



Borgerrådgiverens årsberetning

For 2024



Indholdsfortegnelse

1.: Indledning	2
2.: Hvordan foregår arbejdet som borgerrådgiver?	2
3.: Henvendelser og klager i 2024	3
3.1.: Børn og Kultur	6
3.2.: Social & Sundhed	8
3.3.: Jobcenter og Borgerservice	10
3.3.1.: Jobcentret	10
3.3.2.: Borgerservice	12
3.4.: Plan, Teknik & Miljø	13
3.5.: Udenfor Kommunens område	15
4.: Oversigt over årsberetningens anbefalinger	16
4.1.: Kort opsummering af opmærksomhedspunkterne i årsberetningen for 2023	17
5. Organisatorisk, forankring, fysiske placering og øvrige rammevilkår for borgerrådgivningsfunktionen	18
5.1.: Borgerrådgiverens fysiske placering	18
5.2.: Borgerrådgiverens samspil med forvaltningen	18
5.3.: Borgerrådgivernes landsdækkende organisering	19
5.4.: Borgerrådgiverens funktion - Hvad kan borgerrådgiveren hjælpe med?	19
5.5.: Borgerrådgiverens funktion - Hvad kan borgerrådgiveren ikke hjælpe med?	20

Borgerrådgiverens årsberetning for 2024

1.: Indledning

Hermed fremlægger Aabenraa Kommunes borgerrådgiver årsberetningen for 2024. Der er tale om den anden årsberetning og den første, der gælder for et helt kalenderår, idet 2024 er det første hele år med en borgerrådgiver i Aabenraa Kommune.

Det har været et travlt år.

Antallet af henvendelser har været uventet højt, nemlig 520 i alt. Det samme gør sig gældende i forhold til antallet af klager, der samlet er på 201.

I 2023, hvor Aabenraa Kommune havde en borgerrådgiver i ca. 8,5 måneder, var det samlede antal henvendelser 275, og antallet af klager 104. Omsat til helårsniveau svarer dette til 386 henvendelser og 147 klager. Antallet af henvendelser ligger i denne forstand 35% højere i 2024 end forventet på baggrund af antallet af henvendelser i 2023. Ligeledes ligger antallet af klager 37% højere i 2024 end forventet på baggrund af antallet af klager i 2023.

De sidste måneder i 2023 lå på samme høje niveau, og januar 2025 gør med 56 henvendelser også. Det må antages, at det høje antal henvendelser og klager er udtryk for, at ordningen nu er bredt kendt blandt kommunens borgere, samt at forvaltningerne jævnligt henviser borgerne til at kontakte borgerrådgiveren. Så det er nok det niveau, der kan forventes fremadrettet.

2.: Hvordan foregår arbejdet som borgerrådgiver?

På landsplan udarbejdes der samlede årlige opgørelser over kommunernes virke, der er helhedsorienterede og giver mulighed for at vurdere den enkeltes kommunes indsats på en mere overordnet måde og/eller i forhold til andre kommuner. Et eksempel er Danmarkskortet over Ankestyrelsens afgørelser i klagesager.

Borgerrådgivningsfunktionen tager typisk afsæt i henvendelser fra kommunens borgere. En sag starter med at en borger kontakter borgerrådgiveren og beder om hjælp. Hjælpen kan antage forskellige former, men afsættet er (næsten) altid henvendelsen fra borgeren.

Det betyder blandt andet, at borgerrådgiverens oplevelse af hvordan forvaltningerne arbejder og hvordan regler og love overholdes, afspejler de sager, der kommer fra borgerne. Et egentligt og dækkende helhedsbillede kan man som borgerrådgiver ikke give på baggrund heraf. Hertil kommer, at vinklen på henvendelserne er den enkelte borgers, borgerens retssikkerhed og borgerens oplevelse af retssikkerhed. Det betyder, at borgerens oplevelse af mødet med kommunen får en central rolle i arbejdet som borgerrådgiver. Det betyder også, at årsberetningens beskrivelse af kommunen og analyse af kommunens virke og samspil med borgeren bliver præget af de henvendelser, der kommer til borgerrådgiveren.

Anbefalingerne, der fremsættes i årsberetningen, afspejler disse forhold. Anbefalingerne skal ses i sammenhæng med og som supplement til de løbende justeringer og udviklingstiltag, der foregår i forvaltningerne. Anbefalingerne er borgerrådgiverens tilbagemelding til byrådet på baggrund af det billede af forvaltningernes virke det forgangne år, borgerrådgiveren har. Nogle anbefalinger er allerede iværksat i forlængelse af det løbende samarbejde i årets løb.

Borgerrådgiveren har ingen instruktionsbeføjelser over forvaltningerne og kan derfor ikke pålægge forvaltningen at følge op på anbefalingerne.

3.: Henvendelser og klager i 2024

De indkomne henvendelser er i figur 1 opdelt i 6 kategorier, herunder klager. Klagesagerne er oftest omfattende og kræver en betydelig større indsats, mere dialog og ofte også mere skrivearbejde. Omvendt er indsatsen i vejvisningssager oftest væsentligt mindre.

Figur 1.: Oversigt over typer af henvendelser

Klager og hjælp til klageprocessen	201
Vejvisning til rette forvaltning	45
Vejvisning til ekstern samarbejdsrelation*	23
Rådgivning og vejledning	155
Intern sparring**	13
Øvrige henvendelser	83
I alt	520

*"Eksterne samarbejdsrelationer" er andre kommuner, Region Syddanmark (herunder sygehuse), Familieretshuset, Politiet, Udbetaling Danmark, Ankestyrelsen, Kriminalforsorgen, Aabenraa Selvhjælp, Sozialdienst Nordschleswig og flere.

**Med "Intern sparring" menes når ledere og medarbejdere ringer til borgerrådgiveren for at drøfte en sag – typisk omkring håndtering af vanskelige borgersager. Der har i 2024 været 13 henvendelser fra kommunens egne ledere og medarbejdere.

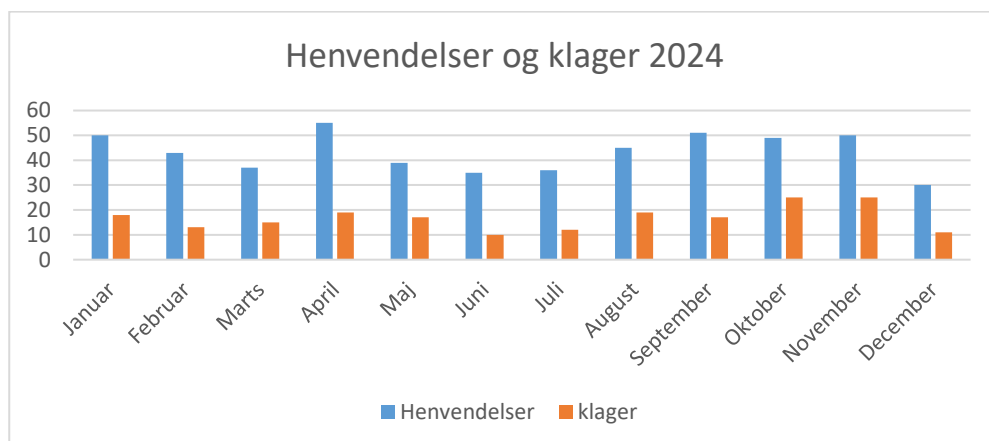
Som det fremgår af figur 2, er der forholdsvis mange henvendelser fra borgerne i Aabenraa Kommune, sammenlignet med de andre kommuner. Forskelle i registreringspraksis kan forklare en mindre del, nyhedens interesse ligeledes en mindre del. Det er væsentligt at rette fokus mod de henvendelser, der handler om emner, der falder udenfor det kommunale område. De udgør 142 og de 520 henvendelser. Det svarer til 27% af samtlige henvendelser. Det er en større andel end i de andre kommuner.

Figur 2.: Oversigt over antallet af henvendelser (udvalgte kommuner)

Kommune	Henvendelser	Indbyggere (1.000)	Henvendelser pr. 1.000 indbyggere
Aabenraa (2024)	520	59	8,8
Haderslev (2023)	382	55	6,9
Kolding (2023)	241	94	2,6
Vejle (2023)	404	121	3,3
Esbjerg (2023)	683	116	5,9

Det er min vurdering, at det giver god mening at bruge tid på henvendelserne, der falder udenfor det kommunale område. Oftest er det hurtigt at hjælpe borgeren videre og det er tydeligt, at det betyder meget for den enkelte borger, at de kan få hjælp til at få styr på deres situation. På denne måde virker hjælpen som imagepleje og gavner borgerens opfattelse af Aabenraa Kommune som et sted, hvor man bliver set og hørt og får hjælp til at komme videre.

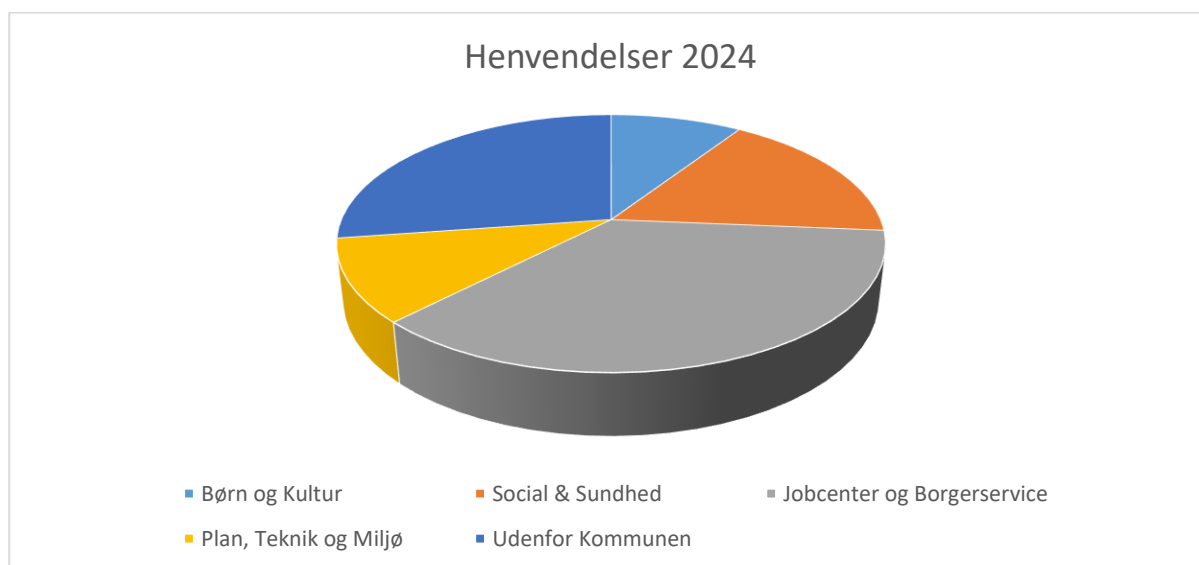
Figur 3.: Oversigt over antallet af henvendelser og klager fordelt månedsvist



En henvendelse er en mundtlig, skriftlig, telefonisk eller personlig kontakt, hvor en borger kontakter borgerrådgiveren med en bestemt problemstilling (somme tider flere problemstillinger). Hvis den samme borger henvender sig flere gange med en ny problemstilling, tæller den nye henvendelse særskilt med. Det betyder, at antallet af unikke cpr. nr. er lavere end antallet af henvendelser.

I 2024 er der 12 borgere, der henvender sig flere gange med nye problemstillinger i løbet af året. Samlet tegner disse 12 borgere sig for 39 henvendelser. Det betyder, at antallet af henvendelser er 27 større end antallet af cpr. nr.

Figur 4.: Oversigt over fordelingen af henvendelserne på forvaltninger i 2024



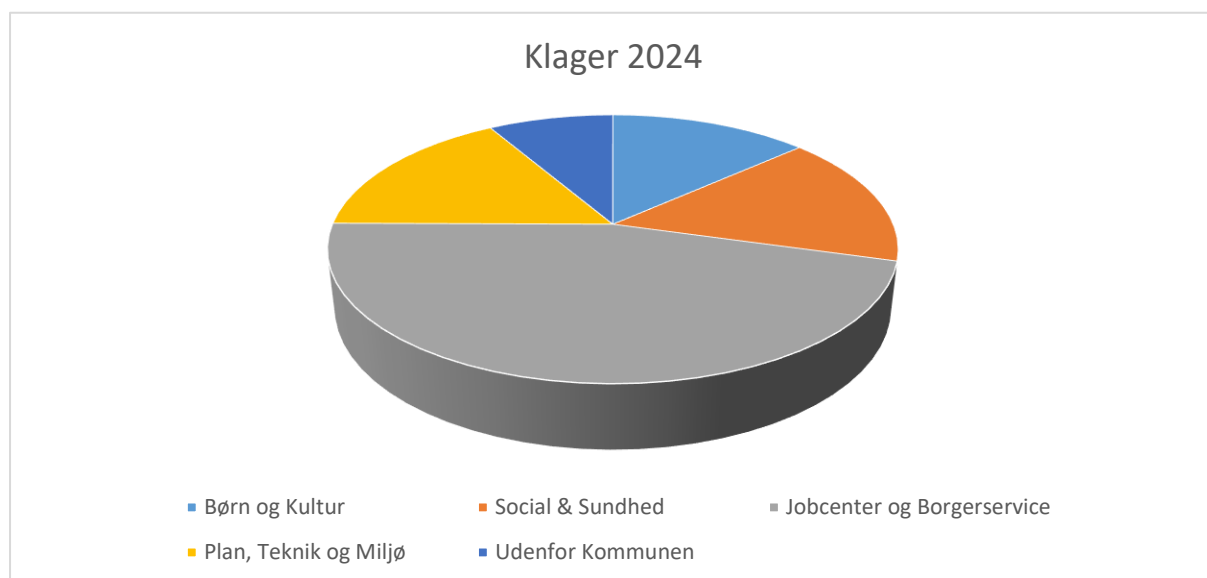
Figur 4 og figur 5 viser fordelingen af henvendelserne på forvaltningerne. Det fremgår, at en ret stor del af henvendelserne handler om Jobcenteret og Borgerservice. Samme billede ses i de fleste andre kommuner.

Figur 5.: Den procentvise fordeling af henvendelserne på forvaltningerne

Henvendelser	Antal	Procentfordelt
Børn og Kultur	48	9,2
Social & Sundhed	89	17,1
Jobcenter og Borgerservice	187	36,0
Plan, Teknik og Miljø	54	10,4
Udenfor Kommunen	142	27,3
I alt	520	100

Fordelingen af henvendelserne på forvaltningerne i 2024 ligner fordelingen i 2023.

Figur 6.: Oversigt over fordelingen af klager på forvaltninger i 2024



Figur 7.: Den procentvise fordeling af klagerne på forvaltningerne

Klager	Antal	Procentfordelt
Børn og Kultur	27	13,4
Social & Sundhed	32	15,9
Jobcenter og Borgerservice	92	45,8
Plan, Teknik og Miljø	33	16,4
Udenfor Kommunen	17	8,5
I alt	201	100

Klagerne fordeler sig på forvaltningen i 2024 nogenlunde som i 2023. Sammenlignet med andre kommuner er fordelingen forventelig.

Figur 8.: Hvad klager borgerne over?

Selve afgørelsen	75
Manglende svar og/eller tilbagemelding	17
Afgørelsesgrundlagets manglende fuldstændighed (borgeren mener ikke, at forvaltningen har taget tilstrækkeligt hensyn til konkrete forhold i sagen, eller helt har udeladt at inddrage elementer i sagen)	13
Dårlig rådgivning eller vejledning (dækker også over at borgeren føler, at de ikke har fået forklaret konsekvenserne af en given handling)	10
Langtrukket sagsbehandling (f.eks. ventetid til rehabiliteringsteamet, eller når der er lang sagsbehandlingstid i klageinstansen). Men der er også set sager, hvor borgeren har været i kontanthjælpssystemet i en lang årrække	27
Sagsbehandlerens ageren eller facon Opfølgningen foregår i disse sager via nærmeste leder	30
Manglende lovgrundlag eller manglende kommunalt tilbud (Når borgeren føler der er brug for støtte, der ikke findes noget lovgrundlag for at tilbyde)	9
Andet (f.eks. misforståelser eller fejlvurderingen fra sagsbehandleren samt borgerens utilfredshed med karakteren af kommunens støtte/tilbud)	20
I alt*	201

*hvis borgerens klage kan passe i flere kategorier, er den tungestvejende valgt

Når en borger ønsker at klage over selve afgørelsen, handler opgaven om at støtte borgeren i at få udarbejdet en klage, der er så god som mulig, og som holdes i en sober og ordentlig tone.

I 2024 er der ingen borgere, der har klaget til borgerrådgiveren over deres sagsbehandler eller sagsbehandlingen uden også at klage over afgørelsen. Dette understreger, at det for borgeren primært må være resultaterne og afgørelserne af deres forløb, der er afgørende.

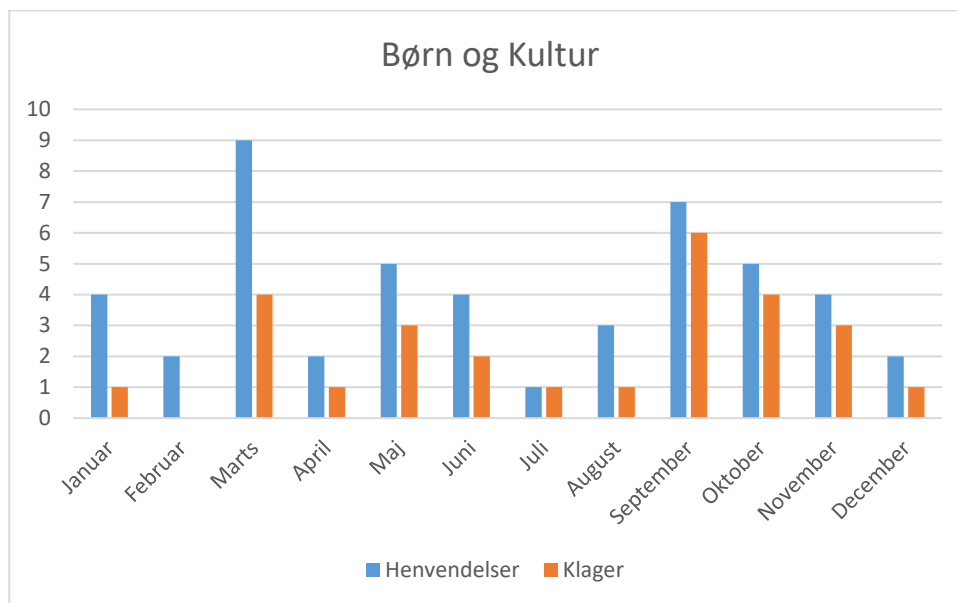
Årsberetningen er opdelt i afsnit svarende til kommunens forvaltninger. Hvert afsnit giver et (udvalgt) billede af borgernes henvendelser og klager og håndteringen heraf. Der indgår cases til at beskrive udvalgte problemstillinger, herunder i passende omfang hvordan samspillet med forvaltningen har været i den konkrete sag. Under hvert afsnit fremgår et antal anbefalinger til forvaltningsområdet.

3.1.: Børn og Kultur:

I 2024 har der været enkelte henvendelser, der handler om skoleområdet. Men hovedparten af henvendelserne handler om Børn og Familieafdelingen.

I forhold til den almindelige kommunikation med borgerne har forvaltningen en del skriftligt informationsmateriale. Noget af dette materiale var af lidt ældre dato og jeg har anbefalet et systematisk genbesøg af det foreliggende borgerrettede informationsmateriale. Forvaltningen var i forvejen opmærksom herpå og har fulgt op på anbefalingen.

Figur 9.: Henvendelser og klager på Børn og Kultur området



Jævnligt henvender forældre (oftest moderen) sig på vegne af et voksent (eller næsten voksent) barn. Der er som regel tale om unge mennesker, der har forskellige udfordringer med at klare sig økonomisk, socialt og på arbejdsmarkedet.

Enkelte gange har der været tale om et ungt menneske med forskellige udfordringer, der ikke "er kommet med" i den systematiske overgang fra barn til voksen. Det har ikke været muligt at identificere en enkelt konkret forklaring, men et bud kunne være, at forholdsvist velfungerende unge i velfungerende familier godt kan "gå lidt under radaren".

Når den hidtidige ramme stopper, bliver den unges problemer pludseligt tydelige. Jeg anbefaler forvaltningen at have en særlig opmærksomhed på disse unge, når de dukker op.

I forbindelse med sagsbehandlerskifte har der været eksempler på, at borgerne ikke er glade for den nye sagsbehandler og mener, at den gamle bedre kunne/ville støtte dem. Ofte er der tale om langvarige forløb, hvor forældre, børn/unge og sagsbehandler opnår en slags personlig relation. Jeg anbefaler styrket fokus på dialogen, når forvaltningen skifter en borgers sagsbehandler.

Case om ny sagsbehandler:

En mor henvender sig for at klage over at hendes søn har fået en ny sagsbehandler. Moderen oplyser, at familien ikke har fået nogen forklaring på hvorfor. Den nye sagsbehandler har en noget anden tilgang til hendes søns udfordringer end den hidtidige, og moderen føler ikke, at den nye sagsbehandler "kan se hendes søn".

På et efterfølgende telefonmøde forklarer teamlederen, at sagsbehandleren selv havde ønsket at skifte arbejdsområde til en anden afdeling og at det gav god mening set fra afdelingens side. Teamlederen var enig i anbefalingen af, at afdelingen burde have sikret en bedre formidling omkring sagsbehandlerskiftet til borgerne i den konkrete sag.

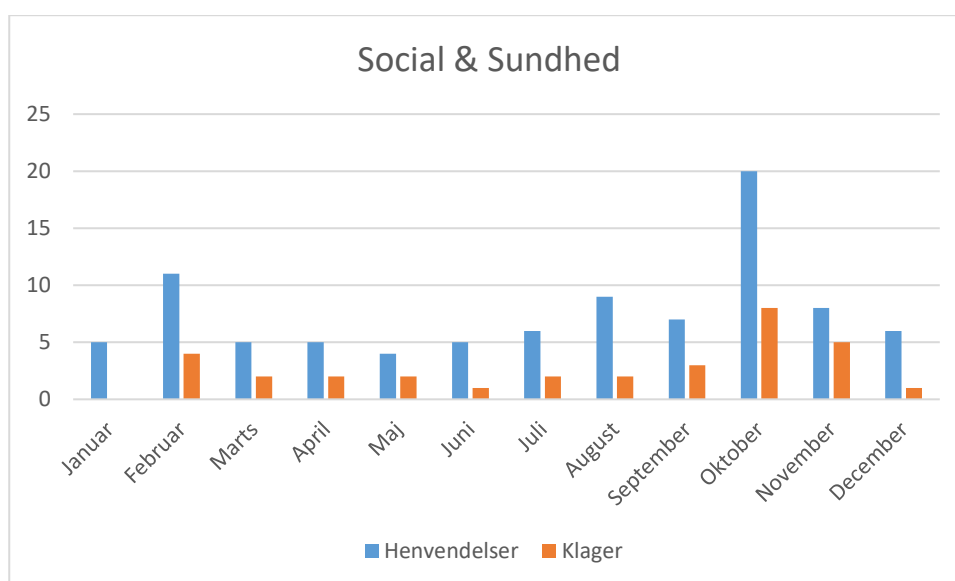
Omvendt er der af og til borgere, der ønsker en nye sagsbehandler, fordi de oplever, at samarbejdet med deres hidtidige sagsbehandler ikke kører, som de ønsker. Jeg oplever, at jeg som borgerrådgiver har en god dialog med forvaltningen i disse sager og ofte kan bidrage til at samarbejdet mellem borgerne og sagsbehandleren kommer på sporet igen. Sagsbehandlerskrifte er en omfattende og tidskrævende proces og jeg er enig med forvaltningen i, at det kun helt undtagelsesvist er den rigtige og bedste løsning.

Det har været berigende at have været inviteret til at deltage i borgermøder i Børn og Familieafdelingen. Det har givet mig et værdifuldt indblik i hvordan afdelingen arbejder i mødet med borgerne. Det er min oplevelse, at min deltagelse har bidraget konstruktivt til en god løsning og et godt mødeforløb.

3.2.: Social & Sundhed:

I 2024 har 2 afdelingschefer fundet nye udfordringer og der er kommet 2 nye til. Det betyder både nye udfordringer og nye muligheder for borgerrådgiverfunktionen og samarbejdsrelationerne til forvaltningen.

Figur 10.: Henvendelser og klager på Social & Sundhed



Det høje antal henvendelser i oktober fordeler sig på alle afdelinger i forvaltningen og der tegner sig ikke noget billede af et bestemt henvendelsesmønster.

Case om borger, der ønsker at "bytte ydelser"

En borger henvender sig på vegne af sin mor for at klage over manglende fleksibilitet i den hjemmehjælp moderen får tilbudt. Moderen vil gerne have datteren til at hjælpe sig med nogle bestemte opgaver som hjemmeplejen plejede at udføre og vil til gengæld gerne have hjemmeplejen til at udføre andre opgaver.

Borgeren havde uden succes forsøgt at få ændret måden, hjemmehjælpen tilrettelagde hjælpen på. Efter en samtale med en teamleder i Visitation og Understøttelse lykkedes det at få hjemmehjælpen til at imødekomme borgerens ønsker om en anden tilrettelæggelse af hjælpen til moderen, inden for de samlede rammer.

Henvendelse er særligt spændende, fordi den nye ældrelov åbner vide muligheder for at "bytte ydelser" og det er derfor vigtigt, at de medarbejdere, der konkret står ude hos borgerne, formår at tilpasse indsatsen efter borgerens behov og ønsker og indenfor de samlede rammer. Jeg anbefaler derfor at sikre, at mulighederne og rammerne for fleksibilitet i den konkrete tilrettelæggelse af hjælpen hos den enkelte borger er kendte og kan anvendes af medarbejderne.

Ankestyrelsen kritiserede i 2024, at der ikke fremgår et personnavn på afgørelserne fra Transportteamet. Dette er drøftet med ledelsen i Visitation og Understøttelse. Underskriften "Transportteamet" anvendes for at undgå eksponering af konkrete medarbejdere. Jeg anbefaler at lade en teamleder skrive under på afgørelser mv. således, at borgeren har en konkret person, de kan henvende sig til, når der er brug for det.

Der er en gruppe borgere, der særligt kalder på opmærksomhed. De kommer først frem, når "det er gået helt galt". Hvis ikke de er modtagelige for kommunens opsøgende medarbejdere, er de svære at hjælpe. Det drejer sig typisk om mænd fra midt i halvtredserne og op. Livet er kørt af sporet for dem, og de magter ikke at bede om hjælp. Ofte har de ikke længere noget netværk. Som regel har de tidligere haft jobs, familie og andre relationer, men med tiden er de blevet isolerede (eller har isoleret sig). Jeg anbefaler at forvaltningen har et særligt fokus på denne gruppe borgere - gerne i samarbejde med Jobcentret og Aabenraa Selvhjælp (eller lignede organisationer).

Case om ældre mand

En ældre mand kontakter mig og fortæller, at han ikke har råd til medicin og at han gerne vil sælge og fraflytte sit hus i et mindre bysamfund i kommunen og flytte i en ældrebolig. Han har diabetes og lever af kontanthjælp. Huset har han ikke kunnet vedligeholde i en længere årrække og han har ikke råd til at betale for forbrug af vand, varme og el. Han har brug for hjælp til at få sat sit hus til salg og få lavet aftaler om betaling af sit forbrug af vand, varme og el. Han magter ikke at håndtere sin situation og har brug for hjælp til at søge en ny bolig og til at komme til læge og få styr på sin diabetes. Jeg kontakter Aabenraa Selvhjælp og beder dem kontakte manden med henblik på at hjælpe ham.

Samarbejdet med Aabenraa Selvhjælp - særligt i forhold til ovennævnte gruppe af borgere - har været godt i 2024, men Aabenraa Selvhjælp fortæller, at der kan være udfordringer med konkret at komme i kontakt med relevante afdelinger i kommunen.

Kommunens beliggenhed som første stop efter grænsen betyder, at der af og til indvandrer personer til kommunen sydfra. Oftest er det danske statsborgere, der kommer til kommunen. De har hverken forsørgelsesgrundlag eller bopæl. Nogle har levet på gaden i en længere periode.

Case med tilvandrede borgere

Borgerguiden i Borgerservice henvender sig og fortæller, at der står en mand i Borgerservice, der har brug for hjælp. Det viser sig, at der er tale om en mand midt i halvtredserne (han er ikke helt sikker på sin alder). Han oplyser, at han har vandret rundt i Europa i en lang årrække. Han oplyser at livet på landevejen er ved at være for hårdt for ham og at han ønsker at opsøge sin mor, som han ikke har set i mange år. Derfor er han kommet tilbage til Danmark og vil gerne "ind i systemet" igen.

Som regel beder jeg disse borgere kontakte Den Blå Oase, da man her har personale og faciliteter til at samle borgerne op og hjælpe dem videre. I Aabenraa Kommune er der et samarbejde mellem Jobcentret og Myndighedsområdet i forvaltningen omkring anvendelse af forsorgshjem i denne sammenhæng.

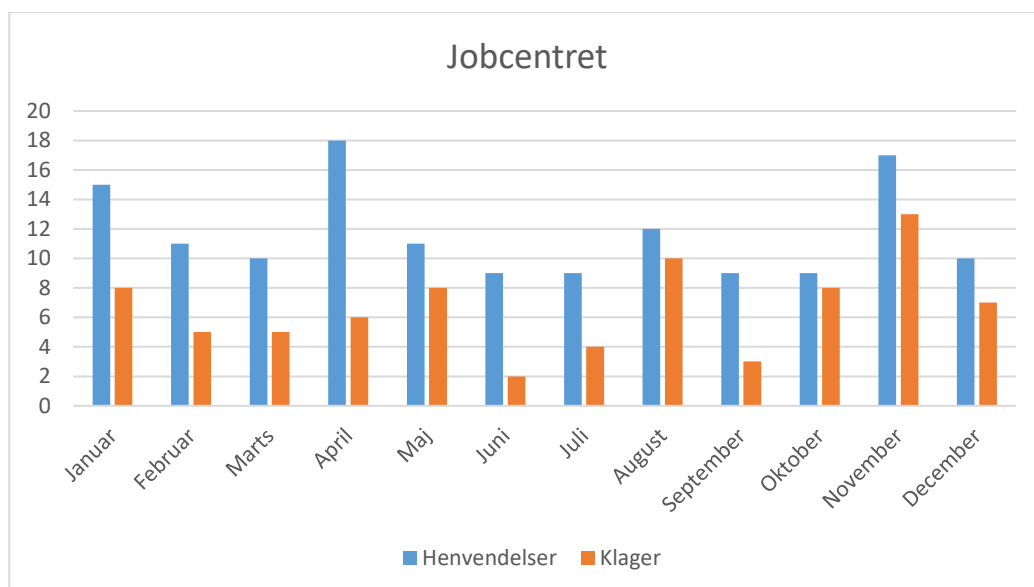
Jeg anbefaler derfor at styrke og understøtte samarbejde med Aabenraa Selvhjælp (og/eller lignende organisationer), der arbejder med udsatte personer, som ikke (umiddelbart) kan indgå i de kommunale tilbud på området.

3.3.: Jobcenter og Borgerservice:

3.3.1.: Jobcentret:

Antallet af henvendelser og klager til Jobcentret er højt. Det samme billede trådte også frem i 2023 og ses tilsvarende i andre kommuner. Det skyldes primært, at afgørelser omkring borgerens forsørgelsesgrundlag træffes i Jobcentret.

Figur 11.: Henvendelser og klager om Jobcenteret



Som nævnt ovenfor er der en gruppe borgere, der (blandt andre) opsøger Aabenraa Selvhjælp for at søge hjælp. Det drejer sig typisk om mænd fra midten af halvtredserne, der ikke (længere) har styr på deres livssituation. De magter ikke at deltage og/eller honorere de krav, der stilles blandt

andet fra Jobcentrets side. Deres egenomsorg og evne til at indgå i sammenhænge, hvor der stilles krav, er dårlig, og de har sommertider en adfærd, der ikke fremmer deres situation. Jeg anbefaler, at man styrker samarbejdet omkring denne gruppe af borgere med andre relevante afdelinger, både indenfor og udenfor kommunen.

Flere gange i årets løb har jeg modtaget klager fra borgere, som Jobcentret mener er jobparate, mens borgerne selv mener de er aktivitetsparate. Kategoriseringen er afgørende i forhold til de krav, som borgeren skal leve op til. Ud over de borgere, der har henvendt sig til mig omkring dette emne, har jeg fået oplyst, at 3 borgere fra Aabenraa Kommune i løbet af 2024 har henvendt sig om samme emne til Gadejuristen, der holder til i København. Andre borgere har henvendt sig til andre landsdækkende organisationer eller foreninger om samme emne. Jeg anbefaler at Jobcentret undersøger mulighederne for at styrke den systematiske opsamling på denne type klagesager, når de har været behandlet (og er blevet hjemsendt til fornyet behandling i kommunen eller er omgjorte) i Ankestyrelsen, for at sikre bedst mulige afgørelser på området.

Jeg har konstateret betydelig forskel på hvor omhyggeligt høringssvar indarbejdes i den endelige afgørelse. Både i forhold til synlighed og i forhold til om og hvordan den endelige afgørelse bærer præg af indholdet og argumenterne i borgerens høringssvar. Jeg har oplevet, at den endelige afgørelse ikke ses påvirket af borgerens høringssvar, hvilket giver en stor og unødvendig frustration hos borgeren. Jeg har også set eksempler på hvordan et høringssvar systematisk og ordentligt er indarbejdet i den endelige afgørelse.

Jeg har enkelte gange oplevet, at borgeren ikke har fået sit ønske om fristforlængelse imødekommet og at borgeren dermed ikke har haft mulighed for at afgive et optimalt høringssvar. En enkelt gang har jeg oplevet, at der blev forsøgt indarbejdet et yderligere element i den endelige afgørelse, som ikke indgik i beslutningsgrundlaget i høringsbrevet.

Formålet med en høringsproces er dels at sikre, at borgeren føler sig hørt og set, men også for helt formelt et understøtte sagens fulde belysning, inden der træffes afgørelse. Derfor er det problematisk, hvis borgeren ikke føler sig hørt eller set. Det er også problematisk, hvis det ikke tydeligt fremgår af den endelige afgørelse, at der er taget stilling til borgerens input i høringssvaret.

Jeg anbefaler at Jobcentret arbejder på at styrke den interne "best practice" i forhold til hvordan borgernes høringssvar indarbejdes i den endelige afgørelse. Samt prioriterer synliggørelsen heraf i forhold til borgeren.

Flere borgere har givet udtryk for deres usikkerhed om hvilke informationer Jobcentret sender til Ankestyrelsen i klagesager. Herunder om alt relevant materiale fremsendes. Jeg anbefaler derfor, at Jobcentret sender borgeren en kopi af det samlede materiale, Jobcentret har sendt til Ankestyrelsen. Dette vil øge borgerens følelse af retssikkerhed og vil også give borgeren mulighed for at fremsende relevant supplerende materiale til Ankestyrelsen, så sagen belyses bedst muligt.

Case om stop af sygedagpenge og raskmelding

En borger henvender sig da hans sagsbehandler har oplyst ham om, at hans sygedagpengeperiode nærmer sig sin afslutning. Borgeren mener, at hans sygedagpenge skal forlænges, da han har en aktiv arbejdsskadesøg kørende. Han har pådraget sig en skade på sit arbejde, der giver ham rygsmerter og hæmmer ham i det daglige.

Borgerne har inden ulykken fandt sted været i gang med at opbygge en mindre virksomhed sideløbende med sit arbejde. Borgeren oplyser, at han har spurgt sin sagsbehandler om han skulle lukke sin virksomhed og om det kunne give ham problemer i forhold til hans situation. Borgere oplyser videre, at han ikke har fået noget svar. Borgeren oplyser også, at han har oplyst til sagsbehandleren, at virksomheden ikke er aktiv og at der ikke har været kunder i virksomheden siden arbejdsulykken.

Få dage senere indgår hans virksomhed som et element i forhold til at stoppe hans sygedagpenge og raskmelde ham. Borgeren har en oplevelse af, at hans åbenhed bruges imod ham, at han ikke er blevet ordentligt vejledt og at han er blevet mistænkeliggjort.

Som følge af et antal sager, hvor en borger er blevet "raskmeldt" af Jobcentret anbefales det at formidlingen af forskellen mellem at være sygemeldt (f.eks. hos egen læge) og at være syg i forhold til sygedagpengelovens bestemmelser, tydeliggøres for de borgere, det vedrører.

Jeg anbefaler en styrkelse af læringsrummet til faglig udvikling i forlængelse af Ankestyrelsens afgørelser (både hjemsendelser og omgørelser). Det er min vurdering, at der er endnu bedre mulighed for at inddrage afgørelserne fra Ankestyrelsen i det fremtidige arbejde end nu.

3.3.2.: Borgerservice:

Bertha driller, især er der tale om at nogle ældre borgere har svært ved at benytte Bertha. Det vurderes, at det nok er en træningssag - både for Bertha og for borgerne.

På opfordring fra Borgerservice er der skabt en mulighed for at borgerne kan komme direkte i kontakt med borgerrådgiveren via Bertha. Indtil videre har der ikke været borgere igennem via denne kanal.

Case om dansk statsborger, der har boet mange år i udlandet

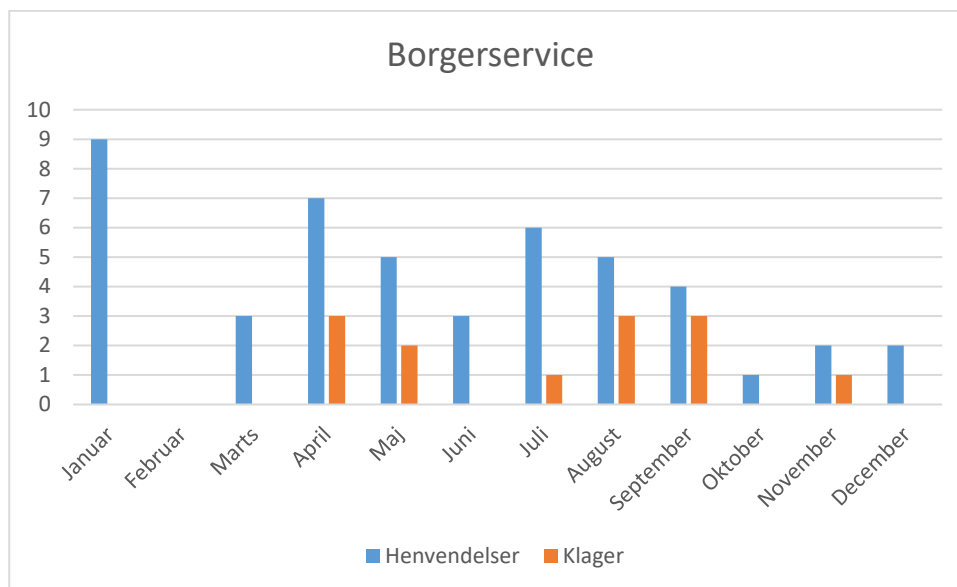
En ældre borger ringer for at høre hvordan hendes ca. 60 årige søn, der har boet næsten hele sit voksne liv i udlandet og nu gerne vil tilbage til Danmark skal forholde sig når han gerne vil tilbage til Danmark og "ind i systemet igen". Hun spørger ind til hvordan han skal gøre i forhold til Folkeregister, bolig, læge, job osv. Et par dage senere ringer sønnen selv for at modtage rådgivning om hvordan han skal forholde sig, når han kommer tilbage til Danmark igen.

En del af henvendelserne handler om at udenlandske statsborgere (oftest tyskere) oplever at manglende cpr. nr., manglende MitId eller manglende adresse i Danmark giver udfordringer. I de fleste tilfælde findes der hurtigt en løsning, der passer til den konkrete situation.

Der er enkelte borgere, der har mange emner, de henvender sig om og som tidsmæssigt godt kan fylde meget. Jeg oplever, at medarbejderne i Borgerservice har en vidtstrakt samarbejdsvilje og -evne til at støtte og håndtere disse borgere.

Der er ikke grundlag for at komme med anbefalinger til Borgerservice.

Figur 12.: Henvendelser og klager om borgerservice



3.4.: Plan, Teknik & Miljø:

Der har været en del mindre sager, der hurtigt håndteres i dialog med afdelingerne (typisk teamlederne).

Case om lysmaster

Et eksempel herpå er en henvendelse fra en borger omkring nedtagne lysmaster et bestemt sted i kommunen. Borgeren undrer sig over at masterne blot ligger ved vejen og ønsker oplyst hvornår masterne igen sættes op. Jeg har en kort samtale med en medarbejder i forvaltningen, der forklarer årsagen til de nedlagte lysmaster og oplyser hvornår de igen opsættes. Medarbejderen oplyser også et link, der kan anvendes hvis man som borger ønsker at få overblik over lignende situationer. Borgeren giver udtryk for tilfredshed, da jeg viderebringer disse oplysninger.

Der har været enkelte store sager, heriblandt sager, der kompliceres af lang historik. Ressourcetrækket i forvaltningen i denne sags sager kan være ganske betydeligt. Ofte er der tale om ressourcestærke borgere, der ikke lige giver sig tilfredse med de svar eller den afgørelse, der er kommet fra kommunen. I flere sager har borgeren haft svært ved at forstå, hvorfor det ikke har været muligt at følge "sund fornuft" i deres sag. De har opfattet kommunens medarbejdere som rigide og ufleksible. Jeg anbefaler at forvaltningen tager dette alvorligt og prioriterer at tydeliggøre de juridiske rammer, der gælder for sagsbehandlingen i de konkrete sager.

Flere af sagerne handler om uenighed med f.eks. naboer. Sagerne er karakteristiske og letgenkendelige, derfor har jeg valgt at formulere en fiktiv case, der sammenfatter, hvad der ofte er tale om i disse sager.

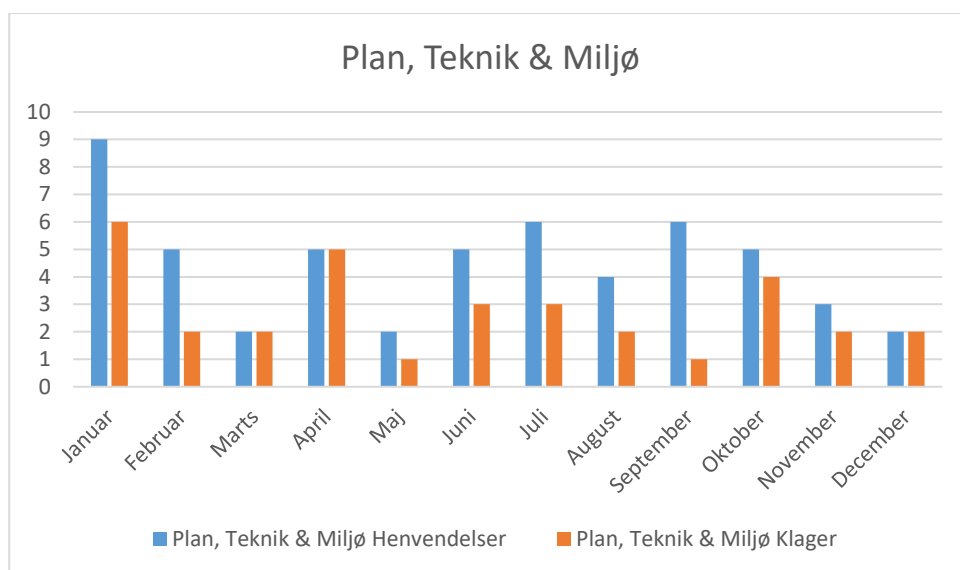
Case om nabostrid og sagsbehandlingstider

En borger ringer for at høre hvornår han kan forvente svar på sin klage over naboens byggeri tæt på skel og støjgener i denne forbindelse. Borgeren mener, at der er tale om en klar sag, som kommunen burde have afgjort for lang tid siden. I forbindelse med undersøgelsen af forholdene i sagen bliver det tydeligt, at sagen består af en række forskellige dele. Begge naboer i sagen har anlagt civile søgsmål mod hinanden for forskellige elementer i sagen og de har begge generet hinanden ved at handle på egen hånd i forhold til naboen.

Det viser sig, at de dele af nabokonflikten, som kommunen er ansvarlig for, er håndteret. Til gengæld viser det sig at sagsbehandlingstiden i de nationale klageinstanser på området er mere end et år, hvilket er med til at fastholde naboerne i konflikten med hinanden. Den privatretlige del af konflikten hører hjemme i en retssal og indgår ikke i borgerrådgiverens opgaveområde.

Sagsbehandlingstiden i klageinstanserne på området er ofte meget lang, hvilket bidrager til frustration hos borgerne. Det resulterer i utilfredshed med kommunen og belaster kommunens sagsbehandlere på grund af unødvendige henvendelser og forespørgsler. Jeg anbefaler derfor, at forvaltningen tydeligt henleder borgerens opmærksomhed på at klageinstanserne ikke ligger i kommunalt regi og følgelig ikke er underlagt kommunens styring eller ledelse, hvor dette gør sig gældende.

Figur 13.: Henvendelser og klager om Plan, Teknik og Miljø



Der har i slutningen af 2023 været eksempler på at en borgers sag er gået i stå i forbindelse med sagsbehandlerskifte. Jeg anbefalede derfor forvaltningen at sikre et kontinuerligt sagsflow, når der sker overdragelse af sager ved sagsbehandlerskifte. Der er ikke kommet nye henvendelser fra

borgerne, der handler om at deres sager er gået i stå, så det er min opfattelse, at forvaltningen har sikret sagsflowet ved sagsbehandlerskifte.

3.5.: Henvendelser og klager, der falder udenfor kommunens opgaveområde:

Antallet af henvendelser, der handler om emner, der falder udenfor det kommunale område, udgør 142 af årets 520 henvendelser. Det svarer til 27% af samtlige henvendelser. Samtlige henvendelser klares hurtigt og oftest i forbindelse med den indledende samtale eller mailkorrespondance.

Antallet af klager udgør 17, svarende til 8 % af samtlige årets klager. Da der er tale om klager på områder, der falder uden for kommunens opgaveområde, består opgaven i at vejlede borgerne til rette modtager for deres klage.

Samlet set svarer tidsforbruget på henvendelser og klager, der falder udenfor kommunens område, langt fra til antallet af henvendelser og klager. Set i det lys giver det god mening at hjælpe og guide borgeren videre til rette modtager. Borgerne føler sig set og hørt og hvor de måske indledningsvist troede at kommunen var klageinstans, opdager de, at det ikke er kommunen, der er årsag til deres utilfredshed eller problem.

Case om patientbefordring

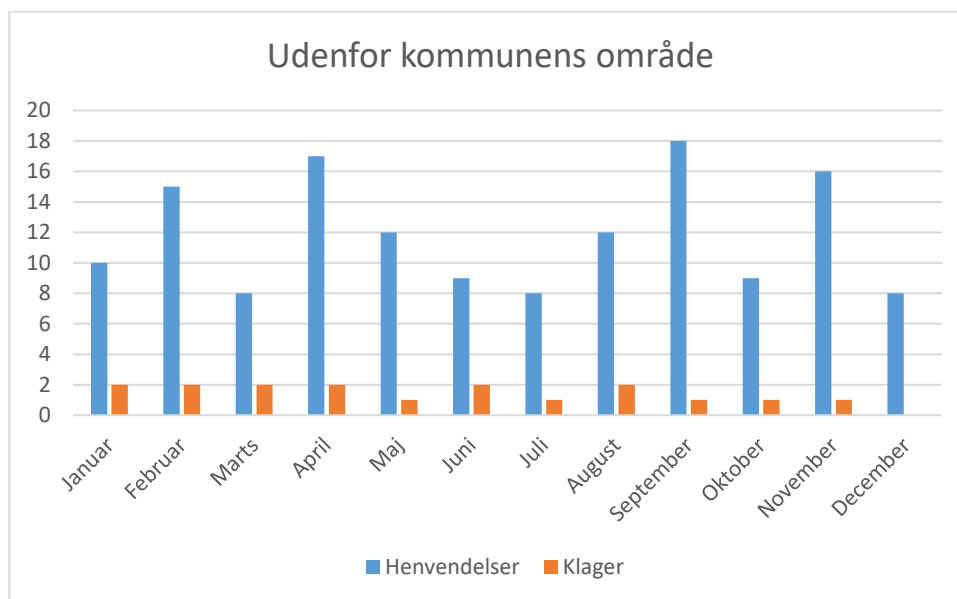
Et eksempel på en henvendelse, der falder udenfor kommunens opgaveområde, kommer fra en ældre kvinde, der skal til behandling på et af Region Syddanmarks sygehuse. Hun magter ikke den regionale patientbefordrings selvbetjening - heller ikke med udførlig vejledning. Jeg beslutter derfor at ringe patientbefordringen op på min egen mobiltelefon, mens borgeren er i den kommunale mobiltelefon. Via mobilernes medhørsfunktion lykkes det at etablere kontakt mellem medarbejderen ved den Regionale Patientbefordring og borgeren og de får detaljerne om borgerens befordring til sygehuset på plads.

Case om uigennemskueligt skattesmæk

Et andet eksempel er en ældre borger, der kontakter borgerrådgivningen fordi han ikke kan forstå at han skal efterbetale et ret stort beløb i skat for 2023. Mens borgeren er i borgerrådgivningen kontakter jeg Skat og det viser sig ret hurtigt, at borgeren har en stor aktiebeholdning og at det er afkastet fra denne aktiebeholdning, der udløser skatten. Skat oplyser også, at borgeren for tidligere år har fået skat retur, fordi hans aktiebeholdning det pågældende år gav underskud.

Også i forhold til at søge folkepension, personligt tillæg, boligstøtte og ældrecheck er der jævnligt henvendelser fra især ældre borgere, der f.eks. har svært ved at benytte onlinemulighederne eller på anden vis har svært ved at komme videre med deres sag. Nogle borgere henvender sig for at få afklaret deres økonomiske forhold i forbindelse med skilsmisse eller samlivsophør. Såfremt borgernes behov rækker ud over et kort møde eller en telefonisk drøftelse af mulighederne for at søge hjælp og forskellige økonomiske tilskud ved kommunen, Familieretshuset eller Udbetaling Danmark, henviser jeg borgeren til at kontakte Aabenraa Selvhjælp

Figur 13.: Henvendelser og klager, der falder udenfor kommunens område



Jeg anbefaler at henvendelser og klager, der falder udenfor det kommunale område håndteres som hidtil.

4.: Oversigt over årsberetningens anbefalinger

Børn og Kultur:

1. Jeg anbefaler, at der vises særlig opmærksomhed når unge med behov for støtte dukker op "på bagkant".
2. jeg har anbefalet et systematisk genbesøg af det foreliggende borgerrettede informationsmateriale.
3. Jeg anbefaler en styrkelse af dialogen, når forvaltningen skifter en borgers sagsbehandler.

Social & Sundhed:

1. Jeg anbefaler at det sikres, at mulighederne og rammerne for fleksibilitet i den konkrete tilrettelæggelse af hjemmehjælpen hos den enkelte borger er kendte og kan anvendes.
2. Jeg anbefaler at lade en teamleder skrive under på Transportteamets afgørelser mv. således at borgeren har en konkret person, de kan henvende sig til, når der er brug for det.
3. Jeg anbefaler at forvaltningen retter et særligt fokus på resourcesvage borgere - gerne i samarbejde med Jobcentret og Aabenraa Selvhjælp (eller lignende organisationer)
4. Jeg anbefaler at styrke og understøtte samarbejde med Aabenraa Selvhjælp (og/eller lignende organisationer), der arbejder med udsatte personer, som ikke (umiddelbart) kan indgå i de kommunale tilbud på området.

Jobcenter og Borgerservice

1. Jeg anbefaler, at man styrker samarbejdet omkring ressourcensvage borgere med andre relevante afdelinger, både indenfor og udenfor kommunen.
2. Jeg anbefaler, at Jobcentret styrker den systematisk opsamling på klagesager, når de har været behandlet (og er blevet hjemsendte til fornyet behandling i kommunen eller er omgjorte) i Ankestyrelsen, for at sikre bedst mulige afgørelser på området.
3. Jeg anbefaler, at Jobcentret styrker den interne "best practice" i forhold til hvordan borgernes høringssvar indarbejdes i den endelige afgørelse.
4. Jeg anbefaler, at Jobcentret sender borgeren en kopi af det samlede materiale, Jobcentret har sendt til Ankestyrelsen i klagesager.
5. Jeg anbefaler at forskellen mellem at være sygemeldt (f.eks. hos egen læge) og at være syg i forhold til sygedagpengelovens bestemmelser, tydeliggøres for de borgere, det vedrører.
6. Jeg anbefaler en styrkelse af læringsrummet til faglig udvikling i forlængelse af Ankestyrelsens afgørelser.

Plan, Teknik & Miljø

1. Jeg anbefaler at forvaltningen (ved behov) prioriterer at tydeliggøre de juridiske rammer, der gælder for sagsbehandlingen i de konkrete sager.
2. Jeg anbefaler, at forvaltningen tydeligt henleder borgerens opmærksomhed på at klageinstanserne ikke ligger i kommunalt regi og derfor ikke er underlagt kommunens styring eller ledelse, hvor dette gør sig gældende.

Udenfor kommunens opgaveområde

1. Jeg anbefaler at henvendelser og klager, der falder udenfor det kommunale område håndteres som hidtil.

4.1.: Kort opsamling på opmærksomhedspunkter fra årsberetningen for 2023

I årsberetningen for 2023 listede jeg 10 opmærksomhedspunkter op for borgerrådgiverens arbejde i 2024. Det drejer sig om følgende, som nedenfor fremgår med en kort status.

1. Hvordan håndterer afdelingerne vejledningsforpligtelsen?
Generelt helt fint, men der er jævnligt borgere, der ikke føler sig ordentligt vejledt.
2. Hvordan foregår overdragelse af sager fra et område til et andet (også fra sagsbehandler til sagsbehandler) – og lykkes det?
Der har ikke været sager i 2024, hvor selve overgangen ikke har fungeret.
3. Hvordan håndterer afdelingerne henvisninger til lovgrundlaget?
Skriftligt (f.eks. i afgørelser) helt fint. Det mundtlige er lidt mere afhængigt af område og den konkrete sagsbehandler.
4. Er der gennemsigtighed i begrundelserne for afgørelserne?
Generelt er der fin gennemsigtighed. I forhold til indarbejdelse af høringssvar i den endelige afgørelse er der mulighed for forbedring.
5. Inddrages borgerne i tilstrækkeligt omfang i deres egen sag?

Det er min oplevelse, at borgerne generelt inddrages i deres sager, men der har i 2024 været enkelte borgere, der ikke føler sig inddraget tilstrækkeligt.

6. Er sagerne tilstrækkeligt belyst til at der kan træffes en korrekt afgørelse?

Sikring af reglerne i officialprincippet er vigtigt i alle relevante afdelinger, men der er i 2024 set enkelte sager, hvor borgerne ikke er trygge ved beslutningsgrundlaget fuldstændighed. Det er dog min opfattelse, at sagerne generelt er tilstrækkeligt belyste til at der kan træffes en korrekt afgørelse.

7. Støder jeg på eksempler på forråelse?

Ikke egentlig forråelse, men ofte en vis kontanthed i tilgangen til borgerne.

8. Barnets lov - opstår der henvendelser herom/i forlængelse heraf?

Nej - det virker ikke som om borgerne er opmærksomme på lovændringerne.

9. Giver lovændringen i forhold til overgangen fra A-kasse til Jobcenter for forsikrede ledige anledning til opmærksomhed?

Nej.

10. Kan konsekvenserne af den lokale velfærdsaftale ses i henvendelserne?

Nej.

5.: Organisatorisk forankring, fysiske placering og øvrige rammevilkår for borgerrådgivningsfunktionen i Aabenraa Kommune

5.1.: Borgerrådgiverens organisatoriske og fysiske placering

Borgerrådgiveren er organisatorisk placeret i Personaleafdelingen på rådhuset på Skelbækvej i Aabenraa, hvilket sikrer en god tilgængelighed for borgerne og et organisatorisk tilhørsforhold for borgerrådgiveren. Det spiller også en rolle, at personaleafdelingen ikke har direkte borgerkontakt, så interessekonflikter undgås. Det er en velvalgt placering, der giver let afgang til de fleste af kommunens afdelinger.

Såfremt en borger ikke ønsker at deltage i et møde på Rådhuset, er det muligt at aftale et møde i borgerens hjem eller på en anden lokalitet efter borgerens valg. Det er kun sket 3 gange i 2024. Besigtigelser og lignende i forbindelse med borgernes henvendelser, har der været 4 af i 2024.

Borgerrådgivningen er som udgangspunkt åbent alle hverdag mellem 8.30 og 14.30. I forbindelse med ferie, kurser eller sygdom er borgerrådgivningen lukket. Borgere, der forgæves har henvendt sig bliver kontaktet hurtigst muligt. Det sker typisk samme dag eller dagen efter. Det er vigtigt, at borgerne oplever, at de "kommer igennem" til en person, der kan hjælpe dem videre.

5.2.: Borgerrådgiverens samspil med forvaltningen

Der er stor imødekommenhed og vilje til at samarbejde i alle afdelinger.

Det løbende samarbejde er oftest foranlediget af behovet for at undersøge og følge op på konkrete borgerhenvendelser. Dette samarbejde foregår hyppigst via telefonmøder med den leder, der kender sagen bedst. Indgangen til forvaltningerne om borgerhenvendelser, er som regel kontorleder/teamleder-niveauet. Af og til giver det bedre mening med kontakt til

afdelingschefniveauet og enkelte gange har jeg fundet det bedst at tage kontakt direkte til en direktør. I 2024 har der i flere sager været i direkte kontakt med den enkelte sagsbehandler.

Jeg har tilbudt dialogmøder om henvendelserne og klagerne med chefgrupperne. Men den løbende dialog om borgerhenvendelserne ind i afdelingerne foregår typisk med kontorleder/teamlederniveauet. I årets løb har jeg efter aftale med afdelingerne holdt mindre oplæg for grupper af medarbejdere, typisk på et afdelingsmøde.

Et foreløbigt udkast til denne årsberetning har i februar og marts 2025 været drøftet i chefgrupperne for de 4 forvaltninger, hvor der er borgerkontakt.

5.3.: Borgerrådgivernes landsdækkende organisering

Der er et formaliseret samarbejde mellem borgerrådgiverne i Danmark. Fraværet af kolleger i egen kommune betyder, at det giver god mening at mødes med andre kommuners borgerrådgivere. Det sker i lokalt sydjysk regi med borgerrådgiverne fra Fredericia, Vejle, Kolding, Billund, Esbjerg, Varde, Haderslev og Tønder 4-5 gange årligt. 2 gange årligt er der erfaringsudvekslingsmøde i henholdsvis Øst og Vestdanmark. En gang årligt er der et 3 dages seminar for samtlige borgerrådgiver i Danmark, hvor Ankestyrelsen og Ombudsmanden er repræsenteret og kommer med diskussionsoplæg m.v.

5.4.: Borgerrådgiverens funktion - Hvad kan borgerrådgiveren hjælpe med?

Formålet med borgerrådgiverfunktionen er at bidrage til at optimere kommunens service til kommunens borgere blandt andet ved at:

- styrke dialogen mellem borgerne og Aabenraa Kommune
- medvirke til at sikre borgernes retssikkerhed i forhold til gældende lov, god forvaltningsskik og kommunens retningslinjer og serviceniveau
- bære viden tilbage i organisationen for at sikre læring og forbedringer

Alle borgere og virksomheder i Aabenraa Kommune kan henvende sig til borgerrådgiveren via telefon, mail eller ved personligt fremmøde.

Det er min opgave at støtte og vejlede borgere, der har haft en oplevelse med forvaltningen i Aabenraa Kommune, som de er utilfredse med. Det kunne være en afgørelse, et sagsbehandlingsforløb eller en medarbejders opførsel. Som udgangspunkt er opgaven at formidle borgerens perspektiv på en sag, især i forhold til borgerens oplevelse af mødet med forvaltningen.

En vigtig opgave er rådgivning af borgere, der har svært ved at forstå lovgivningen eller har brug for vejvisning til at få fat i den rette person eller myndighed, som kan behandle borgerens henvendelse. Hjælpen til borgeren kan også være i form af vejledning om borgerens rettigheder og handlemuligheder, bidrag til at etablere eller genetablere dialogen mellem en borger og forvaltningen samt afklaring af og rådgivning om handlemuligheder. Endelig kan jeg bistå borgeren i form af klageskrivningshjælp.

Opgaven med at formidle og forklare lovgivningen og forvaltningens håndtering i konkrete sager har været væsentligt i 2024. Med denne guidning lykkes det ofte at give borgeren ro og forståelse for hvorfor forvaltningerne og sagsbehandlere handler som de gør. Dette bidrager til at genetablere dialogen og forhindrer eller målretter borgerens klager.

Det er også en borgerrådgivers opgave at medvirke til forbedringer af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Det kan ske ved at give sparring til ledere og sagsbehandlere i konkrete sager, ved at vejlede om generelle eller principielle spørgsmål og ved at bidrage med oplæg om eller undervisning i blandt andet forvaltningsret og god forvaltningsskik.

Der har i årets løb været løbende dialog med aktuelle tilbagemeldinger til ledelserne (afdelingschefniveauet eller teamlederniveauet) i de enkelte forvaltninger. I denne sammenhæng har vi jævnligt drøftet konkrete sager med henblik på at uddrage input til konstruktive og fremadrettede tiltag, der kan forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne. Dette udmøntes som anbefalinger under de enkelte forvaltninger.

5.5.: Borgerrådgiverens funktion - Hvad kan borgerrådgiveren ikke hjælpe med?

Jeg afstemmer forventningerne i de konkrete sager med borgerne, så borgeren f.eks. ikke forventer, at en borgerrådgiver kan behandle klager over det faglige indhold i en afgørelse, ændre eller omstøde en afgørelse, der er truffet i forvaltningen eller behandle klager, der omhandler lovgivningen eller det politisk fastsatte serviceniveau i Aabenraa Kommune. Det er centralt for mig at tydeliggøre overfor borgeren, at min hjælp i klagesager kan være rådgivning og hjælp til at formulere en klage, men at det er borgeren selv, der står som klager og sender klagen til forvaltningen eller klageinstansen.

En del borgere forventer, at borgerrådgiveren kan ændre forvaltningernes afgørelser eller kan tale borgerens sag som en advokat ville gøre i en retssag. Der ligger derfor en vigtig opgave i at tydeliggøre, at man som borgerrådgiver kan bidrage til at belyse en sag og gøre opmærksom på fejl og mangler i sagen. Men også, at myndigheden til at træffe afgørelse ligger i fagforvaltningerne.

Herudover har Aabenraa Kommune valgt, at borgerrådgiveren ikke skal gennemføre systematiske analyser af sagsforløb, men i sit virke skal arbejde med afsæt i de konkrete henvendelser fra borgerne.

Jeg kan ikke medvirke i en sag som bisidder eller partsrepræsentant. Enkelte gange har jeg - efter konkret aftale om rollefordelingen - deltaget i møder mellem borgeren og forvaltningen, eksempelvis som observatør, mediator eller mødeleder. Formålet med min deltagelse i disse møder har været at sikre den gode dialog og bidrage til at fremme en god løsning på den eller de problemstillinger, mødet handler om.

I Aabenraa Kommune er håndteringen af GDPR-reglerne og Whistleblowerordningen organiseret i andet regi og ligger ikke indenfor borgerrådgiverens opgaver. Henvendelser, der er indbragt for en klageinstans eller falder udenfor kommunens opgavefelt, kan jeg ikke gå ind i. Det samme gør sig gældende for erstatningssager og privatretlige henvendelser.