



# Borgerrådgiver Årsberetning

2024

VEJLE  
KOMMUNE

# Forord

Kære borgere, politikere og ansatte i Vejle Kommune

Denne årsberetning afregner borgerrådgerens aktiviteter i 2024, hvor funktionen fortsat tilbyder uafhængig hjælp til borgere i Vejle Kommune, der oplever problemer med kommunens behandling af deres sager. Borgerrådgeren arbejder med borgerhenvendelser, sagsbehandling, dialog med forvaltningerne, netværksarbejde og sparring med andre kommuners borgerrådgerere.

Borgerrådgeren har fået meget positiv feedback for sin uafhængighed og evne til at sikre borgernes retssikkerhed. Borgerrådgerfunktionen er nu blevet en permanent del af Vejle Kommune, hvilket er blevet godt modtaget af både borgere og samarbejdspartnere. Særligt borgerrådgerens rolle som mægler i konfliktfyldte sager har været nyttig, da mange borgere har udtrykt taknemmelighed for at få genskabt dialog og fundet løsninger på ellers fastlåste situationer.

Sidste års anbefalinger fra forvaltningerne er blevet velmodtaget, og der er et stærkt engagement i at forbedre borgernes oplevelser med kommunen. Borgerrådgeren håber, at funktionen fortsat kan bidrage til at udvikle en kultur af forbedringer i Vejle Kommune.

I forbindelse med ombygningen af Vejle Bibliotek er borgerrådgeren fra november 2024 midlertidigt flyttet til Sundhedshuset, Vestre Engvej 51, opgang A, 1. sal, 7100 Vejle, hvor funktionen vil være frem til udgangen af 2026.

Efter tre års forsøgsordning er borgerrådgerfunktionen nu blevet permanent i Vejle Kommune som en del af budgetforliget i efteråret 2024. En stor tak rettes til borgerne, der har henvendt sig i 2024 med input, som er uvurderlige for udviklingen i kommunen, samt til medarbejdere og ledere for den konstruktive dialog.

God læselyst.

*Thea Nielsen*

**Thea Nielsen**  
Borgerrådger i Vejle Kommune

# Indhold

|   |    |
|---|----|
| Aktiviteter i 2024  | 6  |
| Statistikken og registreringspraksis                        | 7  |
| Henvendelser i 2024   | 8  |
| Opfølgning på generelle anbefalinger fra beretningen i 2023 | 12 |
| Observationer ved Børne- & Ungeforvaltningen                | 14 |
| Observationer ved Økonomi- & Arbejdsmarkedsforvaltningen    | 22 |
| Observationer på Velfærdsforvaltningen                      | 28 |
| Observationer ved Teknik & Miljøforvaltningen               | 36 |
| Observationer ved Kultur & Sundhedsforvaltningen            | 38 |
| Øvrige henvendelser   | 40 |
| Fokuspunkter for 2025                                       | 42 |
| Vedtægter for borgerrådgiver                                | 44 |
| Bilag   | 45 |

## Aktiviteter i 2024

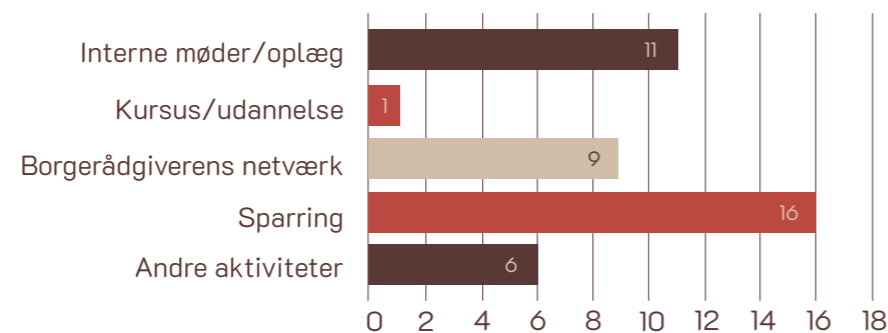
Samlet i 2024 har der været registreret 43 aktiviteter for borgerrådgiveren. Aktiviteterne har dækket over interne oplæg, sparringssamtaler, netværksmøder med andre borgerrådgivere i landet, kurser og interne møder med fokus på at beskrive forskellige henvendelsestyper og observationer.

Gennemsnitligt har der været cirka 3-4 aktiviteter om måneden foruden behandlingen af henvendelser

i borgerrådgiverfunktionen, som har bestået af 474 henvendelser i 2024.

I 2024 er der også blevet udarbejdet en guide til folkeskoleområdet samt andre opjusteringer rundt i forvaltningerne på baggrund af anbefalinger. Dette kan være hjemmesider, procedurer, sagsbehandlingsfrister m.m.

Figur A: Aktiviteter i 2024



## Statistikken og registreringspraksis

Det er vigtigt at fremhæve, at uanset hvor mange sager borgerrådgiveren har behandlet i perioden fra den 1. januar 2024 til den 31. december 2024, udgør dette kun en lille del af det samlede antal sager, som forvaltningerne håndterer. Der findes uomtvisteligt mange eksempler på god og professionel sagsbehandling i Vejle Kommune. Samtidig er det dog klart, at nogle borgere fortsat henvender sig, fordi de oplever ikke at blive hørt eller har brug for yderligere råd og vejledning.

Disse henvendelser understreger vigtigheden af en vedvarende indsats for at sikre, at alle borgere føler sig set, forstået og inddraget i deres møde med kommunen. Registreringerne kan give, værdifuld indsigt i de forhold, der ofte fører til henvendelser fra borgerne. Denne viden kan bruges til at identificere tendenser eller særlige områder, som kræver opmærksomhed i forvaltningernes arbejde.

For at sikre mulighed for sammenligning bruges samme registreringspraksis i 2024, som også har været anvendt i 2022 og 2023. Nedenfor ses definitioner på henvendelsestyper.

### Manglende svar på henvendelse eller afgørelse:

Borgere, der ikke modtager en tilbagemelding fra forvaltningen, eller hvor den angivne sagsbehandlingstid ikke er overholdt.

### Vejviserfunktion:

Borgere, der ikke ved, hvor de skal henvende sig i organisationen med deres spørgsmål eller udfordringer.

### Råd og vejledning:

Borgere, der henvender sig, fordi de efterspørger råd og vejledning.

### Klager:

Klager modtaget fra borgere, der er utilfredse med sagsbehandlingen.

### Manglende helhedsorienteret og koordineret indsats:

Borgere, der har flere sager i forskellige afdelinger og oplever, at afdelingerne ikke samarbejder.

### Dialog om sagsforløb:

Dialogmøder med sagsbehandler og borger eller dialog/sparring med sagsbehandler og eventuelt andre samarbejdspartnere, som ønsker vejledning i forhold til et sagsforløb.

En henvendelse kan kun registreres under én af de nævnte definitioner. Det kræver derfor en vurdering af, hvilken henvendelsestype der vejer tungest for borgeren i den konkrete sag. Hvis borgeren efterfølgende kontakter borgerrådgiveren igen med en ny årsag til henvendelsen, vil dette blive registreret som en ny sag.

### Eksempel:

En borger søger først rådgivning og vejledning om sin jobcentersag. Tre måneder senere kontakter borgeren borgerrådgiveren igen. Denne gang for at få hjælp til ansøgning om hjemmehjælp. I dette tilfælde vil der blive registreret to separate henvendelser i statistikskemaet.

Ved at fastholde en ensartet tilgang til registreringen sikres det, at både tidligere og fremtidige data kan bruges som et sammenligningsgrundlag, hvilket gør det lettere at følge udviklingen og adressere de mest presserende opmærksomhedspunkter.



# Henvendelser i 2024

I 2022 blev der registreret 140 henvendelser i perioden fra den 1. juni til den 31. december. Det er værd at bemærke, at antallet af henvendelser i 2022 var væsentligt lavere sammenlignet med de efterfølgende år, sandsynligvis fordi borgerrådgiverfunktionen var ny, og opgørelsen kun dækker de sidste syv måneder af året.

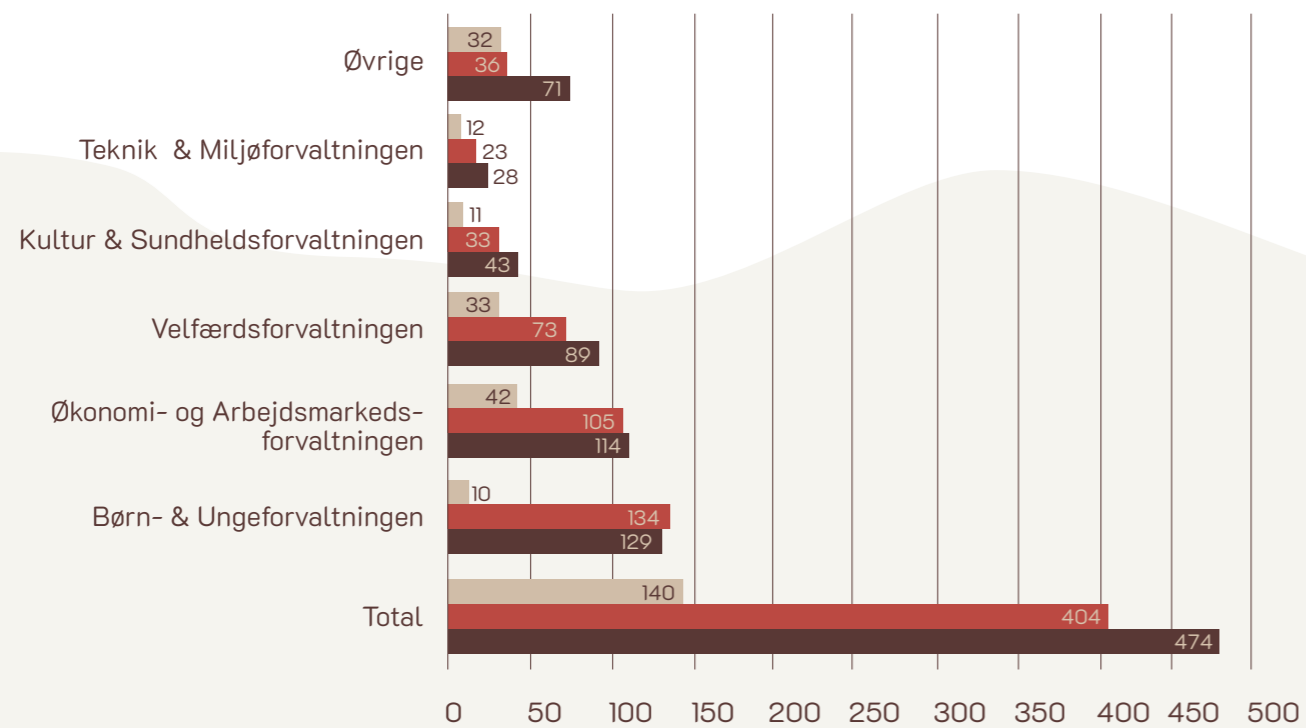
I 2023 steg antallet markant til 404 henvendelser i løbet af året, og denne stigning fortsatte i 2024, hvor der blev registreret i alt 474 henvendelser, hvilket afspejler en vedvarende øget brug af borgerrådgiverfunktionen. Procentvis har stigningen fra 2023 til 2024 været 17,33% ift. henvendelser.

Udviklingen i de gennemsnitlige månedlige henvendelser over de sidste tre år:

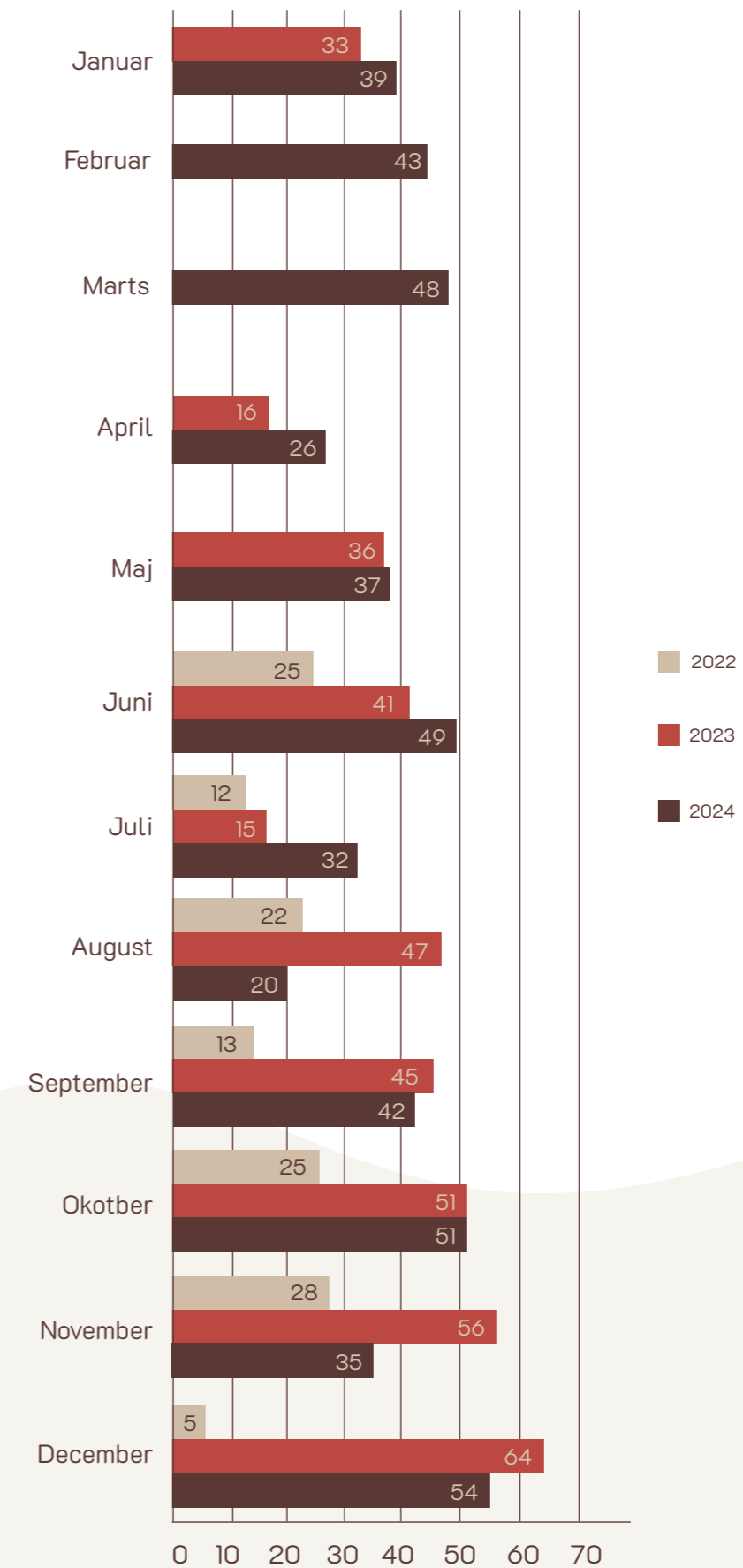
- I 2022 blev der registreret 140 henvendelser på 7 måneder, hvilket giver et gennemsnit på ca. 20 henvendelser pr. måned.
- I 2023 steg antallet til 404 henvendelser for hele året, hvilket giver et gennemsnit på ca. 34 henvendelser pr. måned.
- I 2024 fortsatte stigningen, og der blev registreret 474 henvendelser, hvilket giver et gennemsnit på ca. 39 henvendelser pr. måned.

Samlet set viser udviklingen en stabil stigning i antallet af månedlige henvendelser, hvilket afspejler en øget brug af borgerrådgiverfunktionen over tid.

Figur B: Fordeling af henvendelser per forvaltning i 2022, 2023 og 2024

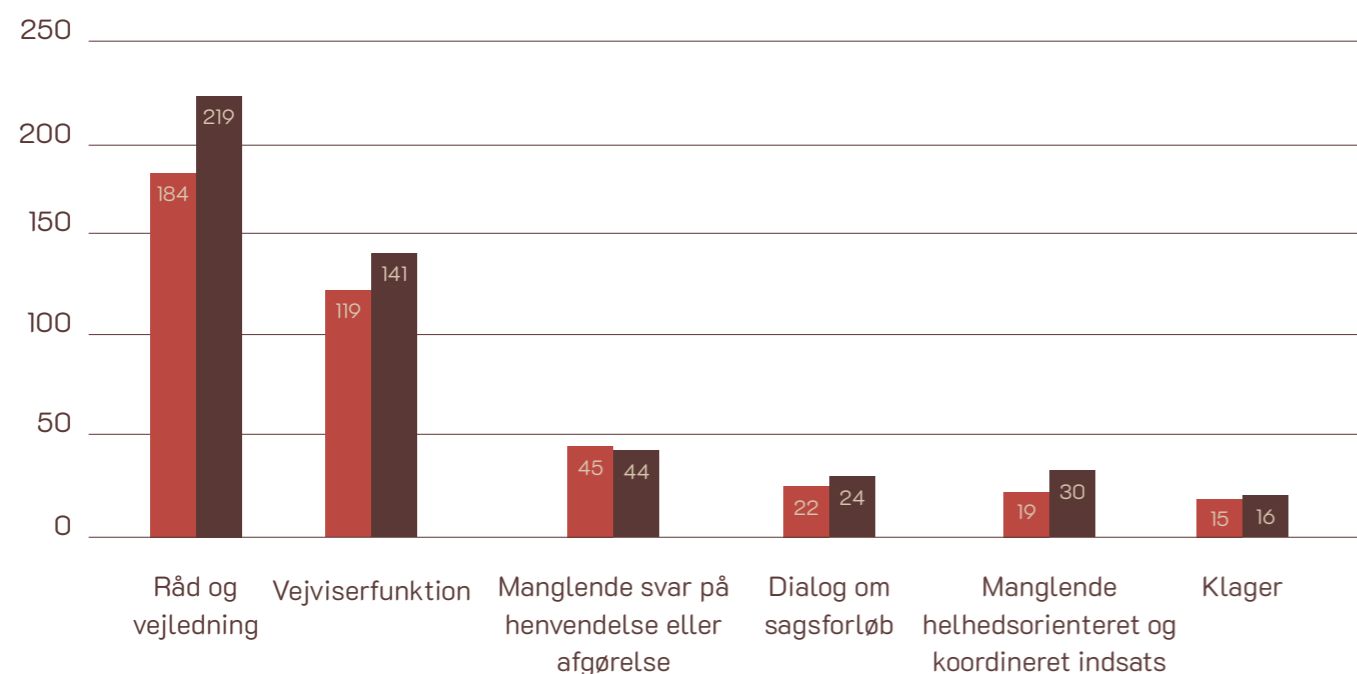


Figur C: Henvendelser i alt fordelt på måneder i 2022, 2023 og 2024



Figur D: Antal henvendelser per henvendelsestype ved samlet i 2023 og 2024

■ 2023 ■ 2024



Ovenstående figur giver et overblik over henvendelsestyperne i 2023 og 2024 og viser, hvordan borgernes kontakt med borgerrådgiveren har udviklet sig. Det samlede antal henvendelser er steget, hvilket vidner om en øget opmærksomhed og brug af borgerrådgiverfunktionen.

En af de tydelige tendenser er stigningen i henvendelser vedrørende *råd og vejledning*, hvilket er et resultat af, at borgerne i højere grad søger hjælp til at forstå deres sager og muligheder.

Sammenlignet med 2023 er der i 2024 også én stigning i *klager*. Det observeres at største del af klagerne omhandler manglende kommunikation, inddragelse og ordentlighed.

Det understreger, hvor vigtigt det er at fortsætte arbejdet med klar kommunikation<sup>1</sup>, procesretfærdighed og god forvaltningsskik, så borgerne føler sig hørt og inddraget i deres fo

<sup>1</sup>Procesretfærdighed handler om, at en beslutningsproces opleves som retfærdig, uanset hvad resultatet måtte være. Det kræver, at alle parter bliver hørt, at beslutningstagere agerer neutralt, at alle behandles med respekt, og at beslutninger forklares tydeligt. Når disse elementer er til stede, øges tilliden til processen betydeligt. Forskning viser desuden, at den måde, afgørelser træffes på, spiller en afgørende rolle for modtagerens subjektive oplevelse af retfærdighed – ofte tillægges dette større vægt end selve udfaldet af sagen.

Tabel A: Antal borgerhenvendelser til borgerrådgiverfunktionen, sammenholdt med andre kommuner

| Kommune   | Indbyggere 2023   | Antal borgerrådgivere | Henvendelser |                |              |                |              |                |              |                |
|-----------|---|-----------------------|--------------|----------------|--------------|----------------|--------------|----------------|--------------|----------------|
|           |   |                       | 2021         |                | 2022         |                | 2023         |                | 2024         |                |
|           |   |                       | Total        | Pr. 1000 indb. | Total        | Pr. 1000 indb. | Total        | Pr. 1000 indb. | Total        | Pr. 1000 indb. |
| Aalborg   | 222.571 (2023) <sup>2</sup><br>223.174 (2024)<br>(pr. borgerrådgiver) | 2                     | 294<br>(147) | 1,3<br>(0,7)   | 473<br>(237) | 2,1<br>(1,1)   | 420<br>(210) | 1,9<br>(1)     | Ukendt       | Ukendt         |
| Odense    | 207.762 (2023)<br>209.078 (2024)                                      | 1                     | Ukendt       | Ukendt         | 316          | 1,5            | Ukendt       | Ukendt         | Ukendt       | Ukendt         |
| Vejle     | 121.616 (2023)<br>121.696 (2024)                                      | 1                     | Ukendt       | Ukendt         | 140          | 1,2            | 404          | 3,3            | 474          | 3,9            |
| Esbjerg   | 115.758 (2023)<br>115.423 (2024)<br>(pr. borgerrådgiver)              | 2                     | 683<br>(342) | 5,9<br>(3,0)   | 793<br>(397) | 6,8<br>(3,4)   | 846<br>(423) | 7,3<br>(3,7)   | 845<br>(423) | 7,4<br>(3,7)   |
| Silkeborg | 99.400 (2023)<br>100.747 (2024)                                       | 1                     | Ukendt       | Ukendt         | 287          | 1,2            | 278          | 2,8            | 392          | 3,9            |
| Kolding   | 94.546 (2023)<br>94.932 (2024)  | 1                     | 184          | 1,9            | 241          | 2,5            | 241          | 2,5            | Ukendt       | Ukendt         |

<sup>2</sup>De Kommunale Nøgletal

# Opfølgning på generelle anbefalinger fra beretningen i 2023

## Yderligere fokus på at sikre svar på borgernes henvendelser

Samlet set for 2024 observeres færre henvendelser vedrørende *manglende svar på henvendelse eller afgørelse*. Selvom der i den samlede opgørelse for 2023 og 2024 kun er én mindre registrering i 2024 af denne henvendelsestype, bør man tage højde for et generelt øget brug af borgerrådgiverfunktionen, som samlet set har resulteret i 70 flere henvendelser i 2024. Men på trods af stigningen i det samlede antal henvendelser for 2024, er det oplevelsen, at der er sket en forbedring ift. borgere, der ikke oplever at få en tilbagemelding fra kommunen.

## Forsat fokus på tværfaglige sager

I forbindelse med de henvendelser, der er modtaget i 2023 og 2024, ses en stigning i antallet af borgerhenvendelser med henvendelsestypen *mangel på en helhedsorienteret og koordineret indsats*. Det observeres at borgerne oplever ofte i disse sager manglende samarbejde, utilstrækkelig koordinering, begrænset kommunikation samt manglende indhentning og deling af relevante oplysninger mellem forvaltningerne.

Disse udfordringer kan føre til en usammenhængende sagsbehandling, hvor borgerne ikke føler sig mødt i deres helhed, og hvor løsninger ikke tilpasses deres samlede behov i tilstrækkelig grad. Det anbefales derfor, at forvaltningerne fortsat har et øget fokus på tværfaglige sager og en helhedsorienteret indsats.

## Behov for tydelig og transparent kommunikation med borgerne

På baggrund af de henvendelser, der er modtaget i 2024, ses der en forbedring i kommunikationen til borgerne, især hvad angår brugen af forkortelser og fagsprog.

Særligt Økonomi- & Arbejdsmarkedsforvaltningen har gjort en stor indsats for at gøre kommunikationen i brevene mere borgernær. Der er dog stadig behov for at fokusere på fremsendelse af dagsordener og mødereferater i forvaltningerne for at undgå misforståelser, utryghed eller oplevelsen af manglende inddragelse.

## Vejledningsforpligtelsen

I 2024 ses en stigning i antallet af henvendelsestyperne *råd og vejledning* samt *vejviserfunktion*.

Det er vigtigt at understrege, at i de fleste tilfælde har borgerne allerede forsøgt at få svar fra forvaltningen, inden de kontakter borgerrådgiverfunktionen. Borgerne giver udtryk for, at de ikke oplever at modtage tilstrækkelig eller korrekt vejledning. I nogle tilfælde får borgerne besked om, at deres spørgsmål ligger uden for forvaltningens ansvarsområde, men uden en præcis henvisning til, hvilken afdeling eller medarbejder der kan hjælpe dem videre.

For at forbedre borgeroplevelsen anbefales det at styrke medarbejdernes viden om andre afdelingers opgaver og ansvarsområder. En mere helhedsorienteret tilgang vil gøre medarbejderne bedre i stand til at guide borgerne korrekt og effektivt, også når spørgsmålene falder uden for deres eget ansvarsområde. Dette kan blandt andet opnås gennem interne informationsmøder og vidensdeling.

## Fremsendelse af afgørelser

I 2024 ses en nedgang i antallet af borgerhenvendelser vedrørende tidspunktet for fremsendelse af afgørelser. Der er dog stadig enkelte tilfælde, hvor partsrepræsentanter oplever udfordringer, særligt når afgørelser fremsendes op til weekenden. Denne praksis kan skabe frustration og hæmme mulighederne for en god og konstruktiv dialog mellem forvaltningen og partsrepræsentanterne.

For at fremme et positivt samarbejde og styrke tilliden anbefales det, at forvaltningen i videst muligt omfang fortsat undgår at sende afgørelser op til weekender, når der ikke er en presserende deadline. Dette er ikke blot et udtryk for god forvaltningsskik, men også en måde at sikre en respektfuld og imødekommende kommunikation.





## Observationer ved Børne- & Ungeforvaltningen

I 2023 modtog borgerrådgiverfunktionen i alt 134 borgerhenvendelser, og i 2024 har der været 133 henvendelser.

En tilbagevendende observation i både 2023 og 2024 har været, at borgerne oplever udfordringer med at få en tilbagemelding på deres henvendelser, og at sagsbehandlingstiden trækker ud eller fremstår uklar. Flere borgere føler, at de ikke modtager tilstrækkelig oplysning om, hvor langt deres sag er kommet, eller hvornår de kan forvente at få svar. Denne usikkerhed kan skabe frustration og gøre det svært for borgerne at føle sig trygge i sagsbehandlingsprocessen. En mere klar og regelmæssig kommunikation om, hvad der sker, og hvornår borgerne kan forvente at høre fra afdelingen, vil gøre processen mere gennemsigtig og skabe større forudsigelighed.

I løbet af 2024 har forvaltningen løbende opdateret sagsbehandlingstiderne på Vejle Kommunes hjemmeside, hvilket gør det lettere for borgerne at få overblik over sagsbehandlingstiderne. Denne indsats er et vigtigt skridt mod at reducere usikkerheden og antallet af henvendelser relateret til spørgsmål om sagsbehandlingstider.

### Rådgiverskift

I 2023 og 2024 blev der bemærket udfordringer i samarbejdet mellem forældre og forvaltningen i forbindelse med skift af rådgiver. Flere forældre har delt deres oplevelse af, at de ved sådanne skift føler sig nødt til at genfortælle vigtige oplysninger om deres barn og families situation. Denne proces opleves som tidskrævende og følelsesmæssigt belastende. Samtidig ses det, at sagsbehandlingen i disse sager ofte trækker ud, hvilket skaber usikkerhed og frustration for familierne.

Ovenstående udfordringer i forbindelse med rådgiverskiftet er blevet drøftet med forvaltningen, som allerede har procedurer for at sikre en god overlevering ved rådgiverskift. Alligevel viser henvendelser fra borgere i 2023 og 2024, at der stadig opleves udfordringer i forbindelse med rådgiverskift. Dette peger på, at der kan være behov for en yderligere indsats for at forbedre overleveringsprocesserne og skabe større tryghed for familierne.

### Barnets lov og inddragelse af barnet

I 2024 var implementeringen af Barnets Lov et fokusområde for borgerrådgiverfunktionen. Loven, der trådte i kraft den 1. januar 2024 som en del af reformen Børnene Først, har til formål at gøre sagsbehandlingen enklere og styrke barnets rettigheder. Dette skal skabe en hurtigere og mere effektiv hjælp til børn og familier. En væsentlig intention med loven er at sikre en løbende og meningsfuld inddragelse af børn og unge.

I 2024 har borgerrådgiverfunktionen modtaget flere henvendelser fra særligt forældre til børn med funktionsnedsættelser. Særligt disse forældre har udtrykt bekymring omkring hyppigheden af børneinddragelsen. Følgende eksempel illustrerer udfordringen:

”Forældrene henvender sig til *borgerrådgiverfunktionen* og fortæller, at de har en datter med funktionsnedsættelse. De udtrykker bekymring over, at datteren skal inddrages tre gange på to måneder i forbindelse med opfølgning på merudgifter, tabt arbejdsfortjeneste og hjælpemidler. De undrede sig over, hvorfor man ikke samler inddragelserne, da det ville være mindre belastende for deres datter.”





Dette er blevet drøftet med Børne- & Ungeforvaltningen, som også henviser til, at inddragelserne i de forskellige tilfælde kan have forskellige formål. Dog er man opmærksom på, at det bør undersøges, om det er muligt at koordinere inddragelserne. Dette vil både lette sagsbehandlerens arbejde og være mindre belastende for barnet samt dets familie. I det nævnte eksempel var det muligt at samle inddragelsen ved to møder i stedet for tre.

#### Ny guide til forældre om folkeskolernes rolle

I 2024 blev folkeskolernes notatpligt og deres rolle som afgørelsesmyndighed gjort til et centralt fokusområde. Formålet med dette fokus var at sikre større gennemsigtighed og klarhed i kommunikationen mellem skolerne, forældrene og andre relevante parter.

Som en del af denne indsats blev der i løbet af 2024 afholdt flere samarbejds møder med lederen af Uddannelse og Læring i Vejle Kommune. På disse møder blev feedback fra forældrehenvendelser nøje drøftet for at identificere udfordringer og behov på skoleområdet. Feedbacken fremhævede blandt andet forældres oplevelser med skolernes kommunikation samt deres forståelse af egne rettigheder og pligter som forældre til skolebørn.

Som resultat af dette arbejde er der blevet udarbejdet en guide målrettet forældre med børn i folkeskolen. Guiden har til formål at give forældre et klart og lettilgængeligt overblik over deres rettigheder og pligter. Den indeholder praktiske oplysninger, forklaringer på regler og rammer samt konkrete vejledninger, der skal hjælpe forældre med at navigere i komplekse situationer.

Guidens overordnede mål er at styrke forældres viden og forståelse, så de føler sig bedre rustet til at håndtere spørgsmål og udfordringer relateret til deres børns skolegang. Ved at gøre reglerne mere gennemsigtige og tilgængelige kan det fremme en

mere åben og konstruktiv dialog, mellem forældre og skoler. Guiden er blevet sendt ud til alle folkeskoler i Vejle Kommune og kan desuden findes på borgerrådgiverens hjemmeside:

#### Vejle.dk/borgerrådgiver

I starten af 2025 planlægges det at udarbejde en visitationsprocedure for skoleområdet, som skal skabe samme tydelige struktur som den eksisterende procedure på dagtilbudsområdet. Dette initiativ vil bidrage til større gennemsigtighed og sikre, at både forældre og skoler har et klart overblik over processen for visitation til specialtilbud og støtte.

Derudover har Uddannelse og Læring udviklet et undervisningsforløb med fokus på lovgivning inden for skoleområdet. Det første undervisningsforløb finder sted i januar 2025 og er målrettet skoleledere og medlemmer af skolernes ledelsesteam. Målet er at styrke skolernes viden om sagsbehandlingsprocesser og krav i forbindelse med afgørelser. Undervisningen vil dække emner som afgørelser, journaliseringspligt, notatpligt, partshøring, aktindsigt, begrundelseskrav og klagevejledning.

Disse tiltag forventes at styrke samarbejdet mellem folkeskolerne og forældrene samt sikre borgernes retssikkerhed. Samlet set bidrager indsatserne til en mere åben, konstruktiv og rettighedsorienteret dialog mellem alle parter.

#### Sektoransvarlighed og afgrænsningsaspektet

I 2023 og 2024 har borgerrådgiverfunktionen modtaget henvendelser fra forældre til børn med særlige behov, som har oplevet udfordringer, når de har skullet navigere mellem forskellige sektorer og afdelinger i kommunen. Mange har følt sig henvist videre uden at få klare svar på, hvem der har ansvaret for at hjælpe deres barn<sup>3</sup>. Dette har skabt frustration og usikkerhed og har i nogle tilfælde ført til lange sagsbehandlingstider.

Selvom sektoransvarlighedsprincippet<sup>4</sup> normalt angiver, hvem der har ansvaret, kan der opstå

<sup>3</sup>Borgerrådgiverfunktionen er opmærksom på, at man i Børne- & Ungeforvaltningen i år 2014, 2016 og 2019, har udarbejdet en samarbejdsaftale med Velfærdsforvaltningen og Økonomi- & Arbejdsmarkedsforvaltningen, for at sikre en koordineret indsats.

<sup>4</sup>Sektoransvarlighedsprincippet handler om ansvarsfordelingen på handicapområdet. Alle offentlige myndigheder har et ansvar for, at deres tilbud er tilgængelige for mennesker med handicap og for at indtænke handicappolitiske aspekter i politikudviklingen på de respektive områder - De danske grundprincipper på handicapområdet - Social- og Boligministeriet

situationer, hvor ansvarsfordelingen bliver uklar. Eksempler fra Ankestyrelsen, som fremgår af deres principafgørelser 29-13 og C-11-03, viser, at ansvaret mellem social- og undervisningssektoren kan variere alt efter barnets konkrete behov.

Når det ikke er tydeligt, hvem der skal hjælpe, kan forældre føle, at de står i en uklar position. For at undgå disse situationer er det vigtigt at skabe et bedre samarbejde og klare rammer mellem sektorerne. På den måde kan vi sikre, at børn og deres familier får den nødvendige støtte hurtigt og uden unødige frustrationer.

Der eksisterer et tilgængeligt internt arbejdsdokument, som blev udarbejdet i juli 2017. I dokumentet henvises der til, at komplekse sager i Børne- & Ungeforvaltningen som kræver et tæt tværfagligt samarbejde mellem almensystemet (skole/dagtilbud) og det specialiserede system (familie- og forebyggelse). Dokumentet understreger også vigtigheden af at koordinere indsatser og sikre klare ansvarsfordelinger. I dokumentet henvises der til brugen af modellen med stjernemarkeringer (sager med stjernemarkering), som indebærer dialog på konsulent- eller afdelingslederniveau – med mulighed for at inddrage chefniveauet.

For at sikre bedre støtte til familier med børn med særlige behov er det vigtigt, at forvaltningen har en viden om de grænser, hvor ansvarsfordelingen kan være uklar samt en arbejdskultur, der fremmer tæt tværfagligt samarbejde. En sådan kultur skaber klare ansvarsfordelinger mellem sektorerne og hjælper med at undgå frustrationer. Modellen med „stjernemarkeringer“ kan være et effektivt redskab til at håndtere komplekse sager og finde løsninger, der passer til den enkelte families behov.



### Eksempler på henvendelser i 2024

#### Råd og vejledning:

En borger har modtaget en afgørelse, hvori det står, at vedkommende i forbindelse med et statusmøde er blevet partshørt. Borgeren fortæller, at hun hverken i forbindelse med invitationen til mødet eller under selve mødet blev gjort bekendt med, at der var tale om en partshøring. Borgerrådgiveren giver råd og vejledning i forhold til reglerne om partshøringen og tilbyder at kontakte forvaltningen.

#### Vejviserfunktion:

En borger henvender sig og oplyser, at hende og hendes mand er blevet skilt. Sammen har de to børn. Borgeren ønsker information om, hvilke tilbud Vejle Kommune har, som kan hjælpe med at styrke forældresamarbejdet. Borgerrådgiveren henviser til de åbne rådgivninger og tilbuddet *Forældrerådgivning - Når vejene skilles*.

#### Manglende svar på henvendelse eller afgørelse:

En borger oplyser, at hun flere gange har anmodet om udarbejdelsen af en *pædagogisk psykologisk vurdering* (PPV), og at hendes ønske efter noget tid blev imødekommet. Borgeren nævner, at det nu er fire måneder siden, beslutningen om at udarbejde PPV blev truffet, men at der stadig ikke er sket noget. Hun har forsøgt at få afklaring på tidsrammen for færdiggørelsen af vurderingen. Borgerrådgiveren går i dialog med forvaltningen for at afklare, om der sagsbehandlingsfrister for udarbejdelsen af PPV.

#### Dialog om sagsforløb:

En borger oplyser, at der er blevet udarbejdet PPV, hvor støttetimer er blevet udmålt, men de udmålte støttetimer bliver ikke benyttet i skoletiden. Borgerrådgiveren går i dialog med forvaltningen, og der gives en forklaring på, hvorfor de udmålte støttetimer ikke benyttes på nuværende tidspunkt, men skal opjusteres løbende, så indsatsen ikke får en negativ effekt for barnet.

#### Manglende helhedsorienteret og koordineret indsats:

Forældre henvender sig og forklarer, at de som forældre til et barn med funktionsnedsættelse og flere tværfaglige samarbejdspartnere oplever, at det er dem, der skal indhente, informere og følge op ved forvaltningen.

#### Klager:

En borger klager over oplevelsen af trusler om indgribende foranstaltninger som anbringelse. Borgeren er også uforstående over, hvorfor man fra forvaltningens side ikke kigger på forebyggende indsatser først. Borgerrådgiveren går i dialog med forvaltningen og giver en tilbagemelding til borgeren.

#### Andre henvendelser:

En borger oplyser, at hun i forbindelse med et opfølgingsmøde endnu ikke har modtaget et mødereferat, som forvaltningen lovede at fremsende. Borgeren henviser til at have rykket herfor, men har fortsat ikke modtaget noget. Borgerrådgiveren kontakter forvaltningen, og efterfølgende modtager borgeren mødereferatet.



**Anbefalinger**

**Bedre kommunikation og løbende orientering om sagsbehandlingstider**

Det anbefales at forbedre kommunikationen og give borgerne tydelig information om forventede sagsbehandlingstider, så de har en realistisk forståelse af, hvornår de kan forvente svar. Hvis tidsfrister ikke kan overholdes, bør borgerne orienteres rettidigt om den nye forventede tidsramme. Der bør også gives løbende orientering om sagsforløbet, herunder klare meldinger om, hvad der sker, og hvornår næste skridt kan forventes.

**Bedre overlevering ved rådgiverskift**

For at gøre rådgiverskift lettere for forældre, børn og unge anbefales det at etablere tydeligere og mere strukturerede overleveringsprocedurer, særlig ved komplekse sager.

En personlig introduktion, hvor både den afgående og den nye rådgiver mødes med forældrene, kan skabe tryghed og give den nye rådgiver en bedre forståelse af familiens behov. Selvom forvaltningen allerede har procedurer på plads, viser erfaringerne fra 2023 og 2024, at der stadig er udfordringer. En yderligere styrkelse af disse processer vil hjælpe med at skabe en mere sammenhængende og tryk oplevelse for familierne.

**Koordinering af børneinddragelse**

For at mindske belastningen for børn og familier anbefales det at sikre en bedre koordinering af børneinddragelse i sagsbehandlingen. Når der er flere inddragelser i forbindelse med forskellige sagsområder, bør det undersøges, om disse kan samles for at gøre processen mindre tidskrævende og belastende. Dette vil både lette sagsbehandlerens arbejde og skabe en mere effektiv og sammenhængende oplevelse for familierne.

**Sagsbehandlingsfrister for udarbejdelse af pædagogisk psykologisk vurdering**

Der anbefales at fastsætte konkrete sagsbehandlingsfrister for PPV i Vejle Kommune. Det observeres, at udarbejdelsen af en PPV kan tage op til 6-12 måneder, hvilket kan medføre usikkerhed og frustration blandt forældre. Ved at tage inspiration fra eksempelvis Ringsted Kommune<sup>5</sup> eller Københavns Kommune<sup>6</sup>, som har fastsat specifikke frister for udarbejdelse af PPV, vil Vejle Kommune kunne forbedre sagsbehandlingen, sikre hurtigere beslutninger og dermed øge gennemsigtigheden og forudsigeligheden for både forældre og skoler.

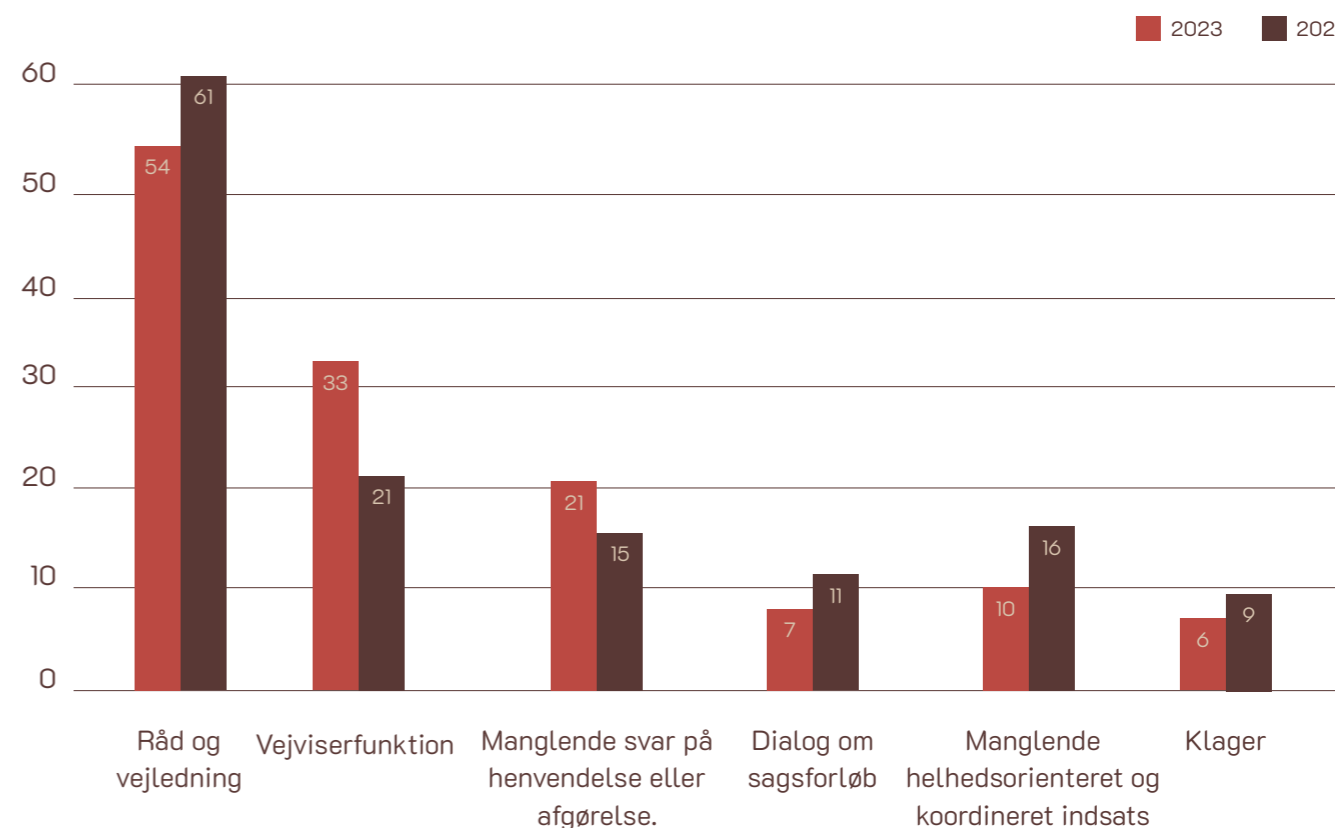
**Afklaring af sektoransvarlighed og viden om grænsetilfælde**

Forældre til børn med særlige behov har i de seneste år oplevet udfordringer med at finde ud af, hvem der har ansvaret for at hjælpe deres barn. Derfor anbefales det, at kommunen har et øget fokus på at afklare ansvarsfordelingen og styrke samarbejdet mellem sektorerne. Det er vigtigt at fastlægge klare retningslinjer, så både forældre og fagpersoner har en tydelig forståelse af, hvem der er ansvarlig, og hvornår der er behov for tværfagligt samarbejde.

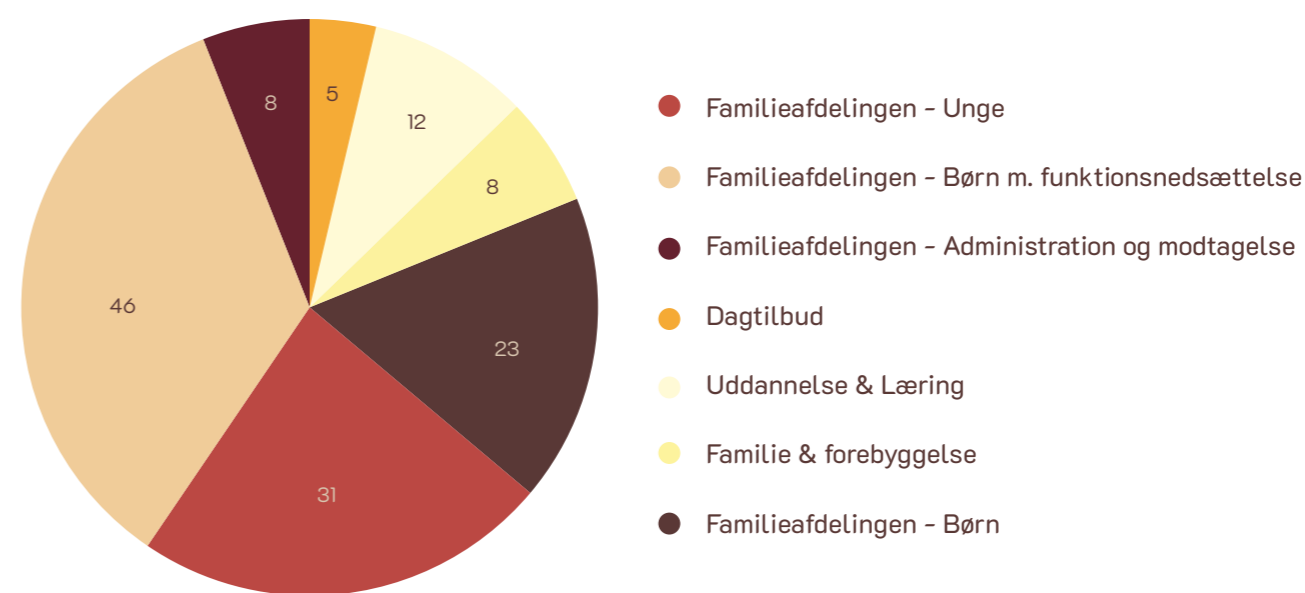
Der bør også lægges vægt på at fremme en kultur, hvor sektorerne samarbejder tæt og effektivt for at sikre en hurtigere og mere effektiv sagsbehandling. Kommunen kan drage nytte af det eksisterende arbejdsdokument fra 2017, som understøtter koordineringen af komplekse sager og sikrer, at ansvarsfordelingen er klar og forståelig.

<sup>5</sup>PDF: Kvalitetsstandard for udarbejdelse af pædagogisk-psykologiske vurderinger (PPV)  
<sup>6</sup>PDF med notat fra Center for politik og HR - Børne- og Ungdomsforvaltningen, Københavns Kommune

Figur E: Antal henvendelser per henvendelsestype ved børne- og ungeforvaltningen 2023 og 2024



Figur F: Henvendelser fordelt på afdelinger i 2024





# Observationer ved Økonomi- & Arbejdsmarkedsforvaltningen

I 2023 modtog borgerrådgiveren i alt 105 henvendelser fra borgere, og i 2024 steg dette tal til 114.

En del af disse henvendelser skyldes borgernes usikkerhed omkring deres rettigheder og de konkrete muligheder, de har i deres situation. Ofte har borgerne haft behov for råd og vejledning om regler og processer, hvorfor de har henvendt sig til borgerrådgiveren.

Flere af henvendelserne kunne sandsynligvis have været undgået, hvis vejledningen fra forvaltningen tidligere i processen havde været bedre tilpasset den enkelte borgers behov. Standardtekster og generelle svar kan virke utilstrækkelige, særligt når det gælder borgere med sproglige barrierer samt kognitive eller psykiske udfordringer.

Generelt, når borgere ikke modtager tilstrækkelig information om deres rettigheder og handlemuligheder, kan det skabe frustration og usikkerhed. Det observeres, at borgerne i tilfælde af manglende vejledning selv skal orientere sig og finde de svar, de har brug for. Det kan føre til, at de føler sig overset, mister tillid til forvaltningen og i værste fald ikke får den hjælp, de har brug for.

Derfor er det vigtigt, at der er et øget fokus fra forvaltningens side i forhold til deres vejledningsforpligtelse også uden for egne ansvarsområder. En tidlig og tilpasset vejledning kan forebygge problemer og sikre borgernes retssikkerhed.

Effektiv vejledning kræver desuden, at medarbejdere på tværs af kommunens afdelinger samarbejder tættere og deler viden. Når medarbejderne har en bred forståelse af hinandens arbejdsområder, kan

de bedre hjælpe borgerne med at finde den rette afdeling eller løsning. Dette styrker oplevelsen af, at borgerne bliver hjulpet på en sammenhængende og helhedsorienteret måde.

## Succes med IPS-metoden og behovet for helhedsorienteret indsats

Jobcenter Vejle har opnået stor succes med IPS-metoden (Individuelt Planlagt job med Støtte)<sup>7</sup>, hvilket har vist værdien af struktureret samarbejde mellem flere fagpersoner og afdelinger. Denne metode har haft en positiv effekt på borgerne og understreger betydningen af samarbejde for at opnå de bedste resultater.

En helhedsorienteret indsats betyder, at alle relevante aktører arbejder sammen om at finde den bedste løsning. Det kan inkludere fælles møder og deling af information, så borgeren undgår at føle sig „kastet rundt“ i systemet. Målet er at sikre en sammenhængende behandling af borgerens sag og forbedre deres oplevelse af kommunens arbejde.

Trods succesen med IPS-metoden observeres der stadig nogle borger, særligt borgere med komplekse problemstillinger, som oplever *manglende helhedsorienteret og koordineret indsats* i deres kontakt med kommunen. I 2023 blev der registreret ni henvendelser om *manglende helhedsorienteret og koordineret indsats*, og i 2024 steg tallet steg til 10. Det vurderes også, at antallet kunne have været højere, hvis henvendelsestypen ikke var blevet registreret under *råd og vejledning*.

<sup>7</sup>IPS er en evidensbaseret metode, der fokuserer på at hjælpe psykisk sårbare borgere med at opnå og fastholde ordinært arbejde eller uddannelse - IPS-metoden





Når borgerne oplever en samlet tilgang, hvor flere aktører samarbejder, skaber det en følelse af sammenhæng og effektivitet. Den succes, som Jobcenter Vejle har opnået med IPS-metoden, demonstrerer værdien af et struktureret samarbejde.

#### Bedre borgerrettet kommunikation i 2024

I 2023 blev det observeret, at kommunens borgerrettede kommunikation – både mundtligt og skriftligt – ofte indeholdt fagsprog og forkortelser, som kunne være vanskelige for borgerne at forstå. Dette skabte udfordringer for mange borgere, der følte sig usikre på betydningen af det, der blev kommunikeret og resulterede i en del henvendelser til borgerrådgiveren for at få præciseret eller forklaret indholdet.

I 2024 er der sket en forbedring på dette område ved forvaltningen. Antallet af borgerhenvendelser relateret til uklart sprog og brug af forkortelser er reduceret markant. Forvaltningens tilbagemelding ved halvårs mødet i 2024 var, at dette skyldes et målrettet fokus på at forbedre kommunikationen i brevene.

Som en del af denne indsats har forvaltningen arbejdet på at gennemgå og gøre brevene til borgerne mere tilgængelige. Der er fokuseret på at bruge et klart og forståeligt sprog ved at erstatte fagsprog og interne forkortelser med mere alment kendte formuleringer.

En anden vigtig forbedring i forvaltningens borgerrettede kommunikation er introduktionen af app'en *Forum*<sup>3</sup>, som blev implementeret i foråret 2024. Appen tilbyder en sikker og brugervenlig kommunikationskanal mellem borgere og beskæftigelsesrådgivere.

Med *Forum* kan borgere sende meddelelser, booke møder og få adgang til relevante oplysninger direkte fra deres mobiltelefon. Tidligere krævede kontakten ofte flere led, hvilket kunne være tidskrævende og frustrerende for borgerne. Selvom der har været registreret 14 henvendelser under *manglende svar på henvendelse eller afgørelse*, er det borgerrådgiverens klare observation, at der i 2024 har været positive tilbagemeldinger fra borgerne i forhold til

implementeringen af app'en, som gør kontakten lettere.

Forvaltningens indsats for at forbedre kommunikationen i 2024 viser, hvordan målrettede tiltag kan skabe væsentlige forbedringer i borgeroplevelsen. Fra at forenkle sproget i skriftlig kommunikation til at indføre innovative digitale løsninger som *Forum*, har forvaltningen formået at styrke dialogen og kontakten samt reducere unødvendige misforståelser.

Denne udvikling viser, at fokus på tilgængelig og effektiv kommunikation ikke kun styrker borgernes tillid til kommunen, men også skaber bedre arbejdsgange for medarbejderne.

#### Eksempler på henvendelser i 2024

##### Råd og vejledning:

En borger henvender sig med spørgsmål om forskellen på en agterskrivelse og en partshøring. Han spørger desuden, om han ikke har ret til at udtale sig, før en afgørelse træffes. Borgeren tilføjer, at han føler sig usikker på, om han overhovedet har mulighed for at påvirke beslutningen om, at jobcenteret vil stoppe hans ressourceforløb.

Borgerrådgiveren forklarer forskellen mellem en partshøring og en agterskrivelse samt giver råd og vejledning med henvisning til gældende principafgørelse 50-18 fra Ankestyrelsen.

##### Vejviserfunktion:

En borger er blevet sygemeldt fra vedkommendes arbejde og er i tvivl om, hvem vedkommende skal tale med fra jobcenteret. Borgerrådgiveren giver vejledning om, hvem borgeren skal tale med.

##### Manglende svar på henvendelse eller afgørelse:

En borger har henvendt sig til jobcenteret for at ansøge om en § 56-aftale, men har ikke modtaget en klagevejledning. Borgeren oplyser desuden, at jobcenterets begrundelse for at afslå ansøgningen var, at borgeren skulle anvende sin ferie i forbindelse med behandling og sygedage.

<sup>3</sup>Jobsøgende og virksomheder får nye digitale muligheder - Vejle Kommune

Borgerrådgiveren vejleder borgeren om reglerne i forbindelse med § 56-aftalen, herunder henvisning til gældende principafgørelser. Derudover bliver borgeren informeret om sine rettigheder i forhold til at klage over afgørelsen, samt hvilken afdeling hun kan kontakte.

#### Dialog om sagsforløb:

En borger henvender sig, da han er uforstående over for målgruppevurderingen ved visitationen i jobcenteret. Tilbagemeldingen fra jobcentermedarbejderen er, at alle borgere ved visitationssamtalen bliver vurderet som jobparate, indtil der foreligger helbredsmæssige oplysninger i sagen, og sagen har været drøftet på et sparringsmøde.

Borgeren finder det hverken rimeligt eller realistisk at blive vurderet som jobparat, da han for to måneder siden var indlagt og aktuelt er tilknyttet psykiatrien. Jobcentermedarbejderen beroliger borgeren og oplyser, at han er fritaget for at søge job og deltage i aktiviteter, indtil der foreligger oplysninger fra egen læge, og sagen har været drøftet.

Da borgeren kommer hjem, modtager han kort efter et brev med vejledning om sine pligter og rettigheder som jobparat. Brevet gør borgeren nervøs, hvorefter han kontakter borgerrådgiveren for at få afklaring. Borgerrådgiveren går i dialog med forvaltningen, som beklager, men henviser til, at der er sendt en generel vejledning omkring rettigheder og pligter som jobparat. Forvaltningen understreger dog, at borgeren fortsat er fritaget fra aktivering som aftalt på visitationsmødet. Borgerrådgiveren henviser til, at hvis brevet var tilpasset borgerens situation – blandt andet at han midlertidigt var fritaget for aktivering – kunne det have mindsket forvirring og nervøsitet for borgeren.

#### Klager:

Borgeren henvender sig og klager over, at der ikke har været nogen tilbagemelding fra den tilknyttede

beskæftigelsesrådgiver. Borgeren er bekymret for, at der ikke er blevet taget de nødvendige skridt i sagen, og at sagen trækker unødvendigt ud. Klagen drøftes internt med afdelingslederen.

Efter gennemgang af sagen gives der en præcis tilbagemelding til borgeren, hvor der forklares, hvad der er blevet gjort, og hvad der mangles for at få sagen videre. Der gives samtidig en opdatering på, hvor langt sagen er i forhold til at blive klar til rehabiliteringsmødet, og hvornår borgeren kan forvente at få yderligere information.

Borgerrådgiveren understreger vigtigheden af at sikre, at borgeren får den nødvendige information og kan føle sig tryk i samarbejdet med jobcenteret.

#### Andre henvendelser:

Borger og nærmeste pårørende henvender sig grundet forvirring om, hvad de skal gøre. Borgeren fortæller, at han har meldt sig ledig og søgt om kontanthjælp samt enkeltydelse. Hertil oplyses det, at selvom de har været forbi jobcenteret seks gange, er der stadig ikke kommet styr på enkeltydelsesdelen eller kontanthjælpen. De fortæller også, at de har talt med flere forskellige afdelinger, og deres oplevelse er, at afdelingerne ikke taler sammen. Ydermere er det stadig uklart, hvor sagerne er landet.

Borger henvender sig til borgerrådgiverfunktionen, da vedkommende er uforstående over, at sagsbehandleren forud for praktikopstart ikke har indhentet de helbredsmæssige oplysninger, som lægen har anbefalet.

### Anbefalinger

#### En tilpasset og præcis vejledning til borgerne

Forvaltningen opfordres til at have fokus på at tilbyde en vejledning, der i højere grad er tilpasset den enkelte borgers behov, særligt når det gælder borgere med sproglige barrierer samt kognitive og/eller psykiske udfordringer.

Standardtekster og generelle svar kan være nyttige, men det er vigtigt at justere dem, så de giver mening for den enkelte. To borgere kan godt være tilknyttet samme afdeling og have samme rettigheder, men stadig have brug for forskellige former for vejledning, der er tilpasset deres situation.

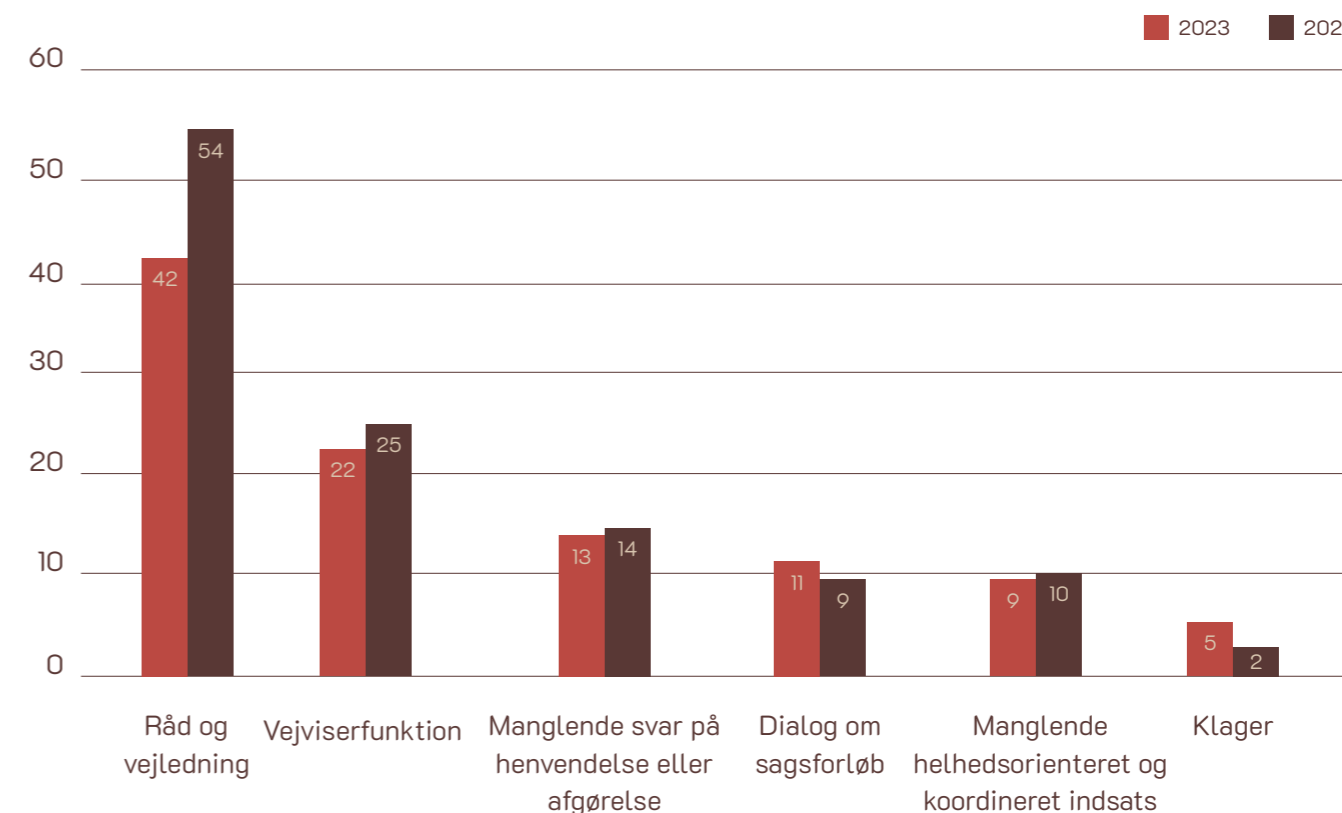
Samtidig kan et tættere samarbejde mellem medarbejdere på tværs af afdelingerne være en stor hjælp. Ved at styrke medarbejdernes viden om hinandens arbejdsområder bliver det nemmere at finde frem til de rette løsninger og give borgerne en mere sammenhængende støtte.

#### Øget fokus på en helhedsorienteret og koordineret indsats

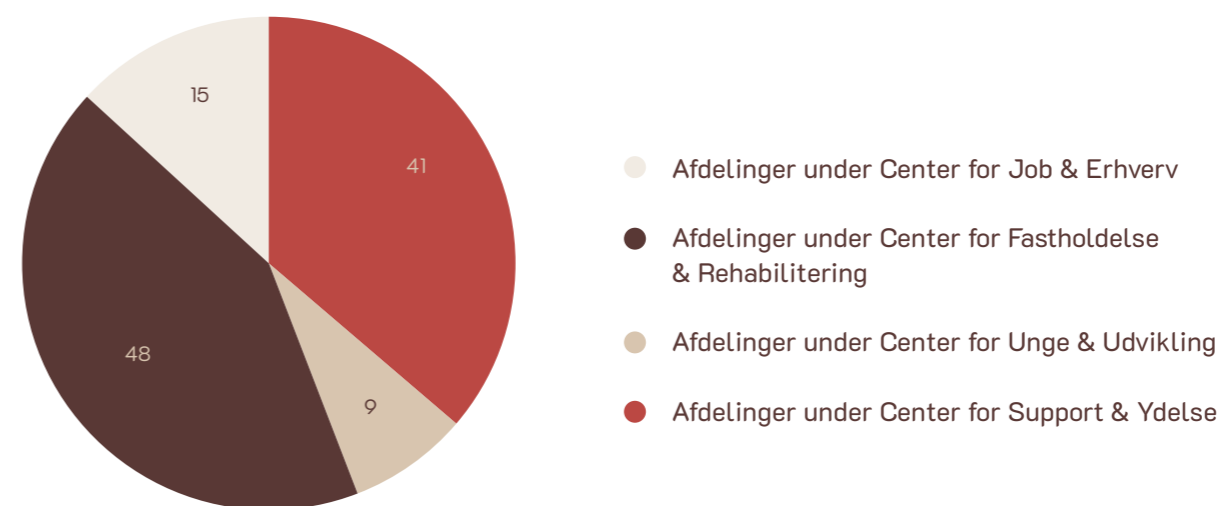
For at skabe en mere sammenhængende og effektiv indsats er det vigtigt at inddrage relevante aktører tidligt i borgerens sag. Dette er særligt afgørende i sager med komplekse problemstillinger, sprogvanskeligheder eller begrænsede ressourcer. Ved at samarbejde på tværs af fagområder som sundhed, sociale indsatser og beskæftigelse, kan man sikre, at borgerne får den støtte, de har brug for.

Erfaringer med IPS-metoden viser, at tæt koordinering skaber gode resultater, og der er potentiale i at udbrede denne tilgang til andre områder. Ved at vejlede borgeren eller arrangere samarbejds møder med relevante aktører sikrer man, at hjælpen er let tilgængelig og koordineret. Dette gør processen mere overskuelig for borgeren og styrker retssikkerheden.

Figur G: Antal henvendelser per henvendelsestype ved Økonomi- & Arbejdsmarkedsforvaltningen i 2023 og 2024



Figur H: Antal henvendelser per henvendelsestype ved Økonomi- & Arbejdsmarkedsforvaltningen 2024





## Observationer på Velfærdsforvaltningen

I 2023 var der i alt 73 borgerhenvendelser, og i 2024 har der sammenlagt været 89 borgerhenvendelser.

### Borgernes ønske om transparens og ordentlighed i sagsbehandlingsprocessen

I 2024 ses en stigning i henvendelser vedrørende *råd og vejledning*. Disse henvendelser drejer sig ofte om borgere, der oplever en mangel på en transparent og ordentlig sagsbehandlingsproces.

Flere borgere efterlyser bedre information om sagsbehandlingsprocesserne, særligt i forhold til hvad de kan forvente i de forskellige faser af deres sag. Det observeres, at særligt manglende kommunikation om sagens status og forventede tidsrammer skaber usikkerhed og mistillid.

En ordentlig og gennemsigtig proces indebærer ikke kun, at borgerne modtager information, men også at de føler sig hørt og respekteret i deres interaktion med forvaltningen. I 2023 blev det ligeledes observeret, at en del borgere påpegede behovet for at blive inddraget mere aktivt, for eksempel ved at modtage orienteringer om dagsordener og referater fra møder, de har deltaget i.

Særligt observeres det, at udsatte borgere oplever, at sagsbehandlingen ikke tager tilstrækkeligt hensyn til deres individuelle behov og funktionsniveau. For eksempel har borgere med autisme oplevet at blive indkaldt til møder uden overvejelse om, hvorvidt det er realistisk for dem at møde op. Dette kan resultere i aflysninger eller i, at borgeren møder op uden at have det nødvendige overskud til at deltage meningsfuldt i samtalen. Sådanne situationer kan føre til fejlopfattelser af borgerens intentioner eller til urealistiske forventninger om, hvad de kan håndtere.

Sammenfattende viser borgernes henvendelser et behov for at styrke transparens og ordentlighed i sagsbehandlingen, så borgeren oplever procesretfærdighed uanset udfaldet af afgørelsen. Dette kan opnås gennem et øget fokus på tydelig og regelmæssig kommunikation, en højere grad af inddragelse samt en tilpasning af processerne til borgernes individuelle behov. At sikre en proces præget af god forvaltningsskik, hvor borgerne føler





sig mødt og forstået, vil ikke kun forbedre deres oplevelse af forvaltningens service, men også reducere misforståelser og skabe en mere tillidsfuld relation mellem borger og forvaltning.

I 2025 vil der løbende blive afholdt samarbejds møder med myndighedschefen. Formålet med disse møder er at skabe et forum, hvor borgerhenvendelser kan drøftes, og aktuelle tendenser i borgernes behov eller udfordringer kan identificeres.

#### Øget fokus på retssikkerhed for borgere uden digital eller social støtte

Det observeres at en del borgere står overfor udfordringer i at opretholde deres retssikkerhed i forbindelse med administrative opgaver som brug af digital post, udfyldelse af ansøgninger og håndtering af klager. Især borgere uden pårørende i nærheden eller med begrænsede digitale og administrative færdigheder, har svært ved at navigere i systemerne. En tilbagevendende observation for både 2023 og 2024 viser, at borgere er usikre på deres rettigheder og handlemuligheder, hvilket ofte har ført til, at de har søgt hjælp fra borgerrådgiveren.

Ældre borgere, borgere med sproglige barrierer samt borgere med kognitive eller psykiske udfordringer oplever ofte stor usikkerhed i mødet med digitale selvbetjeningsløsninger og andre administrative opgaver. Uden tilstrækkelig vejledning risikerer disse borgere forsinkede ansøgninger, mangelfulde klager eller, i værste fald, at de mister rettigheder,

de ellers er berettigede til. Problemerne bliver endnu mere udtalte for borgere uden et socialt netværk, som mangler støtte til at forstå og gennemføre de nødvendige administrative skridt.

Kommunens forvaltninger har en udvidet vejledningspligt, der skal tilpasses den enkelte borgers behov og forudsætninger. Især udsatte grupper skal have grundig og tilpasset vejledning, så de ikke lider retstab som følge af misforståelser eller manglende kendskab til reglerne<sup>9</sup>.

Ifølge servicelovens § 82<sup>10</sup> har kommunen en særlig forpligtelse til at tilbyde støtte, når en borger risikerer at lide retstab på grund af personlige forudsætninger eller særlige behov. Denne forpligtelse omfatter også at undersøge, om borgerens netværk kan yde nødvendig støtte, eller om der er behov for at bede Familieretshuset om at beskikke en værge.

Vedrørende borgere, der har behov for etablering af værgemål, er borgerrådgiveren opmærksom på, at sagsbehandlingstiderne er lange, og at den forventede sagsbehandlingstid aktuelt er på 46 uger ved Familieretshuset<sup>11</sup>.

De lange sagsbehandlingstider kan have alvorlige konsekvenser for borgerne. I denne periode kan borgeren risikere at stå uden den nødvendige støtte til at træffe beslutninger, hvilket kan påvirke deres økonomi, helbred eller personlige forhold.

<sup>9</sup>Ifølge § 5 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (lovbekendtgørelse nr. 261 af 13. marts 2024): Kommunalbestyrelsen skal behandle ansøgninger om hjælp ud fra alle muligheder i den sociale lovgivning, herunder rådgivning. Kommunalbestyrelsen skal også vurdere, om hjælp kan søges hos en anden myndighed eller efter anden lov.

<sup>10</sup>Ifølge § 82 i lov om social service (lovbekendtgørelse nr. 909 af 3. juli 2024): Kommunalbestyrelsen skal yde hjælp efter loven til personer med betydelig nedsat psykisk funktionsevne, der ikke kan varetage egne interesser, uanset samtykke, men uden fysisk tvang. Kommunalbestyrelsen skal vurdere, om pårørende kan inddrages, og om der er behov for en værge via Familieretshuset.

<sup>11</sup>Familieretshuset - Sagsbehandlingstider for værgemål og fremtidsfuldmagter

Manglende værgemål kan også belaste borgerens nærmeste netværk, som måske forsøger at hjælpe uden at have de nødvendige juridiske beføjelser. Dette kan føre til konflikter eller misforståelser, der yderligere forværrer borgerens situation.

Borgerrådgiveren er også opmærksom på, at forvaltningen i disse situationer gør sit bedste for at mindske disse udfordringer og hjælpe borgerne og eventuelt deres familier.

Derudover kan det være relevant at nævne samt informere medarbejderne om en rapport, som Justitia<sup>12</sup> udgav i juni 2024, da den indeholder nyttig viden. Rapporten hedder *Vejledningspligten på socialområdet - Borgere med komplekse problemer*<sup>13</sup>, hvor bilaget *Usynlige udsattes interessevaretagelse* også indgår. Bilaget giver en kortlægning over en række organisationer, der tilbyder hjælp til udsatte borgere<sup>14</sup>.

## Eksempler på henvendelser i 2024

### Råd og vejledning:

Flere borgere har henvendt sig, da de har været uforstående over for varslingen om, at deres rengøringspakke kan ændre sig, og at de i stedet skal købe en robotstøvsuger/gulvvasker.

Borgerrådgiveren har givet råd og vejledning om regler og praksis vedrørende robotstøvsugere og -gulvvaskere som forbrugsgoder, herunder henvist til Ankestyrelsens gældende principmeddelelse 36-22 og Ældreministerens udtalelse fra den 12. februar 2024<sup>15</sup>.

Ydermere vejledes der om, at en visitator i forbindelse med et hjemmebesøg vil vurdere rengøringspakken. Hvis det vurderes, at man skal anskaffe sig en robotstøvsuger/gulvvasker, vil der blive truffet en afgørelse med tilhørende klagevejledning.

### Vejviserfunktion:

Borger ønsker hjælp til struktur i hverdagen og økonomihåndtering. Borgerrådgiverfunktionen informerer om mestringsvejens tilbud.

### Manglende svar på henvendelse eller afgørelse:

Borger har som led i vedkommendes sagsbehandling anmodet om at få inddraget VISO (Den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation). Forvaltningen er ikke enig i borgerens anmodning og afviste uden en afgørelse og klagevejledning. Borgerrådgiveren kontakter forvaltningen med henvisning til gældende vejledning og påpeger, at der skal træffes en afgørelse. Efterfølgende modtager borgeren en afgørelse.

### Dialog om sagsforløb:

I september henvendte en samarbejdspartner og nærtstående familiemedlem sig med bekymring for sin søn. På trods af et overleveringsmøde mellem familieafdelingen og myndighedsafdelingen i april, hvor flere indsatser blev drøftet, er oplevelsen, at der endnu ikke er sket noget.

Borgerrådgiveren sender en skrivelse til forvaltningen, hvorefter to socialrådgivere bliver sat på sagen. Det nærtstående familiemedlem oplever fortsat vanskeligheder med at hjælpe sønnen, da han er myndig og har ret til at træffe sine egne beslutninger. Der blev kort efter afholdt et møde med opfølgning på nuværende indsatser, mulige indsatser og drøftelse af samarbejde, samtidig med at borgerens rettigheder og selvbestemmelse blev respekteret.

### Manglende helhedsorienteret og koordineret indsats:

Anonym borger henvender sig vedrørende BPA-ordningen (Borgerstyret Personlig Assistance). Borgeren er uforstående over, at forvaltningen kan udtale sig om afgørelsens udfald, når der ikke er indhentet oplysninger fra f.eks. læge og hjælper, som Ankestyrelsen har henvist til i forbindelse med sagen, og som er blevet hjemvist grundet manglende oplysninger.

Borgerrådgiver har været i dialog med forvaltningen, hvor deres tilbagemelding er, at alle relevante oplysninger – herunder dem fra læge og hjælper – vil blive indhentet, før en afgørelse træffes, som også er påpeget af Ankestyrelsen.

### Klager:

Partsrepræsentant klager over den manglende klarhed før løsladelsen og inddragelse af borgeren. Partsrepræsentanten spørger, om det kan passe, at man ikke kigger på bolig, økonomi m.m. før to måneder inden løsladelse. Hertil henviser partsrepræsentanten til Vejle Kommunes udsattestrategi<sup>16</sup> samt Socialstyrelsens anbefalinger i *Projekt God Løsladelse*<sup>17</sup>.

Borgerrådgiverfunktionen har været i dialog med forvaltningen, som efter gennemgang af sagen vurderer, at man har arbejdet inden for de gældende lovgivningsmæssige rammer og efter bedste evne. Det påpeges, at jobcenteret arbejder med konceptet *Den Gode Løsladelse*, mens forvaltningen har egne arbejdsgange på området. Desuden fremhæves det, at borgerens manglende ønske om botilbud samt hans selvbestemmelsesret havde væsentlig betydning for sagsbehandlingen.

Partsrepræsentanten forstår ikke, hvordan forvaltningens arbejdsgange stemmer overens med Vejle Kommunes udsattestrategi. Hertil understreges det, at forudsigelighed og planlægning. Hertil understreges det, at forudsigelighed og planlægning var afgørende for borgeren.

### Andre henvendelser:

En borger henvendte sig, da vedkommende var uforstående over for sagsbehandlingstiden og den manglende transparens i forbindelse med ansøgning om servicehund i henhold til serviceloven § 112. Borgeren fortalte, at den seneste tilbagemelding fra forvaltningen var, at hun kunne forvente en sagsbehandlingstid på 7-8 måneder med mulighed for forlængelse, inden der kunne træffes en afgørelse.

Borgeren undrede sig over dette, da hun i de seneste 9 år havde haft en servicehund og aktuelt har været uden støtte eller servicehund i næsten 1 år.

Dette havde forværret hendes helbred både fysisk og psykisk, og borgeren henviste til, at hendes egen læge også havde gjort forvaltningen opmærksom på dette. Borgerens oplevelse var, at der manglede en mere transparent sagsbehandling med fokus på nødvendige oplysninger og hurtig behandling af sagen.

Borgerrådgiverfunktionen gennemgik sagsakterne og oplyste forvaltningen om den manglende overholdelse af sagsbehandlingsfristen. Efter gennemgangen hjalp borgerrådgiveren borgeren med at skabe et overblik over, hvad hun kunne forvente i processen. Derudover tilbød borgerrådgiveren at gå i dialog med forvaltningen.

<sup>12</sup>Justitia er en almennyttig forening, som alene er finansieret af sponsorater fra privatpersoner, fonde og virksomheder. Justitia er uafhængig både af politiske og andre former for interesser.

<sup>13</sup>Rapport: Vejledningspligten på socialområdet - Justitia 2024

<sup>14</sup>Usynlige udsattes interessevaretagelse - Justitia 2024

<sup>15</sup>PDF: ÆLU Almdel endeligt svar på spørgsmål 48 ÆLU alm del svar på spm 48

### Anbefalinger

#### Styrk dialogen med borgerne

Øget fokus på at sikre en åben og regelmæssig kommunikation med borgerne for at skabe tryghed og tillid. Det betyder, at borgerne ikke kun får opdateringer om status på deres sag, men også bliver gjort opmærksom på, hvad de kan forvente i de forskellige faser af sagsbehandlingsprocessen. Det er også vigtigt, at borgerne forstår de kriterier, der ligger til grund for afgørelserne, så de føler sig både inddraget og respekteret. En større gennemsigtighed i beslutningsprocesserne vil ikke kun mindske usikkerheden, men også styrke tilliden mellem borgerne og forvaltningen.

#### Tilpas sagsbehandlingen til den enkelte

For at imødekomme borgernes individuelle behov er det vigtigt, at sagsbehandlingen tilpasses med fokus på de udfordringer, som borgerne måtte have, f.eks. kognitive eller psykiske barrierer. Ved at tilbyde fleksible mødeformer, tilpassede kommunikationsmetoder og mulighed for støtte kan man sikre, at borgerne kan deltage aktivt i deres sag og få en bedre forståelse af beslutningsprocesserne. Ved at tage højde for den enkeltes specifikke behov og forudsætninger kan forvaltningen gøre sagsbehandlingen mere tilgængelig og overskuelig for alle, også for de borgere, der er særligt sårbare.

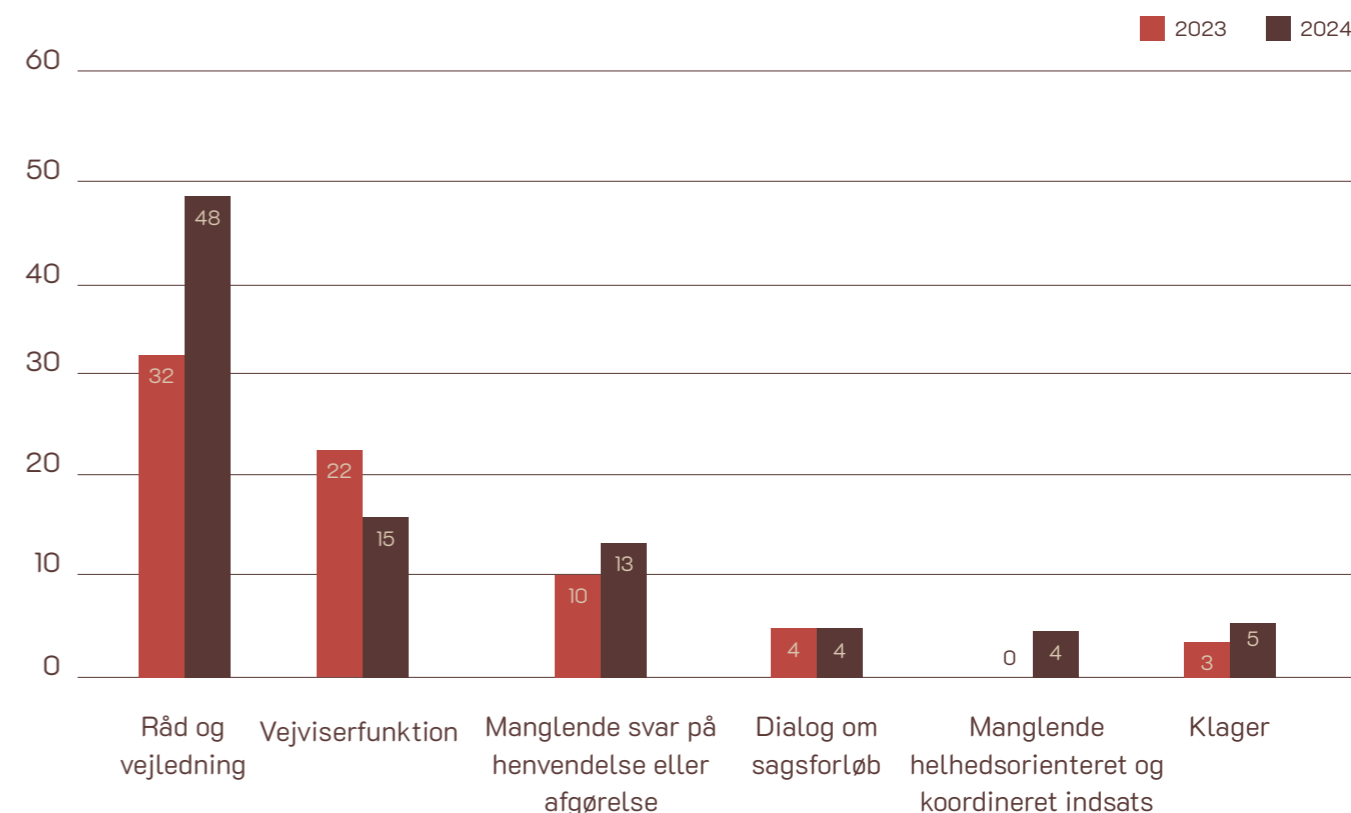
#### Gør vejledning endnu mere tilgængelig

Forvaltningen bør stræbe efter at gøre vejledningen lettere tilgængelig ved at være opmærksom på at tilbyde støtte til borger, der har udfordringer med at navigere i digitale og administrative systemer. Dette kan omfatte praktisk hjælp til at forstå og gennemføre administrative opgaver samt information om rettigheder og muligheder. Det er også vigtigt at samarbejde med borgernes netværk, såsom frivillige organisationer og pårørende, for at sikre, at borgere uden et stærkt socialt netværk får den nødvendige støtte. På den måde kan vi mindske risikoen for, at borgere går glip af rettigheder på grund af manglende vejledning eller forståelse.

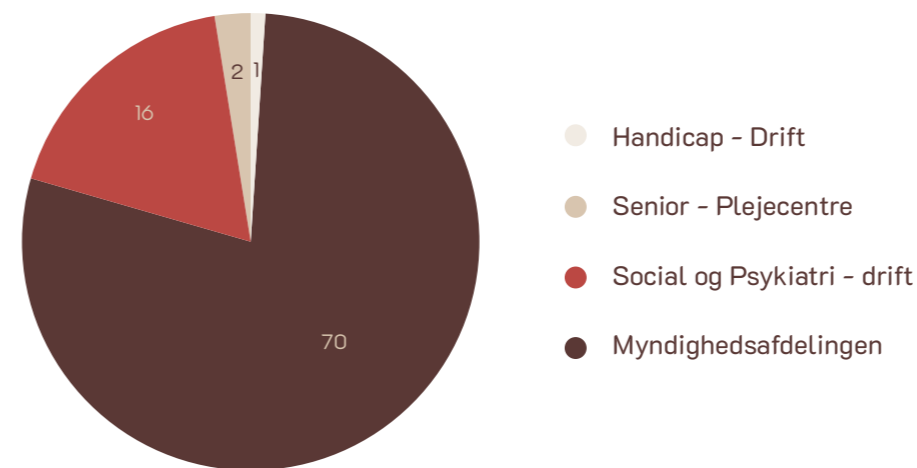
<sup>69</sup>Vejle Kommunes udsattestrategi - vejle.dk

<sup>17</sup>Social- og Boligstyrelsen - Projekt God Løsladelse. Erfaringer, metode og anbefalinger

Figur I: Antal henvendelser per henvendelsestype ved Velfærdsforvaltningen 2023 og 2024



Figur J: Antal henvendelser fordelt på afdelinger i 2024



# Observationer på Teknik & Miljøforvaltningen

I 2023 modtog borgerrådgiverfunktionen 23 henvendelser, hvor stort set alle omhandlede vejledning eller vejvisning. I 2024 er antallet af henvendelser steget til 28.

Igen i 2024 har de fleste af disse henvendelser primært drejet sig om vejvisning eller råd og vejledning. De typiske henvendelser i 2024 omfatter borgere, som er usikre på, hvem de skal kontakte, og derfor henvender sig til borgerrådgiveren for at få vejledning om, hvilken afdeling de skal kontakte.

Ved en nærmere gennemgang af Vejle Kommunes hjemmeside vurderes det, at borgerne selv kunne have fundet de nødvendige oplysninger her, hvis de havde haft adgang eller kendskab til hjemmesiden.

På baggrund af de relativt få henvendelser, der er modtaget, vurderes det ikke nødvendigt at komme med anbefalinger til forvaltningen. Det er dog stadig vigtigt at sikre, at informationerne på hjemmesiden er let tilgængelige og overskuelige for alle borgere.

### Eksempler på henvendelser i 2024

#### Råd og vejledning:

Borger henvender sig vedrørende byggesag, hvor vedkommende ikke er primær part i sagen, men i stedet anmelderen. Borgeren ønsker råd og vejledning om sine rettigheder. Borgerrådgiveren vejleder borgeren om de relevante regler.

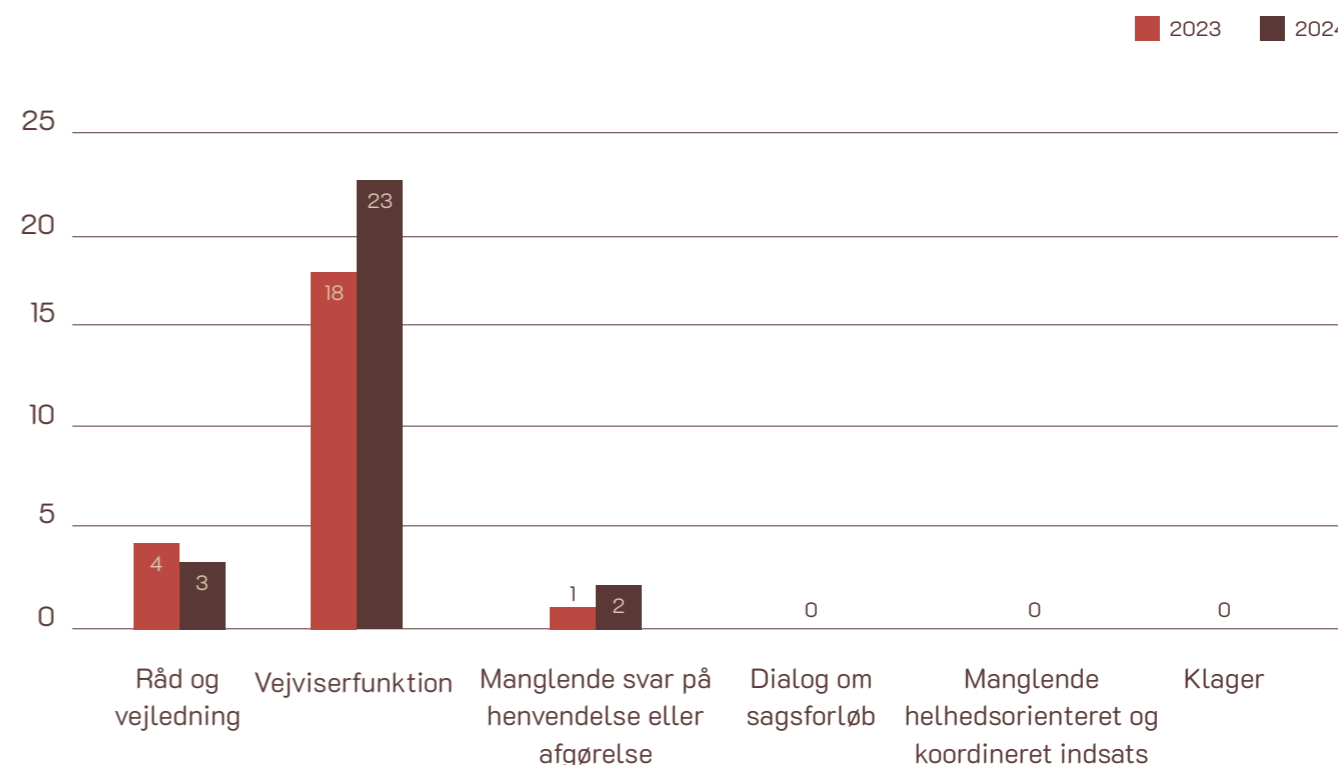
#### Vejviserfunktion:

Borger henvender sig og fortæller, at hun har fået en parkeringsbøde, men mangler en ny betalingskode, da den, der står tilgængelig, ikke kan bruges. Borgerrådgiveren vejleder borgeren til at kontakte afdelingen for parkering med henvisning til deres hjemmeside, telefontider og mailadresse.

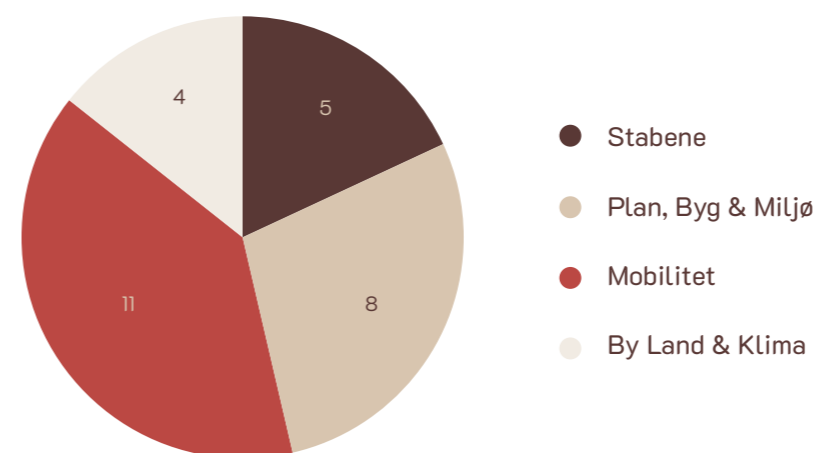
#### Manglende svar på henvendelse eller afgørelse:

Borger henvender sig og fortæller, at hun har haft kontakt med afdelingen for vand, som hører under By, Land & Klima. Efterfølgende blev hun henvist til en anden afdeling, som nu har videresendt hendes spørgsmål til dem, der behandler byggemodninger. Borgeren oplyser, at hun endnu ikke har fået nogen tilbagemelding på hendes spørgsmål. Borgerrådgiveren følger op på sagen, og borgeren får herefter kontakt med den relevante medarbejder.

Figur K: Antal henvendelser per henvendelsestype ved Teknik & Miljøforvaltningen 2023 og 2024



Figur L: Antal henvendelser fordelt på afdelinger i 2024



# Observationer på Kultur & Sundhedsforvaltningen

I 2023 modtog borgerrådgiverfunktionen 33 henvendelser, hvoraf over halvdelen drejede sig om vejvisning til borgerservice. I 2024 er antallet steget til 43 henvendelser.

De fleste af henvendelserne har omhandlet råd og vejledning eller vejvisning og videregivelse af information. I både 2023 og 2024 har borgerrådgiverfunktionen modtaget flest henvendelser i forbindelse med borgerservice og sundhedsafdelingen. For begge år er det primært henvendelsestypen *vejviserfunktion*, der har udgjort henvendelserne, og et mindre antal har handlet om *råd og vejledning*.

I beretningen for 2023 blev der modtaget én klage, mens der i 2024 ikke er blevet modtaget nogle klager i forbindelse med Kultur & Sundhedsforvaltningen. I år har der også været enkelte henvendelser vedrørende Vejle Bibliotek, som blandt andet har omhandlet renovering og flytning af lokaler.

Når det gælder sundhedsafdelingen, er henvendelserne primært relateret til vejvisning og råd om specifikke emner som *hjerneskadekoordinator*, *pårørendeguide*, *tandpleje* og *sundhedskurser*.

Samlet set viser tallene, at vejvisning er en central del af borgernes henvendelser samt vigtigheden af en klar og præcis information i forhold til forvaltningens ydelser og tilbud.

## Eksempler på henvendelser i 2024

### Råd og vejledning:

Forældre henvender sig for råd og vejledning vedrørende specialtandpleje for deres barn, som har en funktionsnedsættelse samt om hvordan barnet henvises til specialtandplejen. Borgerrådgiveren kontakter afdelingen for Børne- og Ungetandpleje med henvisning til gældende bekendtgørelse om tandpleje<sup>18</sup>.

Børne- og Ungetandplejens tilbagemelding er, at man i Vejle Kommune behandler alle patienter i målgruppen for specialtandpleje, uanset alder. Før Vejle Kommune hjemtog opgaven, henviste man til regionen for behandling af specialtandpleje-patienter, men det gør man ikke længere, da Børne- og Ungetandplejen nu kan tilbyde hele behandlingen selv.

Det vil sige, at Vejle Kommune ikke længere visiterer til den regionale tandpleje, da Børne- og Ungetandplejen i Vejle Kommune nu kan håndtere specialtandplejepatienter (børn) i overensstemmelse med bekendtgørelse om tandpleje § 1, stk. 7.

Afdelingen informerede også, at man er opmærksom på, at disse informationer ikke fremgår tydeligt på Vejle Kommunes hjemmeside, hvilket man har fokus på at forbedre. Derudover henviste afdelingslederen til, at hvis forældrene oplever, at barnet ikke modtager den nødvendige behandling, er de velkomne til at kontakte lederen direkte.

### Vejviserfunktion:

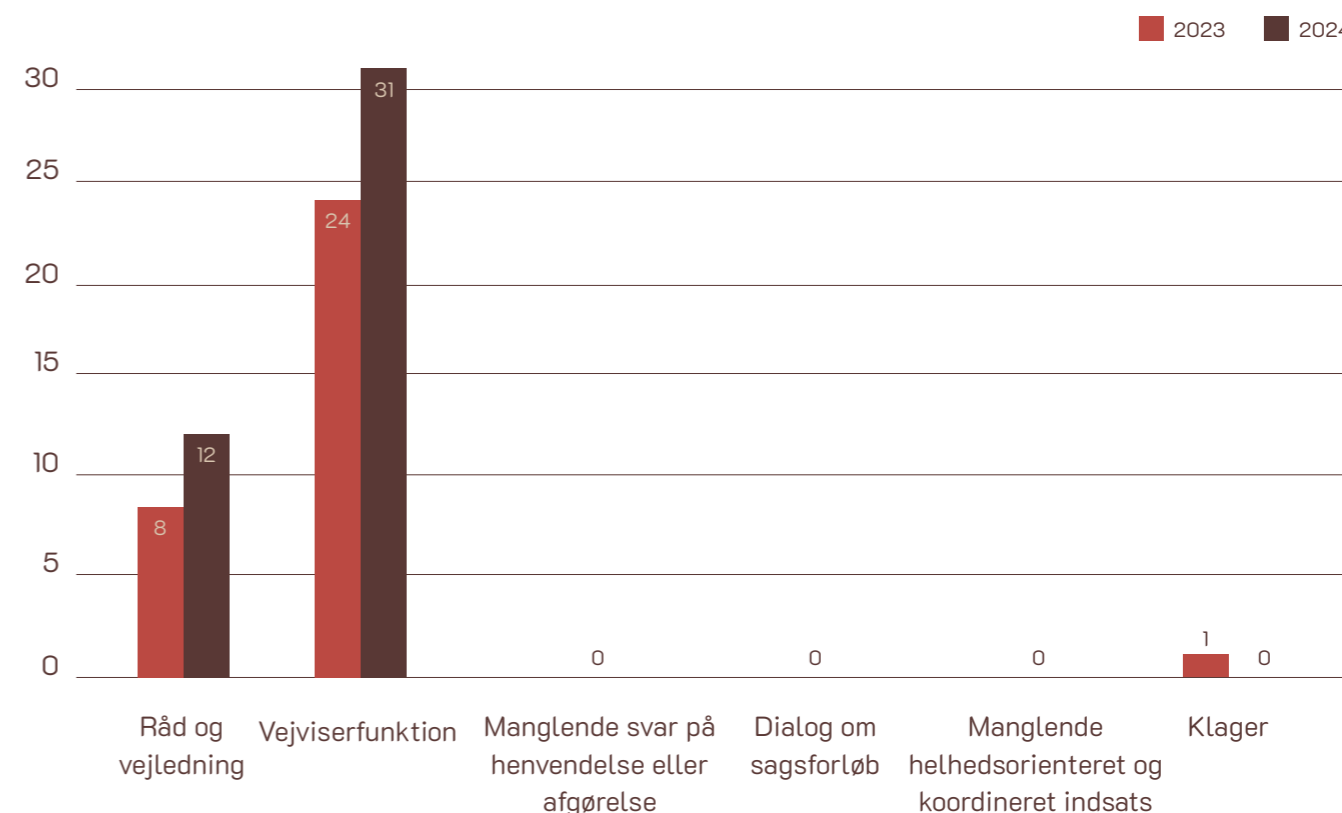
Borger henvender sig og ønsker hjælp til at søge om helbredstillæg. Borgerrådgiveren hjælper borgeren med at få booket en tid ved borgerservice.

### Anbefaling

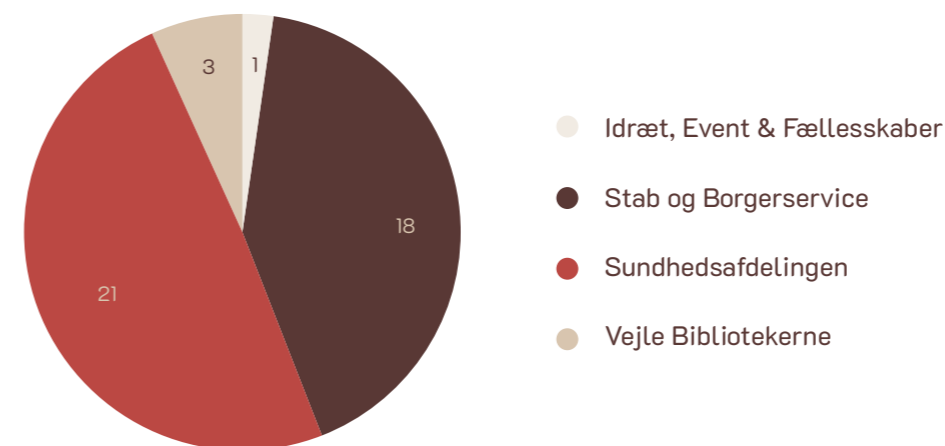
#### Fokus på opdatering af hjemmeside og tilgængelighed af nødvendige informationer

For at sikre, at borgerne får den bedst mulige oplevelse og hurtigt kan finde de nødvendige oplysninger, anbefales det, at hjemmesiderne løbende opdateres, så alle informationer er aktuelle og præcise. Dette inkluderer opdatering af kontaktinformationer, åbningstider, services og eventuelle ændringer i forvaltningens tilbud.

Figur M: Antal henvendelser per henvendelsestype ved Kultur & Sundhedsforvaltningen 2023 og 2024



Figur N: Antal henvendelser fordelt på afdelinger i 2024



<sup>18</sup>Bekendtgørelse nr. 871 af 26/06/2024: Jf. § 1 stk. 1: "Den vederlagsfri forebyggende og behandlende tandpleje omfatter alle børn og unge under 22 år, som er født efter 31. december 2003 og tilmeldt folkeregistret i kommunen... § 1 stk. 7: Børn og unge omfattet af § 1 stk. 1, der har behov for et specialiseret tandplejetilbud, der ikke kan tilbydes i børne- og ungdomstandplejen, skal visiteres til behandling i specialtandplejen, regionstandplejen eller ved et af de odontologiske landsdels- og videnscentre, jf. §§ 12, 21 og 24." Retsinformation.



## Øvrige henvendelser

Både i 2023 og i 2024 blev der registeret få henvendelser relateret til bosætningsguiden. Disse henvendelser er alle registeret som henvendelsestypen *vejviserfunktion*. I 2024 var der i alt 10 henvendelser relateret til bosætningsguiden.

Der er registreret 67 henvendelser for 2024, som ikke har hørt til forvaltninger, men f.eks. har omhandlet Familieretshuset, Udbetaling Danmark, handicaptillæg, Patientklagenævnet, patientkontoret, frivillige organisationer osv. 41 af disse henvendelser har bestået af *råd og vejledning*, og de resterende 26 henvendelser har været *vejviserfunktion*.





# Fokuspunkter 2025

## Partshøring og agterskrivelse i kommunens sagsbehandling

I 2024 har flere borgere henvendt sig med oplevelsen af at have deltaget i et møde med kommunen uden at være blevet gjort opmærksom på, at der var tale om en partshøring. Efterfølgende har borgerne modtaget en afgørelse, hvor kommunen henviser til, at partshøring blev gennemført i forbindelse med mødet. Denne situation understreger forskellen mellem kommunens opfattelse af at have partshørt borgeren og borgerens oplevelse af samme proces. For at sikre, at partshøringen fungerer efter hensigten, er det afgørende, at forvaltningen tydeligt informerer borgeren, når en partshøring finder sted, uanset om det sker mundtligt eller skriftligt. Dette kan for eksempel gøres ved at forklare formålet med partshøringen, hvad den indebærer, og hvordan borgeren kan komme med sine bemærkninger. Ved mundtlige partshøringer bør man desuden være opmærksom på, at nogle borgere kan have behov for betænkningstid til at reflektere og give et velovervejet svar.

Agterskrivelse ses også blive brugt i forvaltningerne. Dog er det vigtigt, at agterskrivelsen klart og tydeligt redegør for borgerens ret til at blive hørt og inddraget i processen.

Dette inkluderer en præcisering af, at borgeren har ret til at komme med bemærkninger til sagen og korrigerer eventuelle fejl eller misforståelser i de foreliggende oplysninger.

Partshøring er en garantiforskrift, der sikrer, at afgørelser bliver lovlige og korrekte. Formålet er at give borgeren indsigt i grundlaget for afgørelsen og mulighed for at blive hørt, før kommunen træffer

sin endelige beslutning. For at denne rettighed kan udnyttes fuldt ud, skal borgeren have tilstrækkelig tid og mulighed for at sætte sig ind i oplysningerne og forberede sit svar. Borgerrådgiveren vil have et øget fokus på partshøringen af borger i 2025.

## Implementeringen af den nye ældrelov og sundhedsreform

I forbindelse med implementeringen af den nye Ældrelov<sup>19</sup>, der træder i kraft 2025, vil borgerrådgiveren fortsat spille en vigtig rolle i at sikre, at borgerne får den nødvendige støtte og vejledning. Ældreloven introducerer blandt andet helhedspleje, hvor borgerne får mere sammenhængende og individuelt tilpasset støtte, samt etablering af faste teams af plejepersonale for at sikre kontinuitet. Loven understøtter også øget selvbestemmelse for de ældre og tættere samarbejde med civilsamfundet og pårørende.

Samtidig med implementeringen af Ældreloven træder elementer af den nye Sundhedsreform i kraft, hvilket styrker den kommunale sundhedsindsats og skaber en tættere kobling mellem ældreplejen og sundhedsvæsenet. Reformen har blandt andet fokus på at flytte flere sundhedsydelse tættere på borgerne, styrke forebyggelse og rehabilitering samt forbedre samarbejdet mellem kommuner, sygehuse og praktiserende læger. Dette skal sikre, at ældre borgere får en mere sammenhængende indsats, hvor sundhed og pleje tænkes i en helhed.

Borgerrådgiver vil aktivt bidrage til at identificere eventuelle problemer og sikre, at borgerne bliver hørt og korrekt vejledt i forhold til de nye muligheder og rettigheder, som både Ældreloven og Sundhedsreformen medfører.

<sup>19</sup>Ældreloven – Retsinformation

## Folkeskolen

Aftalen om folkeskolen<sup>20</sup>, træder i kraft fra 2025, vil give kommunen større frihed til at tilpasse skoledagen og undervisningens struktur. Ændringerne omfatter blandt andet kortere skoledage for de yngste elever, justerede undervisningstilbud og et øget fokus på praktiske fag. Borgerrådgiveren vil sikre, at forældrene modtager den nødvendige vejledning om de nye tiltag og deres rettigheder, samt at eventuelle bekymringer håndteres rettidigt. Det er vigtigt, at borgerne er godt informerede om de kommende ændringer i skolesystemet.

## Arbejdspligten

Arbejdspligten trådte i kraft den 1. januar 2025 for modtagere af selvforsørgelses- og hjemsendelsesydelse samt overgangsydelser, og for modtagere af kontanthjælp og uddannelseshjælp gælder den fra den 1. juli 2025. Formålet med loven<sup>21</sup> er at styrke den virksomheds- og beskæftigelsesrettede indsats og dermed give flere borgere mulighed for at komme i arbejde. Borgerrådgiveren er opmærksom på de udfordringer, arbejdspligten kan medføre for de berørte borgere, herunder deltagelse i beskæftigelsesrettede aktiviteter som for eksempel virksomhedspraktik og nyttejob. Borgerrådgiveren vil sikre, at borgerne modtager den nødvendige information om deres rettigheder og forpligtelser i forbindelse med arbejdspligten.

## Anbefalinger og fokuspunkter

I løbet af 2025 vil der blive fulgt op på de forskellige anbefalinger. Blandt andet vil kontaktpersonerne fra forvaltningerne blive inviteret til et halvårsmøde. Formålet med disse møder er at skabe en konstruktiv dialog baseret på de observationer og anbefalinger, der fremgår af årets beretning. Møderne skal bidrage til en fælles forståelse af udfordringer og drøftelse af mulige løsninger.

<sup>20</sup>Ny aftale om folkeskolen | Børne- og Undervisningsministeriet

<sup>21</sup>Lov om ændring af lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, integrationsloven og forskellige andre love (Arbejdspligt for borgere, som ikke opfylder opholdskravet og beskæftigelseskravet i kontanthjælpssystemet)



# Vedtægter for borgerrådgiveren

## Mulig tilføjelse til vedtægterne

### Klager over borgerrådgiveren

§ 24 Byrådet behandler klager over borgerrådgiveren efter indstilling fra Økonomiudvalget

Tilføjjelsen af en klageadgang over borgerrådgiveren sikrer, at der er en tydelig og fair proces, hvis nogen ønsker at klage.

Ved at lade Byrådet behandle klager, efter indstilling fra Økonomiudvalget, skabes der gennemsigtighed og sikkerhed for, at sager håndteres grundigt og ensartet. Dette er med til at styrke borgernes tillid til systemet og sikre, at der er en balance mellem borgerrådgiverens uafhængighed og behovet for en kontrolinstans.

En klar klageprocedure gør det lettere for borgerne at forstå deres rettigheder og sikrer, at eventuelle problemer bliver taget alvorligt og behandlet korrekt.

### Whistleblowerordningen

Aktuelt er der 82 kommuner i Danmark, der har en borgerrådgiverfunktion. Af disse varetager 32 borgerrådgivere også opgaver i forbindelse med whistleblowerordningen. Det bør overvejes, om borgerrådgiverfunktionen i Vejle Kommune også skal integreres som en del af whistleblowerordningen.

Det er vigtigt at bemærke, at whistleblowerordningen i Vejle blev etableret den 17. december 2021, hvilket var før borgerrådgiverens tid.

Jeg er også opmærksom på, at Vejle Kommune samarbejder med et eksternt firma, PwC, som administrerer whistleblowerordningen og varetager de indledende vurderinger (screening).

Dog kan det konstateres, at en stigende andel af kommunerne integrerer borgerrådgiverfunktionen i deres whistleblowerordning.

Dette åbner for en vigtig overvejelse om, hvorvidt en tilsvarende løsning skal implementeres i Vejle Kommune.

Fordelene ved en sådan integration er bl.a.:

- Borgerrådgiverfunktionen er uafhængig, hvilket styrker borgernes og medarbejdernes tillid til håndteringen af sagerne.
- Kombinationen af klage- og whistlebloweropgaver skaber mulighed for at identificere og analysere tværgående problematikker i kommunen, hvilket kan føre til mere effektive og helhedsorienterede løsninger.

Eksempel på hvordan whistleblowerfunktion kan stå i vedtægterne:

Borgerrådgiveren varetager en whistleblowerfunktion for kommunens ansatte samt samarbejdspartnere (leverandører) og lignende.

Man kan også læse Justitias analyse: Whistleblower – En styrkelse af den kommunale retssikkerhed<sup>22</sup>. Jf. analysen anbefales det at ordningerne placeres hos en upartisk person/enhed i kommunen, f.eks. en uafhængig borgerrådgiver eller databeskyttelsesrådgiver.

# Bilag

## Gældende styrelsesvedtægter for borgerrådgiverfunktionen

### Overordnet funktion

§ 1. Vejle Byråd har etableret en borgerrådgiverfunktion, som er forankret under Vejle Byråd og er uafhængig af kommunens udvalg og forvaltning.

Stk. 2. Borgerrådgiverfunktionen ledes af borgerrådgiveren.

Stk. 3. Funktionen er reguleret efter § 65 e i lov om kommunernes styrelse og i kommunens styrelsesvedtægt.

§ 2. Borgerrådgiverens opgaver, kompetence og bemyndigelse er beskrevet i denne vedtægt.

### Formålet med borgerrådgiveren

§ 3. Formålet med borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Vejle Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at rette henvendelse vedrørende forhold i Vejle Kommune.

Stk. 3. Borgerrådgiveren skal gennem tillidsbaseret samarbejde og sparring med forvaltningerne bidrage til, at henvendelser bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

### Borgerrådgiverens forhold til Vejle Byråd og dets udvalg med videre

§ 4. Byrådet ansætter og afskediger borgerrådgiveren og fastsætter de nærmere regler for dennes virksomhed.

Stk. 2. Byrådets administrative ledelsesopgaver delegeres til Kultur- og Sundhedsdirektøren.

Stk. 3. Sager fra borgerrådgiveren forelægges

Økonomiudvalget inden behandling i byrådet.

§ 5. Borgerrådgiveren er uafhængig af Økonomiudvalget, de stående udvalg, borgmesteren, og forvaltningerne.

Stk. 2. Borgerrådgiveren refererer til Vejle Byråd ved udførelsen af borgerrådgiverfunktionen, men fungerer i udøvelsen af sit hverv uafhængigt. Vejle Byråd kan dog pålægge borgerrådgiveren at gennemføre undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

§ 6. Borgerrådgiveren afgiver en årlig beretning til Vejle Byråd der offentliggøres. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse komme med forslag og anbefalinger til Vejle Byråd og forvaltningerne.

### Borgerrådgiverens kompetence

§ 7. Borgerrådgiverens virksomhed omfatter Økonomiudvalget og de stående udvalg, borgmesteren i sin egenskab af kommunens øverste administrative leder, og forvaltningerne, herunder institutioner, virksomheder og tjenestesteder, der er omfattet af Vejle Byråds virksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgiveren behandler klager over den formelle sagsbehandling (lovmæssige sagsbehandlingsregler, vedtagne retningslinjer og god forvaltningsskik). Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager over det faglige indhold i afgørelser (afslag, bevillinger, forbud, tilladelser m.v.).

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan i forhold til organerne nævnt i stk. 1 behandle henvendelser mv. vedrørende:

- sagsbehandling
- personalets adfærd
- udførelsen af praktiske opgaver (faktisk forvaltningsvirksomhed)

Stk. 4. Borgerrådgiveren kan ikke træffe afgørelser eller ændre afgørelser.

### Borgerrådgiveren kan ikke behandle henvendelser mv. vedrørende:

- Det politisk vedtagne serviceniveau
- Spørgsmål vedrørende kommunens personale- og

<sup>22</sup>Justitia: Analyse - Whistleblower - en styrkelse af den kommunale retssikkerhed

- ansættelsesforhold
- Spørgsmål, der kan indbringes for lovhjemlede klageorganer
- Spørgsmål, der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets ombudsmand eller domstolene
- Forhold, som Vejle Byråd, Økonomiudvalg eller de stående udvalg har behandlet og taget stilling til.
- Stk. 5. Borgerrådgiveren må endvidere afvise at behandle forhold, som har været bedømt af Vejle Byråd, Økonomiudvalget eller de stående udvalg.

#### Borgerrådgiverens opgaver

§ 8. Borgerrådgiverens faste opgaver består i at bistå borgere mv., der er utilfredse med Vejle Kommunes handlinger og undladelser herunder ved:

- at finde vej i den kommunale organisation
- at rådgive og vejlede i relation til konkrete henvendelser
- at yde vejledning i klagesystemet
- at yde hjælp til forståelse af breve fra kommunen, herunder afgørelser mv.
- at få genskabt dialogen med kommunen
- at tilbyde mægling i sager, hvor dette antages at kunne løse konflikter mellem den respektive forvaltning og borgeren mv.

§ 9. Borgerrådgiveren har løbende dialog med forvaltningerne om behov og muligheder for forbedringer af kommunens sagsbehandling mv. og orienterer forvaltningerne om sine overordnede konstateringer.

#### Henvendelse til borgerrådgiveren

§ 10. Henvendelser til borgerrådgiveren kan rettes af enhver, der har individuel, væsentlig interesse i en sag om forhold vedrørende Vejle Kommune.

§ 11. Borgerrådgiveren afgør selv, om en henvendelse giver grundlag for en undersøgelse, og hvilke dele af henvendelsen undersøgelsen skal omfatte.

§ 12. Henvendelsen skal rettes senest 1 år efter, at forholdet er begået.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan i særlige tilfælde se bort fra overskridelse af fristen i stk. 1, hvis:

- henvendelsen fortsat har fornøden retlig interesse for borgeren,
- det er muligt at få sagen tilstrækkeligt oplyst
- en undersøgelse af sagen konkret eller generelt kan bidrage til en forbedring af den aktuelle sagsbehandling i kommunen, herunder ved at

sætte fokus på relevante forvaltningsretlige regler og principper.

§ 13. Borgerrådgiveren skal inden for lovgivningens rammer respektere borgerens anonymitet, hvis borgeren fremsætter begæring herom. Borgerrådgiveren må i sådanne tilfælde afholde sig fra at gennemføre undersøgelser i anledning af det oplyste undtagen i helt særlige tilfælde, f.eks. hvor oplysningerne giver mistanke om grove eller væsentlige fejl, der berører en bredere kreds af personer.

#### Iværksættelse af egen driftundersøgelser

§ 14. Borgerrådgiveren kan, efter godkendelse af Byrådet, gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder (egen drift undersøgelser), med henblik på at kvalificere kommunens sagsbehandling.

#### Borgerrådgiverens metode

§ 15. Borgerrådgiveren kan udføre sit arbejde frit og uformelt, hvor situationen tillader det, blandt andet af hensyn til at sænke sagsbehandlingstiden for borgerrådgiveren.

#### Sagens oplysning

§ 16. Forvaltninger mv., der er omfattet af borgerrådgiverens virksomhed, er forpligtet til at meddele borgerrådgiveren de oplysninger samt udlevere de dokumenter mv., som forlanges af borgerrådgiveren.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan afkræve forvaltningerne mv., der er omfattet af borgerrådgiverens virksomhed, skriftlige udtalelser. Den enkelte forvaltning kan beslutte, at underordnede enheder inden for forvaltningens område kan besvare borgerrådgiverens henvendelser på forvaltningens vegne.

#### Frist for svar til borgerrådgiveren

§ 17. Forvaltningerne skal besvare borgerrådgiverens henvendelser inden tre uger, medmindre borgerrådgiveren fastsætter en længere frist.

Stk. 2. Hvis den enkelte forvaltning ikke kan nå at svare inden den fastsatte frist, skal forvaltningen orientere borgerrådgiveren om dette samt baggrunden herfor og oplyse, hvornår forvaltningen forventer at kunne svare.

§ 18. Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager medvirke til at forbedre forholdene for borgerne

i Vejle Kommune. Borgerrådgiveren kan i denne forbindelse yde konsultativ bistand til forvaltningerne og medarbejdere i kommunen, herunder ved:

- at sikre tilbagemelding til kommunen om sine overordnede konstateringer, jf. § 6
- at tilbyde undervisning til medarbejdere i kommunen, gerne i samarbejde med forvaltningerne
- at yde vejledning om spørgsmål vedrørende sagsbehandling og forvaltningsret mv.
- at yde bistand i forbindelse med projekter og lignende til forbedring af kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne
- på anden måde at bidrage til konstruktive, fremadrettede initiativer, der kan forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne.

§ 19. Borgerrådgiveren og forvaltningerne samarbejder så vidt muligt om de henvendelser, som borgerrådgiveren får, med henblik på at opnå læring og effektiv udnyttelse af ressourcerne.

Stk. 2. Borgerrådgiveren og forvaltningen indgår dialog om, hvordan læring bedst muligt opnås.

#### Borgerrådgiverens bedømmelse og reaktion

§ 20. Borgerrådgiveren skal vurdere, om Vejle Kommune har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde har gjort sig skyldig i fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat principperne for god forvaltningsskik.

§ 21. Borgerrådgiveren kan udtale sin opfattelse af en sag eller et sagsområde. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse udtale kritik, fremkomme med forslag, anbefalinger eller henstillinger.

Stk. 2. Borgerrådgiverens udtalelser er ikke bindende for forvaltningerne, men en forvaltning skal meddele borgerrådgiveren, hvis en anbefaling eller en henstilling ikke bliver fulgt af forvaltningen. Borgerrådgiveren kan i sådanne tilfælde orientere Direktionen, det respektive stående udvalg, eller Vejle Byråd om forholdet.

Stk. 3. Såfremt borgerrådgiverens undersøgelse af en sag viser, at der i kommunen må antages at være begået fejl eller forsømmelser af større betydning, skal borgerrådgiveren orientere den pågældende forvaltning og give meddelelse om sagen til Vejle Byråd.

#### Principper om udtømt dialog og inddragelse

§ 22. Uoverensstemmelser mellem borger og en forvaltning skal søges løst mellem disse, inden borgerrådgiveren kan tage stilling til dem.

Stk. 2. Borgerrådgiveren må ikke udtale kritik, afgive henstilling mv., før vedkommende forvaltning mv. i kommunen har haft lejlighed til at udtale sig. Borgerrådgiveren oversender derfor som udgangspunkt en konkret klage til besvarelse i den relevante forvaltning m.v., hvis klagen ikke har været forelagt der, inden henvendelsen til borgerrådgiveren.

Stk. 3. Hvis en henvendelse ikke giver borgerrådgiveren anledning til kritik, henstilling mv., kan sagen afsluttes, uden at borgerrådgiveren forinden forelægger henvendelsen til udtalelse for vedkommende forvaltning mv.

#### Tavshedspligt og offentlighed

§ 23. Borgerrådgiveren har tavshedspligt med hensyn til de oplysninger, som borgerrådgiveren bliver bekendt med i sit virke.

Stk. 2. Borgerrådgiverens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed med de begrænsninger, der følger af lovgivningen. Borgerrådgiverens beretning offentliggøres efter byrådets godkendelse.

Vejle Kommune  
Borgerrådgiver, Thea Nielsen  
Sundhedshuset · Vestre Engvej 51,  
opgang A, 1. sal · 7100 Vejle

Tlf.: 24 76 87 97  
borgerraadgiver@vejle.dk  
www.vejle.dk



VEJLE  
KOMMUNE