



Borgerrådgiverens

ÅRSBERETNING 2025



FORORD

Dette er min anden årsberetning som borgerrådgiver i Vordingborg Kommune og den dækker året 2025. Årsberetningen giver et indblik i årets henvendelser og beskriver, hvordan kommunens sagsbehandling og borgerbetjening opleves af de borgere, der kontakter borgerrådgiveren. Beretningen indeholder desuden konkrete anbefalinger til, hvordan Vordingborg Kommune på udvalgte områder kan styrke sagsbehandlingen og mødet med borgerne.

Det har været et travlt år med i alt 409 henvendelser. Som borgerrådgiver har min opgave været at vejlede borgerne gennem det kommunale system, formidle deres erfaringer og bidrage til, at deres stemmer bliver hørt. Samtidig har jeg gennem dialog med ledelsen arbejdet for, at henvendelserne kan give anledning til konkret læring og udvikling i organisationen.

I lighed med det foregående år er det væsentligt at understrege, at en borgerrådgiver møder et begrænset antal borgere set i forhold til de mange sager, der dagligt behandles i Vordingborg Kommune. Det billede, jeg ser, er derfor ikke repræsentativt. Henvendelserne giver imidlertid viden om, hvor der kan være mulighed for at styrke forvaltningens arbejde i mødet med borgerne. Denne viden kan anvendes aktivt til at identificere mulige tendenser eller områder, der kræver særlig opmærksomhed.

Ofte oplever jeg, at både måden en sag behandles på, og den måde borgeren bliver mødt på, har stor betydning for samarbejdet med og tilliden til kommunen. Det er med andre ord ikke alene udfaldet af en ansøgning eller henvendelse, der er vigtigt for borgeren, men også processen undervejs og oplevelsen af at blive mødt med respekt og forståelse.

Borgerrådgiveren er uvildig, hvilket betyder, at jeg tilbyder uafhængig rådgivning og vejledning til borgere, der kan være i tvivl om, hvorvidt deres sag bliver behandlet korrekt. Der kan i den forbindelse opstå en usikkerhed om, hvorvidt jeg optræder som borgerens advokat eller bisidder. Det er ikke tilfældet.

Tak for samarbejdet - og en særlig tak til de borgere, der har henvendt sig til mig. I har været og er fortsat med til at bidrage til læring og udvikling i Vordingborg Kommune.

Susan Hoff
Borgerrådgiver



INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	OM BORGERRÅDGIVERFUNKTIONEN	4
2.	OPFØLGNING PÅ ANBEFALINGER FRA 2024 (TILBAGEMELDING FRA CENTRENE)..	5
3.	MØDET MED KOMMUNEN - PROCES, RETSSIKKERHED OG HELHED	10
4.	HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN I 2025.....	11
5.	CENTRALE TEMAER.....	13
6.	DE ENKELTE CENTRE	18
7.	ANBEFALINGER.....	24
BILAG 1 – EKSEMPEL PÅ TYPER AF HENVENDELSER.....		25
BILAG 2 – AKTIVITETER I 2025.....		25

1. OM BORGERRÅDGIVERFUNKTIONEN

Formål

Borgerrådgiveren styrker dialogen mellem borger og kommune og bidrager til retssikkerhed i kommunens sagsbehandling og øvrige forvaltningsopgaver. Funktionen er uvildig og hverken partsrepræsentant for borgeren eller en del af forvaltningens linje. Arbejdet sker på grundlag af gældende lovgivning med fokus på proces, kommunikation og god forvaltningsskik.

Forventninger til funktionen

Nogle borgere forventer, at borgerrådgiveren kan tage stilling til sagens faglige indhold eller til, om en afgørelse er rigtig eller forkert. Det er ikke en del af funktionen. Hvis borgerrådgiveren bedømmer indholdet, opstår der en sammenblanding med sagsbehandlerrollen, og uvildigheden svækkes.

Borgerrådgiverens rolle er at se på processen, om sagen er behandlet retssikkerhedsmæssigt forsvarligt, om kommunikationen er tydelig, og om borgeren forstår begrundelsen, rollerne og mulighederne for at reagere.

Hvad borgerrådgivningen kan hjælpe med

- Forklare afgørelser, breve og sagsforløb
- vejlede om klagemuligheder og hjælpe med at strukturere en klage over afgørelse eller sagsbehandling
- Oplyse kontaktveje: hvem behandler sagen, og hvordan træffes vedkommende
- vejlede om regler og processer, herunder forventede næste skridt
- Formidle borgerens oplevelse til forvaltningen som afsæt for dialog og læring

Hvordan henvendelser håndteres

Mange sager kan afklares telefonisk, hvor vi rydder misforståelser af vejen og skaber overblik over hvad der sker hvornår. I andre sager aftales møde, hvor borgeren fremlægger sine synspunkter. Her kan borgerrådgiveren gennemgå forløb, afklare roller og vejlede om regler og klagemuligheder.

Der er også åben rådgivning tre gange om måneden på bibliotekerne i Præstø, Vordingborg og Møn, hvor borgere kan møde op uden forudgående aftale.

I særlige tilfælde indhenter borgerrådgiveren en skriftlig redegørelse fra forvaltningen, hvis sagen rejser principielle spørgsmål eller giver anledning til bekymring om væsentlige processuelle fejl.

Afgrænsning af funktionen

Borgerrådgiveren:

- træffer ikke afgørelser

- vurderer ikke sagens faglige indhold
- omgør ikke kommunens afgørelser
- fungerer ikke som borgerens partsrepræsentant
- behandler ikke forhold, der hører under andre lovbestemte klageinstanser

Langt de fleste henvendelser løses ved, at borgerrådgiveren formidler spørgsmål videre til den relevante afdeling og anmoder om svar eller opfølgning. Funktionen arbejder både med konkret vejledning til borgeren og som et organisatorisk læringspunkt, hvor borgernes erfaringer bringes ind i dialogen om praksis, kommunikation og proces.

2. OPFØLGNING PÅ ANBEFALINGER FRA 2024 (TILBAGEMELDING FRA CENTRENE)

Sidste år havde borgerrådgiverfunktionen fem anbefalinger og fire fokuspunkter:

1) Brugerundersøgelse i Børn og Familie

Center for **Sundhed, Børn og Familie** har oplyst, at den planlagte brugerundersøgelse er iværksat. Spørgeskemaet er udsendt til forældre, der har haft en sag i perioden september 2024 til september 2025. Indsamlingen forventes afsluttet ved udgangen af 2025.

Herefter udarbejdes en analyse af resultaterne, som efter planen forelægges det politiske udvalg i marts 2026.

2) Klager som afsæt for læring

Centrene beskriver i deres tilbagemeldinger, at de i varierende grad arbejder med klager over sagsbehandlingen som afsæt for læring.

I **Sundhed, Børn og Familie** er der indført en fast praksis med kvittering, kategorisering og kvartalsvis oversigt over klager til ledelsen. Oversigterne drøftes i teammøder med henblik på at identificere gentagne mønstre og læringspunkter. **Psykiatri og Handicap** oplyser, at klager og Ankestyrelsens praksis gennemgås i en fast 8-ugers rytme sammen med jurist og sagsbehandlere, med fokus på både proces og begrundelser. I **Pleje og Omsorg** peges der på et internt fokus på kvalitetssikring, herunder juridisk sparring, brug af godkendte afgørelsesskabeloner og ledergennemgang af udvalgte sager.

På det tekniske område beskriver **Plan, Byg og Intern Service** samt **Vej, Natur og Miljø**, at klager drøftes med ledelsen og anvendes til videndeling i teamet.

Borger og Arbejdsmarked samt **Dagtilbud og Skole** angiver, at læringen i høj grad er forankret i de daglige samarbejdsfora, hvor klager indgår som erfaringsgrundlag i den løbende praksis.

Samlet viser tilbagemeldingerne, at klager håndteres på forskellige måder på tværs af centrene, men også at der er et fælles ønske om at styrke læringsdimensionen og bruge klager mere systematisk til udvikling af praksis.

Opsummering i forlængelse af anbefalingen fra 2024

I årsberetningen for 2024 blev der peget på behovet for et øget og mere ensartet fokus på behandling og læring af klager over sagsbehandlingen. Opfølgningen for 2025 viser, at der på tværs af centrene er taget skridt i denne retning, men også at dybden og systematikken i arbejdet varierer.

Erfaringerne peger på, at klager giver størst læring, når de undersøges nærmere, drøftes i fællesskab og bruges aktivt til at identificere mønstre i proces, kommunikation og sagsbehandling, frem for alene at blive besvaret i den konkrete sag.

3) Tydelig procesinddragelse og forventningsafstemning

Centrene oplyser i deres tilbagemeldinger, at der i 2025 er arbejdet med at styrke processikkerhed og forventningsafstemning i borgernes sagsforløb.

Plan, Byg og Intern Service beskriver, at der arbejdes med styrket procesinddragelse og forventningsafstemning gennem tidlig orientering om sagsforløb, fast sagsbehandler, automatiske statusbeskeder samt løbende dialogmøder med borgere og lokalfora. **Borger og Arbejdsmarked** har igangsat et læringsforløb, som blandt andet har fokus på tydelig kommunikation om næste skridt i sagen. **Pleje og Omsorg** henviser til et styrket fokus på proces og forventningsafstemning i forlængelse af Deloitte-analysen, særligt i den indledende orientering til borgeren. **Psykiatri og Handicap** har besluttet at arbejde mere systematisk med procesforklaring, herunder øget brug af telefonisk kontakt. **Dagtilbud og Skole** forventer at styrke området gennem deres kommende kompetenceforløb. **Vej, Natur og Miljø** beskriver, at der gennem koordineret samarbejde, særligt i erhvervsager, og løbende proceskommunikation arbejdes med at skabe forudsigelighed for ansøgere.

Samlet viser tilbagemeldingerne, at centrene arbejder med procesoverblik og forventningsafstemning ud fra deres lokale kontekst og sagskompleksitet, men med et fælles fokus på at gøre forløbene mere gennemskuelige for borgerne.

Opsummering

I årsberetningen for 2024 blev der peget på behovet for et øget og mere systematisk fokus på procesinddragelse og forventningsafstemning, særligt i den indledende fase af sagsforløb. Opfølgningen for 2025 viser, at der på tværs af centrene er iværksat konkrete initiativer, som har til formål at skabe bedre overblik over, hvor sagen befinder sig, hvad næste skridt er, og hvornår borgeren kan forvente at høre noget igen.

Erfaringerne understøtter, at tydeligt procesoverblik tidligt i forløbet kan mindske behovet for gentagne henvendelser og styrke borgernes oplevelse af ejerskab og tillid i samarbejdet med kommunen.

4) Vedvarende fokus på forvaltningsret og god forvaltningsskik

Centrene oplyser i deres tilbagemeldinger, at forvaltningsretten fortsat prioriteres som et centralt fagligt område.

Sundhed, Børn og Familie peger på afholdte temadage med fokus på blandt andet begrundelser, sagsoplysning, partshøring og notatpligt. **Psykiatri og Handicap** beskriver en praksis med

jævnlig faglige møder, undervisning ved jurist samt inddragelse af principmeddelelser i den løbende drøftelse af sager. **Pleje og Omsorg** fremhæver brugen af fælles afgørelsesskabeloner og lederkvalitetssikring som centrale greb til at sikre ensartethed og juridisk kvalitet. **Vej, Natur og Miljø** oplyser, at alle nye administrative medarbejdere deltager i interne forvaltningsretskurser som led i deres on-boarding. Derudover er der gennemført to forløb om aktindsigt og forvaltningsret for medarbejdere på miljø- og naturområdet. **Plan, Byg og Intern Service** beskriver, at de sikrer, at nye medarbejdere kommer på kursus i forvaltningsret. Forvaltningsret er et vedvarende emne i sagsbehandlingen og på afdelingsmøder.

Tilbagemeldingerne viser, at centrene arbejder med forvaltningsret ud fra deres lokale behov og opgaveportefølje, men at området samlet set fastholdes som et grundlæggende fagligt fundament.

Opsummering

I årsberetningen for 2024 blev der peget på behovet for et vedvarende fokus på forvaltningsretten og den gode forvaltningsskik. Opfølgningen for 2025 viser, at dette fokus er fastholdt og omsat i konkrete initiativer på tværs af centrene.

Samtidig bekræfter erfaringerne fra borgerrådgiverfunktionen, at forvaltningsretlige problemstillinger fortsat opstår i praksis, og at området derfor kræver kontinuerlig opmærksomhed, læring og vedligeholdelse.

5) Fortsat dialog i relevante fagudvalg

I 2025 har borgerrådgiveren deltaget i relevante fagudvalg med henblik på at skabe en direkte dialog om de erfaringer og tendenser, der viser sig i borgernes henvendelser. Det har på den måde gjort det muligt at uddybe temaer fra årsberetningen, besvare spørgsmål fra udvalgsmedlemmerne og bidrage med et uvildigt perspektiv på udviklingen i borgerkontakten.

Det anbefales at deltagelse i fagudvalg fortsat indgår som en del af borgerrådgiverens måde at understøtte orientering og dialog om borgertendenser på tværs af organisationen.

Opfølgning på PPR/PPV – konkrete tiltag i 2025

På baggrund af udfordringerne med lange ventetider er der i 2025 taget en række praktiske skridt for at styrke arbejdet med PPV og sikre tidligere støtte til børn og unge. En del sager er blevet fremrykket, så elever tæt på ungdomsuddannelse har fået afklaringer tidligere på året. Derudover er der arbejdet målrettet med sager fra fri- og privatskoler for at sikre, at elever kan modtage relevant støtte, mens deres samlede udredning er undervejs. Der er også taget initiativer, der gør det muligt at afklare enkelte problemstillinger tidligere i forløbet, så ressourcerne kan bruges mere målrettet. Endelig er der gennemført PPV-arbejde i samarbejde med skolerne, bl.a. for børn ved skolestart med særlige behov. Tiltagene er gennemført i en periode med betydelige personalemæssige udfordringer. Ventelisterne er derfor fortsat høje, men PPR vurderer, at de igangsatte indsatser, kombineret med løbende rekruttering, gradvist vil forbedre situationen.

FOKUSPUNKTER FOR 2025 (tilbagemeldinger fra centrene)

Sagsbehandlingsfrister

Centrene oplyser, at sagsbehandlingsfrister fortsat er et udfordret område.

Børn og Familie arbejder på at udforme nye servicestandarder, som forventes politisk behandlet i 2026. Psykiatri og Handicap afventer nye muligheder i fagsystemet for mere systematisk dokumentation og opfølgning på frister. **Pleje og Omsorg** har styrket praksis omkring screening, kvitteringsbreve og opfølgning ved fristoverskridelser. På det tekniske område beskriver **Plan, Byg og Intern Service** har ingen faste sagsbehandlingsfrister ud over aktindsigt. Sager behandles efter kompleksitet. På byggesagsområdet følges servicemål, som rapporteres kvartalsvis til udvalget. **Vej, Natur og Miljø** beskriver, at frister overvejende overholdes, dog med udfordringer i visse lovbundne miljøgodkendelser, hvor der er iværksat tilpasninger og brug af ekstern støtte. **Borger og Arbejdsmarked** peger på antal af sager og ressourcer som indvirkning på fremdriften, mens **Dagtilbud og Skole** beskriver en stabil kvitteringspraksis, men endnu uden fuldt overblik over fristoverholdelse.

Supplerende opmærksomhedspunkt:

Erfaringerne fra borgerrådgiverfunktionen viser, at det ikke er tilstrækkeligt alene at vurdere, om de offentliggjorte frister er realistiske. I flere sager påbegyndes den reelle behandling og oplysning af sagen først efter fristens udløb, og når borgerne har rykket. Der er derfor behov for et dobbelt fokus: både på serviceniveauet (realistiske og retvisende frister) og på praksis (tidlig sagsopstart og løbende status ved fristskred). Kun når disse to spor hænger sammen, oplever borgerne en forudsigelig og mere retssikker proces.

1) Svarfrister

Flere centre oplyser, at der i 2025 har været øget opmærksomhed på kommunens generelle svarfrist på 10 hverdage.

Sundhed, Børn og Familie har udsendt tydelig information til medarbejderne om gældende svarfrister, herunder i forhold til klager og aktindsigt. **Pleje og Omsorg** beskriver, at der arbejdes mere aktivt med at orientere borgeren, når en sag trækker ud. **Dagtilbud og Skole** peger på, at der arbejdes målrettet med arbejdstilrettelæggelsen samt at sikre tilstrækkelige ressourcer til særligt at PPR kan sikre overholdelse af svarfrister. **Borger og Arbejdsmarked** angiver, at overholdelse af svarfrister i kan være afhængig af antal af sager og medarbejderressourcer. **Psykiatri og Handicap** afventer mulighed for systematisk måling af svartider via nyt fagsystem. **Plan, Byg og Intern Service** angiver at, at der så vidt muligt gives rettidige svar og tilbagemeldinger. Der er ikke planlagt særskilte tiltag, da medarbejderne er opmærksomme på at svare borgerne. **Vej, Natur og Miljø** oplyser at det er et fælles fokus i kombination med sagsbehandlingsfristerne.

Samlet set viser tilbagemeldingerne, at der er fokus på svarfrister, men også at registrering og systematik fortsat varierer på tværs af centrene.

Opsummering

I årsberetningen for 2024 blev det fremhævet, at generelle svarfrister ofte overskrides, i nogle tilfælde over længere perioder, og at borgere ikke altid får besked om, hvornår de kan forvente

svar. Det blev samtidig konstateret, at kendskabet til kommunens 10-dages svarfrist ikke var ensartet blandt medarbejdere.

Opfølgningen for 2025 viser, at flere centre har taget skridt til at tydeliggøre fristerne internt og arbejde mere aktivt med kvittering og tilbagemelding. Erfaringerne peger samtidig på behovet for fortsat fokus på systematisk registrering af svartider og fælles praksis, så borgerne mødes ens og rettidigt på tværs af kommunen.

2) Helhedsorientering og koordinering på tværs

Centrene beskriver i deres tilbagemeldinger, at der arbejdes med tværgående samarbejde på forskellige måder.

Sundhed, Børn og Familie samt **Dagtilbud og Skole** peger på et styrket samarbejde om fælles svar i sager, der berører begge områder. **Psykatri og Handicap** beskriver faste samarbejds møder og anvendelse af Myndighed og Partner som ramme for et mere systematisk tværgående samarbejde. **Borger og Arbejdsmarked** fremhæver et forsøg med sammenhængende borgerforløb på tværs af børne-, unge- og voksenområdet. **Vej, Natur og Miljø** beskriver "Et Fælles Vi" som en etableret samarbejdsform, der har til formål at gøre komplekse ansøgningsforløb mere overskuelige for borgerne. Herudover nævner **Plan, Byg og Intern Service** at tværfaglige projekter organiseres med projektleder, og komplekse erhvervssager håndteres i Erhvervs Task Force på tværs af relevante myndigheder.

Opsummering

I årsberetningen for 2024 blev der peget på behovet for øget helhedsorientering, koordinering og sammenhæng i sager, der går på tværs af afdelinger. Opfølgningen for 2025 viser, at dette fokus er omsat i konkrete samarbejdsformer, herunder Myndighed og partner samt projektet om sammenhængende borgerforløb, som skal bidrage til mere koordinerede og overskuelige forløb for borgerne.

3) Retningslinjer for optagelse af samtaler og møder

De borgernære centre oplyser, at optagelser fylder mere, og at der er behov for en fælles ramme. **Sundhed, Børn og Familie** ser et mindre, men kvalitativt betydningsfuldt antal optagelser og udtrykker bekymring for digital manipulation og deling. **Psykatri og Handicap** peger på balancen mellem borgerens behov for at genhøre et møde og medarbejdernes tryghed; i tilspidsede forløb anvendes ofte to medarbejdere. **Dagtilbud og Skole** efterspørger ligeledes en fælles praksis. De **tekniske centre** oplever ikke samme behov, da deres opgaver sjældnere omfatter personfølsomme oplysninger.

På tværs er der enighed om, at fælles retningslinjer vil være hjælpsomme.

Opsummering

I 2024 blev der peget på behovet for afklaring af praksis for optagelser. I 2025 har jeg fået færre henvendelser om emnet, og opleves ikke som en generel problematik. Et fælles sæt retningslinjer kunne være med til at skabe større tryghed for både borgere og medarbejdere.

Samlet opsummering

Tilbagemeldingerne viser, at anbefalingerne fra 2024 har bidraget til konkrete udviklingsspor, herunder øget procesgennemsigtighed, mere systematisk brug af klager til læring samt et styrket fokus på forvaltningsret og god forvaltningsskik. Årets henvendelser peger samtidig på, at sagsbehandlingstid, frister og rettidig status fortsat er områder, der kræver opmærksomhed.

Flere centre arbejder målrettet med klart beskrevne arbejdsgange, opkvalificering og tværgående koordinering. Projektet om sammenhængende borgerforløb og den fælles ramme i Myndighed og Partner kan være med til at understøtte den ønskede retning og bidrage til større ensartethed i praksis.

Statistikken for 2025 viser samme tendenser: især betydningen af rettidig igangsættelse af sagsbehandlingsskridt og overholdelse af frister. Overordnet opleves centrene som lydhøre, og der arbejdes både i de konkrete sager og på organisatorisk niveau for at styrke forudsigeligheden, koordineringen og retssikkerheden i borgernes forløb.

3. MØDET MED KOMMUNEN - PROCES, RETSSIKKERHED OG HELHED

Projektet Myndighed og Partner blev igangsat i 2020 og er siden blevet omsat i en række delprojekter, netværk og kompetenceforløb på tværs af organisationen. Indsatserne har dermed haft forskellige former og udtryk på tværs af områder. I 2025 blev projektet revitaliseret og samlet i en mere ensartet, fælles ramme med et fælles sprog og fem fokusområder. Samtidig blev titlen ændret fra "Fra myndighed til partner" til "Myndighed og Partner" for at tydeliggøre, at myndighedsansvar og partnerskab kan være til stede i samme opgaveløsning, og at inkluderende dialog og reel indflydelse så vidt muligt skal integreres i det professionelle myndighedsarbejde.

Som borgerrådgiver understøtter jeg arbejdet ved at bringe borgerperspektivet ind i dialogen med ledelsen og de relevante fagområder. Mange af de problemstillinger, borgerne henvender sig med, handler om manglende sammenhæng, uforudsigelige processer eller uklar kommunikation. Det er netop områder, som Myndighed og Partner har til formål at styrke.

I mit arbejde møder jeg ofte en stærk faglig og organisatorisk forståelse af, at afgørelser træffes objektivt og uvildigt. Det er et vigtigt grundlag for myndighedsudøvelsen. Samtidig viser borgernes henvendelser, at uvildighed og objektivitet ikke alene handler om intention, men også om hvordan processer, kommunikation og dokumentation opleves af borgeren. Når borgerens oplevelse adskiller sig fra forvaltningens egen forståelse, kan det være en anledning til at undersøge, om der er forhold i proces, kommunikation eller kultur, som kan styrkes.

Set fra borgerrådgiverens praksis fremstår Myndighed og Partner ikke som en ekstra opgave, men som en ramme for at træne og fastholde den lovgivningsmæssige tilgang, der allerede gælder for sagsbehandlingen. Borgernes henvendelser viser, at når de forvaltningsretlige principper anvendes konsekvent i proces, kommunikation, begrundelser, partshøring og dokumentation, opleves forløbene som mere forudsigelige og retssikre.

På den måde fungerer Myndighed og Partner og borgerrådgiverfunktionen som to parallelle og gensidigt understøttende spor. Begge har som mål at styrke kvaliteten i mødet mellem borger og

kommune gennem mere sammenhængende, forudsigelige og gennemsigtige forløb. Årets tilbagemeldinger fra centrene viser samtidig, at flere af de initiativer, der arbejdes med lokalt, ligger i naturlig forlængelse af Myndighed og Partner, herunder mere systematisk proceskommunikation, tydeligere forventningsafstemning og styrket tværgående koordinering.

Mit perspektiv er derfor, at Myndighed og Partner kan bidrage til en stærkere og mere ensartet praksis i kommunen, når principperne omsættes i konkrete handlinger i de enkelte centre. Det er mit indtryk, at mange af de tiltag, der er igangsat i 2025, bevæger sig i den retning. Jeg vil fortsætte dialogen og samarbejdet med centrene for at understøtte denne udvikling og sikre, at borgernes erfaringer anvendes aktivt som afsæt for fælles læring.

4. HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN I 2025

I 2025 er der registreret 409 henvendelser til borgerrådgiveren. I 2024 blev der registreret 308 henvendelser over 10 måneder, hvilket svarer til ca. 367 henvendelser, hvis året fremskrives. Samlet set er der dermed tale om en stigning på ca. 11 % fra 2024 til 2025.

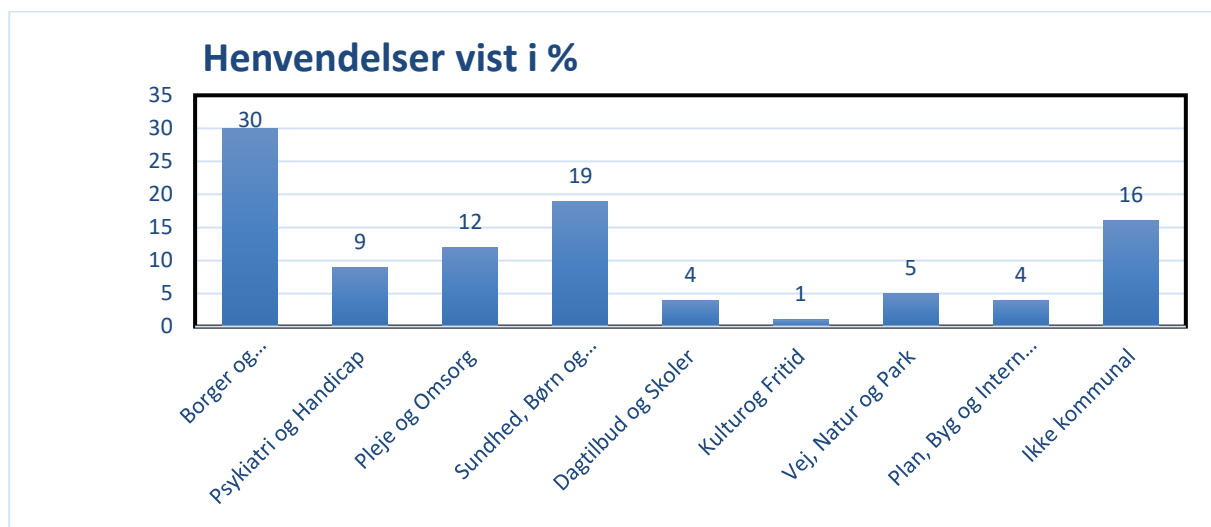
Stigningen kan blandt andet hænge sammen med et øget kendskab til borgerrådgiverfunktionen blandt borgerne. Samarbejdet med blandt andet borgerne, interesseorganisationer samt politiske råd og udvalg bidrager til, at viden om funktionen når bredere ud til de grupper, som disse aktører er i kontakt med. Samtidig ses en øget opmærksomhed blandt kommunens medarbejdere på, hvornår borgerrådgiverfunktionen kan bidrage positivt. Flere borgere oplyser ved første kontakt i 2025, at de er henvist af deres sagsbehandler eller en anden medarbejder i kommunen.

Borgerhenvendelser

I dette afsnit gennemgås erfaringerne fra de 409 henvendelser, der er registreret i 2025. Begrebet henvendelser anvendes, fordi borgerkontakten ofte består af gentagne dialoger i igangværende sagsforløb. En borger kan derfor henvende sig flere gange med behov for afklaring, sparring eller støtte undervejs, uden at hver kontakt registreres som en selvstændig sag.

Der registreres både typen af henvendelse og de problemstillinger, borgeren rejser. En henvendelse kan omfatte flere forhold, som alle registreres. Formålet er at kunne give forvaltningen et nuanceret billede af, hvad der giver anledning til borgerkontakt, og at identificere mønstre, hvor der kan være behov for dialog eller justering af praksis.

Kun områder, hvor henvendelserne har et vist omfang eller en vis tyngde, gennemgås i det følgende. Et højt antal henvendelser er ikke i sig selv udtryk for mange klager. Henvendelser dækker i høj grad også over vejledning, procesforståelse og hjælp til dialog, særligt på områder med kompleks eller ny lovgivning.



Ovenstående diagram viser de 409 henvendelser i 2025 og deres procentvise fordeling på de borgerrelaterede centre i kommunen.

Ikke kommunalt dækker over henvendelser, som ikke vedrører den kommunale forvaltning. Henvendelser i den åbne borgerrådgivning indgår i det samlede antal.

I lighed med tidligere beretningsperioder ligger hovedparten af henvendelserne inden for de klassiske velfærdsområder:

- Borger og Arbejdsmarked,
- Sundhed, Børn og Familie,
- Pleje og Omsorg samt
- Psykiatri og Handicap.

Denne fordeling svarer til det billede, der også kendes fra de øvrige borgerrådgivere i kommunerne. Erfaringen viser, at det netop er inden for de store velfærdsområder, at borgernes kontaktflade er størst, og at sagerne ofte er præget af flere aktører og længere forløb. Det afspejler sig tilsvarende i, hvor henvendelserne typisk opstår.

Henvendelserne varierer i både karakter og alvorlighed og omfatter klager, vejledning om regler, hjælp til dialog og vejvisning. I langt de fleste tilfælde drejer det sig om vejledning og støtte til dialog, snarere end egentlige klager.

Borgerrådgiverens arbejde tager udgangspunkt i den enkelte sag. Når der over tid viser sig gentagne problemstillinger eller forhold af mere strukturel karakter, herunder perioder med unødigt ophold fordi nødvendige sagsbehandlingsskridt ikke iværksættes, bringes erfaringerne ind i dialogen med det relevante center, typisk med centerchef eller anden ledelse. På den baggrund gennemgås i det følgende de centrale temaer, som går igen i borgerhenvendelserne i 2025.

Essensen af henvendelserne i 2025

I det følgende beskrives de henvendelser, der er modtaget i 2025, med fokus på gennemgående mønstre og læringspotentiale. Som i tidligere beretninger anvendes konkrete eksempler til at belyse, hvordan borgerne oplever deres sagsforløb.

Selv i sager, hvor der ikke er begået egentlige eller alvorlige sagsbehandlingsfejl, kan en henvendelse give anledning til refleksion over proces, kommunikation og forløb, set fra borgerens perspektiv.

5. CENTRALE TEMAER

Statistikken for 2025 viser, at borgerhenvendelserne fortsat samler sig om tre gennemgående temaer:

1. **God forvaltningsskik**
2. **Undersøgelsesprincippet**
3. **Overskridelse af svar- og sagsbehandlingsfrister**, herunder lang sagsbehandlingstid

Temaerne overlapper ofte hinanden i de konkrete sager og skal læses i sammenhæng.

God forvaltningsskik

Selvom borgerrådgiverfunktionen også møder sager, hvor der er begået sagsbehandlingsfejl, viser årets henvendelser, at det ofte er procesoplevelsen og mødet med forvaltningen, der er afgørende for borgerens behov for at henvende sig.

Borgerne peger særligt på:

- kvaliteten af den vejledning, de oplever at få,
- tydelighed i oplysning og helhedsvurdering af sagen,
- klarhed om forskellen mellem vejledning, partshøring og afgørelse,
- dialogen om sagsbehandlingstid og forventningsafstemning,
- samt betydningen af samtaler og kontakt for tilliden til sagsbehandlingen.

Selv når den formelle sagsbehandling er korrekt, kan manglende procesklarhed eller utydelig kommunikation skabe usikkerhed og frustration.

Case – manglede afgørelse og retssikkerhed

En borger i en alvorlig sygdomssituation ønskede at få MitID. Borgerens situation indebar, at det ikke var muligt at gennemføre de sædvanlige procedurer.

Selvom der ikke er krav om at have MitID, var der tale om et konkret individuelt ønske, som forvaltningen skulle tage stilling til. Der blev imidlertid ikke truffet en afgørelse om anmodningen.

Uden en afgørelse havde borgeren ikke mulighed for at klage eller få sagen prøvet, og der blev dermed ikke skabt et retssikkerhedsmæssigt grundlag for borgerens videre handlemuligheder.

Casen peger på betydningen af, at der træffes formel stillingtagen og foretages en individuel og konkret vurdering.

Case - Notatpligt og procesretfærdighed

En borger modtog undervejs i et sagsforløb mundtlige tilkendegivelser, som gav borgeren indtryk af, at det var i orden at arbejde videre med et projekt. Senere blev projektet ikke godkendt.

Der fandtes ingen skriftlige notater fra de mundtlige drøftelser, og det var derfor ikke muligt efterfølgende at afklare, hvad der konkret var blevet sagt, og hvilken betydning tilkendegivelserne havde haft. Borgeren oplevede, at grænsen mellem vejledning og afgørelse havde været uklar, og at processen fremstod personlig frem for saglig.

Sagen peger på betydningen af notatpligt, skriftlig opsummering af væsentlige mundtlige drøftelser og tydelig adskillelse mellem vejledning og afgørelse som forudsætning for procesretfærdighed og tillid - uanset sagens udfald.

Lang sagsbehandling og manglende svar.

Omkring halvdelen af henvendelserne i 2025 vedrører utilfredshed med fremdriften i sagen. Det handler især om manglende svar, perioder uden status og uklarhed om, hvornår borgeren kan forvente at høre noget i sagen.

Borgerne beskriver, at de føler sig glemt eller ignoreret, når der ikke følges op, og når der mangler tydelig forventningsafstemning om proces og varighed. I nogle tilfælde fører manglende svar også til, at borgeren har svært ved at komme i kontakt med det relevante center, og her bruges borgerrådgiveren ofte til at skabe forbindelse.

Henvendelserne handler også om forståelse af afgørelser og partshøringer, hvor uklare begrundelser eller tvivl om, hvad der forventes, giver behov for hjælp til at forstå sagen eller

formulere en klage.

Case - Sagsbehandlingstid, svarfrister og manglende fremdrift

En borger har siden foråret 2024 forsøgt at indgå dialog med forvaltningen om muligheden for en dispensation. Allerede i den indledende fase oplever borgeren manglende og sene svar og føler sig nødsaget til at søge hjælp hos borgerrådgiveren for at få kontakt.

Borgeren oplyses undervejs, at sagen er under juridisk afklaring, og at den efterfølgende skal forelægges politisk. Denne proces trækker ud, og borgeren modtager ingen status eller tidsangivelse, medmindre der rykkes gentagne gange. Senere får borgeren oplyst, at sagen forventes behandlet politisk i efteråret, men behandlingen gennemføres ikke, og der gives ingen tilbagemelding om forsinkelsen.

Sagen forløber således over længere tid uden afgørelse, fast tidsplan eller løbende status, hvilket efterlader borgeren i uvished og med betydelige økonomiske konsekvenser. Casen indgår i et mønster, hvor manglende svar, uklare tidsrammer og fravær af opfølgning kan skabe oplevelsen af stilstand.

Casen peger på betydningen af rettidig tilbagemelding, klar forventningsafstemning og løbende status.

Case - Dialog, proportionalitet og notatpligt

En borger er part i en sag, hvor der er konstateret et forhold, som kræver myndighedsmæssig håndtering. Borgeren fremlægger løbende oplysninger og forslag med henblik på at samarbejde om en proportional og fremadrettet løsning.

Borgeren oplever imidlertid begrænset vilje til dialog, og at fokus i processen i højere grad retter sig mod indgribende tiltag end mod afklaring af muligheder for at bringe forholdet i orden.

Borgeren får gentagne gange mundtligt og skriftligt oplyst, at der vil blive truffet afgørelse med påbud, men en formel afgørelse udebliver.

Borger oplever at sagen trækker ud over længere tid. Samtidig opleves det at der afholdes tværfaglige møder, uden at disse dokumenteres i journalen. Det forhold bliver borgeren først bekendt med, da der anmodes om aktindsigt. Det oplyses, at møderne har været uofficielle, og de fremgår derfor ikke af sagen.

Casen peger på betydningen af dialog og proportionalitet, rettidig afgørelse, samt notatpligt ved væsentlige drøftelser.

Manglende dokumentation og formel stillingtagen kan svække oplevelsen af procesretfærdighed, også i sager, hvor borgeren selv anerkender at have begået en fejl.

Undersøgelsesprincippet

Flere borgere oplever, at deres sag ikke er tilstrækkeligt oplyst, før der træffes afgørelse. Afgørelser kan fremstå som konstateringer uden tydeligt at vise, hvad der er lagt vægt på, og hvordan borgerens bemærkninger er inddraget. Det skaber usikkerhed om grundlaget og vanskeliggør meningsfuld stillingtagen.

Erfaringerne understøttes af hjemvisninger, hvor klageinstanser peger på blandt andet:

- manglende konkret vurdering i den enkelte sag
- utilstrækkelig sagsoplysning
- uklart skel mellem lægefaglig vurdering og juridisk vurdering
- kritik af notatpligt, herunder manglende dokumentation af væsentlige oplysninger og drøftelser

Undersøgelsesprincippet skal sikre, at der træffes materielt lovlige afgørelser. Det er en garantiforskrift: er sagen ikke tilstrækkeligt oplyst, kan afgørelsen blive ugyldig eller skulle genoptages for at indhente manglende oplysninger. Konsekvenserne kan være store for begge parter: Borgeren risikerer at gå glip af en ydelse, vedkommende kan være berettiget til, mens kommunen risikerer et betydeligt ressourcetræk ved efterfølgende genbehandling.

Manglende oplysning handler ikke nødvendigvis om, at der mangler oplysninger, men ofte om manglende systematik og overblik: hvad er indhentet, hvad mangler, og hvordan indgår oplysningerne i vurderingen. For borgeren kan det opleves som stilstand, de facto-afslag eller uvished om, hvordan man kan bidrage relevant til sagen.

kernepunktet er derfor gennemsigtighed i oplysningen: et kort overblik over faktiske oplysninger, faglige vurderinger og den juridiske afvejning samt en tydelig markering af, hvordan borgerens indsigelser er indgået og vægtet. Det styrker både retssikkerheden og forståelsen af afgørelsen, uanset udfald.

Eksempler på oplevelse af brud på undersøgelsespligten

1. En borger klager over afslag på ydelse med begrundelse om, at borger blot kan søge barselsdagpenge. I forbindelse med klagen, bevilges ydelsen efter yderligere oplysning af sagen.
2. I en sag om støtte efter serviceloven fremgår det af afgørelsen, at borgerens funktionsnedsættelse ikke vurderes at give ret til den ansøgte støtte. Det er imidlertid uklart, hvilke oplysninger der er lægefaglige, og hvad der er den juridiske vurdering. Borgeren efterspørger, om sagen er oplyst tilstrækkeligt, og hvordan de forskellige oplysninger er vægtet.
3. En borger modtager en henvendelse om et muligt ulovligt forhold på egen ejendom. Borgeren oplever, at sagen bevæger sig direkte mod indgribende tiltag uden en formel afgørelse og uden at sagen først er tilstrækkeligt oplyst, herunder borgerens egen forklaring og relevante faktiske forhold. Når borgeren efterspørger dialog og spørger til sagens oplysning, opleves henvendelserne ikke imødekommet.
4. En borger er i et længere ressourceforløb og afventer afklaring af arbejdsevne. Sagen strækkes over flere år, og det opleves samtidig ikke, at den aftalte dokumentation tilvejebringes. Borgeren oplever, at der ikke foreligger en samlet oversigt over, hvilke oplysninger der mangler, og hvornår de forventes modtaget. Manglende samlet oplysning betyder, at sagen reelt står stille, uden at borgeren kan se, hvad næste skridt er.

Vejvisning

Borgerrådgiveren hjælper ofte borgere med at finde vej i det kommunale system. Det drejer sig både om borgere, der er usikre på, hvor de skal henvende sig, og som har behov for vejvisning til den rette kontakt, og om borgere, der allerede har været i kontakt med et eller flere centre, men som oplever at blive omstillet gentagne gange uden at nå frem til den rette.

I en del af henvendelserne kan borgerens spørgsmål afklares direkte hos borgerrådgiveren, typisk gennem hurtig status, vejvisning til rette enhed, afklaring af regler og krav eller hjælp til at forstå breve og anden kommunikation. I disse situationer understøtter borgerrådgiverfunktionen kommunens vejledningsforpligtelse og bidrager til, at sagerne kan komme videre uden unødigt ophold.

De temaer, der fremgår af statistikken, indgår samlet set i dialogen med centrene. Dialogmøderne tager udgangspunkt i både de hyppigst forekommende problemstillinger og de mere sjældne, men principielle forhold, med henblik på læring, justering af praksis og styrkelse af borgernes retssikkerhed.

6. DE ENKELTE CENTRE

Borger og Arbejdsmarked

Der er i 2025 registreret 123 henvendelser svarende til 30 % af alle henvendelser. Også i år er der flest henvendelser om råd og vejledning, hjælp til at forstå afgørelser og partshøringsskrivelser. En god del af henvendelserne handler ligeledes om hjælp til dialog.

Henvendelserne fordeler sig på:

- Job- og Ungecenter: 75
- Ydelse: 14
- Borgerservice: 34

Jeg har i løbet af året haft dialogmøder med centerchef og afdelingsledere. Det er aftalt at formen i 2026 udvides til potentielt også at omfatte den øvrige ledergruppe fordelt i mindre fora. Her kan flere problemstillinger drøftes på afdelingsniveau, og derfor også drøftes/løses ved en uformel kontakt.

En del af de henvendelser har i lighed med 2024 omhandlet "manglende" fremdrift i sager - borgerne oplever ikke at der sker noget i sagen. Konsekvensen er at borgerne mister tilliden til at deres sag behandles korrekt. Det er oftest i sager hvor borgernes fremtidige forsørgelsesgrundlag skal afklares, og sager hvor der sker skift af sagsbehandler undervejs og hvor borger ikke bliver oplyst herom. Borgernes tilbagemeldinger i disse situationer, er at de oplever at alting går i stå, at sagsbehandlingen virker fragmenteret og uden mål, og at ingen har overblikket. Det er oplyst fra centeret, at der er igangsat et læringsforløb med fokus på proceskommunikation, fremdrift og forventningsafstemning i jobcentersager. Der arbejdes samtidig med bedre skriftlighed, ensartede arbejdsgange og styrket intern koordinering i komplekse forløb.

Anbefalinger til Borger og Arbejdsmarked

På baggrund af årets henvendelser anbefales:

- Fokus på fremdrift i sagerne, så sager ikke trækker unødigt ud
- Tydelighed om proces og sagsskridt, herunder hvad der sker og hvornår
- Løbende tilbagemeldinger, så borgeren ikke efterlades i uvished
- Klar og forståelig vejledning, særligt i komplekse forløb

Sundhed, Børn og familie

Der er i 2025 registreret 76 henvendelser på området, svarende til ca. 19 % af alle henvendelser. Det er en stigning i forhold til 2024. Omkring 54 % af henvendelserne er gengangere, hvor borgere vender tilbage med samme problematik i nye henvendelser.

Størstedelen af henvendelserne vedrører Børn og Familie. Der har i 2025 kun været én henvendelse på sundhedsområdet, som omhandlede specialtandplejen.

Hovedparten af henvendelserne viser, at borgerne oplever udfordringer med:

- Manglende fremdrift og lange sagsbehandlingstider
- Manglende svar på henvendelser og uklarhed om næste skridt, herunder perioder uden status
- Utilstrækkelig eller uklar sagsoplysning
- Utydelige afgørelser, hvor grundlag og vægtning er svære at forstå
- Manglende inddragelse og oplevelse af, at borgerens oplysninger ikke indgår tydeligt i vurderingen

I flere af de skriftlige afgørelser borgerrådgiverfunktionen bliver bekendt med, ses af og til væsentlige uklarheder, ligesom at nogle af afgørelserne mangler fokus på de forvaltningsretlige regler. Det understøttes af at der i de sager hvor jeg er involveret ofte sker gentagne hjemvisninger fra ankestyrelsen med bemærkninger og kritik. Borgerrådgiver har i 2026 et ønske om at modtage et udsnit af anonymiserede sager hjemvist fra ankestyrelsen.

I flere sager ses det, at processen omkring ansøgninger først igangsættes efter, at sagsbehandlingsfristen er overskredet, og borgeren har rykket for svar. Her skyldes forsinkelsen ikke løbende oplysning af sagen, men manglende rettidig igangsætning.

Der er også i 2026 aftalt løbende dialogmøder mellem borgerrådgiveren og ledelsen på området. Dialogen har fokus på at drøfte status og forebyggelse og skabe større systematik i opfølgningen på borgernes henvendelser. Det er oplyst fra ledelsen at der i 2025 er iværksat indsatser, som understøtter anbefalingerne om tydeligere proces, bedre sagsoplysning og styrket inddragelse. Fokus på skriftlighed, systematisk sagsbehandling og efteruddannelse bidrager til mere gennemsigtige afgørelser, mens øget tværfaglighed og brugerinddragelse skal styrke sammenhæng og fremdrift i komplekse forløb.

Anbefalinger til Sundhed, Børn og Familie

På baggrund af årets henvendelser anbefales:

- Fastholde ledelsesmæssigt fokus på at der svares tilbage på såvel telefoniske som skriftlige henvendelser.
- Sikre, at sagsbehandlingsfrister, herunder frister for behandling af sager hjemvist fra ankestyrelsen, overholdes.
- Sikre, fremdrift og næste skridt, herunder forventningsafstemning om tidsrammer og rettidig igangsætning af sagsbehandling og sagsoplysning
- Fokus på løbende status, så borgerne ikke efterlades i uvished
- Tidlig og sammenhængende sagsoplysning, herunder klar besked om hvad der mangler
- Tydelige og forståelige afgørelser, hvor grundlag og vægtning fremgår
- Klare rammer for kontakt og dialog

Psykatri og handicap

Der er i 2025 registreret 37 henvendelser svarende til ca. 9 % af alle henvendelser.

Også i år er der flest henvendelser om råd og vejledning, hjælp til at forstå afgørelser og partshøringsskrivelser. En god del af henvendelserne handler ligeledes om hjælp til dialog. En mindre handler om konkrete klagepunkter.

De klagepunkter, der særligt går igen, vedrører:

- Manglende afgørelser eller skriftlig status, når en oplysning af sagen trækker ud
- Lang sagsbehandlingstid og fristoverskridelser
- Utilstrækkelig eller uklar begrundelse, herunder uklar sondring mellem faktiske oplysninger, lægefaglige vurderinger og juridiske vurderinger
- Manglende helhed og koordinering i sager, der går på tværs af enheder

Borgerne giver udtryk for, at manglende status og uklare begrundelser kan skabe oplevelsen af de facto-afslag og utryghed i ofte langvarige og komplekse forløb. Borgerne efterspørger hjælp til at forstå proces, næste skridt og deres handlemuligheder.

Som i 2024 indgår Ankestyrelsens hjemvisninger fortsat som et læringsspor. Borgerrådgiveren følger med i hjemvisningerne for at understøtte dialog om praksis, begrundelser og opfølgning.

Centret har iværksat en række indsatser, herunder fokus på klar og professionel skriftlig kommunikation, flere proaktive opringninger for at forebygge misforståelser samt tydelig information om næste skridt og tidsrammer. Der arbejdes desuden med styrket juridisk kvalitet i afgørelser, herunder større gennemsigtighed i grundlag og vurdering. Som led i dette arbejde, arbejder centeret med Myndighed og partner i myndighedssporet bl.a. vedrørende handicapbiler.

Det er aftalt, at borgerrådgiveren også i 2026 modtager anonymiserede afgørelser fra Ankestyrelsen som grundlag for fælles læring.

Anbefalinger til Psykiatri og Handicap

- Fokus på at overholde sagsbehandlings- og svarfrister
- Rettidig afgørelse eller skriftlig status, når en sag ikke kan afsluttes inden for fristen, så borgeren ikke efterlades i uvished eller oplever et de facto afslag
- Tydelige og gennemsigtige begrundelser, med klar sondring mellem faktiske oplysninger, lægefaglige vurderinger og juridiske vurderinger
- Systematik i klageforløb, herunder kvittering, rettidig genvurdering og videresendelse til Ankestyrelsen

Pleje og omsorg

Der er i 2025 registreret 48 henvendelser på området, svarende til ca. 12 % af alle henvendelser. Ofte er det pårørende til borgere der henvender sig.

Henvendelserne omhandler primært hjælp til dialog, vejledning og vejvisning, forståelse af afgørelser og partshøringer, kontakt, status og næste skridt.

Nogle af de forhold der går igen, er:

- Aflysninger uden fast ny dato, utryghed ved møder og en oplevelse af, at bestemte spørgsmål stilles med bagtanke.
- Oplevet utilstrækkelig oplysning, manglende partshøring ved påtænkte ændringer af en ydelse samt uoverensstemmelser mellem faktiske forhold og journal
- Overskridelse af sagsbehandlings- og svarfrister samt manglende status om næste skridt
- Uklar plan, og fremdrift i hjemviste sager.
- At det er en afgørelse hvis der eks. I telefonen bliver "sagt nej" til flere timer til eksempelvis praktisk hjælp i hjemmet.

Af ot til viser det sig, at der er tale om misforståelser kommunen og borgerne i mellem, som opklares ved at borgerrådgiver får tilladelse til at kontakte forvaltningen på vegne af borgeren, og forhøre sig om de forhold, borgeren beskriver.

Pleje og Omsorg oplyser at der er iværksat indsatser, der skal styrke forudsigelighed, fremdrift og kvalitet i forløbene. Det omfatter, at borgere får konkret aftale om næste skridt også ved fristskred. Styrket fokus på myndighedsrollen og professionel kommunikation, større inddragelse af pårørende i relevante klagesager, tidlig håndtering af utilfredshed samt juridisk opkvalificering med fokus på afgørelser, begrundelser og partshøring.

Det er aftalt at der i 2026, afholdes løbende dialogmøder mellem borgerrådgiveren og ledelsen med henblik på opfølgning, status og forebyggelse.

Anbefalinger til Pleje og Omsorg

- Tydelig angivelse af, om man giver vejledning eller om der er tale om en afgørelse
- Rettidig processtyring: fast ny mødedato ved aflysning og kort skriftlig status ved ændringer (*hvad sker nu, hvornår*)
- Fokus på at sikre partshøring ved ændring af ydelser
- Fokus på frister og status
- Inddragelse og tryghed: tydelig møderamme (formål, deltagere, varighed) og skriftlig opsummering af det aftalte
- Hjemvisninger: klar plan for forløbet

Dagtilbud og skoler

I 2025 er der registreret 15 henvendelser på området, svarende til ca. 4 % af de samlede henvendelser. Tyngden i henvendelserne ligger primært på hjælp til dialog, vejledning og vejvisning.

Klagepunkterne i nogle af henvendelserne kan være forældre som, på skoleområdet, efterspørger skriftlige og begrundede afgørelser i umiddelbar forlængelse af mundtlige tilkendegivelser om afslag på deres ansøgning om specialtilbud til deres barn. Eller målrettet partshøringer, så det er

tydeligt, hvad der partshøres om, hvem der træffer afgørelse, og hvilke klagemuligheder der er. andre henvendelser har omhandlet kontakten til PPR og den efterfølgende udfærdigelse af PPV. Den primære udfordring handler om ikke at få svar herunder meget lange ventetider til at få udfærdiget en PPV. De berørte forældre oplever ikke at blive inddraget i processen. Det oplyses at der er lang ventetid, og herfra høre de intet med mindre de løbende rykker. I et tilfælde fandt en forældre ud af at sagen i PPR var afsluttet, hvilket betød at forældrene måtte forfra i processen.

I andre tilfælde oplever forældre at der ved samtaler med eksempelvis skoleledelse ikke noteres i barnets sag i skoleregi, særligt når det handler om oplysninger som lægges til grund for eventuelle vurderinger af næste skridt eksempelvis ift. til et barn med skolevægring. Det giver en oplevelse af manglende gennemsigtighed i grundlaget for de vurderinger der potentielt træffes, og er medvirkende til at det kommer til at virke som en konstatering frem for faktisk og objektiv vurdering med en tydelig ramme for hvad der er vægtet.

Opmærksomhedspunkter – Dagtilbud og Skoler

- Skolernes myndighedsrolle og vejledningsforpligtigelse
- Proces og svarfrister i PPR/PPV-forløb
- Dokumentation og gennemsigtighed på skoleområdet - Klar notatpraksis, så grundlag, vurderinger og aftaler fremgår tydeligt af sagen.

Centret arbejder med forebyggelse af færre klager gennem øget involvering og dialog med forældre. Herudover igangsættes kompetenceforløb i 2026, styrket forældremobilisering i forældrebestyrelser og erfaringsudveksling mellem skolebestyrelser. Samtidig er der et fokus på myndighedsdelen, etablering af fælles arenaer og en mere rammesættende og tydelig praksis.

Plan, Byg og Intern Service

Der er i 2025 registreret 17 henvendelser, svarende til ca. 4 % af de samlede henvendelser.

Henvendelserne har primært omhandlet vejledning og vejvisning. De henvendelser som indeholder konkrete klagepunkter handler om svarpraksis og frister. Der er en oplevelse af manglende svar, overskridelse af svarfrister og et behov for gentagne rykkere før der svares.

I enkelte tilfælde er borgerrådgiver kontakten omkring notatpligten – det konstateres at der ved anmodning om aktindsigt mangler notater. Borger opfatter det som en bevidst handling, idet oplevelsen er at det kunne have fået afgørende betydning for en konkret sag. Det kan ikke "bevises" og en ankeinstans vil derfor heller ikke kunne lægge det til grund. Her står en borger tilbage med en oplevelse af et markant brud på retssikkerheden.

I 2024 fyldte vejledning/vejvisning mest, mens klagepunkter ofte handlede om manglende svar og tilbagemeldinger under processen. I 2025 ses samme mønster: svarfrister, tilgængelighed og manglende tilbagemeldinger er fortsat centrale for borgernes oplevelse af samarbejdet med centeret.

Anbefalinger – Plan, Byg & Intern Service

- Ledelsesmæssigt fokus på svarfrister og løbende tilbagemeldinger, så borgerne ikke efterlades i uvished

Vej, Natur og Miljø

Der er i 2025 registreret 19 henvendelser, svarende til ca. 5 % af de samlede henvendelser.

I 2024 fyldte vejledning og vejvisning mest. I 2025 ses procesrelaterede udfordringer, hvor svarfrister og kommunikation fylder mere.

I enkelte tilfælde er der kommet henvendelser hvor notatpligten opleves som mangelfuld. Det konstateres først da borgerne anmoder om aktindsigt. I den ene handler det om at aftaler/drøftelser fra et tværfagligt møde ikke fremgår af aktindsigten. I et andet eksempel fremgår ingen dokumentation for processen frem i mod en politianmeldelse. Borger oplever sig efterfølgende afvist i et ønske om dialog.

Hvad borgerne henvender sig om

- Svarfrister og manglende kontakt - svarfrister kan overskrides med flere måneder
- Manglende dialog og proportionalitet - oplevelse af at sager ikke håndteres objektivt

Det er aftalt med centerchefen, at der i 2026 afholdes dialogmøde. Det er oplyst at der arbejdes med tydelig skriftlighed, rettidige kvitteringer og status samt klar rollefordeling i sagerne.

Der sker tværgående samarbejde med Plan, Byg og Intern Service. Et fælles greb som er medvirkende til at styrke en forudsigelig Proces, forventningsafstemning og en ensartet borgeroplevelse på de tekniske områder.

Anbefalinger – Vej, Natur og Miljø

- Ledelsesmæssigt fokus på svarfrister og løbende tilbagemeldinger, så borgerne ikke efterlades i uvished.

Opsummering

Alle centre tilbydes løbende og forebyggende dialogmøder i årets løb. Formålet er at tage temperaturen på henvendelserne, både antal og temaer, og omsætte erfaringer til små, konkrete greb i praksis. Møderne bruges til at afklare status, drøfte mønstre og justere proces, skriftlighed og samarbejde, så udfordringer håndteres tidligt.

Der er allerede faste aftaler om dialogmøder med flere centre. For enkelte centre er der endnu ikke aftalt fast kadence. Jeg fortsætter dialogen med centrene i 2025 for at understøtte arbejdet og bringe borgernes erfaringer aktivt i spil.

7. ANBEFALINGER

På baggrund af årets henvendelser anbefales følgende tværgående fokusområder:

1. Sagsbehandling og god forvaltningsskik

Det anbefales, at der på tværs af centrene fortsat sikres en fælles forvaltningsretlig basisviden, og at denne viden løbende omsættes i den konkrete praksis i det enkelte center. Samtidig bør der fortsat være fokus på anvendelsen af de forvaltningsretlige regler i hverdagen, herunder god forvaltningsskik, da en væsentlig del af de oplevede procesudfordringer knytter sig hertil.

Indsatserne bør supplere generel e-learning med lokale drøftelser, fælles refleksion og praksisnære eksempler, så viden bliver anvendt ensartet i sagsforløbene.

Jeg deltager gerne i møder, hvor god forvaltningsskik og konkrete procesudfordringer drøftes.

2. Proces og kommunikation

Der skal være tydelighed i et sagsforløb, så borgeren altid ved, om der gives vejledning, om der bliver partshørt, eller om der er truffet en afgørelse. Det gør det klart, hvad der sker, og hvilke rettigheder borgeren har på hvert trin.

Kommunikationen bør være klar og let at forstå, med information om næste skridt, hvem der gør hvad, og hvor lang tid processen forventes at tage. En skriftlig opsummering efter vigtige samtaler og møder hjælper med at sikre fælles forståelse og forebygger misforståelser.

3. Frister

Der bør være fokus på både overholdelse af svar- og sagsbehandlingsfrister og på den faktiske praksis i sagerne, herunder at sagsbehandling og sagsoplysning igangsættes rettidigt. Når frister ikke kan overholdes, bør borgeren modtage kort, skriftlig status med ny, realistisk tidsramme.

4. Sagsoplysning

Sager bør oplyses tidligt og systematisk, herunder med tydelig besked om, hvilke oplysninger der mangler, og hvordan de indgår i vurderingen. Det skal fremgå af afgørelserne, hvad der er faktiske oplysninger, faglige vurderinger og juridiske afvejninger, samt hvordan borgerens bemærkninger er inddraget.

5. Tværgående koordinering

I sager, der går på tværs af centre eller fagområder, bør der sikres tydelig koordinering, herunder eventuelt en navngiven kontakt og fælles status, så borgeren ikke selv skal skabe sammenhæng i sit forløb.

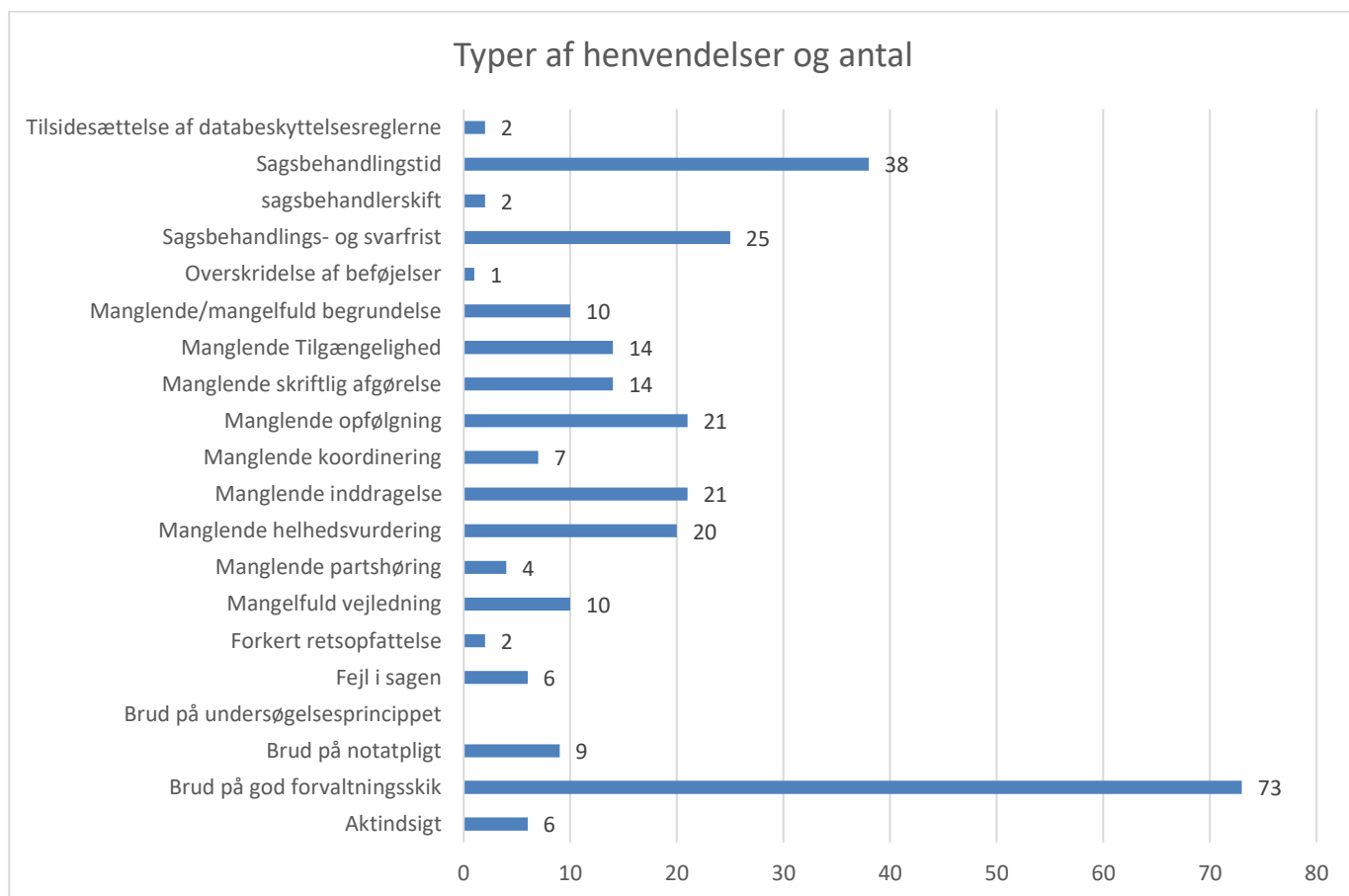
Samlet perspektiv

Overordnet er det min oplevelse at samarbejdet mellem borgere og Vordingborg Kommune generelt fungerer godt, og de fleste forløb forløber tilfredsstillende. Alligevel opstår der situationer, hvor borgere kommer i klemme og får brug for støtte fra borgerrådgiverfunktionen - særligt når der sker fejl eller misforståelser, eller når sager går på tværs af enheder.

Flere områder er præget af høj kompleksitet, pres på opgaverne eller stærke følelser, hvilket stiller særlige krav til tydelig kommunikation og koordinering. Det er et grundvilkår i en organisation, der både skal løse myndighedsopgaver og levere service til borgerne.

Generelt opleves der stor vilje til samarbejde og udvikling på tværs af organisationen, og mange henvendelser viser, at det lykkes at finde løsninger, også når forløbene er udfordrende.

BILAG 1 – EKSEMPEL PÅ TYPER AF HENVENDELSER



BILAG 2 – AKTIVITETER I 2025

Ud over at tage imod og behandle de henvendelser, der kommer fra borgerne, rummer borgerrådgivningen en række øvrige opgaver. Det gælder både interne aktiviteter som

kompetenceudvikling og deltagelse i faglige netværk, samt oplæg og løbende dialogmøder i forvaltningerne. Derudover er der i et begrænset omfang kontakt med eksterne samarbejdspartnere.

I årets løb har jeg deltaget i møder og arrangementer hos forskellige udvalg og foreninger, for at fortælle om borgerrådgiverfunktionen.

Det er vigtigt at kendskabet til funktionen forsat udbredes til flest mulige borgere rundt om i kommunen. Tilbage meldingen fra mange borgere, som henvender sig til funktionen, er at de ville ønske, at de havde kendt til funktionens eksistens langt tidligere.

Aktiviteter

Borgerrådgivernetværk og årsmøde

Borgerrådgiver i Vordingborg Kommune er en del af et landsdækkende netværk for kommunale borgerrådgivere. Netværket er organiseret i flere niveauer: et årligt landsmøde, regionale møder i øst- og vestfora, der mødes to gange om året, samt mindre lokale grupper med typisk 6–8 borgerrådgivere i hver. Netværket giver både mulighed for faglig sparring om de udfordringer, der knytter sig til arbejdet, og for fælles oplæg, workshops, undervisning og videndeling.

Interne oplæg og løbende dialogmøder i centrene

I årets løb har borgerrådgiverfunktionen bidraget med oplæg og deltaget i dialogmøder i flere centre. Formålet har været at styrke den fælles forståelse af borgerrådgiverfunktionen, drøfte tendenser fra årets henvendelser og understøtte det løbende arbejde med retssikkerhed, kommunikation og borgerinddragelse. Disse møder opleves som konstruktive og giver værdifuld indsigt i både praksis og udviklingsbehov på tværs af organisationen.

Folkemøde Møn

De sidste to år har jeg deltaget ved Folkemøde Møn, hvor jeg ud over at tale med de borgere der finder vej til mig, også er i dialog med de deltagende stande for at gøre opmærksom på funktionen.

Klar Parat 65

Jeg har deltaget med to oplæg i Stege og Præstø.

Oplæg i Handicaprådet

Oplæg med udgangspunkt i årsberetningen. Formålet er vidensdeling og at modtage input til at arbejde videre med.

Caféaften i bedre psykiatri – Vordingborg afdeling.

Jeg deltager gerne når foreninger inviterer - det er en god måde at blive mere synliggjort

Øvrige aktiviteter

I efteråret 2025 har jeg været i kontakt med KFUM, Vordingborg afdeling, for at udveksle viden om, hvilke tilbud vi hver især har til udsatte borgere.





Vordingborg Kommune

Postboks 200

Valdemarsgade 43

4760 Vordingborg

Tlf. 55 36 36 36