



Borgerrådsgiverens årsberetning for 2025



Indholdsfortegnelse

1.: Indledning	2
2.: Hvordan foregår arbejdet som borgerrådgiver?	2
3.: Henvendelser og klager i 2025	3
3.1.: Børn og Kultur	7
3.2.: Social & Sundhed	10
3.3.: Jobcenter og Borgerservice	14
3.3.1.: Jobcentret	15
3.3.2.: Borgerservice	16
3.4.: Plan, Teknik & Miljø	17
3.5.: Udenfor Kommunens område	19
4.: Oversigt over årsberetningens anbefalinger	20
5. Organisatorisk, forankring, fysiske placering og øvrige rammevilkår for borgerrådgivningsfunktionen	21
5.1.: Borgerrådgiverens organisatoriske og fysiske placering	21
5.2.: Borgerrådgiverens samspil med forvaltningen	21
5.3.: Borgerrådgivernes landsdækkende organisering	22
5.4.: Borgerrådgiverens funktion - Hvad kan borgerrådgiveren hjælpe med?	22
5.5.: Borgerrådgiverens funktion - Hvad kan borgerrådgiveren ikke hjælpe med?	23

Borgerrådgiverens årsberetning for 2025

1.: Indledning

Hermed fremlægger Aabenraa Kommunes borgerrådgiver årsberetningen for 2025. Det er den tredje årsberetning og den anden, der gælder for et helt kalenderår.

Det har været et travlt år.

Antallet af henvendelser har været på niveau med 2024, nemlig 498 mod 520 i 2024. Det samme gør sig gældende i forhold til antallet af klager, der i 2025 er 183 mod 201 i 2024. 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 svarede dette til 386 henvendelser og 147 klager.

Figur 1.: Henvendelser og klager 2023-2025

	2023 (helårsniveau)	2024	2025
Henvendelser	386	520	498
Klager	147	201	183

Antallet af henvendelser og klager må antages at være et udtryk for, at ordningen nu er bredt kendt blandt kommunens borgere, 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 en konkret henvendelse, hvor en borger i kommunen kontakter borgerrådgiveren og beder om hjælp. Hjælpen kan antage forskellige former, men afsættet er (næsten) altid henvendelsen fra borgeren. I nogle kommuner har borgerrådgiveren mulighed for at foretage undersøgelser på egen hånd af udvalgte forvaltningsområder. Dette gør sig ikke gældende i Aabenraa Kommune.

Det betyder blandt andet, at borgerrådgiverens oplevelse af hvordan forvaltningerne arbejder og hvordan regler og love overholdes, udelukkende afspejler de sager, der kommer til borgerrådgiveren fra borgerne. Et egentligt og dækkende helhedsbillede af hvordan forvaltningen fungerer, 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, afspejler de henvendelser, der kommer fra borgerne til borgerrådgiveren.

I Aabenraa Kommune og i de fleste af landets kommuner arbejder borgerrådgiverne dialogbaseret. Det indebærer konkret, at det er dialog, der styrer samarbejdet med kommunens forvaltninger – ikke konfrontation. Det giver efter min opfattelse de bedste resultater for borgerne og for forvaltningernes muligheder for at gå konstruktivt ind i de forslag til forbedringer m.v., som borgerrådgiveren kommer med.

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 2025

De indkomne henvendelser er i figur 2 opdelt i 6 kategorier, herunder klager. Fordelingen mellem de forskellige typer af henvendelser er forventelig og ses nogenlunde tilsvarende i andre kommuner.

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. Udover den interne sparring henviser forvaltningerne jævnligt borgerne til at kontakte borgerrådgiveren.

Figur 2.: Oversigt over typer af henvendelser

Klager og hjælp til klageprocessen	183
Vejvisning til rette forvaltning	87
Vejvisning til ekstern samarbejdsrelation*	47
Rådgivning og vejledning	101
Intern sparring**	24
Øvrige henvendelser	56
I alt	498

*"Eksterne samarbejdsrelationer" er andre kommuner, Region Syddanmark (herunder sygehuse), Familieretshuset, Politiet, Udbetaling Danmark, Ankestyrelsen, Danske Fængsler, 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 2025 været 24 henvendelser fra kommunens egne ledere og medarbejdere.

Som det fremgår af figur 3, er der lidt flere henvendelser fra borgerne i Aabenraa Kommune, sammenlignet med de andre kommuner. Forskellen er mindre i 2025 end tidligere. Forskelle i

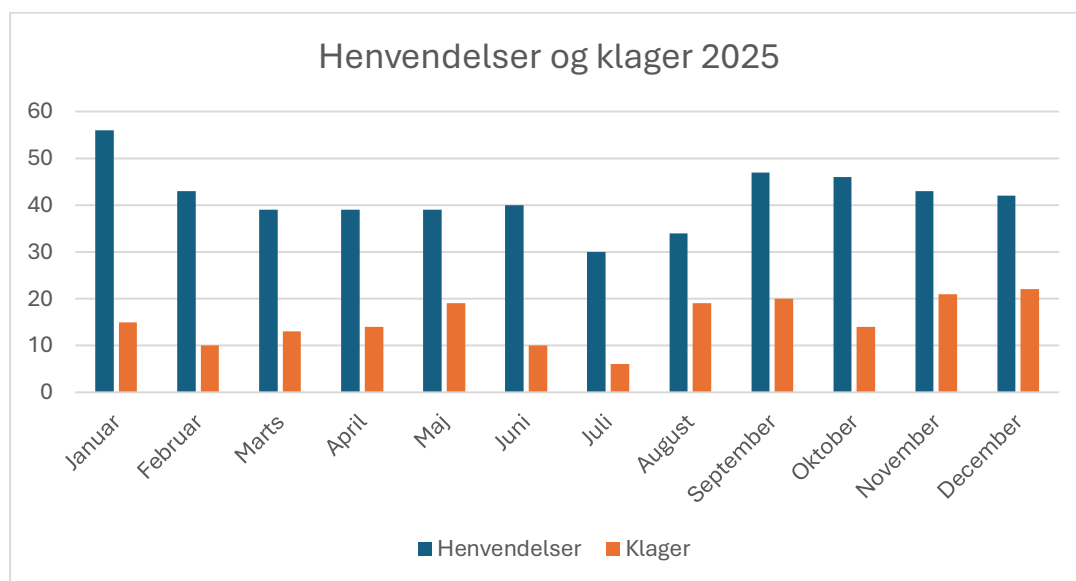
registreringspraksis kan forklare en del, nyhedens interesse ligeledes en del. Det er væsentligt at rette fokus mod de henvendelser, der handler om emner, der falder udenfor det kommunale område. I Aabenraa Kommune udgør de en lidt større andel end i de andre kommuner.

Figur 3.: Oversigt over antallet af henvendelser (udvalgte kommuner)

Kommune	Henvendelser	Indbyggere (1.000)	Henvendelser pr. 1.000 indbyggere
Aabenraa (2025)	498	59	8,4
Haderslev (2025)	409	56	7,3
Varde (2025)	374	50	7,5
Vejle (2023)	413	123	3,4

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.

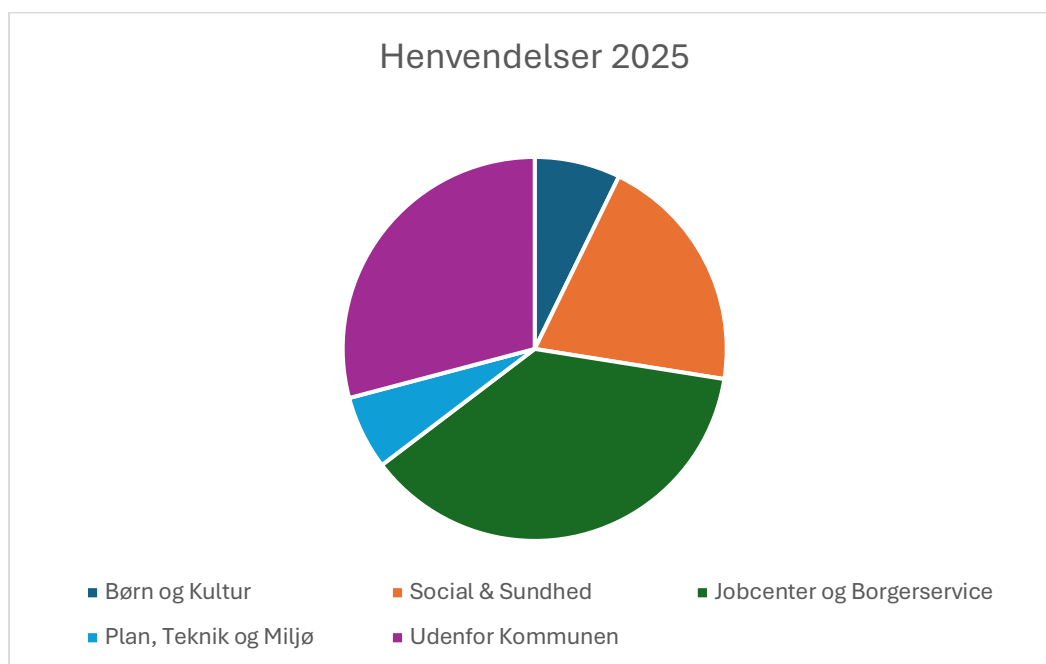
Figur 4.: Oversigt over antallet af henvendelser og klager fordelt månedsvist



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 2025 er der 13 borgere, der henvender sig flere gange med nye problemstillinger i løbet af året. Samlet tegner disse 13 borgere sig for 45 henvendelser. Det betyder, at antallet af henvendelser er 32 større end antallet af cpr. nr.

Figur 5.: Oversigt over fordelingen af henvendelserne på forvaltninger i 2025



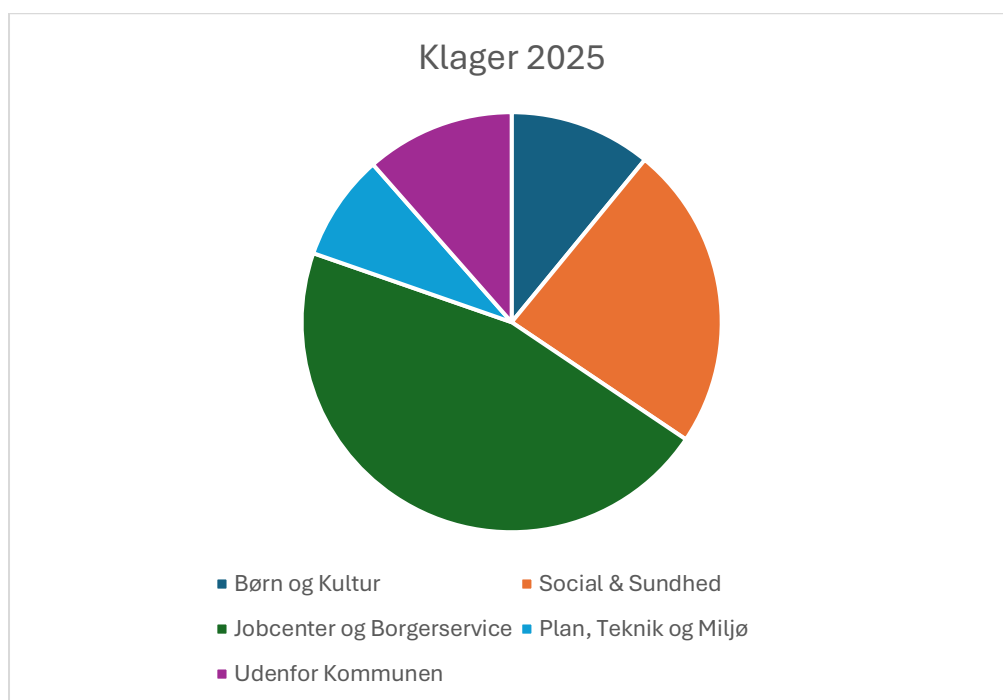
Figur 5 og figur 6 viser fordelingen af henvendelserne på forvaltningerne. Det fremgår, at en ret stor del af henvendelserne handler om Jobcenteret og Borgerservice. Samme billede ses i de fleste andre kommuner.

Figur 6.: Den procentvise fordeling af henvendelserne på forvaltningerne

Henvendelser	Antal	Procentfordelt
Børn og Kultur	36	7,2
Social & Sundhed	101	20,3
Jobcenter og Borgerservice	185	37,1
Plan, Teknik og Miljø	31	6,3
Udenfor Kommunen	145	29,1
I alt	498	100

Fordelingen af henvendelserne på forvaltningerne i 2025 ligner fordelingen i 2023 og 2024.

Figur 7.: Oversigt over fordelingen af klager på forvaltninger i 2025



Figur 8.: Den procentvise fordeling af klagerne på forvaltningerne

Klager	Antal	Procentfordelt
Børn og Kultur	20	10,9
Social & Sundhed	43	23,5
Jobcenter og Borgerservice	84	45,9
Plan, Teknik og Miljø	15	8,2
Udenfor Kommunen	21	11,5
I alt	183	100

Klagerne fordeler sig på forvaltningen i 2025 nogenlunde som i 2023 og 2024. Sammenlignet med andre kommuner er fordelingen på forvaltninger forventelig.

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.

Som det fremgår af figur 9, handler hver tredje klage fra borgerne om selve afgørelsen. Dette understreger, at det for borgerne både er selve forløbet af og afgørelserne på deres sager, 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.

Figur 9.: Hvad klager borgerne over?

Selve afgørelsen	61
Manglende svar og/eller tilbagemelding	9
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)	16
Dårlig rådgivning eller vejledning (dækker også over at borgeren føler, at de ikke har fået forklaret konsekvenserne af en given handling)	15
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	30
Sagsbehandlerens ageren eller facon Opfølgningen foregår i disse sager via nærmeste leder	22
Manglende lovgrundlag eller manglende kommunalt tilbud (Når borgeren føler der er brug for støtte, der ikke findes noget lovgrundlag for at tilbyde)	10
Andet (f.eks. misforståelser eller fejlvurderingen fra sagsbehandleren samt borgerens utilfredshed med karakteren af kommunens støtte/tilbud)	20
I alt*	183

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

3.1.: Børn og Kultur:

I forhold til 2024 har der i 2025 været færre henvendelser og færre klager til forvaltningen.

Både henvendelser og klager vedrører forskellige afdelinger i forvaltningen. Der er enkelte sager i forhold til skoleområdet, men langt de fleste sager handler om borgerens samspil med myndighedsområdets 3 afdelinger. Samme overordnede billede ses også i andre kommuner.

Figur 10.: Henvendelser og klager i 2024 og 2025

	Henvendelser	Klager
2024	48	27
2025	36	20

I årsberetningen for 2024 gav jeg 3 anbefalinger til Børn og Kultur. Forvaltningen redegør hermed for, hvordan der har været arbejdet med anbefalingerne:

Anbefaling 1.: Jeg anbefaler, at der vises særlig opmærksomhed når unge med behov for støtte dukker op "på bagkant".

Vi har arbejdet med og er opmærksom på, at særlig overgange er sårbare for både barnet/unge og forældrene både i forhold til en støtte, der ophører, eller støtte, der ændres. Med afsæt i Barnets

Lov, så vægter inddragelsen af både barnet/den unge højt. Derfor har alle socialrådgivere gennemført et diplomforløb i netop inddragelse med opstart i 2024 og 2025. Den løbende opfølgning og tætte dialog skaber også bedre forudsætninger for de gode overgange.

Socialrådgiverne har fortsat i gennemsnit et sags-tal omkring 25, hvilket medvirker til at skabe bedre forudsætninger for en tæt opfølgning.

Anbefaling 2.: Jeg har anbefalet et systematisk genbesøg af det foreliggende borgerrettede informationsmateriale.

Forvaltningen var i forvejen opmærksom herpå, og har fulgt op på anbefalingen ved at gennemgå det borgerrettede informationsmateriale. Herudover har der været et ekstra fokus på, at borgerne i forbindelse med sagsarbejdet også får de rette informationer.

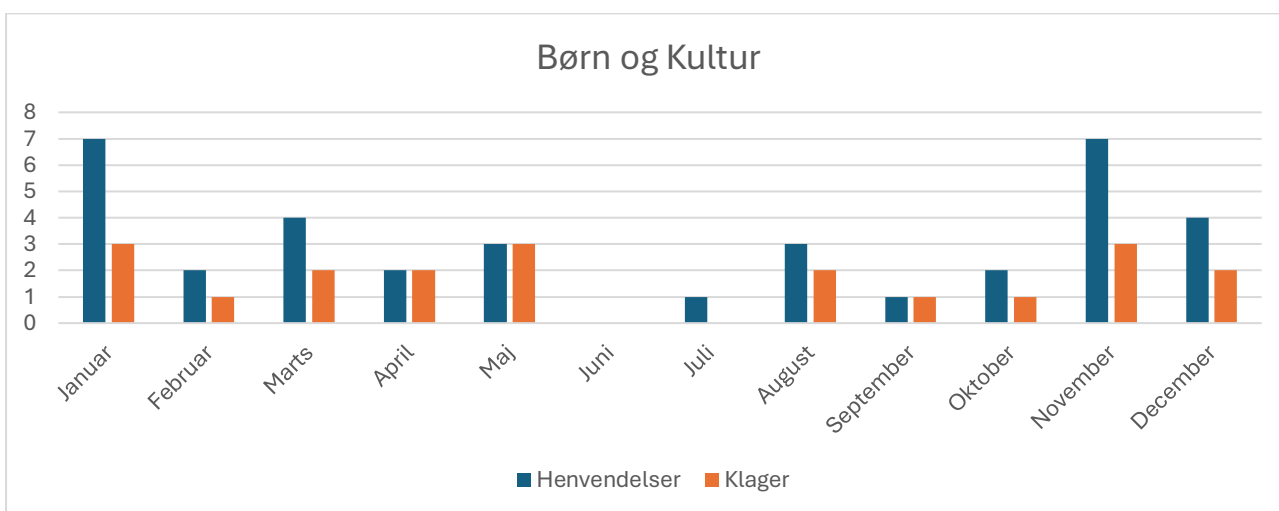
Anbefaling 3.: Jeg anbefaler en styrkelse af dialogen, når forvaltningen skifter en borgers sagsbehandler.

Skift af sagsbehandler sker i Børn og Familie både i forbindelse med jobskifte, barsel og opstået sygdom og lignende. Børn og Familie bestræber sig på, at disse overgange foregår så godt som muligt for borgeren, herunder også i forhold til dialogen til og med borgeren. Dette er der en ledelsesmæssig opmærksomhed omkring.

I 2025 har enkelte forældre henvendt 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. Nogle gange drejer det sig om kendte og nogle gange om ukendte børn/unge mennesker.

Der er også set enkelte unge, hvor der har været behov for en særlig støtte i overgangen til voksenlivet. Der er tale om færre unge end i 2024 og som nævnt ovenfor har forvaltningen igangsat tiltag, der fortsætter.

Figur 11.: Henvendelser og klager på Børn og Kultur området



Case om helhedsorienteret og samlet tilgang til familie med flere børn med udfordringer.

En borger henvender sig for at søge støtte til dialogen med forvaltningen. Der er tale om en familie med flere børn, der har udfordringer. Nogle af børnene er blevet udredt og har fået diagnoser, andre er under udredning. Familiens situation er særligt kompleks og krævende, netop fordi flere af børnene har udfordringer og har svært ved at rumme hinanden i dagligdagen i hjemmet.

Familiemedlemmerne er meget pressede, da børnenes individuelle behov kolliderer med hinanden og skaber et højt konfliktniveau i familien. Familien har svært ved at overskue dagene, de føler at de løber panden imod en mur og det er familiens opfattelse, at der ikke rigtigt sker noget i sagen.

I løbet af et par måneder lykkes det i et godt samarbejde med forvaltningen at få udarbejdet en samlet plan og få sat en "tilbudspakke" sammen til familien, der tilgodeser børnenes behov for individuel støtte. Samtidigt skabes der aflastning til og mulighed for at forældrene kan fortsætte "driften" af familien. Planene giver perspektiver og peger på handlemuligheder og beroliger forældrene.

Casen kan ses som et vellykket eksempel på en helhedsorienteret tilgang i forvaltningen.

Case om transportforhold ved undervisning udenfor skolens område.

Et forældrepar henvender sig og klager, da de mener, at en skole ikke opfylder sin forpligtelse til at sikre at børnene er under behørigt opsyn i skoletiden. Samt at forældrene mener, at skolen ikke kan stille krav om, at eleverne selv skal kunne flytte sig på cykel til et andet undervisningssted end skolen i løbet af skoledagen.

Der er tale om at børnene i forbindelse med undervisningen selv skal transportere sig fra skolen til et andet undervisningssted i ca. 2 km afstand én gang ugentligt i nogle måneder.

Det viser sig, at skolen har et tilbud om kørsel til de børn, der ikke har en cykel eller af andre årsager ikke kan cykle. I forhold til skolens tilsynspligt anbefaler jeg skolelederen at holde et møde med forældrene for at redegøre for børnenes sikkerhed under transporten og i hele skoletiden - især i forhold til dagen, hvor en del af undervisning finder sted udenfor skolens område.

Case om koordineret indsats på tværs af sektorer til ung med spiseforstyrrelse

Moderen til en ung henvender sig, da familien ikke synes de får et dækkende og ordentligt tilbud fra kommunen. Den unge har gennem nogle år være spiseforstyrret, har skolevægring og er blevet hjemmeundervist i en længere periode.

Den unge har i en periode deltaget i regionale tilbud inden for spiseforstyrrelsesområdet, men har svært ved at profitere af tilbuddene. Som det er set tidligere, presser de regionale medarbejdere på for at kommunen tilbyder et bredere og mere omfattende tilbud.

Kommunen har tilbudt familien en ungekonsulent, men forløbet blev afbrudt efter kort tid uden succes, da samspillet mellem den unge og ungekonsulenten ikke fungerede.

Der bliver arrangeret et møde, hvor en sagsbehandler fra handicapteamet i Børn og Familier deltager. Min deltagelse på mødet handler om at bidrage til at styrke dialogen, så der kan etableres et passende og dækkende tilbud til den unge og familien.

Mødet forløber fint med god og konstruktiv dialog. På mødet bliver det aftalt, at sagsbehandleren igangsætter en børnefaglig undersøgelse således, at der efterfølgende kan iværksættes et mere omfattende tilbud til den unge.

Anbefalinger i årsberetningen for 2025

Anbefaling 1.: Jeg anbefaler, at forvaltning fastholder den helhedsorienterede tilgang især i komplekse sager.

Anbefaling 2.: Jeg anbefaler, at forvaltningen arbejder målrettet med dialogen med forældrene.

Anbefaling 3.: Jeg anbefaler, at forvaltningen tydeligt markerer (kommunale) handlemuligheder f.eks. i forhold til samarbejdet med regionale tilbud. Både i forhold til Regionen og i forhold til forældrene.

3.2.: Social & Sundhed:

Der har i 2025 være flere henvendelser end tidligere til Social & Sundhed

En væsentlig del af forklaringen er, at det i høj grad er på dette forvaltningsområde, at der er en del borgere, der henvender sig flere gange. Denne tendens har været særlig tydelig i 2025.

Figur 12.: Henvendelser og klager i 2024 og 2025

	Henvendelser	Klager
2024	89	32
2025	101	43

Ud over de sædvanlige henvendelser indenfor hjælpemidler, hjemmehjælp og udsatte (ofte ældre enlige mænd), er borgere, der henvender sig, fordi de har problemer med at overholde deres økonomiske forpligtelser, begyndt at dukke op i lidt større omfang.

Det er ofte de pårørende eller bekendte, der henvender sig på vegne af en borger, der har brug for støtte.

I andet halvår af 2025 har især en enkelt borger henvendt sig utallige gange med en lang række emner. Borgeren fylder ganske meget hos sagsbehandlerne og det har været nødvendigt at sammensætte en gruppe, der jævnligt mødes for at koordinere sagsbehandlingen og indsatsen i forhold til borgeren. Enkelte andre borgere fylder ligeledes godt op på sagsbehandlerne opgavelister.

I årsberetningen for 2024 gav jeg 4 anbefalinger til Social & Sundhed. Forvaltningen redegør hermed for, hvordan der har været arbejdet med anbefalingerne:

Anbefaling 1.: Jeg anbefaler, at forvaltningen sikrer, at mulighederne og rammer for fleksibilitet i den konkrete tilrettelæggelse af hjemmehjælpen hos den enkelte borger er kendte og kan anvendes

Der er i forbindelse med projekt "Borgernær Visitation" udarbejdet informationsmateriale til hjemmeplejen og til borgerne. Der er arbejdet med problemstillingen i relation til Ældreloven og indførelse af helhedspleje.

Anbefaling 2.: Jeg anbefaler at lade en teamleder skrive under på Transportteamets afgørelser m.v. således, at borgeren har konkret person, de kan henvende sig til, når der er brug for det.

Alle afgørelsesbreve fra Transportteamet underskrives i dag af teamleder i forvaltningen.

Anbefaling 3.: Jeg anbefaler, at forvaltningen retter et særligt fokus på resourcesvage borgere – gerne i samarbejde med Jobcentret og Aabenraa Selvhjælp (eller lignende organisationer).

Forvaltningen kender til udfordringer for resourcesvage borgere, og der er et fint tværgående samarbejde. Den nye arbejdsmarkedsreform sætter yderligere fokus på den sociale indsats for resourcesvage borgere.

Social & Sundhed varetager opgaven vedrørende Voksen Special Undervisning (VSU) og har i den forbindelse haft samarbejds møde om indhold og målgrupper. Formålet er, at forvaltningerne understøtter hinandens opgaver og udformer tilbud, som er koordineret på tværs. Blandt andet der drøftet etableringen af VSU-hold for borgere ramt af senfølger efter Covid.

På tværs af Social- og Sundhed (Visitation & Understøttelse + Rusmiddelcenter), Jobcenter og Danske Fængsler har der det sidste års været et fælles projekt vedrørende "den gode indsættelse". Der eksisterer et godt etableret samarbejde vedrørende løsladelse. Inspireret af projektet, er der ønsket om at gennemføre en lignende koordineret indsats, når borger indsættes i fængsel. Det giver Danske Fængsler bedre mulighed for at planlægge rusmiddelbehandling og tilbyde målrettet sammenhængende jobindsats i fængslet. Dette er mundet ud konkret afprøvningsmodel, som er testet i Renbæk Statsfængsel med dertilhørende evaluering.

Jobcenter Sekretariatet og Borgerservice har sammen med Social & Sundhed og Blå Kors etableret et fællesprojekt. Formålet med projektet er at oplære frivillige i regi af Blå Kors til at støtte og vejlede udsatte borgere i at begå sig som digital borger. Det kan f.eks. være hjælp til Mit-ID mv.

Social & Sundhed har i samarbejde med Jobcenteret haft fokus på at blive bedre til at vejlede borgere med commotio (hjernerystelser) ind kommunens mange tilbud og støttemuligheder. Det har resulteret i en tydelig beskrivelse af indgange for borgerne. Samt en tydelig beskrivelse af muligheder og veje igennem tilbud for borgere og medarbejdere.

Social & Sundhed har desuden et samarbejde med Jobcentret om resourcesvage borgere i forhold til SOSU-uddannelsen. De borgere, der ønsker det og vurderes af Jobcenteret at kunne varetage en uddannelse "visiteres" fra Jobcenteret til forvaltningens uddannelsesafdeling. Ved skoleophold og under oplæring ydes hjælp ved ordblindhed, dansk som andet sprog m.m.

Anbefaling 4.: jeg anbefaler at styrke og understøtte samarbejdet med Aabenraa Selvhjælp (og/eller lignende organisationer), der arbejder med udsatte personer, som ikke (umiddelbart) kan indgå i de kommunale tilbud på området.

Forvaltningen oplever, at der er et godt samarbejde med Aabenraa Selvhjælp. Der har været afholdt møde, hvor Selvhjælp har præsenteret deres tilbud. Det gav indblik i organisationens arbejde og den støtte, den yder til borgere sårbare situationer.

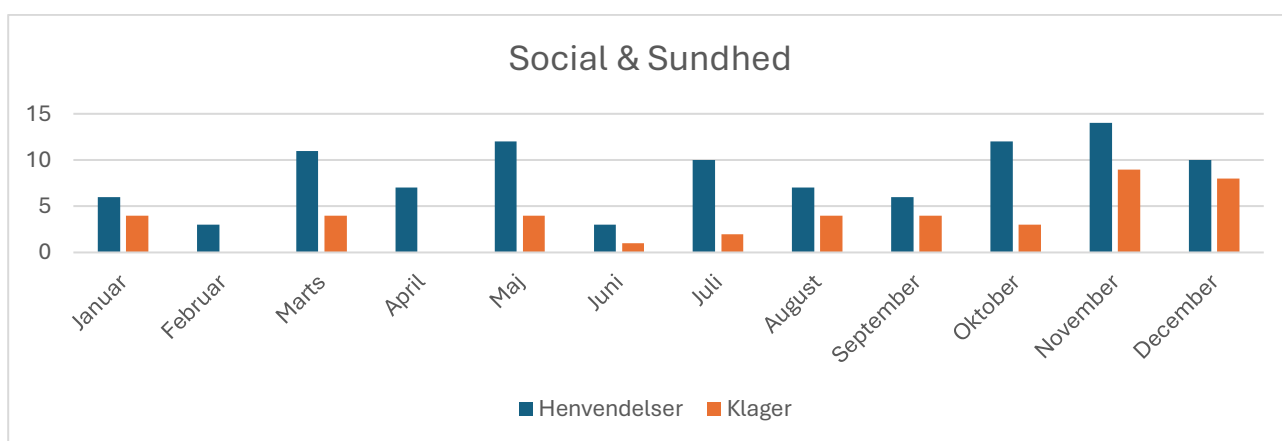
Selvom forvaltningen ikke har et formaliseret samarbejde med Aabenraa Selvhjælp på nuværende tidspunkt, har visitationen henvist borgere til at gøre brug af deres tilbud - særligt i forhold til økonomisk rådgivning. Forvaltningen er bekendt med, at organisationen tilbyder en bred vifte af støttemuligheder.

Forvaltningen vurderer, at organisationens tilbud kan supplere og i nogle tilfælde udvide de muligheder, vi har i Værestederne. Derfor ser vi det som en oplagt mulighed for at skabe mere helhedsorienteret støtte til borgerne.

Social- og Seniorudvalget afholder tre gange årligt Dialogforum for udsatte. Her kan borgere, organisationer, pårørende eller andre som har en relation eller mening om udsathed komme i dialog med medlemmer af udvalget. Formålet er gennem bred inddragelse at give stemme til alle i forhold dette område. Aabenraa Selvhjælp er ligesom øvrige organisationer velkommen på møderne, ligesom et møde i 2025 blev afholdt i Aabenraa Selvhjælps lokaler.

Social & Sundhed har efter inspirationsbesøg i Esbjerg Kommune indledt et samarbejde med Aabenraa Selvhjælp i forhold til overvejelser om en ny projektindsats. Projektet hedder Bindeledet. Projektets formål er, at de frivillige hos Aabenraa Selvhjælp agerer bindeled for borgere i udsatte og sårbare situationer.

Figur 13.: Henvendelser og klager på Social & Sundhed



Som nævnt er der 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).

Case om ældre mand

En ældre mand, der har været førtidspensionist i en årrække, kontakter mig og fortæller, at han ikke kan overskue at betale sine regninger. Forsyningsselskaberne har lukket for vand og el. Han fortæller at han ikke har råd til medicin og ønsker at flytte i en ældrebolig. Huset har han ikke kunnet vedligeholde i en længere årrække. Han har brug for hjælp til at få sat sit hus til salg og få lavet aftaler om betaling af sit forbrug af medicin, 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 sine helbreds-mæssige tilstande. Jeg kontakter kommunens forebyggende medarbejdere og beder dem kontakte manden med henblik på at hjælpe ham.

Samarbejdet med kommunens opsøgende medarbejdere, Den Blå Oase og Aabenraa Selvhjælp - særligt i forhold til ovennævnte gruppe af borgere - har også i 2025 været godt, men Aabenraa Selvhjælp fortæller, at de stadig kan opleve udfordringer med konkret at komme i kontakt med relevante afdelinger i kommunen.

Jeg anbefaler at forvaltningen fastholder det særligt fokus på denne gruppe borgere - gerne i samarbejde med Jobcentret, Aabenraa Selvhjælp og Den Blå Oase (eller lignende organisationer).

Case med ung mand i kolonihave

En ung mand, der er kommet til Danmark som flygtning for ca. 10 år siden ringer (i december) for at søge hjælp.

Han bor i et kolonihavehus, som han har lånt af nogle bekendte, men har ingen adresse og ikke noget forsørgelsesgrundlag. Han har for nogen tid siden modtaget et brev fra kommunen, som han har brug for hjælp for at forstå. Han tror, at han har mistet sin opholdstilladelse.

Det viser sig, at der er tale om en misforståelse, der skyldes, at han ikke har haft fast bopæl i en længere periode. Han har ikke mistet sin opholdstilladelse. Manden vejledes til at kontakte Den Blå Oase med henblik på at få tag over hovedet. Herfra bliver han indlogeret på herberg og hans forsørgelse kommer i gang igen.

Anbefalinger i årsberetningen for 2025

Anbefaling 1.: Jeg anbefaler, at der i særligt udfordrende sager – fra sag til sag – tages stilling til etablering af en koordineringsgruppe eller lignende således at den samlede hjælp til borgeren kan koordineres.

Anbefaling 2.: Jeg anbefaler at fastholde og om muligt styrke samarbejdet med Den Blå Oase og Aabenraa Selvhjælp (og/eller lignende organisationer), der arbejder med udsatte personer.

3.3.: Jobcenter og Borgerservice:

I årsberetningen for 2024 gav jeg 6 anbefalinger til Jobcenteret (og ingen til Borgerservice). Forvaltningen redegør hermed for, hvordan der har været arbejdet med anbefalingerne:

Anbefaling 1.: Jeg anbefaler, at man styrker samarbejdet omkring ressourcetsvage borgere med andre relevante afdelinger, både indenfor og udenfor kommunen.

Der er etableret et øget samarbejde med Visitation og Understøttelse, som én dag om ugen er til stede på Jobcentret, hvor der er stillet et kontor til rådighed. En del af tiden anvendes til deltagelse i rehabiliteringsteamet, og den resterende tid står de til rådighed for samarbejde med Jobcentret i konkrete fællessager. De frivillige inddrages i det generelle samarbejde på flere områder, herunder særligt på ungeområdet og integrationsområdet.

Anbefaling 2.: Jeg anbefaler, at Jobcentret styrker den systematisk opsamling på 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.

Der er etableret en fast gruppe på Jobcenteret som får en kopi af alle skrivelserne fra Ankestyrelsen. Derved sker der en systematisk opfølgning og erfaringsudveksling på de afgørelser m.v. der modtages. Dette sikrer bred læring i hele Jobcenteret.

Anbefaling 3.: Jeg anbefaler, at Jobcentret styrker den interne ”best practice” i forhold til hvordan borgernes høringsvar indarbejdes i den endelige afgørelse.

Det klare udgangspunkt er, at borgernes kommentarer inddrages konkret i forbindelse med afgørelser og revurderinger. Visse kommentarer eller klagepunkter kan være sammenfattet eller omformuleret som led i sagsfremstillingen, og enkelte kan være af en sådan karakter, at de ikke har betydning for sagens retlige vurdering og derfor ikke fremgår særskilt af Jobcentrets eller Ydelseskontorets afgørelse eller revurdering.

Anbefaling 4.: Jeg anbefaler, at Jobcentret sender borgeren en kopi af det samlede materiale, Jobcentret har sendt til Ankestyrelsen i klagesager.

Alt materiale, der ligger til grund for kommunens afgørelse, sendes til borgeren til partshøring, inden der træffes afgørelse. Efter revurdering sendes alt relevant materiale til Ankestyrelsen. Borgeren har til enhver tid ret til at søge om aktindsigt hos Ankestyrelsen.

Anbefaling 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.

I forlængelse af denne anbefaling har Job og Helbred redigeret i alle standardbreve således at ordet ”raskmelding” er erstattet med andre relevante betegnelser. F.eks. er den tidligere titel ”Afgørelse om raskmelding” erstattet med titlen ”Afgørelse om ophør af sygedagpenge.” Dette gælder også ved samtaler med borgerne. På denne måde fjernes fokus fra begrebet sygdom til uarbejdsdygtighed.

Anbefaling 6.: Jeg anbefaler en styrkelse af læringsrummet til faglig udvikling i forlængelse af Ankestyrelsens afgørelser.

Der er etableret en fast gruppe på Jobcenteret som får en kopi af alle skrivelserne fra Ankestyrelsen. Derved sker der en systematisk opfølgning og erfaringsudveksling på de afgørelser m.v. der modtages. Dette sikrer bred læring i hele Jobcenteret.

3.3.1.: Jobcentret:

Antallet af henvendelser og klager til Jobcentret i 2025 er lidt lavere end i 2024, men er fortsat højt. Samme billede ses tilsvarende i andre kommuner. Det skyldes primært, at afgørelser omkring borgernes forsørgelsesgrundlag træffes i Jobcentret. Faldet i antallet af klager er større end faldet i antallet af henvendelser, hvilket må anses for at være positivt.

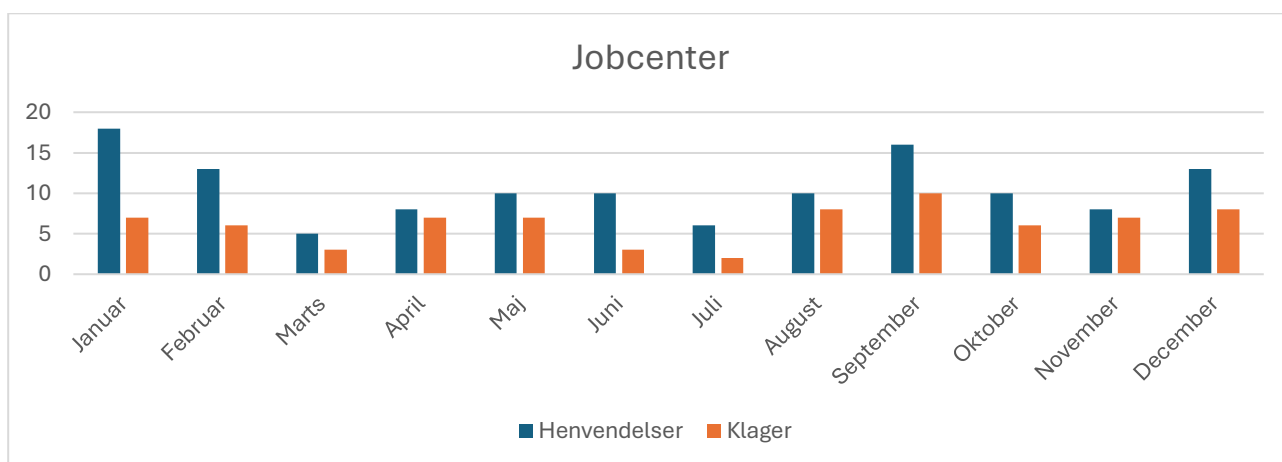
Figur 14.: Henvendelser og klager i 2024 og 2025

	Henvendelser	Klager
2024	187	92
2025	185	84

I 2025 har jeg kun enkelte gange konstateret forskelle på hvor omhyggeligt høringssvar fra borgerne 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.

I forlængelse af forvaltningen tilbagemelding på anbefaling 3 i årsberetningen for 2024 anbefaler jeg, at Jobcentret fortsætter de løbende drøftelser i forhold til hvordan borgernes høringssvar indarbejdes i den endelige afgørelse. Herunder fortsat prioriterer synliggørelsen heraf i forhold til borgeren.

Figur 15.: Henvendelser og klager om Jobcenteret



På baggrund af tilbagemeldingerne fra forvaltningen på anbefalingerne i årsberetningen for 2024 forestiller jeg mig, at der endnu ikke er gået tilstrækkeligt med tid til at forvaltningens indsatser er slået fuldt igennem.

Case om stop af sygedagpenge

En borger henvender sig da hun har fået afslag på sygedagpenge.

Afslaget til borgeren bygger på en vurdering af at hun ikke er omfattet af reglerne i sygedagpengeloven. Borgeren har anket sagen og er vejledt til at søge kontanthjælp.

Hun mener ikke det er reelt at stille sig til rådighed for arbejdsmarkedet og søge kontanthjælp, idet hun mener, at hun er for syg til at arbejde.

Der er nogle utydelige formuleringer i selve afslaget og der er faldet nogle upræcise og lidt uheldige bemærkninger fra sagsbehandleren undervejs i forløbet. Der er ikke fuld tydelighed om det juridiske grundlag for afslaget. Det for borgeren svært gennemskuelige juridiske grundlag for afgørelsen, påvirker borgerens klageproces negativt.

Som følge af de utydelige begrundelser for afslaget, forfølger borgeren en uhensigtsmæssig strategi i klageprocessen. Hun ender dog med at klage til Ankestyrelsen.

Jeg anbefaler hende at søge kontanthjælp og afvente Ankestyrelsens afgørelse.

Anbefaling i årsberetningen for 2025

Anbefaling 1.: Jeg anbefaler opmærksomhed på gennemsigtigheden af det juridiske grundlag for afgørelsen sikres. Især i sager med komplekst juridisk grundlag.

3.3.2.: Borgerservice:

Årsberetningen for 2024 indeholdt ikke nogen anbefaling til Borgerservice.

Selvom det efterhånden er sjældent, så driller Bertha driller stadig lidt ind i mellem. Det vurderes, at henvendelserne herom vil blive stadig færre. Borgerne kan komme direkte i kontakt med borgerrådgiveren via Bertha, men indtil videre er muligheden ikke blevet brugt.

Borgerservice arbejder løbende med tilbagemeldinger fra borgerne og har i 2025 arbejdet med den skriftlige kommunikation med borgerne i forløbet "Kære borger". Samtlige medarbejdere har været på kurset. Jeg oplever stort fokus på at sikre den gode dialog med borgerne.

Case om borger, der ikke føler sig respekteret

En borger henvender sig for at klage over den behandling, hun har været udsat for i Borgerservice.

Borgeren føler, at hun blev tilsidesat af en medarbejder og at den pågældende medarbejder senere førte en samtale med en kollega, som borgeren mener handlede om hende. Borgeren er kendt i borgerservice og hun er overbevist om, at hendes ry i denne sammenhæng ikke er det bedste.

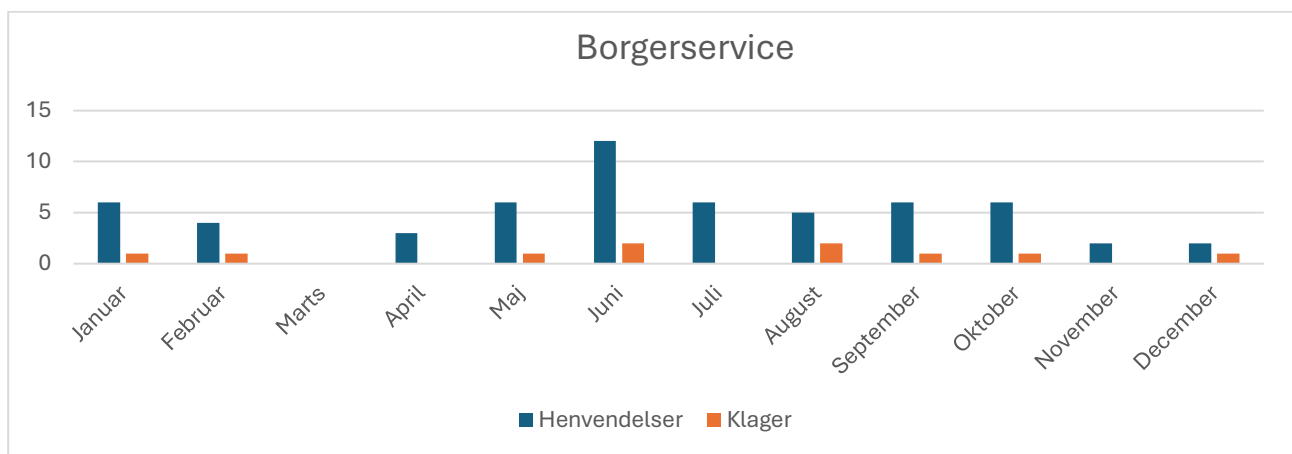
Der bliver aftalt et møde med borgeren og ledelsen i Borgerservice, som egentlig forløber som forventet, men borgeren er skuffet over udfaldet af mødet. Hun havde forventet at få sin ansøgning behandlet på selve mødet.

Der er efterfølgende et godt og konstruktivt forløb, hvor jeg hjælper borgeren med at få sine synspunkter fremført i en skriftlig klage.

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 16.: Henvendelser og klager om borgerservice



3.4.: Plan, Teknik & Miljø:

Der har i 2025 været en del mindre sager, der hurtigt håndteres i dialog med afdelingerne (typisk teamlederne).

Både antallet af henvendelser og antallet af klager er mindre i 2025 end i 2024.

Figur 17.: Henvendelser og klager i 2024 og 2025

	Henvendelser	Klager
2024	54	33
2025	31	15

Nedenfor har jeg valgt 2 cases, der hver indeholder et dilemma og på forskellig måde belyser behovet for rammesætningen omkring forvaltningens arbejde.

Dilemmaerne i begge casene handler om, at der er 2 borgerparter med modsatte interesser, hvilket nemt kan føre til det resultat, at der vil være en utilfreds borgerpart.

Behovet for rammesætningen i den første case handler om, at borgerne har en forventning om, at forvaltningen skulle have sikret bygningens lovlighed for år tilbage. I den anden case handler det om at borgeren har en forventning om at forvaltningen skal bremse den anden borgers adfærd.

I årsberetningen for 2024 gav jeg 2 anbefalinger til Plan, Teknik & Miljø. Forvaltningen redegør hermed for, hvordan der har været arbejdet med anbefalingerne:

Anbefaling 1.: Jeg anbefaler at forvaltningen (ved behov) prioriterer at tydeliggøre de juridiske rammer, der gælder for sagsbehandlingen i de konkrete sager.

Forvaltningen har haft fokus på, men ikke igangsat særskilte indsatser, da anbefalingen om tydeliggørelsen af de juridiske rammer ligger indenfor myndighedsarbejdet.

Anbefaling 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.

Forvaltningen har haft fokus på, men ikke igangsat særskilte indsatser, da anbefalingen om at henlede borgernes opmærksomhed på at klageinstanserne ikke ligger i kommunalt regi er omfattet af det løbende myndighedsarbejde.

Case om lovliggørelse i forbindelse med salg

En borger henvender sig da familien er ved at sælge deres hus. I salgsprocessen er det kommet frem, at en del af boligen ikke overholder gældende bygningsreglement og derfor ikke kan godkendes til bolig. Dette forhold påvirker salgsprisen og borgerne har derfor iværksat en lovliggørelse.

Henvendelsen handler om, at der er en væsentlig ventetid på lovliggørelse i sager som denne. Dette forhold klager borgeren over. Et element i klagen er, at borgeren mener, at deres sag skal fremmes, fordi der er tale om mindre tekniske elementer, der skal bringes i orden og at de selv uforskyldt har købt boligen for nogle år siden, uden at kende til den manglende lovliggørelse.

Min opgave var alene at formidle dialogen mellem afdelingen og borgerne.

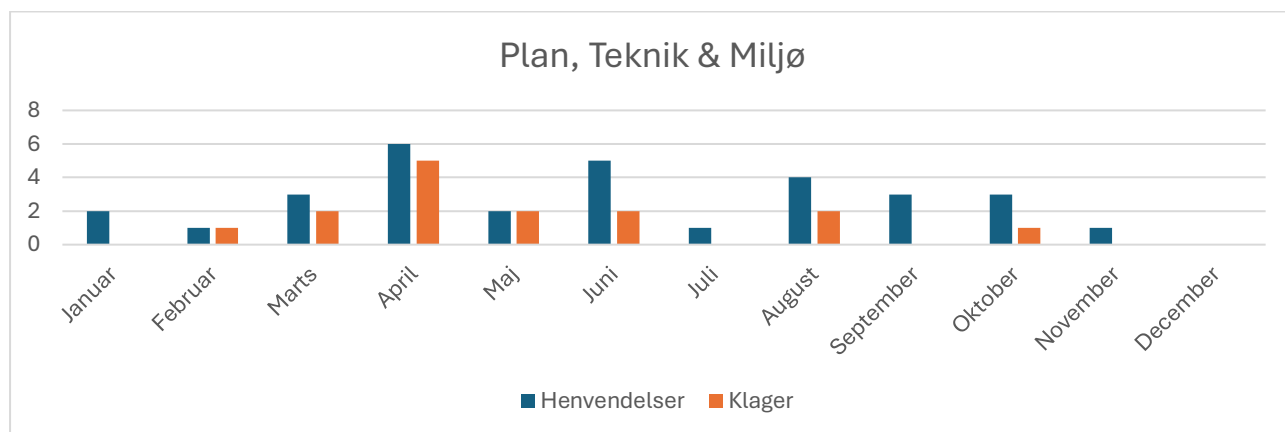
Case om nabotvister

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 på spil i disse sager.

En borger ringer for at høre hvordan han skal begå sig. Det drejer sig om, at hans nabo gennem længere tid har udvidet sin have ud i et skovområde, hvilket borgeren tager anstød af. Borgeren fremsender dronfotos for at dokumentere forholdene. Umiddelbart ser det tydeligt ud som om den pågældende nabos grund går langt længere ind i det bagvedliggende naturområde end de andre grunde i området.

Jeg videreformidler borgeren til rette afdeling, der går ind i sagen.

Figur 18.: Henvendelser og klager om Plan, Teknik og Miljø



Anbefaling i årsberetningen for 2025

Anbefaling 1.: Jeg anbefaler, at forvaltningen overfor borgerne arbejder med tydeliggørelse af rammesætningen for forvaltningens arbejde.

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

Antallet af henvendelser, der handler om emner, der falder udenfor det kommunale område, udgør 145 af årets 498 henvendelser. Denne type henvendelser klares hurtigt og oftest i forbindelse med den indledende samtale eller mailkorrespondance.

Antallet af klager udgør 21, svarende til 11,5 % 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. Både antallet af henvendelser og antallet af klager ligger på niveau med tidligere år.

Samlet set svarer tidsforbruget på henvendelser og klager, der falder udenfor kommunens område, langt fra til antallet. 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.

Diverse småcases

Der har været flere henvendelser hvor det handler om en anden myndighed.

For eksempel henvender en borger sig på vegne af en indisk kvinde for at spørge til kvindes rettigheder i Danmark. Jeg foreslår og formidler kontakt til SIRI. En anden borger spørger hvordan hun kan få børnepenge fra faderen, der er flyttet til udlandet. Hun henvises til Familieretshuset. En tredje borger ønsker at klage over at Randers Kommune (som hun har boet i indtil for nyligt) har sendt en opkrævning til hende. Jeg foreslår, at hun kontakter borgerrådgiveren i Randers.

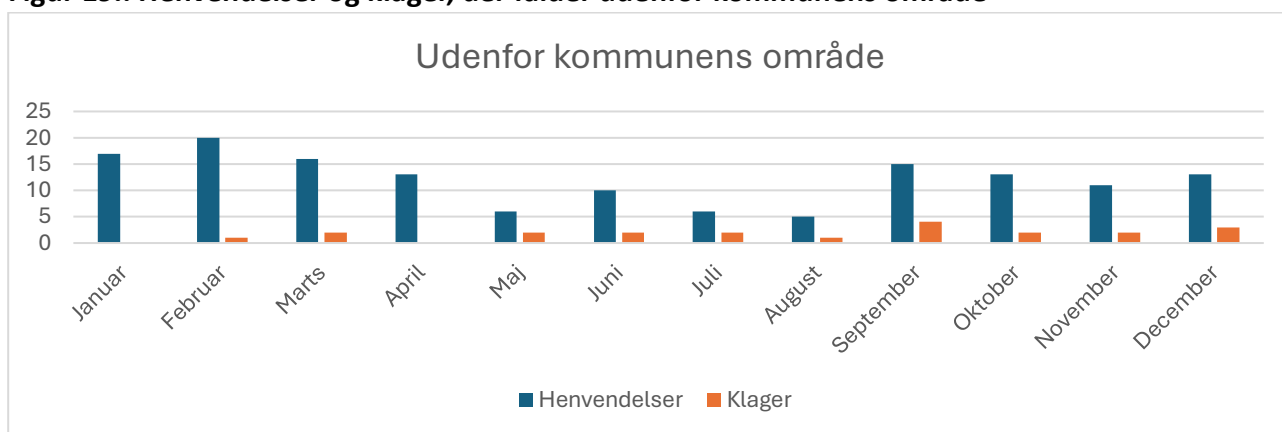
Cases om lokalemuligheder m.v.

En frivillig forening, der uddeler mad til trængende borgere, spørger om muligheden for lokaler til formålet. Jeg foreslår nogle muligheder, som foreningen arbejder videre med.

En borger henvender sig for at høre om den strikkeklub, som hun er formand for og som ikke længere kan benytte de lokaler, de hidtil har benyttet, kan få tilbudt andre kommunale lokaler. Jeg foreslår at hun kontakter Frivillighedshuset og til Det Kreative Hus i Aabenraa.

Også i forhold til at søge folkepension, boligstøtte eller 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 dødsfald. Hvis 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 19.: Henvendelser og klager, der falder udenfor kommunens område



Anbefaling i årsberetningen for 2025

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

4.: Oversigt over anbefalingerne i årsberetningen for 2025

Børn og Kultur:

Anbefaling 1.: Jeg anbefaler, at forvaltning fastholder den helhedsorienterede tilgang især i komplekse sager.

Anbefaling 2.: Jeg anbefaler, at forvaltningen arbejder målrettet med dialogen med forældrene.

Anbefaling 3.: Jeg anbefaler, at forvaltningen tydeligt markerer (kommunale) handlemuligheder f.eks. i forhold til samarbejdet med regionale tilbud. Både i forhold til Regionen og i forhold til forældrene.

Social & Sundhed:

Anbefaling 1.: Jeg anbefaler, at der i særligt udfordrende sager – fra sag til sag – tages stilling til etablering af en koordineringsgruppe eller lignende således at den samlede hjælp til borgeren kan koordineres.

Anbefaling 2.: Jeg anbefaler at fastholde og om muligt styrke samarbejdet med Den Blå Oase og Aabenraa Selvhjælp (og/eller lignende organisationer), der arbejder med udsatte personer.

Jobcenter og Borgerservice:

Anbefaling 1.: Jeg anbefaler opmærksomhed på gennemsigtigheden af det juridiske grundlag for afgørelsen sikres. Især i sager med komplekst juridisk grundlag.

Plan, Teknik & Miljø

Anbefaling 1.: Jeg anbefaler at forvaltningen overfor borgerne fortsætter arbejdet med tydeliggørelse af rammesætningen for forvaltningens opgaver

Udenfor kommunens opgaveområde

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

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 adgang til de fleste af kommunens afdelinger.

Hvis en borger ikke kan deltage eller 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 få gange i 2025. Besigtigelser og lignende i forbindelse med borgernes henvendelser, har der været enkelte af i 2025. Det væsentligste er, at der er mulighed for at møder og besigtigelser m.v. kan finde sted, når det er muligt og giver mening.

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 2025 har jeg i de fleste 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 kontorledere eller teamledere.

En foreløbig version af denne årsberetning har i februar 2026 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/Fanø, Varde, Haderslev og Tønder 3 gange årligt. 1-2 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.

Formidling og forklaring af rammerne og mulighederne i lovgivningen og forvaltningens håndtering i konkrete sager er fortsat en væsentligt og vigtig opgave. Med denne guidning lykkes det ofte at give borgeren ro og forståelse for hvorfor forvaltningerne og sagsbehandlerne 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 indgår i anbefalingerne 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.