

BORGERRÅDGIVERENS

ÅRSBERETNING 2024-2025





FORORD OG INDLEDNING

KÆRE LÆSERE

Borgerrådgiverens årsberetning er udarbejdet til borgere, politikere og kommunalt ansatte.

Den har til formål at give indsigt i, hvilke sager borgerrådgiveren møder, og skal skabe gennemsigtighed om borgerrådgiverfunktionen og borgerrådgiverens arbejde.

Årsberetningen vil give et indblik i de forskellige typer af henvendelsesårsager, som borgerrådgiveren modtager, som gennemgås i beretningen.

Derudover vil beretningen påpege og sammenholde områder, hvor borgernes retssikkerhed kan være udfordret, samtidig med at den understøtter udviklingen af kommunens service med henblik på at skabe læring og forbedringer på baggrund af de oplevede tendenser.

Det er også borgerrådgiverens opgave at undersøge, om kommunen overholder gældende lovgivning – herunder principperne for god forvaltningsskik.

Borgerrådgiverfunktionen henhører ikke under kommunens udvalg, borgmester eller forvaltning og fungerer i sin virksomhed uafhængigt af disse, medmindre byrådet har besluttet andet ift. borgerrådgiverfunktionens forberedelse af sagerne til byrådet.

Det er vigtigt for funktionen, at borgernes henvendelser tages alvorligt og bruges konstruktivt, så de delte erfaringer kan bidrage til bedre borgerforløb og procedurer til gavn for både borgere og medarbejdere i kommunen.

Beretningen indeholder derfor anbefalinger til justeringer i kommunens

arbejdsmetoder. Disse anbefalinger har til formål at styrke retssikkerheden og øge tilliden til kommunens arbejde.

Der rettes en stor tak til borgere, medarbejdere og politikere for samarbejde og åbenhed.

Alle henvendelser og klager håndteres med fokus på dialog og løsning.

God læselyst!

Liv Lykkegaard
Borgerrådgiver



INDHOLD

Opsummering af årsberetningen	4
Årets forløb	5
Samlede anbefalinger til hele forvaltningen	6
Analyse 1: Borgeren skal opleve sig inddraget	7
Analyse 2: Borgerne skal forstå deres afgørelser	11
Analyse 3: Borgerne skal vide, hvem deres rådgiver er	14
Afsluttende bemærkninger	17
Bilag 1: Førstegangshenvendelser og genhenvendelser	18
Bilag 2: Henvendelsesårsager	19
Bilag 3: Henvendelsesårsager	22

OPSUMMERING AF ÅRSBERETNINGEN

Af de henvendelser, der er indkommet, er det fortsat nogle typer af henvendelser, der går igen. En stor del af henvendelserne handler om borgernes møde og samarbejde med kommunen, hvor samarbejdet opleves som vanskeligt, ugenomsigtigt og uforudsigeligt for borgeren.

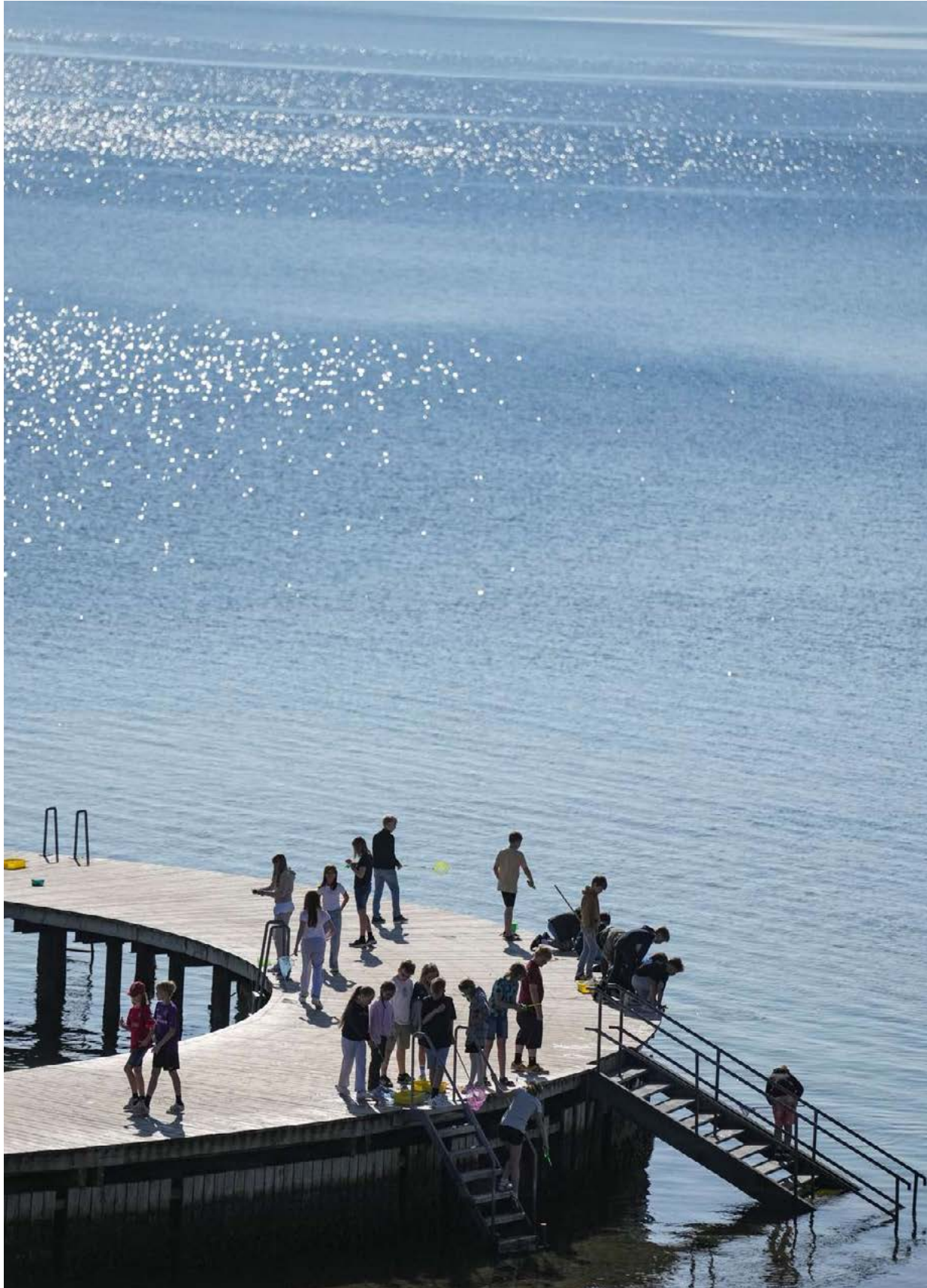
Det er fortsat svært for nogle borgere at samarbejde med kommunen, da de føler sig dårligt mødt og oplever, at samarbejdet primært handler om pligter og krav. Samtidig er de ofte usikre på deres egne rettigheder i samarbejdet.

Flere borgere har også svært ved at forstå kommunens breve og føler sig ikke tilstrækkeligt oplyst eller inddraget i den videre proces.

Derudover synes der at være behov for, at forvaltningen i højere grad sikrer, at sagerne ikke trækker unødigt i langdrag, samt at samarbejdet og koordineringen på tværs af forvaltningen styrkes yderligere.

Manglende respons og tilbagemeldinger fra forvaltningen på borgernes henvendelser kan optrappe konfliktniveauet i samarbejdet, hvilket understreger, at der også her er potentiale for forbedring.





ÅRETS FORLØB

Borgerrådgiveren arbejder med så stor åbenhed som muligt, så offentligheden ved, hvad funktionen indebærer.

I årets løb har borgerrådgiveren været inviteret ind i projektarbejdsgruppen "Det fysiske, mundtlige og det skriftlige møde" omkring og med borgerne i Fredericia Kommune. Det opleves både relevant og nyttigt, at den viden, som lander hos borgerrådgiveren, bringes konstruktivt i spil gennem forskellige læringsrum.

Det ses også som meget positivt, at årsberetningen for 2023-2024 er blevet inddraget i de politiske udvalg som Beskæftigelses- og Sundhedsudvalget, Senior- og Socialudvalget samt Børne- og Skoleudvalget. Her er der udarbejdet handleplaner med konkrete fokuspunkter.

Borgerrådgiverens registrering bruges til at indhente viden om henvendelsesårsager og til at registrere antallet af besøg

i tilbuddet. I dette års beretning kan det nævnes, at der er en stigning på 90 flere førstegangshenvendelser sammenlignet med sidste år. Ved sidste beretning var der 294 førstegangshenvendelser, mens tallet i år er steget til 384.

Borgerrådgiveren arbejder som oftest dialogbaseret, hvilket betyder, at kontakten med borgerne samt kommunens ledere og medarbejdere primært er mundtlig gennem telefonsamtaler og fysiske møder. Borgerrådgiver kan deltage i flere mæglings- og dialogmøder med borgere og forvaltningen for at genetablere tilliden mellem parterne og understøtte et godt samarbejde fremadrettet.

Ønskes mere viden omkring borgerrådgiverens funktion, se følgende link:

[Borgerrådgiver · fredericia.dk](https://www.fredericia.dk/borgerradgiver)

SAMLEDE ANBEFALINGER TIL HELE FORVALTNINGEN

Hermed præsenteres de anbefalinger, som borgerrådgiveren mener, at beretningen giver anledning til at rejse.

- Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningen styrker fokus på både det fysiske, mundtlige og skriftlige møde med borgeren.
- Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningen har fokus på inddragelse, og at sagerne ikke trækker i langdrag i borgernes forløb.
- Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningen styrker det tværfaglige og koordinerende samarbejde på tværs af de forskellige afdelinger med henblik på videndeling og skabelse af et samlet overblik for borgerne i deres forløb.
- Borgerrådgiveren anbefaler, at kommunen overholder sagsfrister.
- Borgerrådgiveren anbefaler fortsat, at afgørelser skal være velbegrundede med væsentlige og faktiske oplysninger, samt at de retlige regler efterleves.
- Borgerrådgiveren anbefaler fortsat, at der indføres fast praksis for at informere borgeren ved sagsbehandlerskift, og at kommunen vender tilbage ved henvendelser fra borgerne.
- Borgerrådgiveren anbefaler, at der arbejdes systematisk og struktureret med journalisering og notatpligt, så det understøtter overblikket i sagernes forløb.

ANALYSE 1

BORGEREN SKAL OPLEVE SIG INDDRAGET

Det bedst mulige samarbejde foregår med borgerinddragelse. Borgerinddragelse kan defineres forskelligt og tillægges forskellig betydning. Begrebet inddragelse kan relateres til begreber som empowerment, dialog, indflydelse og medbestemmelse.

WHO definerer borgerinddragelse på følgende måde:

"en proces, gennem hvilken borgerne bliver i stand til aktivt og reelt at involvere sig i at definere, hvilke områder der har interesse for dem, at tage beslutning om, hvilke faktorer der har indflydelse på deres liv, at formulere og implementere politikker, at planlægge, udvikle og udføre indsatser og aktiviteter samt at tage initiativer til at opnå forandring« [oversat fra] (2, s. 10)".

Denne definition lægger vægt på, at borgerinddragelse er en proces, og den

understreger borgernes aktive og reelle inddragelse i anliggender og beslutninger, der vedrører deres liv.

KL har lavet fælles principper for borgerinddragelse på handicapområdet, som defineres på følgende måde:

De 5 principper

- 1.** Gensidig tillid og godt samarbejde skal synliggøres og sættes i centrum i den kommunale sagsbehandling.
- 2.** Gensidig tillid og godt samarbejde skabes gennem fælles mål og mulighed for reel indflydelse.
- 3.** Gensidig tillid og godt samarbejde skabes gennem et fælles overblik og indsigt i hinandens præmisser, viden og ekspertise.

4. Gensidig tillid og godt samarbejde kræver tid og fleksibilitet.

5. Gensidig tillid og godt samarbejde forudsætter gennemsigtighed og tilgængelighed.

Den samlede definition af borgerinddragelse falder godt i tråd med forvaltningsloven, retssikkerhedsloven og servicelovens syn på, at borgerne skal have mulighed for at medvirke og inddrages ud fra deres behov og forudsætninger i et samarbejde.

Herfra bevæger vi os over i henvendelsesårsagerne og inddragelsen, set ud fra borgernes oplevelser op delt i afdelingsniveau.

ANALYSE 1: BORGEREKSEMPLER

BORGEREKSEMPLER FRA JOBCENTER, BORGERSERVICE OG YDELSEN

- Flere borgere retter henvendelse vedrørende oplevelsen af en lang proces og manglende tilbagemeldinger på klar procesretning. Det kan omhandle opstart på afklaring/afprøvning, udfyldelse og færdiggørelse af det forberedende skema i forhold til indstilling til det rehabiliterende møde.
- Nogle borgere oplever, at forløbet ved tilbagevenden til det ordinære arbejdsmarked trækker i langdrag, og de føler ikke, at det er deres plan, der arbejdes ud fra.
- En del borgere henvender sig på grund af oplevelsen af manglende overblik i deres sagsforløb samt et oplevet manglende tværfagligt samarbejde på tværs af forvaltningen.

- Flere borgere søger råd og vejledning i forhold til forståelse af sygedagpengeloven omkring uarbejdsdygtighed og arbejdsdygtighed. Det oplyses, at de har svært ved at forstå og gennemskue loven. Borgerne spørger ikke altid yderligere ind, da det opleves skamfuldt for dem, at de ikke har forstået det oplyste og vejledte.
- Flere borgere har oplevelsen af, at de ikke bliver hørt eller inddraget i deres sag i samarbejdet. De har haft en oplevelse af mistro i samarbejdet, og de føler sig ikke troet på.
- Nogle borgere oplever at have følelsen af at blive talt ned til ved kontakten til jobcenter, ydelsen og borgerservice i forbindelse med forskellige henvendelser eller ansøgninger. Det kan f.eks. omhandle, at borgerne gerne vil forklare deres side af sagen, men har oplevelsen af at blive afvist ved dette.

- Flere borgere, som har ansøgt om ydelser, har en oplevelse af, at det ikke er klart for dem, hvilken dokumentation der skal afleveres efterfølgende.

BORGEREKSEMPLER FRA FAMILIE- AFDELINGEN OG SKOLE

- Nogle borgere har oplevelsen af, at de bliver talt ned til, og at der er manglende hensyn og tillid i samarbejdet. De oplever mistro til det, de oplyser, og på den måde føler de sig ikke hørt eller troet på.
- Det opleves, at sagsfrister ikke efterleves ved den børnefaglige undersøgelse, tabt arbejdsfortjeneste og aktindsigt. Der gives ikke en begrundelse for, hvorfor sagsfristerne ikke kan overholdes.
- En del borgere henvender sig på grund af oplevelsen af manglende gennemsigtighed og overblik i deres sagsforløb samt et oplevet manglende tværfagligt samarbejde på tværs af forvaltningen.
- Det opleves, at det kan være svært for borgere at få kontakt til deres rådgiver. Gentagne forsøg på kontakt besvares ikke.
- Borgere oplever, at de ikke bliver inddraget i processen ved anbringelser, og at de ikke informeres om, hvad der skal ske efterfølgende, samt hvordan det kommende samarbejde med familieafdelingen vil forløbe.
- Ved anmodning om PPV oplever borgere, at der ikke er en klar retning for, hvem der beslutter indstillingen, samt hvem der træffer afgørelsen. Borgere oplever desuden, at de ikke bliver inddraget eller hørt i processen i samarbejdet med skolerne.

- Nogle borgere oplever, at hvis der er behov for tolkebistand i samarbejdet, bliver dette ikke prioriteret.

BORGEREKSEMPLER FRA SOCIALPSYKIATRI OG MYNDIG SAMT SENIOR OG SUNDHED

- Nogle borgere oplever, at de ikke bliver hørt eller troet på i samarbejdet. Der kan opleves en "skarp" tone over for borgerne, hvilket fører til mistillid i samarbejdet.
- Borgere oplever, at sagsfrister omkring borgerstyret personlig assistance og aktindsigt ikke overholdes, uden at der gives yderligere begrundelse.
- Det opleves fra borgernes side, at der mangler procesgennemsigtighed i sagerne. Det vil sige, at der mangler overblik over, hvad man som borger kan forvente i et samarbejde og i en ansøgningsproces.

- Borgerne kan opleve ændringer i livsvilkår sammenholdt med, at kommunens serviceniveau ændres eller reguleres, hvilket kan føre til en oplevelse af, at støtten ændres i forhold til det tidligere.
- Nogle borgere oplever, at de ikke føler sig inddraget i deres bostøttesamarbejde og har svært ved at forstå eller gennemskue den udarbejdede handleplan.

BORGEREKSEMPLER FRA EJENDOMME, DRIFT OG SERVICE

- Nogle borgere oplever, at de ikke har fået eller forstået den vejledning, der blevet givet. De har en oplevelse af ikke at blive hørt eller inddraget i deres henvendelse.
- Nogle borgere oplever, at der ikke bliver svaret på deres henvendelser, hvilket fører til, at de gentagende gange kontakter borgerrådgiveren.



LÆRING FRA ANALYSE 1: SÅDAN FÅR DU BORGEREN TIL AT FØLE SIG INDDRAGET

Borgerinddragelse kræver aktiv lytning, vidensdeling og nysgerrighed, som understøtter et konstruktivt samarbejde for alle parter. Kommunikation kan være svært, da vi alle kommer med vores bias, forforståelse og livsverden. Det er derfor vigtigt at være opmærksom på, hvordan vi møder hinanden, grundet den erfaring og forforståelse vi hver især har med os. Vi kan alle nemt fare vild i hinandens adfærd og kultur.

Det kræver særligt fokus på dialog og retorik i samspillet, så det bliver muligt at opbygge et tillidsfuldt og konstruktivt samarbejde mellem borger og forvaltning. Gennem mægling og dialog lykkes det ofte at genskabe tilliden i samarbejdet, fordi forventninger kan afstemmes og drøftes mellem alle parter i den videre proces.

Det er hensigtsmæssigt at spørge ind til, om borgeren har forstået det forklarede, og hvordan borgeren har oplevet samtalen. Det vil altid være en god idé at forventningsafstemme, hvordan kommunikationen skal foregå ved første møde med kommunen.

Borgeren kan opleve det som følsomt og overvældende at rette henvendelse til kommunen og bede om hjælp. For mange borgere, der for første gang kommer i kontakt med kommunen, og det kan det føles som en indgriben i privatlivet.

Gennem en systematisk – f.eks. visuel eller skriftlig – fremgangsmåde med guidning i forløbet kan samarbejdet opleves mere inddragende og tillidsfuldt for borgerne. Dette skaber forudsigelighed i samarbejdet og giver borgerne overblik

over processen samt indsigt i, hvad der forventes af dem.

Udsendelse af en klar og kort dagsorden inden møder kan være hjælpsom for at skabe et bedre overblik i samarbejdet, sammen med tilhørende beslutningsreferater. Referatet kan efterfølgende sendes til borgerne for kommentering, hvilket giver mulighed for øget inddragelse og lægger op til et samarbejde.

Forvaltningen skal fortsat sikre, at sagerne ikke trækker i langdrag og have fokus på tværfagligt samarbejde og koordinering på tværs af afdelingerne.

Ved ændringer i indsatser over for borgerne, hvor der er tale om en væsentlig og indgribende karakter, vil det kræve en ny afgørelse for borgeren.

Kommunen er forpligtet til at sikre helhedsorienteret sagsbehandling, hvilket indebærer vejledning og rådgivning samt henvisning til andre myndigheder, så borgerne kan få den rette hjælp eller støtte. Der kan med fordel også henvises til eksterne aktører i den frivillige sektor.

ANALYSE 2

BORGERNE SKAL FORSTÅ DERES AFGØRELSE

For at det kan blive nemmere at forstå en afgørelse, skal oplysninger og regler være tydelige og klare. Det skal desuden skrives i et sprog, så borgeren forstår resultatet – og forstår, hvorfor sagen er afgjort, som den er.

I analysen inddrages også overordnede principper og lovgrundlag sammenholdt med væsentlige og faktuelle oplysninger samt borgernes oplevelser af skriftligheden.

Myndighederne har ansvaret for at oplyse og belyse en sag tilstrækkeligt, inden der træffes afgørelse – dette er et grundlæggende princip i forvaltningsretten.



ANALYSE 2: BORGEREKSEMPLER

BORGEREKSEMPLER FRA JOBCENTER, BORGERSERVICE OG YDELSE

- Flere borgerne oplever, at afgørelserne fremstår svære at forstå, hvis de ikke har fået oplyst eller forstået den bagvedliggende begrundelse.
- Nogle borgere oplever, at deres afgørelser indeholder faktuel forkerte oplysninger eller mangler relevante begrundelser.
- Flere borgerne kan have behov for at få gennemgået afgørelserne, da de har svært ved at forstå selve lovtæksten, og processen, der fører til afgørelsen.

BORGEREKSEMPLER FRA FAMILIEAFDELINGEN OG SKOLE

- Flere borgere oplyser et behov for støtte til gennemgang af afgørelser i deres sager samt vejledning om deres rettigheder.
- Nogle borgere oplyser, at de ikke har forstået, at de blev partshørt, når det skete mundtligt. Det kunne være i forbindelse med en telefonisk statusopfølgning
- Nogle borgere oplever, at afgørelserne kan være svære at forstå på grund af ordlyden og opsætningen af afgørelserne.
- Nogle borgere oplever, at der – inden en afgørelse træffes – kan opleves misforståelser eller fejltolkninger af de oplysninger, de har bidraget med i sagsforløbet.

BORGEREKSEMPLER FRA SOCIALPSYKIATRI OG MYNDIG SAMT SENIOR OG SUNDHED

- Nogle borgere oplever ikke, at de bliver partshørt, inden der træffes afgørelse.
- Nogle borger kan have svært ved at gennemskue fælles afgørelser fra begge områder (eks. servicelovens §§ 83 og 85).
- Det opleves fra nogle borgere, at der ikke er journaliseret retvisende eller opdaterede oplysninger i deres journal.

BORGEREKSEMPLER FRA EJENDOMME, DRIFT OG SERVICE

- Nogle borgere oplever, at de har fået oplevelsen af, at der skulle træffes afgørelse i deres sag, men bliver efterfølgende oplyst, at det i stedet er faktisk forvaltningsvirksomhed.
- En borger oplyser, at forventede journalnotater ikke findes i sagen, til trods for flere møder med forvaltningen.

LÆRING FRA ANALYSE 2: HJÆLP BORGEREN MED AT FORSTÅ AFGØRELSEN

For at kunne forstå en afgørelse er det naturligvis væsentligt, at den bliver skrevet i et sprog, som borgerne kan forstå. Det betyder, at fagudtryk kan blive misforstået eller slet ikke forstået, når borgerne ikke har kendskab til dem eller den relevante lovgivning.

Som borgerrådgiver læses også afgørelser, hvor det juridiske grundlag er korrekt, men hvor borgerne oplever vanskeligheder med at forstå eller gennemskue indholdet på grund af opsætningen eller ordlyden.

Hvis afgørelsen er mangelfuld eller formuleret på en måde, der kan misforstås, bliver det problematisk for borgerne at vurdere, om forvaltningen har håndteret sagen juridisk korrekt.

Det skaber også uklarhed om, hvordan afgørelsen er truffet, særligt hvis borge-

ren ikke inddrages eller vejledes om de forvaltningsretlige regler i processen.

Derfor skal afgørelser altid begrundes sagligt og fyldestgørende med både faktuelle og væsentlige oplysninger. Dette øger sandsynligheden for, at afgørelsen er korrekt, og sikrer, at grundlaget er gennemsigtigt og forståeligt. Gennemsigtige afgørelser handler ikke kun om, at følge reglerne – det handler også om at skabe tillid. Der skaber værdi for den god forvaltningsskik.

Afgørelser bør altid være klare, tydelige og letforståelige. Derudover kan borgerrådgiveren med fordel henvise til Ankestyrelsens publikation "At skrive en afgørelse". Denne publikation kan bidrage til en ensartet praksis i kommunens afgørelser.

ANKESTYRELSENS OPSKRIFT

- Overskrift
- Resultat
- Begrundelse
 - Særligt om dine synspunkter
 - Retsregler og praksis
- Klagevejledning



ANALYSE 3

BORGERNE SKAL VIDE, HVEM DERES RÅDGIVER ER

Når en borger ikke ved, hvem vedkommende skal samarbejde med, kan det skabe frustration på grund af uvished.

Dette kan føre til, at borgeren mister tilliden til kommunen, og et fremtidigt samarbejde kan blive præget af konflikt – enten fra starten eller undervejs – hvis borgeren ikke oplever at få klare tilbagemeldinger om, hvem vedkommende kan forvente at samarbejde med.

ANALYSE 3: BORGEREKSEMPLER

BORGEREKSEMPLER FRA JOBCENTER, BORGERSERVICE OG YDELSE.

- Ved sygdom, omrokering, orlov, barsel eller ophør af ansættelse oplever borgerne, at de får dette oplyst i god tid, men derefter oplever de, at de ofte skal vente længe på at få oplyst, hvem deres nye samarbejdspartner er.
- I breve kan der mangle navn eller kontaktoplysninger på afsenderen.
- Flere borgere oplever, at der ikke bliver vendt tilbage til dem – selv efter gentagne forsøg på kontakt, særligt fra jobcentret.
- Borgerne oplever, at de ikke kan få hjælp fra kommunen, hvis de ikke allerede har en sag.

BORGEREKSEMPLER FRA FAMILIEAFDELINGEN OG SKOLE.

- Ved sygdom, omrokering, orlov, barsel eller ophør af ansættelse oplever borgerne, at de ikke får besked herom.
- Mange borgere oplever, at de ikke kan få oplyst, hvem deres rådgiver er, og at de selv skal være meget opsøgende i processen.
- Når der er behov for kontakt, oplever borgerne ofte lange svartider, før deres rådgiver vender tilbage.
- Nogle borgere oplever, når der er flere personer involveret i samme sag, kan det skabe usikkerhed og ugenomsigtighed for dem.

BORGEREKSEMPLER FRA SOCIALPSYKIATRI OG MYNDIG SAMT SENIOR OG SUNDHED.

- Flere borgere har svært ved at forstå, at de ikke har en fast rådgiver, og de oplever, at de ikke er blevet informeret om, hvordan socialpsykiatrien kan imødekomme deres kontaktbehov.
- Nogle borgere oplever, når der er flere personer involveret i samme sag, kan det skabe usikkerhed og ugenomsigtighed for dem.

BORGEREKSEMPLER FRA EJENDOMME, DRIFT OG SERVICE.

- Flere borgere henvender sig med oplevelsen af, at det er svært at få kontakt til den rette sagsbehandler.
- Der er sjældent oplyst, hvem borgerne skal kontakte i forbindelse med en sag.
- Borgere oplever, at afdelingen ikke vender tilbage på konkrete henvendelser, og at de ofte skal rykke for svar flere gange.
- Ved kontakt til Trafik og Vej oplever borgerne, at det er uklart, hvilket telefonnummer de skal ringe til.

LÆRING FRA ANALYSE 3: ØG KENDSKABET TIL BORGERENS RÅDGIVER

Mange mæglingssager opstår, fordi borgerne ikke kan få kontakt til den rette person i kommunen. Når det drejer sig om komplekse og lange forløb, kan borgerne opleve det som en afvisning fra kommunen, når de ikke får svar på deres henvendelser. Dette kan føre til unødvendige konflikter. Det kan være tidskrævende for borgerne, når det ikke tydeligt fremgår, hvem de kan kontakte, og hvordan de skal gøre det.

Det vil derfor være hensigtsmæssigt at etablere en fast praksis for dette – for eksempel ved altid at formidle informationen skriftligt i borgerens sag. Derudover kan det være en fordel at informere borgerne i god tid, hvis de får en ny samarbejdspartner.

Det kan også være en fordel for borgerne at modtage en oversigt over, hvem der er involveret i deres sag, samt hvilken rolle de enkelte personer har. Det kan bidrage til at afhjælpe usikkerhed og skabe større tryghed i samarbejdet.

Borgerne oplever desuden, at de i perioder har svært ved at komme igennem til kommunens hovednummer eller familieafdelingens hovednummer. Det kunne være relevant med tydelige telefontider, callback-service eller at informere om forventede svartider i spidsbelastede perioder.



AFSLUTTENDE BEMÆRKNINGER

Det har været en spændende proces at udarbejde årsberetningen med data fra det andet år i Fredericia Kommune.

Beretningen bruges til at identificere konkrete hændelser, som løbende kan inddrages som læringspunkter og udviklingspotentialer for forvaltningen.

Borgerrådgiveren oplever, at borgerne sætter pris på, at der findes en uvildig borgerrådgiver, hvor de kan få hjælp og støtte til at komme videre. Samtidig opleves det også, at kommunens medarbejdere og ledelse bruger funktionens bidrag til at vende konfliktsituationer til konstruktive samarbejdsprocesser, hvor parterne får en bedre forståelse af hinandens perspektiver.

Borgerrådgiveren vurderer, at funktionen skaber værdi på flere niveauer, fordi der sættes fokus på borgernes retssikkerhed – både processuelt og materielt. Dette giver mulighed for at identificere problemområder i hverdagen, hvilket kan anvendes til fremadrettet læring i forvaltningen. Det er vigtigt, at de erfaringer, der opleves, ikke forbliver ved "tavs viden".

Borgerrådgiverens fokus er fortsat at bidrage med relevant viden for at styrke borgernes retssikkerhed. Dialogen skal genskabes, hvor den er udfordret, og uvildig rådgivning skal inddrages for at forebygge, at sager går i hårdknude.

I 2025 vil borgerrådgiveren fortsat arbejde for, at Fredericia Kommunes borgerrådgivertilbud forbliver synligt for både

borgere, politikere og kommunen gennem hjemmesiden og dialog.

Borgerrådgiveren inviterer derfor til en drøftelse af årsberetningen med forvaltningen, når den har været forelagt byrådet, samt en efterfølgende læringsdrøftelse.



BILAG 1: FØRSTEGANGS- HENVENDELSER OG GENHENVENDELSER

Unge voksen og senior	1. henvendelse	Andel %	Genhenvendelser	Andel%
Job og udvikling	46	34 %	43	45 %
Sygedagpenge og fastholdelse	52	39 %	37	39 %
Job og erhverv	3	2 %	0	0 %
Ydelsen	34	25 %	15	16 %
Samlet	135	100 %	96	100 %
Borgerservice	35	87,5 %	17	85 %
Unge og Uddannelse	5	12,5 %	3	15 %
Samlet	40	100%	20	100%
Familie, børn og læring	1. henvendelse	Andel %	Genhenvendelser	Andel%
Børn og læring	14	12 %	7	6 %
Familieafdelingen	99	88%	126	94 %
Samlet	113	100 %	133	100 %
Socialpsykiatri og visitation	1. henvendelse	Andel %	Genhenvendelser	Andel%
Myndighed	22	73%	30	53 %
Bostøtte	8	27 %	27	47 %
Samlet	30	100 %	57	100 %
Senior og sundhed	1. henvendelse	Andel %	Genhenvendelser	Andel%
Visitationen	17	73 %	29	71 %
Hjælpemiddel	11	37 %	12	29 %
Samlet	28	100%	41	100%
Teknik, klima og kultur	1. henvendelse	Andel %	Genhenvendelser	Andel%
Ejendomme, drift og service	10	71 %	6	60 %
Erhverv, mobilitet og byudvikling	4	29 %	4	40 %
Samlet	14	100 %	10	100 %
Andet	1. henvendelse	Andel %	Genhenvendelser	Andel%
Henvendelser udenfor kommunen	24	100 %	0	
Samlet	24	100 %	0	
Henvendelser i alt		384	357	

BILAG 2: HENVENDELSESÅRSAGER

HENVENDELSESÅRSAGER FRA HELE FORVALTNINGENS OMRÅDER OG AFDELINGER

Mægling og dialog med forvaltningen	94
Hjælp til at forstå en afgørelse, og klage	72
Klage over personalets optræden	64
Klage over oplevede fejl i sagsbehandlingen og lang proces	88
Råd og vejledning om regler og praksis, samt vejvisning	185
Henvist til retssikkerhed for alle	6

(Genbesøg ikke registeret flere gange i denne tabel, hvis det omhandler samme årsag. Der kan være flere registreringer på samme borger hvis det omhandler f.eks. mægling/dialog, råd/vejledning og klager over oplevede fejl.)

HENVENDELSES ÅRSAGER, UDSPECIFICERET PÅ OMRÅDER:

UNGE VOKSEN OG SENIOR	
Job og udvikling samlet	67
Mægling og dialog med forvaltningen	15
Hjælp til at forstå en afgørelse, og klage	7
Klage over personalets optræden	7
Klage over oplevede fejl i sagsbehandlingen og lang proces	10
Råd og vejledning om regler og praksis, samt vejvisning	25
Henvist til retssikkerhed for alle	3

Sygedagpenge og fastholdelse samlet	77
Mægling og dialog med forvaltningen	8
Hjælp til at forstå en afgørelse, og klage	11
Klage over personalets optræden	10
Klage over oplevede fejl i sagsbehandlingen og lang proces	15
Råd og vejledning om regler og praksis, samt vejvisning	30
Henvist til retssikkerhed for alle	3

Ydelsen samlet	44
Mægling og dialog med forvaltningen	6
Hjælp til at forstå en afgørelse, og klage	9
Klage over personalets optræden	2
Klage over oplevede fejl i sagsbehandlingen og lang proces	3
Råd og vejledning om regler og praksis, samt vejvisning	23

Borgerservice og unge samlet	42
Mægling og dialog med forvaltningen	6
Hjælp til at forstå en afgørelse, og klage	2
Klage over personalets optræden	1
Klage over oplevede fejl i sagsbehandlingen og lang proces	3
Råd og vejledning om regler og praksis, samt vejvisning	33

FAMILIE, BØRN OG LÆRING	
Børn og Læring samlet	22
Mægling og dialog med forvaltningen	6
Hjælp til at forstå en afgørelse, og klage	5
Klage over personalets optræden	3
Klage over oplevede fejl i sagsbehandlingen og lang proces	4
Råd og vejledning om regler og praksis, samt vejvisning	4

Familieafdelingen samlet	130
Mægling og dialog med forvaltningen	22
Hjælp til at forstå en afgørelse, og klage	18
Klage over personalets optræden	23
Klage over oplevede fejl i sagsbehandlingen og lang proces	33
Råd og vejledning om regler og praksis, samt vejvisning	34

SOCIALPSYKIATRI OG VISITATIONEN	
Myndighed samlet	30
Mægling og dialog med forvaltningen	7
Hjælp til at forstå en afgørelse, og klage	9
Klage over personalets optræden	3
Klage over oplevede fejl i sagsbehandlingen og lang proces	5
Råd og vejledning om regler og praksis, samt vejvisning	10

Bostøtte samlet	13
Mægling og dialog med forvaltningen	5
Hjælp til at forstå en afgørelse, og klage	2
Klage over personalets optræden	3
Klage over oplevede fejl i sagsbehandlingen og lang proces	1
Råd og vejledning om regler og praksis, samt vejvisning	4

SENIOR OG SUNDHED	
Visitationen samlet	31
Mægling og dialog med forvaltningen	8
Hjælp til at forstå en afgørelse, og klage	4
Klage over personalets optræden	8
Klage over oplevede fejl i sagsbehandlingen og lang proces	5
Råd og vejledning om regler og praksis, samt vejvisning	6

Hjælpemiddel samlet	19
Mægling og dialog med forvaltningen	3
Hjælp til at forstå en afgørelse, og klage	3
Klage over personalets optræden	2
Klage over oplevede fejl i sagsbehandlingen og lang proces	4
Råd og vejledning om regler og praksis, samt vejvisning	7

TEKNIK, KLIMA OG KULTUR	
Ejendomme, drift og service samlet	17
Mægling og dialog med forvaltningen	5
Hjælp til at forstå en afgørelse, og klage	2
Klage over personalets optræden	2
Klage over oplevede fejl i sagsbehandlingen og lang proces	3
Råd og vejledning om regler og praksis, samt vejvisning	5

Erhverv, mobilitet og byudvikling samlet	13
Mægling og dialog med forvaltningen	3
Hjælp til at forstå en afgørelse, og klage	1
Klage over personalets optræden	0
Klage over oplevede fejl i sagsbehandlingen og lang proces	3
Råd og vejledning om regler og praksis samt vejvisning	6

BILAG 3: HENVENDELSESÅRSAGER

Da temaerne omhandler forskellige paragraffer vil det være formålstjenstligt at komme med et udsnit af nogle af reglerne som findes i Retssikkerhedsloven, forvaltningsloven og offentlighedsloven.

Regel	Lov samt paragraf
Hurtighedsprincippet	Retssikkerhedslovens § 3
Aktindsigt	Forvaltningsloven § 9
Borgerinddragelse	Retssikkerhedslovens § 4
Partshøring	Forvaltningsloven § 19
Helhedsorienteret sagsbehandling	Retssikkerhedslovens § 5.
Begrundelse på afgørelse	Forvaltningslovens §§ 22-24
Sagen belyses tilstrækkeligt	Retssikkerhedslovens §§ 10 og 11
Klagevejledning	Forvaltningslovens § 25
Vejledning og repræsentation	Forvaltningsloven §§ 7 og 8
Journaliseringspligt	Offentlighedsloven § 15
Tavshedspligt og videregivelse af oplysninger	Forvaltningsloven § 27 - 32
Notatpligt	Offentlighedsloven § 13

