

F R E D E R I K S B E R G  
K O M M U N E



# Borgerrådsgiverens årsberetning 2025



## Indholdsfortegnelse

<b>Indledning.....</b>	<b>3</b>
<b>Om Borgerrådgiverens funktion og varetagelse af den.....</b>	<b>4</b>
<b>Henvendelser til Borgerrådgiveren.....</b>	<b>5</b>
<b>Anbefalinger .....</b>	<b>7</b>
<b>Statistik.....</b>	<b>14</b>
<b>Henvendelserne fordelt på den enkelte afdelinger .....</b>	<b>14</b>
<b>Henvendelserne fordelt på emner .....</b>	<b>15</b>

# Indledning

Borgerrådgiverfunktionen i Frederiksberg Kommune har været en del af kommunen siden den 1. januar 2020 og er forankret direkte under Kommunalbestyrelsen. Jeg er adskilt fra den øvrige administration i kommunen og er dermed uafhængig i mit arbejde.

Ifølge Borgerrådgiverens vedtægt skal der en gang om året afgives en årsberetning til kommunalbestyrelsen efter forudgående indhentet erklæring fra Magistraten.

Denne årsberetning dækker perioden fra den 1. januar 2025 til den 31. december 2025.

Årsberetningen sammenfatter årets henvendelser fra borgerne og indeholder konkrete anbefalinger til, hvad Frederiksberg Kommune kan have fokus på, og hvordan de kan forbedre sagsbehandlingen til gavn for borgerne.

I en stor organisation som Frederiksberg Kommune begås naturligvis fejl. Der foregår mange aktiviteter i en kommunal virksomhed, der iværksættes mange indsatser, der træffes rigtig mange afgørelser. Mange medarbejdere er i kontakt med mange borgere. Fejl og misforståelser er uundgåelige i en travl hverdag.

Det er vigtigt at se på fejlene, rette dem, forhindre at de sker igen og lære af dem til gavn for borgerne.

De borgere, der henvender sig til Borgerrådgiveren, er et fåtal i forhold til de mange borgere, der dagligt har kontakt til Frederiksberg Kommune. Typisk vil borgerhenvendelser til Borgerrådgiveren først opstå, når borgeren af den ene eller anden grund ikke er enig i en truffen afgørelse, oplever samarbejdsproblemer med sagsbehandleren eller har svært ved at "finde rundt" i det kommunale system.

Det er mit håb og ønske, at beretningen kan være et indlæg og bidrag til læring i Frederiksberg Kommune.

Frederiksberg, den 2. marts 2026

Annette Gregersen

Borgerrådgiver

## Om Borgerrådgiverens funktion og varetagelse af den

Borgerrådgiveren er ansat af kommunalbestyrelsen til at bidrage til at forbedre kommunens dialog med borgerne og sagsgange i forbindelse med klager. Borgerrådgiveren skal endvidere bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

Formålet med funktionen er først og fremmest løbende dialog med borgerne i konkrete sager, hvor det handler om at sikre, at der er en konstruktiv dialog mellem kommunens afdelinger og borgerne. Borgerrådgiveren skal hjælpe borgerne med at finde vej i systemet, give vejledning i forbindelse med klager, hjælpe med at skrive klagen og behandle klager over kommunens sagsbehandling, personalets optræden og betjening af borgerne, herunder også klager over den praktiske opgaveløsning samt klager over diskrimination.

Borgere, der henvender sig hos mig, kan have mistet tilliden til samarbejdet med Frederiksberg Kommune, og de kan være i tvivl om, hvordan de kommer videre i deres situation. Nogle borgere efterspørger vejledning for derefter at gå videre med sagen selv, mens andre ønsker, at Borgerrådgiveren hjælper mere til ved fx at få aktindsigt i deres sag og deltage i et møde sammen med dem og den relevante afdeling.

Jeg arbejder hovedsageligt dialogorienteret, hvor der på baggrund af en henvendelse ofte tages kontakt til den relevante afdeling for så tidligt som muligt for at indgå i en konstruktiv og løsningsorienteret dialog med løsning af problemstillingen for øje. Jeg oplever et godt og positivt samarbejde med forvaltningen.

Jeg er løbende fokuseret på at udbrede kendskabet til min funktion blandt borgerne, og jeg kan se, at der flittigt bliver taget af mine pjecer, som bl.a. står rundt omkring på rådhuset.

Jeg deltager på de to årlige velkomstmøder for nye borgere i Frederiksberg Kommune med min egen stand, hvor jeg får gode snakke med nye borgere.

I 2025 har jeg haft skrevet til de praktiserende læger i kommunen for at gøre opmærksom på mig, og flere borgere er blevet "henvist" til mig af deres læge.

## Henvendelser til Borgerrådgiveren

Jeg har modtaget henvendelser fra 194 borgere om 223 forskellige forhold i 2025.

I 2024 modtog jeg henvendelser fra 181 borgere om 212 forskellige forhold.

Langt de fleste henvendelser modtages telefonisk. Resten modtages via Borgerrådgiverens kontaktoplysninger på hjemmesiden via sikker e-post. Nogle henvendelser afsluttes ved en enkelt telefonsamtale, mens andre sager løber over flere måneder med fysiske møder med borgerne og møder med forvaltningen alene og/eller sammen med borgere.

Borgerne finder vej til mig gennem mange forskellige kanaler fx kommunens hjemmeside, borgerrådgiverens fysiske pjece, som er placeret flere forskellige steder på rådhuset og på biblioteker, henvisning til Borgerrådgiveren i forvaltningens breve og fra medarbejdere i kommunen, anbefalinger fra andre borgere, fagforeninger, interesseorganisationer, patientforeninger, praktiserende læger og offentlige myndigheder.

Jeg har modtaget henvendelser vedrørende mange forskellige forvaltningsområder i Frederiksberg Kommune omhandlende råd og vejledning, utilfredshed med sagsbehandlingen og utilfredshed med selve afgørelserne og vejvisning.

Det er forskelligartede henvendelser, jeg modtager. Min opgave er dels at hjælpe borgerne i de konkrete sager, og dels løbende at analysere og samle op på henvendelserne med henblik på at videregive informationer til forvaltningen, så der kan drages læring af de konkrete henvendelser.

Jeg afholder løbende status-/samarbejds møder med lederne i Arbejdsmarkedsafdelingen, Familieafdelingen, Socialafdelingen og Sundheds- og Omsorgsafdelingen. Det er de afdelinger, hvor jeg får flest borgerhenvendelser fra. Det er også de afdelinger, hvor der er størst borgerkontakt og træffes flest afgørelser og udføres faktisk forvaltningsvirksomhed. Derudover holder jeg møder med andre afdelinger, hvis jeg vurderer et behov for det ud fra de konkrete borgerhenvendelser til mig.

På møderne samler vi op på henvendelserne på de respektive områder, og vi drøfter, hvilken læring der kan drages ud af de konkrete sager. Læringen kan bestå i fx ændring af breve, arbejdsgange og undervisning af medarbejdere. Jeg oplever en stor grad af lydhørhed, imødekommenhed og en stor interesse i at høre om mit perspektiv på de konkrete sager og mine anbefalinger.

Jeg har også deltaget på personale møder i Familieafdelingen og Socialafdelingen, hvor jeg har fremlagt mine anbefalinger i årsberetningen for 2024, og hvor vi har drøftet dem sammen med fokus på læring i den daglige sagsbehandling.

Jeg har et godt samarbejde med kommunens pårørendevejleder i relevante konkrete sager.

Det er vigtigt at huske, at Borgerrådgiveren kun ser en meget lille del af det samlede antal sager og afgørelser, samtidig med at sagerne oftest er meget komplekse og langvarige. Det gør dog ikke alvorsgraden af fejlene mindre for den enkelte borger.

Det betyder også, at årsberetningen ikke kan sammenlignes med en tilfredshedsundersøgelse, da Borgerrådgiveren som udgangspunkt ikke møder tilfredse borgere. Til gengæld kan årsberetningen fortælle noget om, hvad borgerne er utilfredse med, når de henvender sig til Borgerrådgiveren, ligesom den kan samle op og pege på tendenser og mønstre, som forvaltningen kan lære af.

Sidst i årsberetningen fremlægges statistik omkring henvendelserne.



## Anbefalinger

På baggrund af henvendelserne i 2025 har jeg valgt at komme med to generelle anbefalinger, hvor jeg kan se mønstre på tværs af afdelingerne i Frederiksberg Kommune.

Jeg har i 2025 været i dialog med de enkelte afdelinger omkring de borgerhenvendelser, der vedrører dem specifikt.

Jeg har modtaget henvendelser fra borgere, som ikke selv er i stand til at gøre sine rettigheder gældende, og som betyder, at de fx ikke får ansøgt om hjælp eller ydelser, som de er berettiget til, ikke svarer på henvendelser fra kommunen/ikke svarer relevant, eller udebliver fra møder.

Lang sagsbehandlingstid er det selvstændige tema, som jeg har modtaget flest henvendelser om i 2025. Det samme gjorde sig gældende i 2024. Manglende fremdrift i sagerne betyder, at borgerne risikerer at miste hjælp i form af støtte og penge, og det skaber utryghed hos dem, at de ikke kender til deres retsstilling.

## Anbefalinger

- 1. Fokus på at sikre at borgerne får den hjælp, som de har brug for og er berettiget til**
- 2. Fokus på at sikre fremdrift i sagerne – lang sagsbehandlingstid**

### **1. Fokus på at sikre at borgerne får den hjælp, som de har brug for og er berettiget til**

Jeg har modtaget henvendelser fra flere borgere, som har psykiske, fysiske eller sociale problemer, diagnoser og funktionsnedsættelser. Dette kan betyde, at de ikke er i stand til at overskue deres livssituation og bede om hjælp, herunder bede om hjælp de rigtige steder, få fremmet deres sag i fx arbejdsmarkedsafdelingen, sundheds- og omsorgsafdelingen, familieafdelingen og socialafdelingen. De kan have henvendt sig til en afdeling i kommunen omkring et forhold, og hvis afdelingen ikke driver processen over for borgerne, er der stor risiko for, at der ikke sker noget, fordi de er sårbare. Det er ikke sikkert, at borgeren er i stand til at svare rigtig på spørgsmål, og det er ikke sikkert, at borgeren er i stand til at møde frem til et møde, som de er indkaldt til eller rykke for svar i deres sag, hvis sagen ligger stille i afdelingen. På samme måde er der behov hos borgeren, som der ikke bliver lagt mærke til i kommunen, og som kan betyde, at borgeren ikke får søgt om en støtte/ydelse. Behovet for hjælp kan blive rejst i ”den forkerte afdeling”, hvor man ikke får vejledt borgeren ordentlig eller hjulpet borgeren videre til ” den rigtige afdeling”.

Nedenfor vil jeg give eksempler på to borgere, som har henvendt sig til mig, og som har behov for hjælp fra kommunen og brug for hjælp fra flere afdelinger.

## Eksempel

En borger har en sag i familieafdelingen, der begyndte et år før, hun henvendte sig til mig, med en underretning om datterens skolefravær. Efter et år blev der afholdt to møder og endnu ikke iværksat en indsats i forhold til datterens ufrivillige skolefravær gennem mere end 1½ år. Borger oplevede, at der blev talt om muligheder på møderne, men at der ikke skete nogen handlinger. Borger modtog ingen opfølgning fra familieafdelingen, og borger ringede forgæves til rådgiver. Da jeg kontaktede familieafdelingen, fik jeg oplyst, at man kunne genkende, at sagsbehandlingen havde været langvarig. Det skyldtes familieafdelingen, og at borgeren ikke have besvaret opkald og ikke var kommet til møder. Borgeren kunne godt genkende, at der var sket aflysning af møder, hvilket skyldtes, at hun har svært ved at huske at komme til møder. Borger oplyste, at hun har funktionsnedsættelser, der betyder, at hun nogle gange ikke kan komme til møder, og ofte først kommer i tanke om et møde efter, at mødet skulle være afholdt.

Jeg aftalte med borgeren, at jeg skulle deltage i det næste møde i familieafdelingen, og at jeg ville sende en sms til hende før mødet, så hun huskede at komme.

Jeg spurgte ind til borgerens liv og hverdag, og borger fortalte, at hun var sygemeldt og var blevet opsagt fra sit job på grund af sygdom, at hun og hendes datter havde store udfordringer ved at bo i deres lejlighed, da der var meget larm fra lejligheden ovenover, som er en akutbolig med jævnlig udskiftning af beboere. Både mor og datter er meget lydfølsomme og må ofte bære høreværn hjemme.

Borger fortalte, at hun mangler overblik og struktur i sit liv.

Jeg gik med til næste møde i sygedagpengeafdelingen og sendte en sms til hende forud for mødet, så hun huskede at komme til mødet.

Jeg gik videre med hendes ønske om at få en anden lejlighed. Det viste sig, at borger tidligere havde fået tilbudt en anden boligløsning end den nuværende, men at borger ikke havde fået fulgt op på tilbuddet.

Jeg sendte en ansøgning til socialafdelingen om at få bevilget en støtte-/kontaktperson og deltog i et udredningsmøde sammen med borgeren.

Borgeren og borgerens datter fik hjælp af familieafdelingen, borgeren har fået et tilbud om at flytte over i en anden lejlighed, og borgeren har fik bevilget en støtte-/kontaktperson.

## Eksempel

En borger på 45 år henvendte sig til mig for at få hjælp til at søge en bolig gennem kommunen. Han fortalte, at han har boet hjemme hos sin mor i flere år, at han har mange problematikker, og at han gerne vil på førtidspension, da han mener, at han ikke har nogen arbejdsevne. Borgeren har været tilknyttet jobcenteret i mange år og modtager kontanthjælp.

Borgeren havde tilfældigvis hørt om, at der er en borgerrådgiverfunktion i Frederiksberg Kommune, så derfor henvendte han sig til mig.

Vi udfyldte sammen en ansøgning om en bolig, som jeg sendte til Boligteamet.

Jeg tog kontakt til socialafdelingen og spurgte til, om de ville kontakte borgeren, da han havde brug for hjælp.

Jeg tog også kontakt til jobcenteret for at få en status på hans ledighedsforløb, herunder om jobcenteret vurderede, at borger var i målgruppen for førtidspension.

I aktindsigten fra jobcenteret kunne jeg se bl.a., at borgeren havde bedt sin jobkonsulent om hjælp til at finde en bolig, og at jobkonsulenten havde svaret, at det kunne hun ikke hjælpe med, da hun havde at gøre med beskæftigelse, og at borgeren skulle kontakte socialafdelingen. Jobkonsulenter havde også noteret, at borgeren "ofte afbryder samtalen og skifter emne til andre ting, såsom hjælp til bolig, tandbehandling, og alt muligt andet."

Jeg tog efterfølgende kontakt til jobkonsulenten for at høre om status i borgerens sag, og hvad næste sagsskridt ville være. Jeg bad om et møde, hvor jeg ville deltage sammen med borgeren. På mødet kunne jeg forstå, at jobcenteret ville fremlægge sagen for rehabiliteringsteamet, når jobcenteret havde fået svar på de sidste spørgsmål fra borgeren og borgerens læge. Jeg bad om, at borgeren fik mulighed for at svare på spørgsmålene på mødet og ikke ved brev senere, da der ville være en risiko for, at borgeren ikke svarede på et brev. Borgeren fik efterfølgende bevilget en ældre-/handicapbolig og førtidspension. Socialafdelingen tog kontakt til borgeren. Jeg hjalp også borgeren med at få sendt den rigtige dokumentation til ydelsescenteret, så han kunne modtage enkeltydelse til et par briller. Jeg kunne af aktindsigten se, at der tilbage i efteråret 2023/januar 2024 havde været et samarbejde på tværs af jobcenteret og socialafdelingen omkring hjælp til borgeren.

Jeg er af den opfattelse, at de to borgere ikke havde fået den hjælp, som de endte med at få, hvis de ikke havde henvendt sig til mig, og jeg nysgerrigt havde spurgt ind til deres liv, vejledt og draget omsorg over for dem ved at "tage dem i hånden" og ansøgt sammen med dem og deltaget i møder sammen med dem i de relevante afdelinger. I det sidste eksempel er det tydeligt, at borgeren ikke har fået den relevante vejledning om alle de forhold, som han havde brug for hjælp til. Jobkonsulenten kunne kun forholde sig til beskæftigelsesdelen.

En kommune har en omsorgsforpligtelse over for borgerne. Det ser man ved, at en kommune som offentlig myndighed bl.a. skal varetage borgernes interesser forsvarligt, sikre korrekt og rimelig sagsbehandling og undgå, at borgeren lider et tab af rettigheder på grund af manglende vejledning.

Det fremgår af forvaltningslovens § 7, at

*"En forvaltningsmyndighed skal i fornødent omfang yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse om spørgsmål inden for myndighedens område".*

Det følger direkte af forskellige lovbestemmelser og af god forvaltningsskik, at en forvaltningsmyndighed også skal vejlede på eget initiativ og ikke lade sig begrænse af de spørgsmål, som borgeren måtte stille. Kommunen skal aktivt vejlede om rettigheder og pligter, give oplysninger om relevante handlemuligheder og tilpasse vejledningen til borgerens situation, sådan at vejledningen er reel og forståelig for borgeren.

Det betyder også, at den enkelte sagsbehandler skal have blik for den enkelte borgers situation ud fra en helhedsorienteret synsvinkel for at kunne give den nødvendige vejledning og også reelt hjælpe borgeren videre til fx en anden afdeling. Det kan gøres ved, fx at sagsbehandleren skaber kontakten til den anden afdeling for borgeren.

Kommunens opdeling af opgaveløsningen i afdelinger, hvor medarbejderne er specialister og administrerer lovgivningen inden for forskellige lovområder fx jobcenteret, socialafdelingen og sundheds- og omsorgsafdelingen besværliggør en helhedsorienteret tilgang til borgerne.

Det er derfor nødvendigt, at have en særlig opmærksomhed på, at den enkelte sagsbehandlers omsorgsvejledningsforpligtelse rækker videre end til et specifikt fagområde. De har en generel borgertilpasset vejledningspligt over for borgeren på relevante områder, som varetages i kommunen. Vejledningspligten rækker videre end blot at henvise borgeren til at kontakte den anden afdeling, hvis det bør stå klart for den pågældende medarbejder, at det er borgeren ikke i stand til. I de situationer vil det være nærliggende, at sagsbehandleren skaber kontakten for borgeren til den anden afdeling.

Jeg anbefaler, at man har fokus på at få hjulpet de mest udsatte og svage borgere og de borgere, der har komplekse sager i flere afdelinger. Det kan fx gøres ved at udpege en koordinerende sagsbehandler, der har til opgave at sikre, at borgerens behov for hjælp på tværs af afdelingerne bliver tydeliggjort, og at der sker fremdrift og handlinger på områderne.

## 2. Fokus på at sikre fremdrift i sagerne – lang sagsbehandlingstid

Lang sagsbehandling er det selvstændige tema, som jeg har modtaget flest henvendelser om i 2025.

I min årsberetning for 2024 havde jeg en anbefaling om, at forvaltningen skulle have fokus på at sikre fremdrift i sagerne.

Jeg har valgt at tage det med som anbefaling igen i år, da jeg mener, at det fortsat er et meget vigtigt fokusområde.

Lang sagsbehandlingstid handler om, at borgerne ikke får svar på deres henvendelser, at deres sag er under behandling i meget lang tid, og at det er svært eller umuligt at komme i kontakt med deres sagsbehandler. Det handler også om borgere, der ikke rykker for svar på deres ansøgninger og henvendelser, og at der derfor ikke sker fremdrift i behandlingen af sagerne som konsekvens heraf.

Der kan være flere årsager til, at der er lang sagsbehandlingstid. Det kan fx skyldes, at det tager tid at oplyse sagen, at det ikke er muligt at finde det rigtige tilbud til en borger, og at der er for mange sager pr. medarbejder.

Lang sagsbehandlingstid kan også skyldes, at der er interne procedurer i de enkelte afdelinger, der betyder, at en sag er længere tid undervejs, fx visitations-/godkendelsesprocedurer, at sagen ikke bliver oplyst ordentligt i første omgang, og at der er hyppige sagsbehandlingsskift på grund af stor medarbejderomsætning. Hyppige sagsbehandlerskift forlænger sagsbehandlingstiden, da en ny medarbejder skal sætte sig ind i sagen, og sagen måske ligger stille en periode, og det er påkrævet at oplyse sagen på ny. Lang sagsbehandlingstid kan også skyldes, at borgeren er tilflyttet fra en anden kommune, og det tager lang tid at indhente dokumentation fra tidligere kommune og få truffet eventuelle nye afgørelser.

Det er udtryk for manglende fremdrift, når en henvendelse/sag ligger stille af den eller anden grund.

Nedenfor vil jeg give eksempler på tre borgere, som har henvendt sig til mig, fordi sagsbehandlingen har været langsommelig.

### Eksempel

Jeg modtog den 8. oktober 2025 en henvendelse fra en borger, der modtager ressource-forløbsydelse. Borgeren blev tilkendt en erstatning fra et forsikringselskab, som skulle træde i stedet for ressourceforløbsydelsen i to måneder fra april til juni 2025. Borgeren havde oplyst ydelsesafdelingen om dette og bedt dem om at træffe en afgørelse om, at han ikke kunne modtage ressourceforløbsydelse for samme periode, som han modtog en forsikringsydelse. Afgørelsen skulle han vise forsikringselskabet for at få udbetalt forsikringsydelsen. Da borgeren henvendte sig til mig, havde han hverken modtaget ressourceforløbsydelse eller forsikringsydelse siden april 2025, da ydelsesafdelingen trods gentagne rykkere fra borgeren endnu ikke havde truffet en afgørelse. Jeg kontaktede ydelsesafdelingen, og en uge senere modtog borgeren den ønskede afgørelse. Af afgørelsen fremgik det, at ydelsesafdelingen havde opdaget, at han ved en fejl ikke har fået udbetalt ressourceforløbsydelse for juli, august og september 2025. Afgørelsen indeholdt ikke en forklaring på, hvorfor sagen ikke var blevet behandlet før eller en undskyldning over for borgeren.

### Eksempel

Jeg modtog en henvendelse fra en borger, der fortalte, at hun havde haft en sag på rehabiliteringsteamsmøde flere gange, at rehabiliteringsteamet i oktober 2022 havde indstillet, at hun

skulle på førtidspension, men at pensionsnævnet gav afslag. Pensionsnævnet mente, at den praktik som borgeren havde deltaget i fra 9.8.2021-01.10.2021 ikke havde været tilstrækkelig, og hun blev henvist til et nyt beskæftigelsesrettet forløb. I februar 2025 afsluttede jobcenteret bestræbelserne på at finde et nyt forløb, da det ikke var lykkedes at finde et praktiksted, som kunne imødekomme borgerens begrænsninger i arbejdsevnen. Borgeren ønskede mig på sidelinjen, da hun havde mistet tilliden til arbejdsmarkedsafdelingen. Hendes nuværende sagsbehandler var den fjerde sagsbehandler på sagen, og borgeren oplevede, at der i årevis ikke havde været fremdrift i hendes sag, men at den havde ligget stille. Borgeren havde sin sag på møde i rehabiliteringsteamet igen i januar 2026 med indstilling til pensionsnævnet om førtidspension, hvilket er tilkendt fra den 1. marts 2026.

### Eksempel

En borger henvendte sig til mig i september 2025 om, at der endnu ikke var truffet afgørelser i familieafdelingen omkring hjælp til borgeren og borgerens barn, efter at de var flyttet til Frederiksberg fra en anden kommune i begyndelsen af april 2025. Det havde været en kompliceret sag at behandle for familieafdelingen, og sagen havde ligget stille i perioder på grund af sagsbehandlerens fravær. Der havde været truffet afhjælpende foranstaltninger fra familieafdelingens side for at sikre, at familien modtog hjælp, imens sagen blev behandlet. Det lange forløb havde være meget utrygt for borgeren og skabt usikkerhed om, hvorvidt de ville fortsætte med at få den hjælp, som de fik i den anden kommune, eller om de ville få mindre hjælp.

Det følger af god forvaltningsskik, at sager skal behandles inden for rimelig tid, og at sagsbehandlingen ikke må trække ud.

At en sag bliver behandlet i ordentlig tid, har stor og meget konkret betydning for borgeren. Det handler både om retssikkerhed, tryghed og borgerens mulighed for at indrette sit liv.

Når sagsbehandlingen trækker unødigt ud, kan borgeren stå i uvished i lang tid – fx om ydelser, gæld, arbejde, uddannelse, helbred og familieforhold. Borgeren kan også risikere ikke at have et forsørgelsesgrundlag i en periode eller helt at miste rettigheder.

Jeg anbefaler, at der udmeldes en sagsbehandlingstid over for den enkelte borger, og at forvaltningen løbende holder borgeren orienteret om fremdriften i sagen, hvis man ikke kan overholde sagsbehandlingstiden.

Jeg anbefaler også, at man i den enkelte afdeling sikrer sig, at skift af sagsbehandler/sygemeldte sagsbehandlere ikke forlænger sagsbehandlingen unødigt, og at man sikrer en god overlevering, så borgeren ikke oplever at skulle starte forfra, når der sker skift af sagsbehandler.

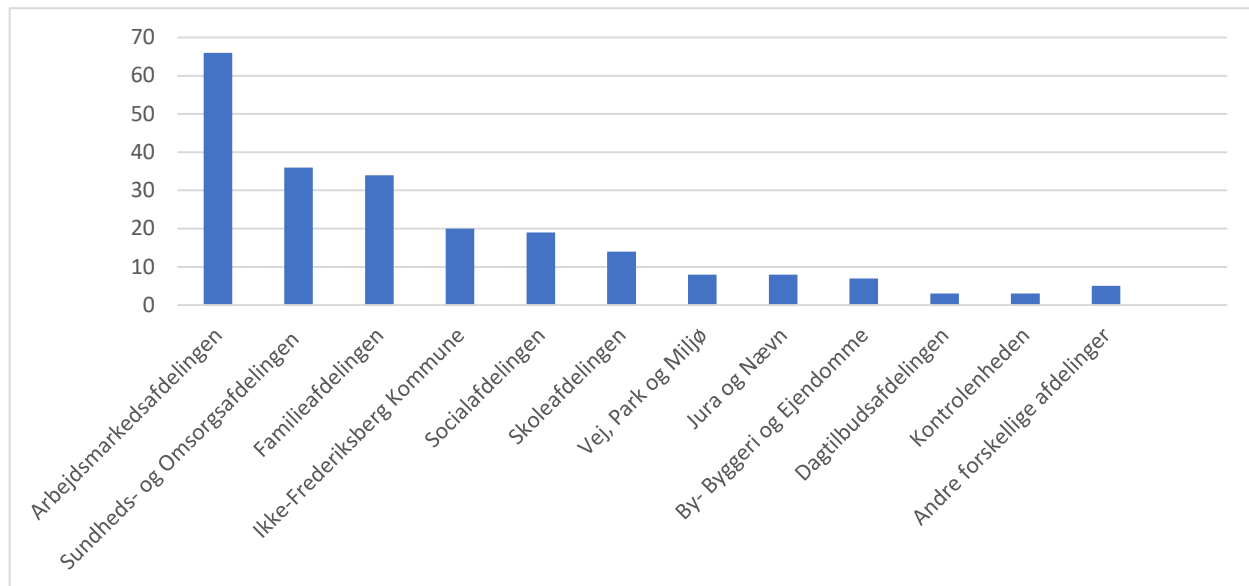
Jeg anbefaler derudover, at man tilstræber, at IT-systemerne kan understøtte ledelsesmæssig opfølgning på fremdriften af sagerne.



## Statistik

Borgerrådgiveren har som tidligere nævnt modtaget henvendelser fra 193 borgere om 223 forskellige forhold.

### Henvendelserne fordelt på de enkelte afdelinger



Der er flest henvendelser om forhold på arbejdsmarkedsafdelingens område.

Der er kommet 66 henvendelser på arbejdsmarkedsafdelingens område mod 39 henvendelser i 2024. Det er 27 flere henvendelser, hvoraf de 18 omhandler henvendelser fra borgere omkring økonomisk hjælp fra ydelsescenteret. Indførelsen af nye kontanthjælpsregler i 2025 med meget lavere satser til følge for flere borgere, og de generelt høje fødevarepriser presser borgerne økonomisk og kan forklare en del af de flere henvendelser.

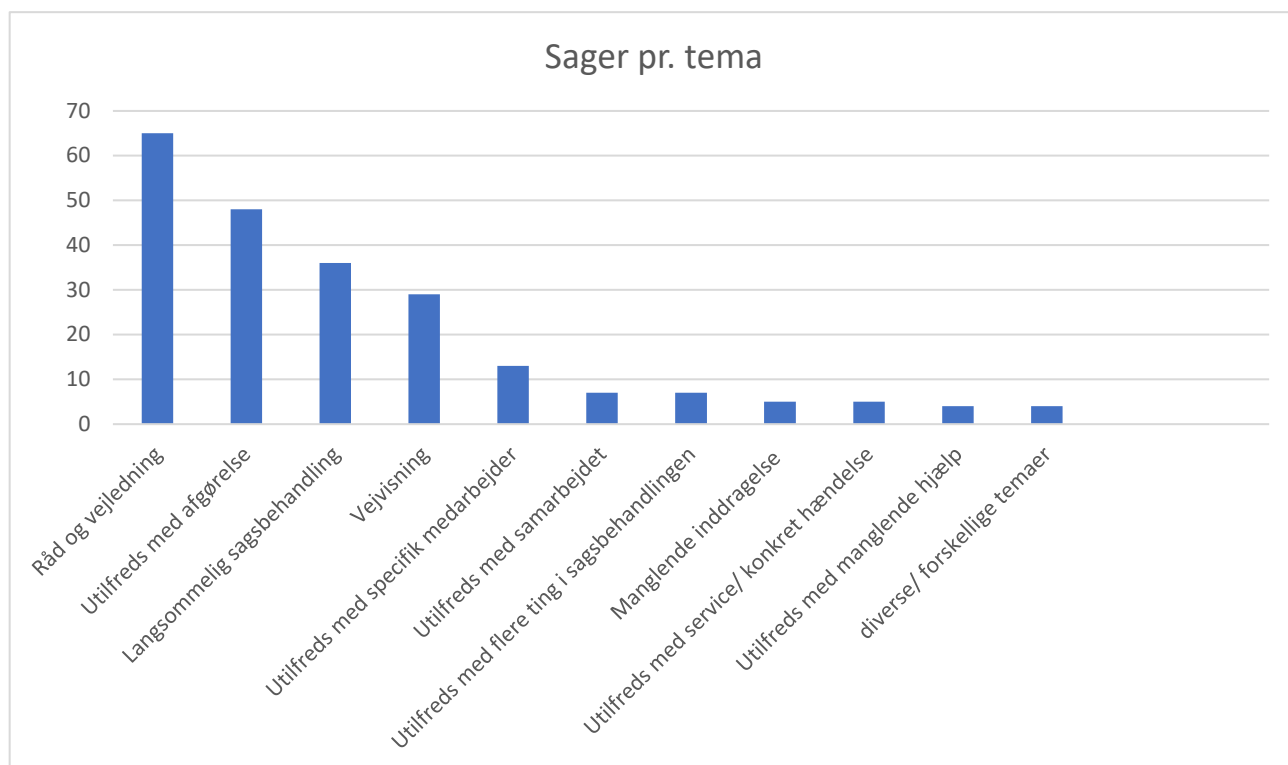
Da der er tale om få henvendelser i forhold til arbejdsmarkedsafdelingens samlede aktiviteter vil antallet af henvendelser til borgerrådgiveren alt andet lige kunne variere fra år til år, uden at der nødvendigvis vil kunne peges på årsager hertil.

Der er kommet 36 henvendelser inden for Sundheds- og Omsorgsområdet mod 35 i 2024.

På familieafdelingens område er der kommet 34 henvendelser mod 52 henvendelser i 2024.

Da der er tale om få henvendelser i forhold til familieafdelingens samlede aktiviteter vil antallet af henvendelser til borgerrådgiveren alt andet lige kunne variere fra år til år, uden at der nødvendigvis vil kunne peges på årsager hertil.

## Henvendelserne fordelt på emner



De fleste henvendelser omhandler råd og vejledning, utilfredshed med afgørelser og langsommelig sagsbehandling.

I 65 af sagerne henvendte borgerne sig for at få råd og vejledning. Råd og vejledning dækker over mange forskelligartede henvendelser. Det er borgere, der fx beder om min vurdering af en given hændelse eller situation med henblik på, om borgeren vil gå videre med sagen og borgere der gerne vil have mit input til, om det kan "betale sig" at klage. Det er også borgere, der gerne vil have til hjælp til at håndtere, hvad de oplever som en konflikt med forvaltningen.

I 48 af sagerne var borgerne utilfredse med afgørelserne. Her vejleder jeg om klagemuligheder og tilbyder sparring på argumenter i en klage eller skriver selve klagen sammen med borgeren. Borgerne kan også være utilfredse med sagsbehandlingen omkring afgørelsen.

I 36 af sagerne henvendte borgerne sig til mig, da de oplevede langsommelig sagsbehandling. I de situationer tager jeg kontakt til forvaltningen og indgår i en dialog omkring status på sagen og forklaring på, hvorfor sagsbehandlingstiden trækker ud, og hvornår borgeren kan forvente en tilbagemelding/ afgørelse eller afklaring.