

Borgerrådgiverens beretning 2024



Marts 2025

Indhold

INDLEDNING	3
1 SAMMENFATNING	4
2 BERETNING 2024	4
2.1 METODISKE BEMÆRKNINGER - SÅDAN LÆSES TALLENE	5
2.2 HENVENDELSER FORDELT PÅ FORVALTNINGSOMRÅDER	5
2.3 BORGERRÅDGIVERENS BEHANDLING AF 361 HENVENDELSER	6
2.4 HVORFOR HENVENDER BORGERNE SIG?	6
2.4.1 Spørgsmål til sagsbehandling eller procedurer - Råd og vejledning fra Borgerrådgiveren	7
2.4.2 Lang sagsbehandling	8
2.4.3 Spørgsmål til afgørelse	8
2.4.4 Manglende svar på borgers henvendelser	8
2.4.5 Hjælp til dialog mellem borger og forvaltning	9
2.4.6 Borgerrådgiveren har deltaget i møde med borger og forvaltning	9
2.4.7 Ønske om mundtlig dialog med forvaltningen fremfor skriftlighed	10
2.4.8 Manglende afgørelse	10
2.5 BORGERRÅDGIVERENS DIALOG MED FORVALTNINGEN	10
3 HENVENDELSERNE VEDRØRENDE DE ENKELTE FAGFORVALTNINGER	12
3.1 JOB OG VELFÆRD	12
3.1.1 Beskæftigelse	12
3.1.2 Handicap, Psykiatri og Socialt Udsatte	12
3.1.3 Sundhed og Ældre	13
3.2 BØRN, UNGE OG KULTUR	13
3.2.1 Børn og Forebyggelse	14
3.2.2 Borgerservice	14
3.2.3 Dagtilbud	14
3.2.4 Uddannelse	14
3.2.5 Ungdomscenteret	15
3.3 TEKNIK & MILJØ	15
BILAG 1 – METODISKE BEMÆRKNINGER	16
BILAG 2 – BORGERRÅDGIVERENS BEHANDLING AF 361 HENVENDELSER	17
BILAG 3 – BORGERRÅDGIVERENS VIRKSOMHED	19
BILAG 4 - BORGERRÅDGIVERENS VEDTÆGTER	20

Indledning

Borgerrådgiveren har til opgave at medvirke til at styrke borgernes retssikkerhed og dialogen mellem borgerne og forvaltningen. Når vi kommer på banen, så er det oftest fordi, der er noget i kommunikationen eller samarbejdet mellem borger og forvaltning, der er gået galt.

Borgeren forstår måske ikke den sagsbehandling, de er midtpunkt for. Måske oplever de, at de ikke bliver inddraget tilstrækkeligt i deres egen sag eller modtager den nødvendige vejledning. Nogle oplever, at de har modtaget en uklar eller uforståelig afgørelse, at sagsbehandlingen tager unødigt og meget lang tid, eller at de ikke får svar på deres henvendelser. Andre oplever, at de ikke bliver mødt med en venlig og imødekommende tone.

Sådanne oplevelser kan medvirke til, at borgernes tillid til sagsbehandlingen - og dermed også afgørelsen - svækkes, og at deres samarbejde med kommunen om at oplyse sagen i det hele taget bliver besværligt, ukonstruktivt eller ubehageligt.

Så kan det være hjælpsomt at få en samtale med en uvildig og uafhængig borgerrådgiver – oftest for at få en uddybende forklaring på det, der er foregået i deres sag – eller den sagsbehandling de har foran sig. I andre tilfælde hjælper vi borgeren med at indgive klage over den sagsbehandling eller behandling, de har oplevet.

Formålet med Borgerrådgiverens beretning er at orientere Byrådet om vores arbejde og belyse nogle af de sagsbehandlingsmæssige problemstillinger, borgerne har oplevet i sagsbehandlingen eller dialogen med Horsens Kommunes forskellige afdelinger.

I dette års beretning har vi haft fokus på Byrådet som vores primære målgruppe. Beretningen for 2024 indeholder derfor en mere overordnet og generel beskrivelse af de henvendelser, vi har modtaget, mens der er tonet ned for de opfordringer til at forbedre sagsbehandlingen, der plejer at følge med. Fordi disse er mere rettet mod forvaltningen.

Vi kommer denne gang kun med en opfordring – at forvaltningen inviterer os til deres fysiske personalemøder.

Det er vores erfaring, at det er i sådanne *rigtige møder*, at vi sammen kan blive klogere på en fortsat udvikling af god sagsbehandling og betjening af borgerne. Fordi vi her kan have en direkte dialog med kommunens ledere og medarbejdere for drøfte nogle af de konkrete problematikker, nogle borgere har oplevet - i relation til netop deres afdeling. Og hvordan forvaltningen kan arbejde med at imødegå borgernes frustrationer over sagsbehandlingen og samarbejdet med kommunen.

Med disse indledende betragtninger håber vi på, at både Byrådet, og de som arbejder med sagsbehandling og borgerbetjening i Horsens Kommune, vil finde interessant og nyttig viden i årets beretning.

God læselyst!

1 Sammenfatning

Vi har i 2024 registreret 361 henvendelser til Borgerrådgiveren, hvilket svarer til antallet i 2023.

Langt de fleste henvendelser til Borgerrådgiveren har i 2024 som i de tidligere år vedrørt Job og Velfærd og Børn, Unge og Kultur.

73% af henvendelserne er blevet besvaret af Borgerrådgiveren, mens vi i 19 % af tilfældene har involveret forvaltningen i at besvare borgernes henvendelser.

De resterende henvendelser omhandler situationer, hvor borgerrådgiverfunktionen f.eks. har hjulpet borgere med enten at få indsendt en partshøring eller klage over en afgørelse, deltaget i borgers møde med forvaltningen eller holdt oplæg om borgerrådgiverfunktionen eller beretningen.

Herudover har vi også i 2024 løbende været i dialog med Horsens Kommunes ledelse og ansatte for at drøfte sagsbehandlingsregler eller udfordringer, forvaltningen kan opleve i samarbejdet og kommunikationen med borgerne.

På baggrund af de henvendelser, vi har modtaget, har vi ikke fundet grundlag for at pege på hverken generelle sagsbehandlingsfejl eller klagetemaer.

Dette er selvfølgelig ikke det samme som, at borgere i konkrete sager ikke har haft berettiget anledning til frustration, og at de processuelle sagsbehandlingsregler i konkrete tilfælde ikke har været udfordrede. Som vi har anført i vores tidligere beretninger, er det vores opfattelse, at bare én borgers frustration eller klage over sagsbehandlingen eller deres møde og dialog med kommunen kan give en afdeling anledning til et sagsbehandlings-servicetjek. Måske endda give anledning til at ændre i procedurer eller retningslinjer og praksis. For kan sagsbehandlingen give anledning til utilfredshed hos én borger – så kan den måske også opleves utilfredsstillende af en anden i et lignende tilfælde.

Vi vil med Borgerrådgiverens Beretning 2024 gerne opfordre til, at Horsens Kommunes forskellige afdelinger inviterer borgerrådgiverne til at deltage i deres fysiske personalemøder for en drøftelse af de henvendelser, vi modtager, vores samarbejde med forvaltningen, og hvordan vi sammen kan understøtte en fortsat udvikling af god sagsbehandling og god dialog med kommunens borgere. Dette er en praksis, vi har gode erfaringer med – når målet er at gøre kommunens sagsbehandling og borgerbetjening så god som mulig.

2 Beretning 2024

En del af Borgerrådgiverens rolle er at hjælpe og understøtte dialogen mellem borgerne og kommunen. I funktionen ligger også en forpligtelse til at fremme gennemsigtighed, retssikkerhed og tillid i borgernes møde med den kommunale forvaltning.

I vores daglige virke er vi optaget af at medvirke til at sikre, at borgerne i Horsens Kommune oplever inddragelse, gennemsigtighed samt helhed og hurtighed i sagsbehandlingen. At borgerne hjælpes til at have overblik over deres sagsforløb, at dokumentation på sagen er tilstrækkelig, og at de afgørelser, borgerne modtager, er ledsaget af fyldestgørende begrundelser og klagevejledning.

Sagsbehandlingsreglerne – hvor bureaukratiske de end måtte forekomme - har til formål at styrke borgeres retssikkerhed i mødet med en myndighed. De er tænkt som et værn mod den magt-ubalance, der kan opstå i et sådant møde. Derfor skal borgere sikres mulighed for at blive inddraget i sagsbehandlingen på en måde, så de faktisk kan deltage og forstå, hvad der foregår. Og det er netop overholdelse af disse regler, vi har fokus på som borgerrådgivere.

Udgangspunktet for vores arbejde er konkrete borgerhenvendelser, og det, vi som borgerrådgivere kan tilbyde, er at hjælpe den enkelte borger eller familie videre i deres sag eller dialog med kommunen. Det er disse enkelte henvendelser, der er vores datagrundlag.

Antallet af henvendelser til os udgør som bekendt en brøkdel af alle de henvendelser, Horsens Kommune årligt håndterer. Dette til trods er det vores erfaring, at der kan være meget værdifuld viden og læring i, for en stund at se på sagsbehandlingen fra en enkelt borgers perspektiv. Det er netop dette, vi søger at formidle i vores dialog med forvaltningen om nogle af de henvendelser, vi modtager. Ud fra devisen, at kan et sagsbehandlingsforløb opleves frustrerende for én borger – så kan det formentlig også være det for andre.

Det er da også vores indtryk, at det for nogle borgere er vigtigt, at deres henvendelse til os kan bruges til læring – så *det, de har oplevet, ikke skal ske for andre.*

Derudover er det også vores indtryk, at det for mange borgere er betydningsfuldt, at deres frustration over den sagsbehandling, de har oplevet, bliver oprigtigt beklaget, når forvaltningen i deres svar til borger anerkender, at sagsbehandlingen ikke er forløbet hensigtsmæssigt, korrekt eller som den burde.

Det er vores erfaring, at borgere, som undervejs i sagsbehandlingen føler sig hørt og inddraget og godt informeret og vejledt i en venlig og imødekommende dialog, i højere grad kan acceptere en afgørelse. Om end de er uenige i resultatet.

På den anden side kan en problematisk kommunikation mellem borger og sagsbehandler betyde, at der ikke sker fremdrift i sagen, eller at sagens oplysninger bliver så mangelfulde, at afgørelsen ikke bliver korrekt. Ligesom der vil være meget stor sandsynlighed for, at borgeren vil klage over afgørelsen.

Dette afsnit 2 i beretningen er en beskrivelse af antallet af henvendelser fordelt på fagforvaltninger og vores behandling af dem, sammen med nogle case-eksempler på, hvad henvendelserne har handlet om.

I afsnit 3 vil der være en mere detaljeret beskrivelse i forhold til henvendelserne i relation til de enkelte fagforvaltninger.

I bilagene bagerst i beretningen er der mulighed for at genopfriske vores metodiske overvejelser (Bilag 1), at se en oversigt over, hvordan vi mere konkret har behandlet henvendelserne til os (Bilag 2), Borgerrådgiverens virksomhed (Bilag 3) og Borgerrådgiverens vedtægter (Bilag 4).

2.1 Metodiske bemærkninger - Sådan læses tallene

De registrerede henvendelser udgør *ikke* en repræsentativ stikprøve af borgernes oplevelse af sagsbehandlingen i Horsens Kommune. Vi taler kun med borgere, der selv har valgt at kontakte os, og vi taler stort set kun med borgere, der har en frustration over den sagsbehandling eller det samarbejde, de har oplevet med forvaltningen eller kommunens institutioner.

Beretningens tal kan derfor *ikke* anvendes til at vurdere, hvordan sagsbehandlingen generelt er i Horsens Kommune. En borgers henvendelse kan heller ikke nødvendigvis tilskrives, at der er begået fejl i sagsbehandlingen.

Beretningen kan derimod bruges til at give et billede af, hvordan nogle borgere har oplevet sagsbehandlingen i kommunen – hvilket der kan ligge megen værdifuld viden og læring i. Det er således vores opfattelse, at det i højere grad er indholdet end antallet af henvendelser, der er interessant.

Vores registreringsmetode og metodiske bemærkninger er uddybet i Bilag 1.

2.2 Henvendelser fordelt på forvaltningsområder

Borgerrådgiveren i Horsens Kommune har i 2024 registreret 361 henvendelser mod 360 i 2023.

Figur 1 nedenfor illustrerer fordelingen af henvendelser til os fordelt på fagforvaltninger, Horsens Kommune generelt og henvendelser uden for Borgerrådgiverens kompetence.

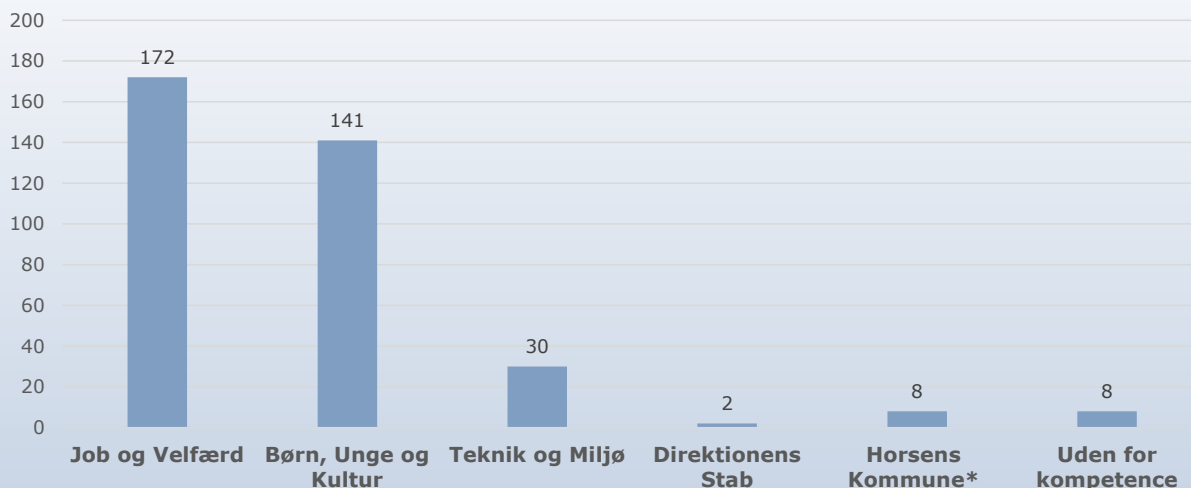
Langt de fleste henvendelser til Borgerrådgiveren i 2024 har vedrørt Job og Velfærd og Børn, Unge og Kultur.

Den overordnede fordeling af henvendelser i relation til fagforvaltningerne er den samme som i de foregående år, og den svarer også til det billede, vi ser i de andre kommuner i den tværkommunale borgerrådgiverfunktion. En sådan fordeling er forventelig, fordi disse afdelinger er kendetegnet ved at have en høj grad af borgerkontakt, samtidig med, at de varetager opgaver med et stærkt myndighedspræg.

De 8 henvendelser i 2024 vedrørende forhold, der ligger uden for Borgerrådgiverens kompetence, har handlet om klager eller ønske om råd og vejledning i forhold sager ved Udbetaling Danmark, Udlændinge- og Integrationsministeriet, Ombudsmanden eller en anden kommune. Andre har handlet om ønske om hjælp til at lægge sag an mod Horsens Kommune eller problematikker af privatretlig karakter i relation til boligforening. Ved sådanne henvendelser giver vi råd og vejledning om, hvor borgerne i stedet kan henvende sig for at få hjælp.

De 8 henvendelser vedrørende Horsens Kommune, dækker over præsentation af Borgerrådgiverfunktionen eller vores beretning for 2023 i Byrådet, Handicaprådet, Seniorrådet og forvaltningen.

Figur 1 - 361 henvendelser fordelt på direktørområder



* Henvendelser registreret under Horsens Kommune er generelle henvendelser, der ikke vedrører en fagforvaltning, primært henvendelser om borgerrådgiverfunktionen.

I afsnit 3 - Henvendelser vedrørende de enkelte fagforvaltninger er en redegørelse for antal henvendelser i forhold til de enkelte fagområder, hvordan vi har behandlet dem, og hvad de har handlet om.

2.3 Borgerrådgiverens behandling af 361 henvendelser

Også i 2024 er langt de fleste henvendelser blevet besvaret af Borgerrådgiveren – svarende til 73%, mens vi i 19 % af tilfældene har involveret forvaltningen i at besvare borgernes henvendelser.

De resterende henvendelser vedrører situationer, hvor borgerrådgiverfunktionen f.eks. har hjulpet borgere med enten at få indsendt en partshøring eller klage over en afgørelse, deltaget i borgers møde med forvaltningen eller holdt oplæg om borgerrådgiverfunktionen eller beretningen.

Vi har også i 2024 løbende været i dialog med Horsens Kommunes ledelse og ansatte for at drøfte sagsbehandlingsregler eller udfordringer, som forvaltningen kan opleve i samarbejdet og kommunikationen med borgerne. Vi har her en uformel dialog, hvor vi som borgerrådgivere kan bidrage med vores erfaringer og viden – forhåbentlig til inspiration for den videre sagsbehandling.

Figuren i bilag 2 viser en oversigt over vores behandling af de 361 henvendelser.

2.4 Hvorfor henvender borgerne sig?

Dette afsnit handler om, hvordan nogle borgere har *oplevet* mødet med Horsens Kommune.

Mange af de borgere, vi har talt med ønsker en drøftelse eller uvildig vurdering af, om de og deres sag er blevet behandlet efter lovens forskrifter og god forvaltningsskik, fordi de er frustrerede over den sagsbehandling eller kontakt med Horsens Kommune, de har oplevet.

Oftte er kilden til sådanne frustrationer, at borgerne ikke har oplevet sig tilstrækkelig inddraget undervejs i sagsbehandlingen. Inddragelse er her en overordnet betegnelse for, at de for eksempel ikke oplever, at de løbende bliver orienteret om, hvad der sker eller skal ske i deres sag. At der ikke svares på deres henvendelser, at sagsbehandlingen tager lang tid – og at de ikke forstår hvorfor. At de ikke oplever, at deres oplysninger tillægges tilstrækkelig betydning eller, at de bliver talt til i en uvenlig eller ikke ligeværdig tone.

Borgeres oplevelse af sagsbehandlingsprocessen som fair og inddragende er således en vigtig forudsætning for, at de har tillid til såvel myndigheden som de afgørelser, den træffer. Hvilket i vidt omfang også ligger til grund for de perspektiver og redskaber, der er udviklet i konceptet Styrket Borgerkontakt.

I vores dialog med borgerne kan vi i mange tilfælde afhjælpe borgernes usikkerhed og medvirke til at imødegå deres utilfredshed med den videre sagsbehandling.

Det er vores generelle indtryk, at forvaltningen ofte har informeret eller forsøgt at inddrage borgerne i deres sag. Men for nogle borgere har denne orientering tilsyneladende ikke været tilstrækkelig til, at de har forstået den sagsbehandling, der foretages i deres sag. Dette kan føre til, at de mister overblikket over sagsforløbet, hvilket skaber utryghed og frustration over både sagsbehandlingen og sagsbehandleren – og i sidste ende resulterer i en henvendelse til Borgerrådgiveren.

Som beskrevet i tidligere beretninger, forsøger vi at identificere den primære baggrund for borgernes frustration eller bekymring, for at kunne give en mere kvalificeret tilbagemelding til forvaltningen. En tilbagemelding vi meget gerne vil uddybe i en dialog med forvaltningen, hvorfor vi opfordrer meget til at de forskellige afdelinger inviterer os til et af deres fysiske personalemøder.

Formålet er også at give os mulighed for at vurdere, om der er nogle konkrete sagsbehandlingsområder, forvaltningen med fordel kan forsøge at forbedre.

Vi har i 2024 ikke grundlag for at pege på hverken generelle sagsbehandlingsfejl eller klagetemaer på baggrund af de henvendelser, vi har modtaget.

Det er vores opfattelse, at sagsbehandlere og medarbejdere i Horsens Kommune har et ønske om at yde god og korrekt sagsbehandling. Casene i de næste afsnit er eksempler på – hvad der konkret kan gå galt i hverdagen – de gode intentioner til trods.

2.4.1 Spørgsmål til sagsbehandling eller procedurer - Råd og vejledning fra Borgerrådgiveren

Mange borgere henvender sig med spørgsmål til sagsbehandlingen i deres sag – både den, der er foregået og den, de kigger ind i. De udtrykker frustration eller utilfredshed over manglende overblik over sagen eller manglende forståelse for de enkelte sagsbehandlingsskridt.

Det er i vidt omfang henvendelser med dette indhold, der kan afsluttes med en samtale med en os.

Ved sådanne henvendelser forklarer vi om de almindelige sagsbehandlingsregler i forhold til borgerens konkrete sag, forløbet i tilsvarende sager, og om hvad borgeren kan forvente i den fremadrettede sagsbehandling. Det er vores indtryk, at vi i vores dialog med borgeren i mange tilfælde kan afhjælpe borgernes usikkerhed og medvirke til at imødegå deres utilfredshed med den videre sagsbehandling.

I det følgende er et case-eksempel på spørgsmål til sagsbehandlingen, der efter vores vurdering netop opstod, fordi borgeren ikke oplevede sig inddraget tilstrækkeligt i sagsbehandlingen.

En borger var meget utryk ved, at en ekstern leverandør af hjælp i hjemmet noterede oplysninger og observationer ned om borgeren, som borgeren ikke kunne få lov at se. Borgeren var også frustreret over, at oplysningerne blev delt mellem de medarbejdere, der var ansat i den private virksomhed. Borgeren henvendte sig til os, fordi vedkommende var blevet oplyst om, at forældrene ikke havde ret til at få aktindsigt i den private leverandørs notater, da der var tale om interne arbejdsdokumenter. Ligesom borgeren undrede sig over, at vedkommende var blevet oplyst om, at det var helt almindelig praksis, at medarbejdere videregiver oplysninger om borgere til hinanden.

Vi gav her råd og vejledning om, at det også var vores opfattelse, at borgeren ikke havde ret til aktindsigt i en privat leverandørs notater, og at det er almindelig praksis, at personale omkring en borger videregiver oplysninger til hinanden, da det er en forudsætning for, at de kan varetage deres arbejde. Vi kunne dog også oplyse til borgeren, at borgeren kunne få aktindsigt i de notater, den private virksomhed overleverede til Horsens Kommune som dokumentation og opfølgning på deres arbejde.

I et andet tilfælde, hvor vi har givet råd og vejledning om sagsbehandlingen og procedurerne, var en borger bekymret og frustreret over, at sagsbehandlingen tog så lang tid. Borgeren havde et meget stort ønske om en snarlig afklaring. Det var borgerens indtryk, at kommunen havde knapt så travlt.

Borgeren havde klaget til både kommunens ledelse og politiske niveau. Det var borgerens opfattelse, at der med borgerens ord *"bare blev vasket hænder"* i de svar, vedkommende modtog på sine klager, og at borgeren nu var inviteret til et møde for *"igen at blive kørt over"*.

I dette tilfælde var det vores vurdering, at det ikke ville være hjælpsomt, at også en borgerrådgiver forklarede om lovgivning og procedurer – eller anmodede forvaltningen om endnu en skriftlig redegørelse. Vi opfordrede i stedet borgeren til at takke ja til mødet, da det var vores indtryk, at det, der måske kunne hjælpe borgeren, var at få en plan, hvor det blev tydeligt, hvad der skulle ske i sagen og hvornår – på kort og lidt længere sigt. Både for en forventningsafstemning og for at imødegå borgerens oplevelse af, at vedkommende var nødt til at påtage sig rollen som *projektleder og koordinator* for, at der ville ske fremdrift i sagen.

Borgeren besluttede at deltage i mødet, og vi hjalp med at forberede mødet ved, at vi sammen med borgeren formulerede de spørgsmål, det var vigtigt for vedkommende at få drøftet.

2.4.2 Lang sagsbehandling

En borger henvendte sig til os for at få hjælp til at indsende en klage over en afgørelse. Vi gjorde som en del af klagen blandt andet gældende, at borgeren ikke var blevet partshørt, inden afgørelsen var blevet truffet.

Forvaltningen beklagede dette i deres svar til borgeren og oplyste, at afgørelsen ville blive trukket tilbage, og at borgeren nu ville blive partshørt, hvorefter der ville blive truffet en ny afgørelse.

Borgeren henvendte sig midlertidig til os igen, da der var gået mere end to måneder siden, at forvaltningen havde stillet borgeren en partshøring i udsigt.

Idet det er en væsentlig retssikkerhedsgaranti, både at borgere har mulighed for at blive partshørt i de oplysninger, forvaltningen vil anvende til at træffe en afgørelse og at få en ansøgning behandlet hurtigst muligt, sendte vi en klage til forvaltningen over, at borgeren endnu ikke havde modtaget en partshøring med anmodning om at få oplyst, hvornår borgeren kunne forvente at modtage dels partshøringen og efterfølgende en afgørelse.

Forvaltningen beklagede igen forløbet overfor borgeren og oplyste, at borgeren nu ville få tilsendt partshøringen, og at der ville blive truffet en afgørelse i sagen umiddelbart efter, at borgerens eventuelle bemærkninger til partshøringen var modtaget.

2.4.3 Spørgsmål til afgørelse

I nogle tilfælde henvender borgere sig til os, fordi de ikke forstår indholdet og betydningen eller konsekvensen af den afgørelse, de har modtaget.

I mange tilfælde kan vi rådgive borgeren om, hvordan afgørelsen skal forstås. I nogle situationer fremviser borgeren dog en afgørelse, der giver os anledning til at kontakte forvaltningen, fordi begrundelsen, indholdet eller konsekvensen af afgørelsen heller ikke er helt klar for os. Nedenfor er et eksempel på en borgers henvendelse med spørgsmål til en afgørelse, som vi sendte videre til besvarelse i forvaltningen.

Borgeren henvendte sig, fordi hun ikke kunne forstå begrundelsen for det afslag, hun havde modtaget. Det fremgik af afgørelsen, at borgeren ikke var omfattet af målgruppen for den hjælp, der var ansøgt om.

Herefter fulgte over to sider med oplysninger om, hvad der var lagt vægt på i afgørelsen. Borgeren oplyste, at indholdet her blot var en gengivelse af stort set alle de oplysninger, borger selv havde indgivet sammen med ansøgningen. Oplysninger, der efter borgerens opfattelse netop begrundede, at vedkommende var i målgruppen.

Som borger og borgerrådgiver læste afgørelsen, fremgik det dog ikke, *hvorfor* borgeren så alligevel blev vurderet til ikke at være i målgruppen.

Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at det er af grundlæggende vigtighed for borgeres retssikkerhed og tillid til de offentlige myndigheder, at de både kan forstå og gennemskue baggrunden og begrundelserne for de afgørelser, de modtager. Det kan herudover være svært for borger at argumentere for, hvorfor man er uenig i en afgørelse, når begrundelsen ikke er tydelig.

For at gøre forvaltningen opmærksomme på denne problematik sendte vi derfor en henvendelse til besvarelse i afdelingen.

2.4.4 Manglende svar på borgers henvendelser

Der har også i 2024 været henvendelser fra borgere, der har klaget over, at de ikke har modtaget et svar på deres telefoniske eller skriftlige henvendelser. Der er eksempler på, at borgere har henvendt sig om denne problematik i relation til alle kommunens forvaltningsområder.

Når vi som borgerrådgivere tager en sådan problematik alvorligt, og derfor hjælper borgeren med at få et svar på deres - i nogle tilfælde mange - henvendelser, så er det for det første fordi, det følger af god forvaltningsskik, at en kommune svarer på borgernes henvendelser, og at de gør det indenfor en rimelig tid.

For det andet er det vores erfaring, at borgere bliver både utrygge ved og usikre på den sagsbehandling, som foregår, når der ikke reageres på deres henvendelser. De føler sig glemt og bliver i tvivl, om der overhovedet sagsbehandles, når de ikke kan komme i kontakt med en afdeling. Det er i forlængelse heraf vores erfaring, at en sådan usikkerhed kan medvirke til, at borgeren efterfølgende ser sig nødsaget til at fortsætte med at henvende sig for at sikre sig, at der løbende sker noget i sagen – og at de ikke er blevet glemt. Det, borgerne efterspørger, er selvfølgelig, at der bliver svaret på deres henvendelser så hurtigt som muligt og i det mindste får en bekræftelse på, at deres henvendelse er modtaget - gerne med angivelse af, hvornår borgeren kan forvente et svar på den.

Som et eksempel på manglende svar er en borger, der tidligere selv havde klaget til en afdeling over manglende svar, og hvor afdelingens ledelse havde undskyldt og beklaget dette overfor borgeren. Borgeren

oplevede imidlertid, at problematikken fortsatte og henvendte sig derfor til Borgerrådgiveren. Borgeren oplyste, at vedkommende for over et halvt år siden havde efterspurgt rådgivning om mulighed for hjælp og støtte. Borgeren havde i perioden flere gange fulgt op på sin anmodning om rådgivning, men oplevede, at forvaltningen hver gang svarede, at de ville undersøge mulighederne, og at borgeren ville høre noget, når der var nyt. Borgeren var nu af den opfattelse, at kommunen ikke tog borgeren og borgerens situation alvorligt, hvorfor vedkommende så sig nødsaget til at få hjælp fra Borgerrådgiveren.

På den baggrund sendte vi en klage til afdelingen, da vi fandt det problematisk både, at der ikke blev svaret på borgerens henvendelser, og at en forvaltning ikke rettede op på de forhold, afdelingen tidligere havde beklaget og undskyldt og stillet borgeren i udsigt at forbedre.

Borgeren modtog kort tid herefter et svar fra afdelingen, der igen beklagede ikke at have besvaret borgerens henvendelser. Denne gang med en invitation til et møde med afdelingen for en dialog om borgerens sag og for rådgivning om muligheder for hjælp og støtte.

2.4.5 Hjælp til dialog mellem borger og forvaltning

En borger oplevede, at information fra forvaltningen i forbindelse med en byggesag på nabogrunden var uklar og svær at forstå. Borgeren oplyste, at vedkommende havde indgivet et høringssvar i forbindelse med naboens ansøgning om byggetilladelse til et anlæg. Borgeren havde i høringssvaret angivet en bekymring for, at terrænreguleringen af grunden ville betyde en væsentlig højdeforskel mellem borgers grund og naboens.

Borgeren oplyste, at forvaltningen efter høringen udsendte en information om den endelige byggetilladelse. Som borgeren forstod skrивelsen, var borgerens ønske til terrænregulering blevet imødekommet, og borgeren fandt derfor ikke anledning til at klage yderligere.

Da anlægsprojektet var under opførelse, blev borgeren imidlertid opmærksom på, at terrænreguleringen førte til, at etablering af anlægget netop medførte den høje niveauforskel, borgeren havde anfægtet i sin høringsskrivelse. Dette fordi nabogrunden nu var flere meter højere end borgerens helt op mod borgerens grund.

Da Borgerrådgiveren blev kontaktet, havde borgeren haft en længere skriftlig korrespondance med forvaltningen. Borgeren var uforstående overfor de forklaringer og begrundelser forvaltningen anførte. Ligesom vedkommende var usikker på, om forvaltningens skrivelser indeholdt en afgørelse, og om der var en klagemulighed ved anden instans. Borgeren havde også kontaktet det politiske niveau, der henviste til Borgerrådgiveren.

På baggrund af borgerens oplysninger og de skrivelser fra forvaltningen, borgeren fremviste, var det vores vurdering, at det kunne gavne kommunikationen, at vi faciliterede en samtale mellem borger og forvaltning fremfor yderligere skriverier. Vi deltog derfor i et møde mellem de to parter.

Det er vores indtryk, at mødet gav begge parter både ny indsigt og forståelse for sagens problematikker og hinandens perspektiver og bevæggrunde. Forvaltningen oplyste på mødet, at de ville undersøge mulige løsninger herunder borgers klagemuligheder. Endelig er det vores indtryk, at forvaltningen anerkendte, at de skrivelser, borgeren havde modtaget med oplysning om det godkendte projekt, var skrevet i et fagsprog, der kunne være svært forståeligt for borgere. Afdelingen tilkendegav i den sammenhæng, at der ville være en opmærksomhed på at imødegå dette fremadrettet.

2.4.6 Borgerrådgiveren har deltaget i møde med borger og forvaltning

En borger var blevet indkaldt til møde med to ledere fra forvaltningen, hvor dagsordenen var en drøftelse af samarbejdet mellem borgeren som pårørende og forvaltningen. Borgeren oplyste, at vedkommende var bekymret for mødet, fordi vedkommende skulle sidde alene overfor to ledere. Borgeren brugte selv udtrykket "voksen-skældud" om det forestående møde.

Vi vurderede, at en sådan utryghed ikke var et godt udgangspunkt for en god dialog om et konstruktivt samarbejde fremadrettet. Vi foreslog derfor borgeren, at vi deltog i mødet, og at vi inden mødet hjalp borgeren med at forberede sig.

Borgeren oplyste efter mødet, at vedkommende havde oplevet mødet som en god samtale. At borgeren havde oplevet sig lyttet til og fået svar på nogle vigtige spørgsmål, som vedkommende ikke havde oplevet at kunne få tidligere. Borgeren var også lettet over, at der havde været plads til uenigheder på mødet - uden det blev så konfliktfyldt, at samtalen måtte stoppe, og mødet afbrydes. Som borgeren havde oplevet, at det var sket på andre møder.

I et andet tilfælde deltog vi et møde, hvor en borger oplyste, at vedkommende var så bange for at skulle mødes med forvaltningen, at vedkommende flere gange havde oplevet at få et angstanfald op til og derfor

slet ikke var kommet til et aftalt møde. Det var efter vores mening vigtigt, at borgeren kom til mødet, der var et sidste møde om oplysninger til sagen, inden der kunne træffes en afgørelse. Borgeren oplyste, at det var af stor betydning at få en afklaring på sagen, og at behandlingen af borgerens ansøgning blandt andet havde taget meget lang tid, fordi borgeren ikke kunne overskue den nødvendige dialog med afdelingen.

Også her var vi borgeren behjælpelig med at forberede sig inden mødet, ved at vi havde drøftet, hvad det var vigtigt for vedkommende at få oplyst til sagen, og hvilke spørgsmål borgeren havde behov for at få svar på ved mødet.

Borgeren oplyste efter mødet, at vedkommende havde oplevet, at personalet havde været både venlig og reelt interesseret i at oplyse sagen korrekt. Og at det var en god og vigtig erfaring for borgeren at bringe med sig i forhold til det fremadrettede samarbejde.

2.4.7 Ønske om mundtlig dialog med forvaltningen fremfor skriftlighed

Nogle borgere har henvendt sig, fordi de har oplevet, at den skriftlige kommunikation med en afdeling ikke har været hjælpsom for sagsbehandlingen og samarbejdet. At mange skriverier frem og tilbage i stedet kan medføre en unødigt langvarig dialog, at det lægger op til et fokus på formalia og paragraffer og giver anledning til misforståelser og ubesvarede spørgsmål.

Vi anerkender selvfølgelig, at der kan være behov for en del skriftlighed i en kommunal myndigheds kommunikation med borgerne. Både i forhold til at sagen bliver oplyst og i forhold til at meddele en afgørelse.

Vi har dog, helt i tråd med de tanker, der ligger bag konceptet Styrket Borgerkontakt, også den erfaring, at det særligt i de tilfælde, hvor dialogen er gået lidt skævt eller, hvor borgeren udtrykker en frustration over samarbejdet, kan være mere hensigtsmæssigt med en samtale med borgeren.

I vores dialog med borgerne opfordrer vi derfor nogle gange til, at de anmoder om et møde med afdelingen.

I nogle tilfælde har borgeren behov for, at vi hjælper dem med en sådan forespørgsel, hvilket vi gerne gør. Også uden at vi nødvendigvis behøver at deltage i mødet.

2.4.8 Manglende afgørelse

En nær pårørende klagede over, at der ikke havde været samvær mellem vedkommende og et anbragt barn i næsten et år, uden at børn- og ungeudvalget havde truffet afgørelse om afbrudt samvær. Forvaltningen bekræftede i deres svar på klagen, at der ikke havde været fastsat samvær i perioden, og at de i løbet af meget kort tid ville forelægge sagen for børne- og ungeudvalget.

På baggrund af forvaltningens svar til borgeren fandt vi hos Borgerrådgiveren anledning til at stille nogle uddybende spørgsmål i forhold til, hvilken lovhjemmel forvaltningen havde anvendt til at afbryde samværet mellem barnet og dennes nære netværk.

Baggrunden for, at vi som borgerrådgivere interesserede os nærmere for denne problemstilling, var, at det fremgår af barnets lov, at anbragte børn og unge har ret til samvær med deres forældre og netværk. Det fremgår også, at kommunalbestyrelsen efter anmodning fra barnet eller den unge kan træffe afgørelse om at suspendere samværet mellem barnet eller den unge og forældrene eller netværket op til 8 uger. Endelig fremgår det, at afgørelser om, at samvær og kontakt mellem barnet eller den unge og forældre eller netværk kun må finde sted mindre end en gang hver fjerde uge, er at sidestille med en afbrydelse af forbindelsen, og at en sådan afgørelse skal træffes af børne- og ungeudvalget.

I svaret på Borgerrådgiverens uddybende spørgsmål beklagede ledelsen forløbet og tilkendegav, at der var tale om en fejl og et brud på reglerne i barnets lov, og at tilsidesættelse af barnets lov på ingen måde var vanlig praksis i afdelingen.

Forvaltningen oplyste også, at der i perioden havde været forsøgt motivation af det anbragte barn i forhold til samvær med sit nære netværk, men at perioden med manglende samvær efter ledelsens opfattelse gik væsentlig ud over grænsen for, hvor ofte der skal være samvær for, at det ikke sidestilles med en afbrydelse af forbindelsen, hvilket de som nævnt også beklagede i deres svar.

2.5 Borgerrådgiverens dialog med forvaltningen

Kommunens ansatte har også i 2024 kontaktet os for sparring og en uformel dialog om konkrete, men anonymiserede sager. Det anser vi for et tegn på, at forvaltningen er interesseret i en second opinion for læring og kvalitetsudvikling af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen i Horsens Kommune. Og at de finder det relevant at inddrage Borgerrådgiverens perspektiv og erfaring.

Borgere har i flere tilfælde oplyst, at det er kommunens personale, der har henvist dem til at kontakte os eller har foreslået et møde med borger og forvaltning med deltagelse af en borgerrådgiver. Vi vil gerne kvittere for,

at afdelingerne tænker os ind i sådanne sammenhænge. Det er vores erfaring, at vi i den efterfølgende kontakt med borgeren kan agere lynafleder og i nogle tilfælde mindske antallet af henvendelser til forvaltning eller politikere efterfølgende.

Vi har deltaget i et enkelt fysisk personalemøde i Plan, Byg og Erhverv for præsentation af borgerrådgiverfunktionen. Det er vores opfattelse, at vi her havde en god og konstruktiv dialog med medarbejdere og ledere om de henvendelser, vi har modtaget vedrørende afdelingen og om vores samarbejde med afdelingen. Vi har herudover holdt et oplæg om Beretningen for 2023 på et online Fagligt Forum møde i Beskæftigelse.

Vi vil gerne opfordre til, at forvaltningens forskellige afdelinger i 2025 inviterer os til fysiske personalemøder for en drøftelse af funktionens opgaver og samarbejdet med forvaltningen. Det er vores klare erfaring, at det er i sådanne møder, at vi sammen kan blive klogere på en fortsat udvikling af god sagsbehandling og god dialog med borgerne. Ligesom det er med til at udbrede kendskabet til Borgerrådgiveren blandt kommunes medarbejdere, så de kan rådgive kommunens borgere om muligheden for, at de ved undren eller utilfredshed kan drøfte den sagsbehandling, de har oplevet, med en borgerrådgiver.

Borgerrådgiverne vil gerne bidrage til læring og vidensdeling i Horsens Kommune ud fra de konkrete sager, vi bliver inddraget i – men også ud fra vores generelle erfaringer fra de andre kommuner i den tværkommunale borgerrådgiverfunktion. Vi tilbyder således at holde oplæg om fx sagsbehandlingsregler, god borgerdialog og konfliktforståelse og -håndtering.

Endelig gør vi opmærksom på, at vi i borgerrådgiverfunktionen har mulighed for at agere mødeleder eller mægler i møder, hvor der er behov for, at en uvildig og neutral person hjælper borger og forvaltning til at få en konstruktiv dialog om et bedre og mindre konfliktfyldt samarbejde fremadrettet.

3 Henvendelserne vedrørende de enkelte fagforvaltninger

De følgende afsnit indeholder en oversigt over antal af henvendelser vedrørende de enkelte afdelinger i de tre fagforvaltninger, henvendelsernes indhold og vores behandling af dem.

Vi opfordrer til, at forskellige fagforvaltninger eller enkelte afdelinger kontakter os for en dialog om henvendelsernes nærmere indhold.

3.1 Job og Velfærd

Borgerrådgiveren har i 2024 registreret 172 henvendelser vedrørende sagsbehandlingen i Job og Velfærd mod 191 i 2023.

Henvendelserne vedrørende de enkelte områder under Job og Velfærd fordeler sig som følger:

172 henvendelser vedrørende Job og Velfærd fordelt på fagområder:

57 henvendelser vedrørende Beskæftigelsesområdet	(72 henvendelse i 2023)
92 henvendelser vedrørende Handicap, Psykiatri og Socialt Udsatte	(104 henvendelser i 2023)
23 henvendelser vedrørende Sundhed og Ældre	(14 henvendelser i 2023)

3.1.1 Beskæftigelse

Borgerrådgiveren har i 2024 registreret 57 henvendelser vedrørende Beskæftigelse. Der har ikke været en tydelig tendens til, hvad henvendelser vedrørende dette område har handlet om.

45 henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren. Disse har primært handlet om spørgsmål til sagsbehandlingen eller sagsbehandlingsproceduren, spørgsmål til eller undren over en afgørelse og borgeres oplevelse af personalets optræden.

I 6 tilfælde har Borgerrådgiveren sendt borgerens henvendelse til besvarelse i forvaltningen. Disse har handlet om borgeres oplevelse af:

Manglende råd og vejledning	2
Manglende orientering	1
Manglende svar	1
Ny sagsbehandler	1
Lang sagsbehandlingstid	1

I 2 tilfælde har Borgerrådgiveren været borgeren behjælpelig med at indsende vedkommendes bemærkninger til en klage over en afgørelse eller en partshøring og i 2 tilfælde har Borgerrådgiveren deltaget i et møde med borger og forvaltningen.

Vi har deltaget i et online personalemøde med afdelingen for en præsentation af indholdet i de henvendelser, vi har modtaget i relation til Beskæftigelse. I 1 tilfælde har vi sparret med personalet i en uformel dialog om generelle sagsbehandlingsproblematikker, sagsbehandlingen i en konkret sag eller om, hvordan kommunikationen og samarbejdet med borgeren kan blive mere konstruktivt.

3.1.2 Handicap, Psykiatri og Socialt Udsatte

Borgerrådgiveren har i 2024 registreret 92 henvendelser vedrørende Handicap, Psykiatri og Socialt Udsatte.

Henvendelserne har handlet om mange forskellige forhold, og der har således ikke været en tydelig tendens til, hvad henvendelser vedrørende dette område har handlet om.

74 henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren. Disse har i de fleste tilfælde handlet om spørgsmål til sagsbehandlingen eller sagsbehandlingsproceduren, spørgsmål til eller undren over en afgørelse, oplevelse af utilstrækkelig støtte eller manglende inddragelse i egen sag - og borgeres oplevelse af personalets optræden.

I 10 tilfælde har Borgerrådgiveren involveret forvaltningen i at besvare borgerens henvendelse – heraf har Borgerrådgiveren i 3 tilfælde ydet hjælp til borgerens dialog med forvaltningen, og i 7 tilfælde har Borgerrådgiveren sendt borgerens henvendelse til besvarelse i forvaltningen for en nærmere redegørelse.

I 1 tilfælde har vi været borgere behjælpelig med at indsende partshøring og i 1 tilfælde har vi indsendt borgerens bemærkninger til en klage over en afgørelse. I 6 tilfælde har vi deltaget som borgerrådgiver i et møde mellem borger og forvaltningen.

Borgerrådgiveren har i 10 tilfælde involveret Handicap, Psykiatri og Socialt Udsatte i at besvare borgernes henvendelser. De registrerede årsager til disse henvendelser fordeler sig på følgende måde:

Manglende svar på henvendelser	2
Utilstrækkelig støtte	3
Lang sagsbehandlingstid	1
Manglende inddragelse	1
Manglende råd og vejledning	1
Manglende afgørelse	2

3.1.3 Sundhed og Ældre

Borgerrådgiveren har i 2024 registreret 23 henvendelser vedrørende Sundhed og Ældre. Der har ikke været en tydelig tendens til, hvad henvendelser vedrørende dette område har handlet om.

13 henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren. De har handlet om mange forskellige problemstillinger, og der har ikke været nogle sagsbehandlingsemner, der har fyldt mere end andre.

I 1 tilfælde har vi deltaget i et møde som borgerrådgiver mellem borger og forvaltning.

Borgerrådgiveren har i 9 tilfælde involveret Sundhed og Ældre i at besvare borgernes henvendelser, og de har handlet om følgende sagsbehandlingsrettede emner:

Manglende svar på henvendelser	2
Personalets optræden	2
Lang sagsbehandlingstid	1
Manglende inddragelse	1
Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedure	1
Anmodning om ny sagsbehandler	1
Hjælp til mundtlig klage over en afgørelse	1

3.2 Børn, Unge og Kultur

Borgerrådgiveren har i 2024 registreret 141 henvendelser vedrørende Børn, Unge og Kultur mod 119 i 2023.

119 henvendelser vedrørende Børn, Unge og Kultur fordelt på fagområder:

Børn og Forebyggelse	84 henvendelser	(88 henvendelser i 2023)
Borgerservice:	25 henvendelser	(11 henvendelser i 2023)
Ungdomscenteret:	19 henvendelser	(10 henvendelser i 2023)
Uddannelsesområdet:	10 henvendelser	(7 henvendelser i 2023)
Dagtilbud:	3 henvendelser	(3 henvendelser i 2023)

3.2.1 Børn og Forebyggelse

Borgerrådgiveren har i 2024 registreret 84 henvendelser vedrørende Børn og Forebyggelse mod 88 henvendelser i 2023.

59 henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren. Disse har primært handlet om spørgsmål til sagsbehandlingen eller sagsbehandlingsproceduren. Oplevelser af lang sagsbehandlingstid, manglende svar på henvendelser manglende inddragelse og borgeres oplevelse af personalets optræden.

I 22 tilfælde har vi involveret forvaltningen i at besvare borgerens henvendelse, hvor vi i 7 tilfælde har hjulpet med borgerens dialog med forvaltningen, og i 15 tilfælde har sendt borgerens henvendelse til besvarelse i forvaltningen. I 1 af de 15 tilfælde har vi fundet anledning til at stille uddybende spørgsmål til den sagsbehandling der er foretaget i en borgers sag.

De registrerede årsager til disse 22 henvendelser fordeler sig på følgende måde – borgeres oplevelse af:

Lang sagsbehandlingstid	7
Manglende svar	5
Manglende inddragelse	3
Personalets optræden	2
Utilstrækkelig støtte	2
Manglende afgørelse	1
Manglende udførelse	1
Manglende helhedsorienteret sagsbehandling	1

I 2 tilfælde har vi hjulpet en borger med at indsende bemærkninger til en klage og i 1 tilfælde hjulpet borger med at indsende bemærkninger til en partshøring.

3.2.2 Borgerservice

Borgerrådgiveren har i 2024 registreret 25 henvendelser vedrørende Borgerservice mod 11 henvendelser i 2023.

23 henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren. Disse har primært handlet om spørgsmål til eller undren over en afgørelse, spørgsmål til sagsbehandlingen eller sagsbehandlingsproceduren samt rådgivning i forbindelse med at indsende en ansøgning.

I 1 tilfælde har vi sendt borgerens henvendelse til besvarelse i forvaltningen. Denne handlede om borgerens oplevelse af personalets optræden. I 1 tilfælde har vi hjulpet en borger med at indsende bemærkninger til en partshøring.

3.2.3 Dagtilbud

Borgerrådgiveren har i 2024 registreret 3 henvendelser vedrørende Dagtilbud, hvilket er nøjagtig samme antal som i 2023.

2 henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren.

I 1 tilfælde har vi sendt borgerens henvendelse til besvarelse i forvaltningen. Denne vedrørte en klage over videregivelse af følsomme personoplysninger.

3.2.4 Uddannelse

Borgerrådgiveren har i 2024 registreret 10 henvendelser vedrørende Uddannelsesområdet mod 7 i 2023.

4 henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren. Disse har handlet om forældres oplevelse af utilstrækkelig støtte eller personalets optræden og spørgsmål til sagsbehandlingen.

I 4 tilfælde har vi sendt borgerens henvendelse til besvarelse i forvaltningen. Disse omhandlede forældres oplevelse af manglende inddragelse eller utilstrækkelig støtte i forhold til deres barn i skolen.

I 2 tilfælde har vi deltaget som borgerrådgivere i et møde med forældre og en skole.

3.2.5 Ungdomscenteret

Vi har i 2024 registreret 19 henvendelser vedrørende Ungdomscenteret mod 10 i 2023.

15 henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren. Disse har handlet om mange forskellige sagsbehandlingsemner. De fleste har været spørgsmål til eller undren over en afgørelse og oplevelser af manglende inddragelse og rådgivning.

I 1 tilfælde har vi ydet hjælp til borgerens dialog med forvaltningen. Denne henvendelse handlede om spørgsmål til den fremadrettede sagsbehandlingsprocedure.

I 1 tilfælde har vi sendt en borgers henvendelse til besvarelse i forvaltningen. Denne handlede om borgerens oplevelse af utilstrækkelig råd- og vejledning.

I 2 tilfælde har vi som borgerrådgiver deltaget i et møde mellem borger og forvaltning.

3.3 Teknik & Miljø

Borgerrådgiveren har i 2024 registreret 30 henvendelser vedrørende Teknik og Miljø mod 23 henvendelser i 2023.

Henvendelser vedrørende Teknik og Miljø fordelt på fagområder:

Plan, Byg og Erhverv	22
Affald, Trafik og Ejendomme	7
Natur og Miljø	1

14 henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren. De fleste af disse har handlet om borgeres oplevelse af lang sagsbehandlingstid eller spørgsmål til den sagsbehandling, der er foregået.

I 6 tilfælde har Borgerrådgiveren sendt borgerens henvendelse til besvarelse i forvaltningen.

Disse 6 henvendelser har handlet om:

Manglende inddragelse	2
Spørgsmål til afgørelse	2
Manglende svar	1
Personalets optræden	1

Bilag 1 – Metodiske bemærkninger

Henvendelserne til Borgerrådgiveren udgør ikke et repræsentativt udsnit af den samlede borgeroplevelse af sagsbehandlingen i Horsens Kommune. Man skal derfor være forsigtig med at sammenligne beretningens tal på tværs af afdelinger i Horsens Kommune, fra år til år – og også på tværs af kommuner.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren er at betragte som en indikator – frem for statistisk håndfaste beviser for, hvordan det generelt står til med sagsbehandlingen i Horsens Kommune. En indikator, som selvfølgelig kan være stærk eller svag afhængigt af antallet af henvendelser, der handler om samme problemstillinger. I det lys kan én henvendelse give anledning til overvejelser om eller gennemførelse af justeringer i procedurer og sagsbehandlingsskridt hos både sagsbehandler og på afdelingsniveau. Omvendt vil 10 henvendelser om det samme emne ikke nødvendigvis tale for, at man tilpasser sagsbehandlingen herefter.

Ved tolkning af tallene er det også vigtigt at være opmærksom på, at nogle områder har en højere grad af borgerkontakt end andre. Det er således af væsentlig betydning, om et område varetager opgaver med et myndighedspræg over for borgerne, eller om der er tale om mere serviceorienterede opgaver. Opgaver med et stærkt myndighedspræg er i denne sammenhæng for eksempel afgørelser, der vedrører borgerens forsørgelsesgrundlag, hjælp og støtte til den daglige livsførelse, familieforhold eller andre sociale forhold.

Opgaver med et mindre indgribende myndighedspræg er i denne sammenhæng mere serviceorienterede opgaver såsom for eksempel udstedelse af pas og kørekort.

Henvendelser på social- og beskæftigelsesområdet udgør størstedelen af henvendelserne til Borgerrådgiveren. Det gælder både Horsens Kommune og de andre kommuner, der indgår i det tværkommunale samarbejde.

Henvendelserne registreres i forhold til den afdeling henvendelsen vedrører. Henvender borgeren sig om flere forhold, der vedrører flere afdelinger, registreres der én henvendelse per afdeling.

Hvis en borger henvender sig flere gange inden for kort tid om samme emne i samme sag, så registreres henvendelsen kun én gang. Hvis samme borger henvender sig om et nyt emne vedrørende samme afdeling som tidligere, så registreres henvendelsen som en ny henvendelse. Hvis en borger, som har henvendt sig tidligere om en anden sag, henvender sig igen, så registreres henvendelsen som en ny henvendelse.

Afhængig af sagens kompleksitet og borgerens behov for hjælp kan det i nogle tilfælde være nødvendigt at have flere møder eller samtaler med en borger for at udrede sagen eller få klargjort, hvad borgeren behøver hjælp til. I de tilfælde registreres kun en henvendelse.

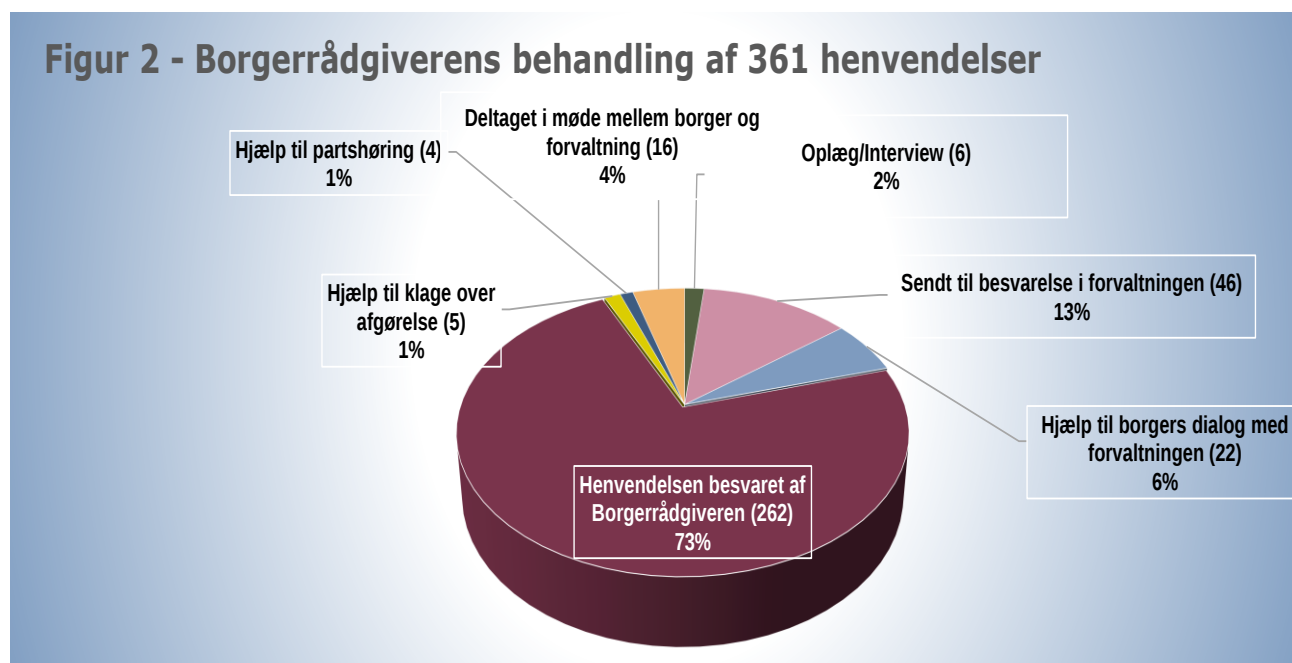
Antallet af henvendelser er således ikke en oversigt over, hvor mange kontakter, der har været til Borgerrådgiveren i alt, ligesom opgørelsen ikke indikerer noget om, hvor mange ressourcer, der er anvendt på den enkelte henvendelse.

For at synliggøre funktionens anvendelse af ressourcer registreres det også, når Borgerrådgiveren præsenterer funktionen i forvaltningens forskellige afdelinger eller for politiske udvalg eller brugerråd. Af samme årsag registrerer vi, når vi holder oplæg omkring for eksempel sagsbehandlingsregler, god forvaltningsskik, konflikthåndtering, kommunikation med borgere med mange henvendelse/klager, og når personalet henvender sig til mig for sparring om en sag eller samarbejdet med en borger.

Bilag 2 – Borgerrådgiverens behandling af 361 henvendelser

En af funktionens vigtigste opgaver er at yde råd og vejledning til borgere. Borgerrådgiveren kan desuden, som beskrevet i vedtægterne på forskellig vis kontakte forvaltningen, hvis borgerens henvendelse giver anledning til det. Borgerrådgiverens vedtægter er vedlagt som Bilag 4.

Figuren nedenfor illustrerer Borgerrådgiverens behandling af de 361 henvendelser i 2024. Fordelingen af vores behandling af henvendelser svarer til fordelingen i 2023.



Borgerrådgiveren behandler de henvendelser, vi modtager, på følgende måder:

- **Besvaret af Borgerrådgiveren**
Borgerrådgiveren yder her *råd og vejledning*, og henvendelsen afsluttes med en samtale med Borgerrådgiveren.

Borgerne får her en mulighed for at fremføre deres synspunkter, bekymringer eller det, de undrer sig over. I vores dialog med borgeren giver vi dem en uddybende mulig forklaring på sagsforløbet, informerer dem om lovgivningen eller orienterer om det forventede videre sagsforløb. Det er vores vurdering, at disse samtaler fører til, at borgeren herefter får en større forståelse for forløbet og dermed i højere grad vil kunne acceptere en eventuel senere afgørelse.

I 2024 er 263 henvendelser – svarende til 73 % - afsluttet med en samtale hos os.

- **Hjælp til dialog med forvaltningen**
Benyttes i de tilfælde, hvor en borger henvender sig med et akut og/eller afgrænset problem, der kan løses ved, at Borgerrådgiveren kontakter den pågældende afdeling for hjælp til at finde en løsning for borgeren.

I 2024 anvendte vi denne metode til at behandle borgeres henvendelser i 22 tilfælde.

- **Sendt til besvarelse i forvaltningen**
Borgerrådgiveren oversender borgers klage eller spørgsmål til besvarelse i forvaltningen. Afdelingen anmodes om at forholde sig skriftligt til borgerens henvendelse og sende svaret til borger med kopi til os.

Vi har i 2024 fundet anledning til at anmode forvaltningen om at udarbejde et skriftligt svar på borgeres klager eller spørgsmål i 46 tilfælde.

I 1 af de 46 tilfælde fandt vi anledning til at stille uddybende spørgsmål til den sagsbehandling, forvaltningen havde oplyst, der var foretaget i borgerens sag.

- **Borgerrådgiver deltager i møde med borger og forvaltning**

Vi deltager i nogle tilfælde i et møde med borger og forvaltning som en støtte til borgere, som oplever det særligt svært at både lytte og få fremført egne spørgsmål/synspunkter i mødet med kommunen. Vi prioriterer også at deltage i møder, hvor borgere oplever et højt konfliktniveau eller giver udtryk for en høj grad af mistillid til den afdeling, der behandler vedkommendes sag.

I tilfælde, hvor kommunikationen mellem borger og forvaltning er blevet meget svær eller helt er ophørt, kan vi foreslå borger og forvaltning et møde med en borgerrådgiver som uvildig og neutral mødeleder. Ved sådanne møder er det vores rolle at understøtte parterne i en konstruktiv samtale med det formål, at samarbejdet og sagsbehandlingen kan foregå i en mere hensigtsmæssig form og ramme fremadrettet.

Borgerrådgiveren har i 2024 deltaget i møder mellem borger og forvaltning 16 gange.

- **Klage over en afgørelse – i særlige tilfælde**

Borgerrådgiveren skriver som udgangspunkt *ikke* klager for borgerne, men i særlige tilfælde kan vi dog – i tæt dialog med borgeren – agere *pennefører*, hvis borgeren ikke selv er i stand til at skrive og indsende klagen.

Vi har i 2024 i 5 tilfælde været borgere behjælpelig med at indsende deres klager over en afgørelse.

- **Hjælp til ansøgning eller partshøring – i særlige tilfælde**

Borgerrådgiveren skriver som udgangspunkt *ikke* ansøgninger eller partshøringssvar for borgerne, men i særlige tilfælde kan vi dog – i tæt dialog med borgeren – agere *pennefører*, hvis borgeren ikke selv er i stand til at indgive en ansøgningen eller formulere en partshøring.

Vi har i 2024 i 1 tilfælde været borgere behjælpelig med at indsende en ansøgning.

Bilag 3 – Borgerrådgiverens virksomhed

Borgerrådgiverfunktionen er en del af et tværkommunalt samarbejde med syv andre kommuner – Randers, Norddjurs, Skanderborg, Favrskov, Skive, Odder og Hedensted kommuner, og vi er i alt fem ansatte til at varetage opgaverne. Jesper Cortes er leder af funktionen.

Borgerrådgiveren i Horsens Kommune deltager i et borgerrådgiver-netværk med borgerrådgivere fra de 85 kommuner, der for nuværende har en borgerrådgiverfunktion. Vi har desuden et uformelt struktureret samarbejde med Folketingets Ombudsmand og Ankestyrelsen.

Borgerrådgiveren er en uvildig instans, hvis opgave er at medvirke til at styrke dialogen mellem borgere og forvaltning. Borgerrådgiveren tilbyder uafhængig rådgivning og vejledning til borgere, som oplever en konkret usikkerhed eller tvivl om, hvorvidt deres henvendelse til kommunen er blevet behandlet korrekt.

Hos Borgerrådgiveren kan Horsens Kommunes borgere eller virksomheder:

- Få hjælp til at forstå en afgørelse fra kommunen
- Få information og rådgivning om, hvordan man klager over kommunens afgørelser, og hvem der kan behandle en given klage
- Klage over kommunens sagsbehandling, personalets optræden, udførelse af praktiske opgaver m.v.
- Få hjælp til at få genskabt dialogen med kommunens medarbejdere, hvis der er opstået konflikter i en sag
- Komme med forslag til, hvordan kommunens sagsbehandling og borgerbetjening kan forbedres
- Anmode Borgerrådgiveren om at deltage som bisidder, hvis der er en samtale, borgeren er utryk ved eller forventer kan blive ubehagelig. De kan her få hjælp til at forberede sig til samtalen og efterfølgende til at samle op på aftaler og konklusioner på mødet
- Få hjælp til at komme videre med en klage, hvis man har oplevet diskrimination i kommunen

Kontakt og træffetider

Borgerrådgiverfunktionen varetages i Horsens Kommune af:

- Borgerrådgiver Lisa Staugaard: Mobilnummer 23 80 82 74 - E-mail: lbos@horsens.dk
- Borgerrådgiver Karin Lambert – Mobilnummer 30 56 77 51 - E-mail: kalam@horsens.dk

Borgerrådgiveren kan som det normale træffes for fysiske møder på Rådhuset i Horsens Kommune på tirsdage, torsdage og fredage. Hvis en borger ikke har mulighed for at komme til et møde på en af disse dage, så finder vi selvfølgelig ud af at afholde et møde en anden ugedag.

Borgere opfordres til at lave en forudgående aftale, hvis de ønsker et personligt møde.

Vi træffes hver dag på mail og telefon.

Bilag 4 - Borgerrådgiverens vedtægter

Kapitel 1

Generelle bestemmelser

Borgerrådgiverens overordnede funktion

§ 1. Horsens Kommune har etableret en borgerrådgiverfunktion, som er forankret direkte under Byrådet og er uafhængig af kommunens udvalg og forvaltning. Borgerrådgiverfunktionen ledes af Borgerrådgiveren, jf. lov om kommunernes styrelse § 65 e.

§ 2. Borgerrådgiveren varetager nærmere de af Byrådet fastsatte opgaver om borgerrådgivning og borgervejledning. Borgerrådgiverens opgaver, kompetence og bemyndigelse er beskrevet i denne vedtægt.

Formålet med Borgerrådgiveren

§ 3. Formålet med Borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Horsens 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 klage over forhold, der vedrører Horsens Kommune samt medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Borgerrådgiverens forhold til Byrådet og dens udvalg mv.

§ 4. Byrådet ansætter og afskediger Borgerrådgiveren.

§ 5. Borgerrådgiveren er uafhængig af de stående udvalg, Borgmesteren og forvaltningen.

Stk. 2. Borgerrådgiveren refererer til Byrådet, men fungerer i udøvelsen af sit hverv uafhængigt af disse. Byrådet kan dog pålægge Borgerrådgiveren at gennemføre undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

§ 6. Borgerrådgiveren afgiver en årlig beretning til Byrådet, hvor Borgerrådgiveren redegør for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold inden for Borgerrådgiverens kompetence, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling, borgerbetjening mv. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse fremkomme med forslag og anbefalinger til Byrådet eller forvaltningen.

Stk. 2. Direktionen orienteres om den årlige beretning.

Stk. 3. Beretningen offentliggøres.

Kapitel 2

Borgerrådgiverens kompetence og opgaver

Borgerrådgiverens kompetence

§ 7. Borgerrådgiverens virksomhed omfatter kommunens økonomiudvalg og stående udvalg, Borgmesteren og forvaltningen, herunder institutioner, virksomheder og tjenestesteder, der er omfattet af Byrådets virksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan i forhold til organerne nævnt i stk. 1 behandle klager mv. over

- 1) sagsbehandling,
- 2) personalets adfærd,
- 3) udførelsen af praktiske opgaver (faktisk forvaltningsvirksomhed),

4) diskrimination.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager mv. over

- 1) det politisk vedtagne serviceniveau,
- 2) spørgsmål vedrørende kommunens personale – og ansættelsesforhold,
- 3) spørgsmål, der kan indbringes for lovhjemlede klageorganer,
- 4) spørgsmål, der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene.
- 5) Forhold, som Byrådet har behandlet og taget stilling til.

Stk. 4. Borgerrådgiveren må endvidere afvise at behandle forhold, som har været bedømt af Økonomiudvalget, de stående udvalg eller Byrådet.

Borgerrådgiverens opgaver

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

- a) at behandle klager over Horsens Kommune,
- b) at yde vejledning i klagesystemet i sager, der vedrører Horsens Kommune,
- c) at yde hjælp til forståelse af afgørelser mv. fra Horsens Kommune, og
- d) at tilbyde mægling i sager, hvor dette antages at kunne løse konflikter mellem forvaltningen og borger.

Indgivelse af klage

§ 9. Klager til Borgerrådgiveren kan indgives af enhver, der har individuel, væsentlig interesse i sagen.

Stk. 2. Klager over forhold, som kan være til gene for en bredere kreds af borgere, kan indgives af enhver, der er væsentligt berørt af forholdet.

§ 10. Borgerrådgiveren afgør selv, om en klage giver grundlag for en undersøgelse og hvilke dele af klagen, undersøgelsen skal omfatte.

§ 11. Klagen skal indgives senest 1 år efter, at forholdet er begået.

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

- 1) klagen har fortsat fornøden retlig interesse for borgeren,
- 2) det er muligt at få sagen tilstrækkeligt oplyst samt
- 3) 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.

Stk. 3. Hvor de i stk. 2 nævnte hensyn ikke samlet er opfyldt, kan Borgerrådgiveren i ganske særlige tilfælde i stedet lægge vægt på, om formålet med borgerrådgiverfunktionen i øvrigt taler for, at sagen behandles.

Iværksættelse af undersøgelser og inspektion

§ 12. Borgerrådgiveren kan, efter samråd med Byrådet, gennemføre inspektion og generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Byrådets virksomhed.

Kapitel 3

Sagens oplysning

§ 13. Forvaltningen er forpligtet til at meddele Borgerrådgiveren de oplysninger samt udleverede dokumenter mv., som forlanges af Borgerrådgiveren.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan afkræve forvaltningen skriftlige udtalelser. Forvaltningen kan beslutte, at underordnede enheder inden for forvaltningens område kan besvare Borgerrådgiverens henvendelser på forvaltningens vegne.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan besigtige ethvert tjenestested og har adgang til samtlige lokaler og lokaliteter i kommunen.

Frist for svar til Borgerrådgiveren

§ 14. Forvaltningen skal besvare Borgerrådgiverens henvendelser inden tre uger, medmindre Borgerrådgiveren fastsætter en længere frist.

Stk. 2. Hvis forvaltningen 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.

Medvirken til forbedringer

§ 15. Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager medvirke til at forbedre forholdene for brugerne af Horsens Kommune. Borgerrådgiveren skal i denne forbindelse yde konsultativ bistand til forvaltningen og medarbejdere i kommunen, herunder ved

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

Kapitel 4

Borgerrådgiverens bedømmelse og reaktion

§ 16. Borgerrådgiveren skal bedømme, om Horsens 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.

§ 17. 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 forvaltningen, men forvaltningen 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 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 forvaltningen og give meddelelse om sagen til Byrådet.

Principperne om udtømt dialog og inddragelse

§ 18. Uoverensstemmelser mellem borger og forvaltning skal søges løst mellem disse, inden Borgerrådgiveren kan tage stilling til dem.

Stk. 2. Borgerrådgiveren må ikke udtale kritik, afgive henstilling mv., før vedkommendeforvaltning mv. i kommunen har haft lejlighed til at udtale sig.

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

Kapitel 5

Personale, organisation, tavshedspligt mv.

§ 19. Borgerrådgiveren udøver ledelsesretten inden for sit område og ansætter og afskediger selv sit personale, i overensstemmelse med Randers Kommunes personalepolitik og i samarbejde med Randers Kommunes personalechef.

Stk. 2. Borgerrådgiveren er ansvarlig for, at medarbejderne inden for Borgerrådgiverens område til enhver tid er i besiddelse af de nødvendige kompetencer.

§ 20. Borgerrådgiveren har tavshedspligt med hensyn til oplysninger, som Borgerrådgiveren bliver bekendt med i sit virke. Det samme gælder Borgerrådgiverens personale.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal 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 fortsatte grove eller væsentlige fejl, der berører en bredere kreds af personer.

Kapitel 6

Tilbage melding og offentlighed

Løbende tilbage melding

§ 21. Borgerrådgiveren fører løbende dialog med forvaltningen om behov og muligheder for forbedringer af kommunens sagsbehandling mv. og orienterer forvaltningen om sine overordnede konstateringer.

Offentlighed

§ 22. Borgerrådgiverens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed. Borgerrådgiverens undersøgelser er således offentligt tilgængelige med de begrænsninger, der følger af regler om tavshedspligt mv.

Kapitel 7

Ikrafttræden

§ 23. Denne vedtægt træder i kraft den 1. april 2015.