over, f.eks. praktikforløb og rehabiliteringsteamets afgørelser. Derudover har der været spørgsmål om, hvilke oplysninger der kan indhentes og udarbejdes, før en sag forelægges rehabiliteringsteamet med henblik på endelig afklaring.

Borgerrådgiveren er i løbende dialog med Job og Udvikling om henvendelser vedrørende forløbenes varighed samt vigtigheden af tydelig formidling af indholdet i forløbene. Der opleves et tæt samarbejde med afdelingen i sager, hvor borgere har mistet tilliden til systemet, og her har borgerrådgiveren fungeret som bindeled for at genoprette tilliden.

Henvendelser fra sygedagpengeområdet har blandt andet handlet om manglende gennemsigtighed i, hvilke oplysninger afgørelsen er truffet på baggrund af. Der har været forvirring og frustration omkring rettigheder og pligter under sygemelding, herunder raskmelding og konsekvenser ved ny sygemelding. I sager, hvor dialogen er forværret undervejs, har borgerrådgiveren deltaget i møder for at genoprette tillid og dialog.

Henvendelserne til Borgerservice har ofte handlet om spørgsmål vedrørende adresseændringer, fuldmagter, MitID og pårørendes muligheder for at hjælpe familiemedlemmer i systemet.

Ved henvendelser til Ydelsesafdelingen har der typisk været tale om vejledning i ansøgninger, henvisninger og om hvilken dokumentation, der skal fremsendes. Borgerrådgiveren har desuden været i dialog om sager, hvor afgørelserne har været vanskelige at forstå, og har i nogle tilfælde hjulpet borgere konkret med ansøgninger og oplysningspligt.

Borgerrådgiveren har vejledt om klageretten i forhold til vurderinger, og i en-

kelte tilfælde har borgerne fået ændret vurderingen.

Der har været deltagelse i møder for at understøtte dialogen og indgå konkrete aftaler. Det har ofte handlet om at italesætte tvivl eller usikkerhed samt skabe rum for uddybning af processer og regler i jobcenterregi.

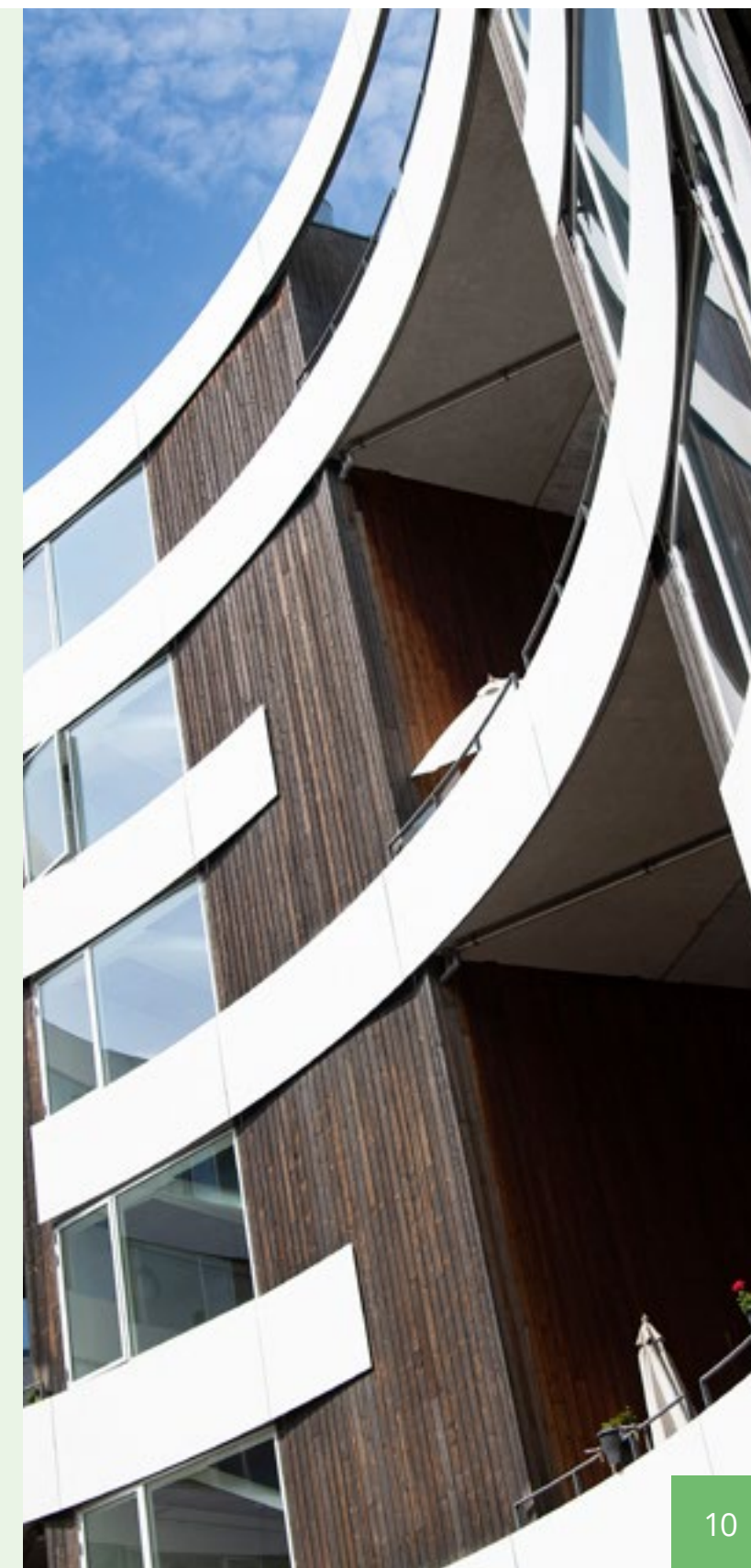
Der har desuden været en god dialog med fagområdet om konkret vejledning af borgerne ved deres henvendelser. Når borgere har oplevet udfordringer i samarbejdet, har dialogen mellem borgerrådgiveren og forvaltningen været hjælpsom.

KONKRETE ANBEFALINGER TIL BESKÆFTIGELSE, YDELSEN OG BORGERSERVICE

Anbefaling 1

Borgerrådgiveren anbefaler fortsat, at forvaltningen har fokus på inddragelse, og at sagerne ikke trækker unødigt i langdrag.

- Løbende fokus på tydelig inddragelse af borgerne i deres sag





- Støtte og vejledning, så borgerne bedre kan forstå arbejdsprocessen og undgå frustration
- Tydelig kommunikation, herunder begrundelse, hvis der skal indhentes yderligere dokumentation
- Nysgerrighed på, om borgerne forstår deres rettigheder og pligter

Anbefaling 2

Borgerrådgiveren anbefaler fortsat, at afgørelser er velbegrundede, bygger på væsentlige og faktiske oplysninger, og at gældende retlige regler overholdes.

- Partshøringer udsendes med tydelig redegørelse for den påtænkte afgørelse
- Frister tilpasses, så weekender og helligdage ikke fratager borgeren reelt svarmuligheder ved indsendelse af supplerende oplysninger
- Afgørelser skal baseres på faktiske forhold og konkrete omstændigheder

- Borgerne orienteres om deres klagemuligheder

Anbefaling 3

Borgerrådgiveren anbefaler fortsat, at der arbejdes systematisk og struktureret med journalisering og notatpligt.

- Journalisering og notater skal understøtte borgernes overblik og genkendelighed
- Referater eller notater kan med fordel gennemgås med borgerne til kommentering

SOCIALPSYKIATRIEN OG VISITATION, SAMT SENIOR OG SUNDHED

Der har været 61 borgerhenvendelser på området i 2025/26, jf. bilag 1.

Dette svarer til 17 % af det samlede antal henvendelser til borgerrådgiveren. Der er tale om en stigning på 1 henvendelse sammenlignet med 2024/25.

Der har været 41 klager på området, jf. bilag 2.

Henvendelser fra Socialpsykiatrien og Visitation har blandt andet handlet om støtte til ansøgninger og vejledning om relevante indsatser. Borgerne har givet udtryk for frustration og usikkerhed i forbindelse med ændringer i bostøtte, herunder manglende gennemsigtighed i, hvad støtten konkret skulle indeholde.

Henvendelser fra Senior og Sundhed har primært omhandlet vejledning om hjemmehjælp og praktisk hjælp. Ændringer i bevillinger eller reduktion af hjælp har været vanskelige for borgerne at forstå, og der har været frustration over, hvordan kommunen er nået frem til det konkrete støtteniveau.

Konkrete anbefalinger til Socialpsykiatrien og visitation, samt Senior og sundhed.

Anbefaling 1

Borgerrådgiveren anbefaler fortsat fokus på borgerinddragelse og på, at sagerne ikke bliver unødigt langvarige.

- Fokus på borgerinddragelse i sagsbehandlingen, så forløbene ikke trækker i langdrag.
- Tydelig kommunikation om behovet for yderligere oplysninger og årsagen hertil.
- Sikring af, at borgerne forstår deres rettigheder.

Anbefaling 2

Borgerrådgiveren anbefaler fortsat, at afgørelser er velbegrundede og truffet på korrekt grundlag.

- Afgørelser skal være baseret på faktiske forhold og konkrete omstændigheder.
- Borgerne skal orienteres om deres klagemuligheder.
- Ved ændringer af tidligere indsatser skal der gives tydelig vejledning, og der skal træffes en ny individuel afgørelse ved væsentlige ændringer.

Anbefaling 3

Borgerrådgiveren anbefaler fortsat systematisk og struktureret arbejde med journalisering og notatpligt.

- Journalisering og notater skal understøtte borgernes overblik og genkendelighed.
- Referater eller notater kan med fordel gennemgås med borgerne til kommentering.

OMRÅDE: FAMILIE, BØRN OG LÆRING

GENNEMGANG OG ANBEFALINGER TIL DIREKTØR-OMRÅDER: **FAMILIE, BØRN OG LÆRING**

Der har været 117 borgerhenvendelser vedrørende familieafdelingen og skoleområdet i 2025/26, jf. bilag 1.

Dette svarer til 33 % af det samlede antal henvendelser til borgerrådgiveren. Der er tale om en stigning på 6 henvendelser sammenlignet med beretningen fra 2024/25.

I familieafdelingen er der iværksat justeringer, som omfatter opkvali-

ficering med faglig understøttelse af medarbejderne, faglig vurdering ved fordeling af sager til medarbejdere med relevante kompetencer samt opstart af kompetenceudviklingsforløbet "Mødet med borgeren". Borgerrådgiveren inviteres til at deltage i evalueringen af forløbet.

Der er tilknyttet supervision med fokus på borgerinddragelse og anerkendelse. Derudover er det op-





lyst, at der etableres en flyverfunktion, så borgerne altid kan få kontakt til en børne- og ungerådgiver ved henvendelse til familieafdelingen.

På skolerne er der nu tilknyttet børne- og ungerådgivere for at understøtte samarbejdet på tværs. Der er desuden iværksat flere tværgående fora, herunder overgangs- og prognosemøder, spædbørnsteamet, Stærke børn/Stærke familier, MOD, faglige fællesskaber og ledermøder på tværs.

FAMILIEAFDELINGEN

Der har været 103 borgerhenvendelser fra familieafdelingen i 2025/26, jf. bilag 1.

Dette svarer til 29 % af alle henvendelser til borgerrådgiveren. Der er tale om en stigning på 5 henvendelser sammenlignet med 2024/25.

Der har været 71 klager på området, jf. bilag 3 for yderligere uddybning.

De henvendelser, der ikke har været klager, har primært omhandlet vejledning, vejvisning og hjælp til forståelse af afgø-

relser samt gennemgang af skriftligt materiale fra familieafdelingen.

Henvendelserne har ofte vedrørt sager, hvor borgerne ikke har følt sig hørt eller inddraget i samarbejdet. Flere henvendelser har handlet om borgernes oplevelse af mødet, kommunikationen og dialogen. Borgerrådgiveren har bistået med forståelse og oversættelse af skriftlige og mundtlige oplysninger.

Derudover har der været mange henvendelser om manglende tilbagemeldinger til borgerne, hvilket borgerrådgiveren har løbende dialog med ledelsen om.

En gennemgang af henvendelserne viser, at mange borgere har kontaktet borgerrådgiveren for at få råd og vejledning, fordi lovgivningen på området opleves som vanskelig og uoverskuelig. Borgerne har derfor søgt hjælp til at forstå regler, handlemuligheder og rettigheder.

Borgerne har oplyst, at det er svært at få kontakt til deres børne- og ungerådgiver. Mange har også udtrykt frustration over manglende orientering, når de oplyste sagsfrister ikke overholdes.

Det er borgerrådgiverens vurdering, at manglende tilbagemelding kombineret med manglende mulighed for kontakt ofte skaber stor frustration og vrede i familierne.

Det ses, at borgere i disse situationer ofte føler sig nødsaget til at klage til borgerrådgiveren, chefer, borgmesteren m.fl. for at gøre opmærksom på deres sag.

Borgerrådgiveren har fulgt flere af disse borgere gennem året og kan konstatere, at der i en række tilfælde er opstået mistillid til området, hvilket vanskeliggør det fremadrettede samarbejde for både borgere og medarbejdere.

Ved enkelte henvendelser har borgerrådgiveren modtaget oplysninger om ventetid på aflastning, plejefamilier og støtteordninger. Kommunen har en forsyningsforpligtelse, hvilket indebærer, at der skal være tilstrækkelige tilbud til rådighed, så børn og unge med særlige behov kan få rettidig hjælp.

Principperne om god forvaltningsskik indebærer, at myndigheder skal handle hurtigt og effektivt i sager om støtte til

børn og unge i udsatte situationer. Væsentlig ventetid kan være i strid med barnets retssikkerhed – særligt hvis ventetiden påvirker barnets trivsel og udvikling negativt. Dette beror dog på en konkret vurdering i den enkelte sag, som borgerrådgiveren ikke tager stilling til.

KONKRETE ANBEFALINGER TIL FAMILIEAFDELINGEN.

Anbefaling 1

Borgerrådgiveren anbefaler fortsat fokus på inddragelse og på, at sager ikke trækker unødigt i langdrag.

- Fokus på inddragelse af familier, børn og unge samt tydelig forventningsafstemning i processen.
- Tydelig vejledning om rettigheder, herunder bisidderfunktionen for børn og unge samt til forældre og skoler.

Anbefaling 2

Borgerrådgiveren anbefaler fortsat, at afgørelser er velbegrundede og truffet på korrekt grundlag.

- Partshøringer skal tydeligt angive grundlaget for den påtænkte afgørelse.
- Afgørelser skal være klare, præcise og velbegrundede på baggrund af faktiske oplysninger og konkrete omstændigheder.

Anbefaling 3

Borgerrådgiveren anbefaler fortsat systematisk og struktureret arbejde med journalisering og notatpligt.

- Journalisering og notater skal understøtte borgernes overblik og genkendelighed.
- Notater eller referater kan med fordel gennemgås med borgerne.

Anbefaling 4

Borgerrådgiveren anbefaler fortsat, at forvaltningen overholder sagsfrister.

- Borgerne orienteres, hvis frister ikke kan overholdes – med begrundelse herfor.

- Der kvitteres for modtagelse af henvendelser, klager og underretninger.

BØRN OG LÆRING

Der har været 14 borgerhenvendelser ved børn og læring i 2025/26, jf. bilag 1.

Dette svarer til 4 % af det samlede antal henvendelser til borgerrådgiveren.

Antal henvendelser er uændret i forhold til beretning 2024/25.

Der har været 10 klager på området, jf. bilag 2 for yderligere uddybning

De henvendelser, der ikke har været klager, har omhandlet vejledning, vejvisning og hjælp til at navigere mellem familieafdelingen, PPR og skolen. Flere henvendelser har vedrørt oplevelsen af, at samarbejdet mellem familieafdelingen, skolen eller PPR kan være vanskeligt at overskue.

Henvendelserne har ofte drejet sig om ansvarsplacering i konkrete problemstillinger og oplevelsen af at blive sendt frem og tilbage mellem instanser. Bor-

gerråd giveren har vejledt om ansvarsfordeling i forbindelse med udarbejdelse af pædagogisk-psykologisk vurdering (PPV) samt om klagemuligheder.

Borgerne har udtrykt frustration over manglende mulighed for kontakt til PPR, særligt i sager hvor der tidligere har været et samarbejde. Derudover opleves frustration, når forældre ønsker andre tilbud end dem, kommunen kan tilbyde.

KONKRETE ANBEFALINGER TIL BØRN OG LÆRING

Anbefaling 1

Borgerråd giveren anbefaler fortsat fokus på inddragelse og på, at sagerne ikke trækker i langdrag.

- Klare procedurer for anmodning om pædagogisk-psykologisk vurdering på skolerne.
- Fokus på inddragelse af familierne for at forebygge misforståelser i samarbejdet, særligt ved manglende tilbagemeldinger.

Anbefaling 2

Borgerråd giveren anbefaler fortsat, at afgørelser er velbegrundede og truffet på korrekt oplysnings grundlag.

- Tydelig vejledning om klagemuligheder.
- Kvittering for modtagelse af klager og henvendelser.

ANBEFALING 3

Borgerråd giveren anbefaler fortsat overholdelse af sagsfrister.

- Borgerne orienteres, hvis frister ikke kan overholdes – med begrundelse herfor.



OMRÅDE: VOKSEN, UNGE OG SENIOR

GENNEMGANG OG ANBEFALINGER TIL DIREKTØROMRÅDE TEKNIK, KLIMA OG KULTUR

Der har været 8 borgerhenvendelser vedrørende området i 2025/26, jf. bilag 1. Dette svarer til 2 % af det samlede antal henvendelser til borgerrådgiveren. Der er tale om et fald på 6 henvendelser sammenlignet med beretningen fra 2024/25.

Der har været 5 klager på området, jf. bilag 4 for yderligere uddybning.

Det er oplyst, at området tidligere har deltaget i uddannelse i "Styrket borgerkontakt".

Kultur og Idræt, og Ejendomme, drift og service og Erhverv samt mobilitet og byudvikling

Hele området er samlet under ét på grund af det begrænsede antal henvendelser.

De henvendelser, der ikke har været klager, har primært handlet om, at borgerne har haft vanskeligt ved at finde frem til den rette medarbejder, selv om der på kommunens hjemmeside er oplyst en vagttelefon. Der har været dialog med de relevante afdelinger om at vejlede borgerne korrekt.

Der fremsættes ikke anbefalinger på området i denne beretning.

BILAG 1: FØRSTEGANGS HENVENDELSER OG GENHENVENDELSER FOR MARTS 2025- MARTS 2026

Unge, voksen og senior	1. henvendelse	Genhenvendelser
Job og udvikling	69	73
Sygedagpenge og fastholdelse	37	38
Job og erhverv	1	5
Ydelsen	21	23
Borgerservice	17	14
Samlet	145	153
Socialpsykiatri og visitation	28	48
Senior og sundhed	33	31
Samlet	61	79
Familie, børn og læring	1. henvendelse	Genhenvendelser
Børn og læring	14	20
Familieafdelingen	103	157
Samlet	117	177
Teknik, klima og kultur	1. henvendelse	Genhenvendelser
Idræt og kultur	1	4
Ejendomme, drift og service	1	4
Erhverv, mobilitet og byudvikling	6	8
Samlet	8	16
Diverse - ikke kommunen	25	
Samlet	25	
Henvendelser i alt	356	425

BILAG 2: KLAGER OG BORGERRÅDGIVERS HANDLING – VOKSEN, UNGE OG SENIOR

ARBEJDSMARKEDET

- Job og udvikling: 69 henvendelser hvorfra 31 er klager
- Sygedagpenge og fastholdelse: 37 henvendelser hvorfra 27 er klager
- Job og erhverv: 1 henvendelse hvorfra 1 klage
- Ydelsesafdelingen: 21 henvendelser hvorfra 5 er klager
- Borgerservice: 17 henvendelser hvorfra 6 er klager

NÆRMERE OM KLAGERNE

Emne	Antal klager
Forvaltningslov (fx aktindsigt, indhentelse af oplysninger, klagevejledning, tavshedspligt og vejledning)	24
Forvaltningsskik (fx koordineret indsats, manglende svar og lang sagsbehandlingstid, åbenhed og tillid, inddragelse, opfølgning, enkelthed og effektivitet, venlig og hensynsfuld optræden)	36
Materielle spørgsmål (lovlige kriterier?)	4
Prøvelsesspørgsmål (kan der klages?)	6
I alt	70

BORGERRÅDGIVERENS HANDLING I FORBINDELSE MED KLAGERNE

Handling	Antal klager
Hjælp til klageprocessen (vejledning eller støtte til konkret klage)	6
Styrket dialog (borgerrådgiveren hjælper en eller begge parter med genopretning af dialog, herunder konkrete aftaler for videre forløb)	22
Løst ved borgerrådgiver (vejleder enten forvaltning eller borger til løsning)	36
Ingen kritik efter undersøgelse	4
Ikke kompetence	1
Midlertidigt afvist	1
I alt	70

BILAG 2 FORTSAT:

SOCIAL OG SENIOR

- Socialpsykiatri og visitation: 28 henvendelser hvorfra 19 er klager
- Senior og sundhed: 33 henvendelser 22 er klager

NÆRMERE OM KLAGERNE

Emne	Antal klager
Forvaltningslov (fx aktindsigt, indhentelse af oplysninger, klagevejledning, tavshedspligt og vejledning)	9
Forvaltningsskik (fx koordineret indsats, manglende svar og lang sagsbehandlingstid, åbenhed og tillid, inddragelse, opfølgning, enkelthed og effektivitet, venlig og hensynsfuld optræden)	27
Materielle spørgsmål (lovlige kriterier?)	1
Prøvelsesspørgsmål (kan der klages?)	3
I alt	41

BORGERRÅDGIVERENS HANDLING I FORBINDELSE MED KLAGERNE

Handling	Antal klager
Hjælp til klageprocessen (vejledning eller støtte til konkret klage)	4
Styrket dialog (borgerrådgiveren hjælper en eller begge parter med genopretning af dialog, herunder konkrete aftaler for videre forløb)	20
Løst ved borgerrådgiver (vejleder enten forvaltning eller borger til løsning)	15
Ingen kritik efter undersøgelse	2
I alt	41

BILAG 3: KLAGER OG BORGERRÅDGIVERS HANDLING – FAMILIE, BØRN OG LÆRING

- Familieafdelingen: 103 henvendelser hvorfra 71 er klager
- Skole, institution og PPR: 14 henvendelser hvorfra 10 er klager

NÆRMERE OM KLAGERNE

Emne	Antal klager
Forvaltningslov (fx aktindsigt, indhentelse af oplysninger, klagevejledning, tavshedspligt og vejledning)	24
Forvaltningsskik (fx koordineret indsats, manglende svar og lang sagsbehandlingstid, åbenhed og tillid, inddragelse, opfølgning, enkelthed og effektivitet, venlig og hensynsfuld optræden)	54
Materielle spørgsmål (lovlige kriterier?)	1
Prøvelsesspørgsmål (kan der klages?)	2
I alt	81

BORGERRÅDGIVERENS HANDLING I FORBINDELSE MED KLAGERNE

Handling	Antal klager
Hjælp til klageprocessen (vejledning eller støtte til konkret klage)	5
Styrket dialog (borgerrådgiveren hjælper en eller begge parter med genopretning af dialog, herunder konkrete aftaler for videre forløb)	31
Løst ved borgerrådgiver (vejleder enten forvaltning eller borger til løsning)	43
Midlertidigt afvist	2
I alt	81

BILAG 4: KLAGER OG BORGERRÅDGIVERS HANDLING – TEKNIK, KLIMA OG KULTUR

TEKNIK, KLIMA OG KULTUR

- Kultur og idræt: 1 henvendelse hvorfra 1 er klage
- Erhverv, mobilitet og byudvikling: 6 henvendelser hvorfra 3 er klager
- Ejendomme, drift, og service: henvendelser 1 hvorfra 1 er klage

NÆRMERE OM KLAGERNE

Emne	Antal klager
Forvaltningslov (fx aktindsigt, indhentelse af oplysninger, klagevejledning, tavshedspligt og vejledning)	2
Forvaltningsskik (fx koordineret indsats, manglende svar og lang sagsbehandlingstid, åbenhed og tillid, inddragelse, opfølgning, enkelthed og effektivitet, venlig og hensynsfuld optræden)	2
Prøvelsesspørgsmål (kan der klages?)	1
I alt	5

BORGERRÅDGIVERENS HANDLING I FORBINDELSE MED KLAGERNE

Handling	Antal klager
Forvaltningslov (fx aktindsigt, indhentelse af oplysninger, klagevejledning, tavshedspligt og vejledning)	2
Forvaltningsskik (fx koordineret indsats, manglende svar og lang sagsbehandlingstid, åbenhed og tillid, inddragelse, opfølgning, enkelthed og effektivitet, venlig og hensynsfuld optræden)	2
Prøvelsesspørgsmål (kan der klages?)	1
I alt	5

Fredericia
Kommune

