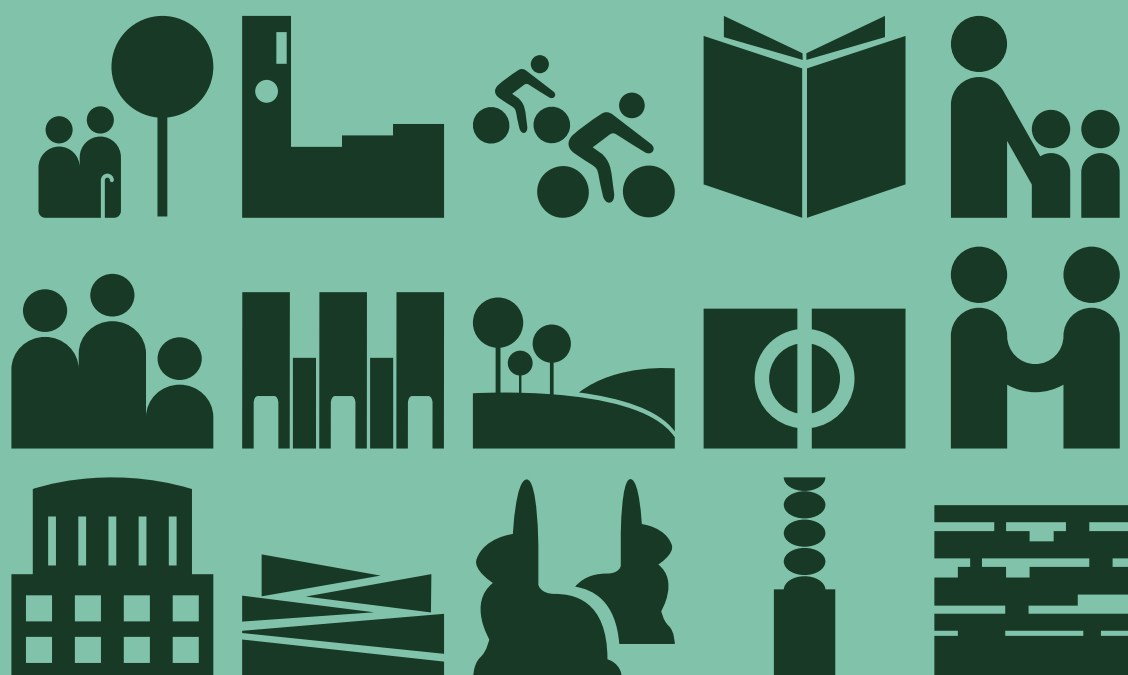




Borger- rådgiver

Beretning 2025



Indhold

Forord	3
Resume	4
Generelt om borgerrådgiverens arbejde	5
Interne og eksterne samarbejder mv	6
Generelt om borgernes henvendelser	7
Henvendelser fra borgerne	
- Klager, tendenser og temaer	8
- Andre henvendelser, tendenser og temaer	9
Opsamling på anbefalinger og afsluttende bemærkninger	10
Bilag med statistik	11

Forord

Ballerup Kommune har nu haft en borgerrådgiver i mere end 7 år, og den årlige beretning er borgerrådgiverens tilbagemelding til kommunalbestyrelsen om funktionens virksomhed samt årets fokus- og læringspunkter set fra borgerrådgiverens perspektiv.

I beretningen indgår forslag og anbefalinger til forvaltningen. Beretningen giver samtidig medarbejdere og borgere mulighed for at få et indblik i borgerrådgiverens arbejde og i de problemstillinger, som borgerne henvender sig om.

Beretningen dækker perioden 1.januar 2025 til 31.december 2025, og årets henvendelser ligner i store træk tidligere års henvendelser. Der vil derfor være genkendelige problemstillinger i beretningen. Det er således fortsat en central anbefaling fra borgerrådgiveren at have fokus på god forvaltningsskik og forvaltningsretlige principper – særligt i en tid, hvor omfanget af implementering af ny lovgivning kræver mange ressourcer i forvaltningen.

Som altid vil jeg erindre om, at borgerrådgiveren kun får indblik i en begrænset del af kommunens samlede antal sager og afgørelser. Langt de fleste sager løses i et godt samarbejde med borgerne og medfører ikke henvendelse til borgerrådgiveren.

De fleste henvendelser løses gennem dialog og ved at få genetableret samarbejdet mellem borger og forvaltning. Dialog, transparens og tydelig procesvejledning er ofte med til at få sagen tilbage på sporet. Det kan tage noget tid og nogle overvejelser fra alle parter, men det er i langt de fleste sager umagen værd.

Til sidst vil jeg vil takke de borgere, der har henvendt sig i årets løb. I har bidraget med oplevelser og perspektiver, som er grundlaget for mit arbejde og det erfaringsgrundlag som bidrager til læring og udvikling i forvaltningen. Jeg vil også takke medarbejdere og ledere for godt samarbejde og konstruktive faglige drøftelser, som betyder meget for at vi sammen kan bidrage med fælles læring ud fra borgerhenvendelserne.

Nina Palle
Borgerrådgiver

Resume

I perioden 1. januar 2025 til 31. december 2025 har borgerrådgiveren registreret i alt 206 henvendelser fra borgere, der har henvendt sig og bedt om hjælp til en række forskellige problemstillinger og spørgsmål. Som de andre år dækker én henvendelse ofte over flere problemstillinger, og det reelle antal behandlede sager er derfor højere end antallet af registrerede henvendelser.

Korte telefoniske henvendelser registreres ikke, ligesom henvendelser fra administrationen om sparring mv. heller ikke registreres.

2025 har været præget af flere komplekse sager med flere samtidige problemstillinger. I disse sager har borgerrådgiverens rolle ofte været at bidrage til overblik og procesvejledning, samt arbejde med at få genskabt kommunikationen mellem borger og forvaltning.

Der er forsat en stigning i sager, hvor borgerne ønsker, at borgerrådgiveren deltager i møder med sagsbehandler, skole eller i starten af sammenhængende borgerforløb. I 2025 drejede det sig om 62 sager og typisk med deltagelse i flere møder.

Borgerrådgiveren har ydet hjælp til klageprocessen i 18 sager.

Ud over hjælp til konkrete spørgsmål og sager har borgerne

bl.a. efterspurgt:

- Vejledning – både generelt om et konkret område og konkret i forhold til en sag
- Bedre tilgængelighed og hurtigere tilbagemeldinger på henvendelser
- Bedre kommunikation og information om sagsbehandlerskift og overgange fx til anden afdeling eller ændring af bevilling

Anbefalinger:

- Fokus på god forvaltningsskik og forvaltningsretlige principper
- Fokus på kommunikation og inddragelse ved overgange til anden lovgivning og ændringer i bevillinger
- Fokus på procedurer ved sagsbehandlerskift og fristoverskridelser
- Fokus på skriftlig kommunikation med borgere og andre myndigheder – opsætning, stavning og grammatik mv.

Generelt om borgerrådgiverens arbejde

Borgerrådgiverens arbejdstid og ressourcer anvendes forsat hovedsageligt på den direkte kontakt med borgerne og opfølgende kontakt med de relevante fagcentre.

Der er forsat en stigning i anmodninger fra forvaltningen om sparring eller deltagelse i møder i komplekse sager. Borgerrådgiveren deltager i møderne, hvis borgeren ønsker det, hvilket de indtil videre har gjort. Mange henvendelser, der starter med vrede og klager ender med aftale om et møde med forvaltningen, hvor vi sammen arbejder på at få sagen eller forløbet tilbage på rette vej.

Borgere, der har besluttet sig for at klage over en afgørelse eller et forløb, får vejledning og hjælp til klageprocessen i det omfang, det er nødvendigt. Nogle borgere skal bare have lidt sparring om klagens indhold, hvor andre har brug for mere omfattende hjælp for at få udarbejdet en klage. Der laves altid en konkret aftale om, hvad der er brug for, ligesom det er vigtigt for borgerrådgiveren, at det er borgers klage og dermed borgers ord og oplevelser, der kommer til at fremgå af klagen.

Borgerrådgiveren tilstræber at være så tilgængelig som muligt, både for borgerne og for forvaltningen. Borgerrådgiveren træffes som udgangspunkt alle hverdage mellem 9 og 16, men tidsrammen er fleksibel og tilpasses konkrete behov efter aftale. Borgerne kan ringe eller maile direkte, og den fastsatte tidsfrist på svar på henvendelser inden for 3 dage overholdes stort set altid.

Borgerrådgiveren arbejder stadig dialogbaseret, hvor udgangspunktet er fysiske møder eller telefonisk kontakt. Det gælder både i forhold til borgerne og til medarbejderne. Erfaringen er, at den mundtlige kontakt kan være bedre til at sikre en fælles forståelse af problemstillingen, ligesom misforståelser hurtigere kan opklares.

I de mange sager, hvor borgerrådgiveren foreslår et møde mellem borger og forvaltning, eller at sagen skal i Sammenhængende Borgerforløb, er erfaringen, at både forvaltning og borger stiller hurtigt og konstruktivt op i langt de fleste sager. Det får typisk sagerne i et bedre forløb, eller får sagen hurtigt løst. Borgerrådgiveren giver årligt en samlet orientering til Økonomiudvalget, Kommunalbestyrelsen og Hoved Med og kommer gerne ud til møder i de enkelte afdelinger.

Den åbne rådgivning på posthuset er hver mandag mellem 14 og 17.30, hvor borgere kan møde op uden aftale. Tilbuddet benyttes af en del borgere, da flere ønsker at kunne mødes et andet sted end på rådhuset. Fremmødet er svingende mellem 8-10 borgere og få gange kun en enkelt borger.

Interne og eksterne samarbejder mv.

Interne samarbejder

Borgerrådgiveren har løbende møder med beskæftigelsesvejlederen, hvor vi sammen får løst sager på Arbejdsmarkedscentrets område. Borgerrådgiveren har hyppige møder med programchefen for Sammenhængende Borgerforløb. Det drejer sig både om sager, der er på vej ind i indsatsen og sager, hvor der opstår spørgsmål undervejs til modellen eller forløbet.

Borgerrådgiveren mødes med centerchefer, afdelingsledere og teamledere. Det veksler mellem faste møderækker og ad hoc efter behov. Der er månedlige møder med kommunaldirektøren.

Eksterne samarbejder

Der er et fagligt netværk for borgerrådgivere i hele landet, hvor der både er lokale møder og et årligt møde for alle bl.a. med deltagelse fra Folketingets Ombudsmand, Ankestyrelsen og andre relevante fagpersoner. Borgerrådgiveren deltager i arbejdsgrupper bl.a. i den, der har løbende samarbejde med Ankestyrelsen.

Der er kontakt til en række frivillige organisationer og foreninger i kommunen, og borgerrådgiveren vil forsøge at prioritere et lidt mere regelmæssigt samarbejde, da det giver gode dialoger og perspektiver, der kan inddrages i borgerrådgiverens arbejde.

Borgerrådgiveren deltager i den årlige forvaltningsretskonference på Aalborg Universitet samt i andre fagligt relevante tilbud.

Henvendelser fra borgerne

Det skal altid erindres, at borgerrådgiveren kun ser en lille del af de mange sager, som kommunen behandler og træffer afgørelse i hvert år. Derfor skal beretningen og statistikken læses som nedslag i det daglige arbejde, tendenser og opmærksomhedspunkter, som kan medtages som læring og bruges i udviklingen af sagsbehandlingen og mødet med borgerne.

Henvendelserne i perioden adskiller sig ikke væsentligt fra de forrige år, så der vil være flere kendte emner og problematikker. Borgerrådgiveren anbefaler forsat, at der er fokus på god sagsbehandlingsskik og de forvaltningsretlige principper, da det vil kunne afhjælpe en stor del af de områder, som borgerne henvender sig om. Desuden er det også nogle de kerneområder, som borgerrådgiveren er ansat til at holde øje med for at sikre borgernes retssikkerhed.

I forhold til statistikken skal der knyttes et par kommentarer. Borgerhenvendelser registreres som udgangspunkt som 1 sag, selvom der kan være flere specifikke sager i samme henvendelse. Fx kan en sag i Sammenhængende Borgerforløb have aktive sager i flere afdelinger, men registreres kun som en sag.

Statistikken viser ikke, hvor meget tid den enkelte sag indebærer til fx møder, undersøgelse af sagen osv. Komplexiteten opleves som stigende i en del sager, hvilket gør, at de enkelte sager kan tage mere tid. Der er ikke nogen entydig forklaring på det, men reformer og ændring i lovgivning, samt en større andel af sager med skolevægning og mistrivsel hos børn kan være en del af grunden.

Henvendelser fra forvaltningen om sparring mv. registreres ikke, ligesom korte telefoniske henvendelser, der ikke indebærer egentlig sagsbehandling, heller ikke registreres.

Statistikken er opdelt i 2 kategorier, som uddybes i det efterfølgende samt i bilag med statistik:

- Klager
- Andre henvendelser

Samlet er der i 2025 registreret 206 henvendelser, som har fordelt sig på:

- 96 klager
- 110 andre henvendelser

Klager, temaer og tendenser

I 2025 har der været 96 henvendelser, der blev registreret som klager.

Henvendelser, der registreres som klager, kan have forskelligt indhold. Det kan være en konkret klage over en afgørelse, hvor borger er uenig i afgørelsen og ønsker støtte til at udarbejde en klage. Det kan fx også være klager over manglende kommunikation og inddragelse, samt mistillid til kommunens håndtering af en ansøgning.

Mange henvendelser, der starter som en klage, bliver løst i samarbejde med den konkrete afdeling. Det er typisk gennem et møde eller ved at sagen kommer i Sammenhængende Borgerforløb, men nogle gange kan et opkald fra en leder også løse tvisten.

Det foreslås, at vejledningspligten mere systematisk indgår i de faglige drøftelser i centrene. Hvordan omsættes og afgrænses vejledningspligten bedst i praksis i den konkrete borgerkontakt, så vejledningen er forståelig og anvendelig for borgerne. Borgerrådgiveren har ydet hjælp til udarbejdelse af klager i 18 sager i den forgangne periode.

Temaer og tendenser

Helt overordnet er det borgerrådgiverens vurdering at fokus på god sagsbehandlingsskik og de forvaltningsretlige principper hånd i hånd med fagområdenes lovgivning i mange tilfælde vil kunne få samarbejdet mellem borger og forvaltning til at blive bedre – også i de sager, hvor der er en grundlæggende uenighed om, hvad der skal ske, og hvad der skal bevilges.

Klager over indsatser og støtte til børn og voksne

Der har været en stigning i klager over hjælp til børn og voksne med forskellige handicap og funktionsnedsættelser.

I forhold til børnene er der typisk problemer i daginstitution eller skole og generel mistrivsel. Der er ofte tale om langvarige forløb, hvor hele familien er pressede.

Generelt spænder klagerne vidt, men lang ventetid på en afgørelse og manglende vejledning om muligheder og rettigheder har der været henvendelser om fra alle fagområderne. Det kan også være, at en borger oplever et svært eller manglende samarbejde i ventetiden på en afgørelse, eller mens sagen behandles i Ankestyrelsen.

Særligt i forhold til skolerne har forældre henvendt sig, fordi de oplever, at samarbejde om indsatser og mistrivsel hos deres børn ikke reelt eksisterer eller nemt bliver svært. Vejledning om muligheder for ændring af rammerne og forslag til støtte har været efterspurgt. Forældre har også henvendt sig i ventetiden på en afgørelse om nyt skoletilbud, hvor der har været brug for hjælp til barnet – og i en række tilfælde også ved inddragelse af andre instanser fra kommunen. Det har vist sig at skolen i nogle tilfælde har forsøgt at sætte forskellige ting omkring barnet i gang, men forældrene har ikke forstået det eller ikke fået konkret besked om det.

Når forældrene spørger om hjælp til barnet i skolen, skal der være fokus på at få afklaret, hvad de egentlig søger om – og om det er et område, hvor der skal træffes en afgørelse med klagevejledning. Tydelig og rettidig dialog og kommunikation i disse sager ville kunne få samarbejdet omkring barnets skolegang til at blive bedre.

Afgørelsesområdet i folkeskolen er et komplekst felt, og borgerrådgiveren kan tilbyde generel sparring og undervisning evt. i samarbejde med Juridisk Kontor.

Andre henvendelser, temaer og tendenser

I 2025 har der været 110 henvendelser, der blev registreret som andre henvendelser.

Henvendelser, der registreres her, kan være meget forskellige. Det kan bl.a. være ønske om vejledning om en konkret problemstilling, herunder også om det er noget man kan søge om og i givet fald hvor.

Der er også altid i denne kategori spørgsmål omkring sagsbehandlingen. Det kan være hjælp til at finde ud af, hvor langt deres sag er. Usikkerhed omkring aftaler på et møde ud fra et referat eller andre spørgsmål til sagsbehandlingen.

Der er også her henvendelser i meget langvarige sagsforløb, hvor der kan være en række forskellige spørgsmål, men hvor der ikke tales om klager, men mere hjælp til at forstå processen og de processkridt, der er i gang.

Flere borgere beskriver et svært samarbejde, hvor kommunikationen medfører misforståelser begge veje. Her oplever borgerne ofte, at de ikke inddrages, og de er usikre på, om de oplysninger til sagen, som de giver bliver brugt eller har nogen betydning.

En del borgere ønsker, at borgerrådgiveren kommer med til møder i en periode. Her etableres typisk en hurtig kontakt til den relevante afdeling, hvor der laves aftaler omkring møder og indkaldelser.

Opsamling på anbefalinger og afsluttende bemærkninger

På baggrund af henvendelserne i 2025 er hovedanbefalingen fortsat, at der er fokus på de forvaltningsretlige principper og god sagsbehandlingsskik. Det er efter borgerrådgiverens vurdering det bedste fundament for borgernes retssikkerhed og for at den kommunale administration bliver så transparent som muligt – og så bliver samspillet mellem borger og forvaltning erfaringsmæssigt bedre og mere tillidsfuldt. Det er en anbefaling, der har været med i alle årene. Det skal dog ikke ses som udtryk for, at der ikke er interesse for området, men det er svært og kræver et stadigt fokus ikke mindst fra ledelsens side.

Det anbefales, at der er styrket fokus på tydelig kommunikation og dialog i forbindelse med ændringer af bevillinger og i overgange i borgerens forløb – eksempelvis fra barn til voksen, fra syg til rask, ændringer i bevillinger og ved overgang til anden lovgivning. Dette gælder både overgange inden for samme center og på tværs af centre i kommunen. Det er ofte disse situationer, der giver anledning til henvendelser, fordi borgerne oplever at miste overblikket og bliver usikre på deres rettigheder og fremtidige forløb.

Det anbefales også, at der ses på procedurer ved fristoverskridelser i sagsbehandlingen samt ved sagsbehandlerskift, da der ikke behandles ens i centrene. Når borgerne er informeret både i sager, der trækker ud og når der sker et sagsbehandlerskift, bruger de ikke tid og ressourcer på det, og oplever at være blevet tænkt ind i forvaltningens arbejde.

Endelig anbefales det, at der er et stadigt på fokus den skriftlige kommunikation med borgere og andre myndigheder. Breve og især afgørelser med stavefejl og uklare formuleringer, en uoverskuelig opbygning eller et forkert navn virker hverken professionelt eller tillidsvækkende.

Afslutningsvis skal det understreges, at udgangspunktet for meget udvikling stammer fra de fejl og mangler, der opdages – fejl kan give læring. Så fra borgerrådgiverens side er der et ønske om, at vi besøger fejl og sammen finder ud af, hvordan vi kan hjælpes ad med at gøre det lidt bedre.

Anbefalinger:

- Fokus på god forvaltningsskik og forvaltningsretlige principper
- Fokus på kommunikation og inddragelse ved overgange til anden lovgivning og ændringer i bevillinger
- Fokus på procedurer ved sagsbehandlerskift og fristoverskridelser
- Fokus på skriftlig kommunikation med borgere og andre myndigheder – opsætning, stavning og grammatik mv.

Bilag

Statistik

Direktørområder		%
Voksne		44
• Social og Arbejdsmarked	83	
• Omsorg og Sundhed	17	
Børn		48
• Børne- og Ungerådgivningen	56	
• Skoler og Institutioner	44	
By og Miljø, Økonomi, Kultur		3
Andet		5
I alt		100

Voksne	
Jobcenter, Unge, Integration	18
Helhedssporet, Den Sociale Indgang	16
Borgerservice, Folkeregister, Kontrolgruppe	11
Ydelser, Sygedagpenge	11
Social Vejledning	27
Bolig og Omsorg, Hjælpe midler	17
I alt	100

Børn	
Familier	25
Handicap	29
PPR	3
Skoler	40
Daginstitutioner	3
I alt	100

Andet	
By og Miljø, Bolig	23
Økonomi [opkrævning]	12
Kultur	5
Diverse	60
I alt	100



Borgerrådgiver Beretning 2025