



Borgerrådgiverens årsberetning *2024*

Af Sara R. Clausen

Indhold

Forord	3
Aktiviteter i borgerrådgiverfunktionen i 2024	4
Henvendelser til Borgerrådgiveren i 2024	4
Registrering af henvendelser til borgerrådgiverfunktionen	4
Henvendelser til borgerrådgiveren i 2024	5
Fordeling af henvendelsernes ud fra deres karakter	5
Rådgivning og vejvisning	6
Klager	6
Øvrige	6
Fordeling af henvendelser og klager fordelt på direktørområderne	7
Uddybelse af henvendelser på Børn, Unge og Socialområdet og borgerrådgiverens anbefaling	7
Anbefaling: Fokus på øget skriftlighed	8
Uddybelse af henvendelser for Sundhed, Kultur og Udvikling	9
Anbefaling: Løbende opdatering og kommunikation i sagsbehandlingen	9
Uddybelse af henvendelser for Teknik/Miljø, Service og Beskæftigelse	10
Afrunding og opsummering	10



Forord

Borgerrådgiverens primære rolle er at fungere som en uafhængig og neutral instans, der hjælper borgere med at navigere i kommunens systemer og sikre, at deres rettigheder og interesser bliver varetaget. Borgerrådgiveren arbejder for at fremme gennemsigtighed, retfærdighed og effektivitet i kommunens sagsbehandling og beslutningsprocesser.

Formålet med beretningen er både at give en afrapportering til kommunalbestyrelsen og at give Tønder Kommunes borgere og medarbejdere mulighed for at læse om borgerrådgiverens arbejde.

Beretningen indeholder en analyse af de tendenser og udfordringer, der er blevet observeret, samt anbefalinger til forbedringer. Ved at dokumentere arbejdet og fremskridt håber borgerrådgiveren at styrke tilliden mellem borgerne og kommunen og bidrage til en fortsat positiv udvikling.

Dette er min anden årsberetning som borgerrådgiver i Tønder Kommune.

Borgerrådgiveren ønsker at takke alle borgere, der har henvendt sig i løbet af året. Der sættes stor pris på hver en henvendelse og den tillid borgerrådgiveren mødes med. Henvendelser fra kommunens borgere er med til at skabe forandring og læring i Tønder Kommune.

Sara R. Clausen



Borgerrådgiver, Tønder Kommune





Aktiviteter i borgerrådgiverfunktionen i 2024

Året 2024 har budt på flere begivenheder og aktiviteter, der har bidraget til at styrke borgerrådgiverens rolle og indsats i kommunen. I løbet af året deltog borgerrådgiveren i en omfattende uddannelse i mediation og konflikthåndtering, som strakte sig over en længere periode. Uddannelsen blev afsluttet med en eksamen, hvilket har styrket borgerrådgiverens kompetencer og evne til at håndtere konflikter.

Borgerrådgiveren har holdt et oplæg på en generalforsamling ved foreningen LEV – Livet med udviklingshandicap, på ungdomsskolen i Abild. LEV er en landsdækkende forening, der arbejder for at forbedre vilkårene for mennesker med udviklingshandicap og deres pårørende. Oplægget bidrog til at øge bevidstheden om borgerrådgiverens arbejde og skabe en dialog med borgerne. Borgerrådgiveren værdsætter invitationer fra lokale foreninger, da det giver mulighed for at informere både foreningerne og deres brugere om borgerrådgiverens eksistens og arbejde. Borgerrådgiveren ønsker at takke for samarbejdet i 2024 og ser frem til et fortsat godt samarbejde i fremtiden.

Borgerrådgiveren deltog i 2024 i en række netværksmøder i det jyske netværk for borgerrådgivere. Netværket bidrager til et styrket samarbejde og erfaringsudvekslingen mellem kolleger. Disse møder har været en værdifuld platform for at dele viden og erfaringer fra praksis. Tak for et godt samarbejde og sparring i 2024.

Henvendelser til Borgerrådgiveren i 2024

I det følgende afsnit redegøres der for de henvendelser der har været til borgerrådgiveren i 2024 og fordeling mellem telefoniske, skriftlige og personlige henvendelser. Der følges op på implementering af den detaljerede registreringsmodel, der blev nævnt i borgerrådgiverens årsberetning 2023.

Registrering af henvendelser til borgerrådgiverfunktionen

For at kunne indsamle viden om eventuelle problemstillinger i forvaltningens sagsbehandlingspraksis, foretages der registrering af alle henvendelser, deres karakter og hvilket udfald sagerne får ved borgerrådgiveren. Registreringen kan pege på hvilke forhold, klager eller andre oplevelser borgere henvender sig på baggrund af, og derved pege i retning af tendenser eller mulige problemstillinger i kommunens sagsbehandling.

Arbejdet med at tilpasse registreringsmodellen er foregået løbende gennem år 2024 i det omfang der har været tid til det, og har budt på forskellige tekniske udfordringer. Registreringsmodellen tages først i brug fra start 2025, da det af praktiske årsager ikke var hensigtsmæssigt at skifte registreringsmodel midt i en beretningsperiode.

Henvendelser til borgerrådgiveren i 2024

Der er fast træffetid ved borgerrådgiveren hver tirsdag og torsdag fra kl. 10.00 til kl. 14.00 på Rådhuset i Tønder, hvor borgere kan ringe uden at have en forudbestilt tid. Den første kontakt til borgerrådgiveren sker ofte telefonisk (65 % af henvendelserne), hvor borgere ringer for at få vejledning, vejvisning eller for at bede om et personligt møde. Andre sender en skriftlig henvendelse til borgerrådgiverens elektronisk postkasse (30 % af henvendelserne) og ganske få møder personligt op uden at have en forudgående aftale (5 % af henvendelserne).

I 2024 er der indkommet 77 henvendelser til borgerrådgiveren i Tønder Kommune. Henvendelserne består af 72 borgerhenvendelser og fem interne henvendelser fra medarbejdere i kommunen.

Det varierer meget hvor lang sagsbehandlingstid der er ved borgerrådgiveren. Nogle henvendelser er færdigbehandlet efter en eller flere samtaler. Andre henvendelser strækker sig over længere perioder, hvor der kan være flere møder, konfliktmægling, opfølgning mm.

Henvendelser til borgerrådgiveren registreres ud fra hvilken karakter henvendelsen har. Søger borgeren rådgivning og vejledning i det kommunale system, eller ønsker borgeren at indgive en klage. Samtidig registreres det, hvilket område i kommunen henvendelsen berører. Henvendelser til borgerrådgiveren gennemgås nedenfor i forhold til henvendelsernes karakter, derefter fordelt på direktørområder og afdelinger.

Gennem 2024 har der været en kontinuerlig dialog mellem afdelingerne og borgerrådgiveren vedrørende karakteren af de indkomne henvendelser. Der vil ligeledes fremadrettet være en vedvarende dialog om de anbefalinger, der fremhæves i denne beretning, samt mulighederne for udvikling og læring.

Fordeling af henvendelsernes ud fra deres karakter

Henvendelsens karakter	Henvendelser i alt
Rådgivning og vejvisning	40
Klager	20
Øvrige	17
I alt	77



Rådgivning og vejvisning

Der er registreret 40 henvendelser under kategorien Rådgivning og vejvisning.

Denne kategori dækker over henvendelser fra borgere, der søger rådgivning i forhold til forvaltningsretlige principper eller lovgivning. Andre søger hjælp til forståelse af breve fra kommunen, lovgivning og kommunale tilbud mm. Andre henvendelser i denne kategori drejer sig om vejvisning, hvor borgerrådgiveren er behjælpelig med at finde svar på, hvor borgeren skal henvende sig for at få den rette hjælp.

De sager hvor borgerrådgiveren deltager i og arrangerer dialogmøder, er også registreret under denne kategori. Dialogmøder kan bidrage til at afhjælpe misforståelser og udfordringer i kommunikationen mellem borger og forvaltning, ved hjælp af mediation og konfliktmægling. Dialogmøder har vist sig at have en positiv effekt, særligt for det fremtidige samarbejde mellem borger og forvaltning. Samtidig kendetegnes dialogmøderne også ved at, de kræver en del tidsmæssige ressourcer, alligevel prioriteres de højt, grundet den positive effekt af denne metode.

Klager

Der er registreret 20 henvendelser under kategorien Klager.

Denne kategori dækker over henvendelser fra borgere, der enten har klaget eller haft intention om at klage. Det er ikke altid disse henvendelser ender med en egentlig klage, men fælles for dem er, at borgeren har haft intention om at klage, da den første henvendelse til borgerrådgiveren fandt sted. I nogle tilfælde får borgeren hjælp til klageprocessen eller til at formulere en klage. Det kan ikke registreres, hvor mange der reelt klager efter at have fået denne hjælp, så derfor registres henvendelserne som beskrevet.

Øvrige

Der er registreret 17 henvendelser under kategorien Øvrige.

Denne kategori dækker over henvendelser, der kan være afvist af borgerrådgiveren, typisk fordi de har omhandlet andre instanser end Tønder Kommune, ofte Udbetaling Danmark, Skat eller Politiet. Disse henvendelser registreres, da der ofte ydes en vejledning og/eller vejvisning om, hvortil borgeren kan rette sin henvendelse.

Interne henvendelser fra medarbejdere i Tønder Kommune er ligeledes registreret under denne kategori. Når en medarbejder henvender sig, er det typisk for at søge sparring omkring sager, der kan være komplekse eller atypiske. Andre medarbejdere kontakter borgerådgiveren for at afsøge alle muligheder for at hjælpe en borger i en svær livssituation.

Fordeling af henvendelser og klager fordelt på direktørområderne i Tønder Kommune

Direktørområder	Henvendelser i alt	Heraf klager
Børn, Unge & Social	36	11
Sundhed, Kultur & Udvikling	9	3
Teknik/Miljø. Service & Beskæftigelse	27	6
Interne henvendelser	5	-
I alt	77	20

Uddybelse af henvendelser på Børn, Unge og Socialområdet og borgerrådgiverens anbefaling

I det følgende afsnit uddybes fordelingen af henvendelser inden for Børn, Unge og Socialområdet. På baggrund af erfaringsgrundlaget fra henvendelserne kommer borgerrådgiveren med en anbefaling på området.

Område	Henvendelser i alt	Heraf klager
Skoler & Dagtilbud	8	2
Voksen Socialområde	12	0
Børn, Familie & Ungeindsatsen	16	9

Som borgerrådgiver i Tønder Kommune er det vigtigt at anerkende, at antallet af henvendelser på området **Børn, Unge & Social**, delvist kan ses som en naturlig konsekvens af flere faktorer. Sagerne bærer ofte præg af at være komplekse og kræver en dybdegående forståelse af både lovgivning og individuelle forhold. Derfor kan borgere have behov for vejledning og støtte for at kunne navigere i det kommunale system og egen sagsforløb.

Henvendelser på **Skole & Dagtilbud** omhandler ofte udfordringer eller uenighed omkring skoletilbud. En del af henvendelserne kommer fra forældre, der oplever at deres barn ikke trives i det nuværende skoletilbud. Børn, der ikke trives i deres nuværende skoletilbud, kan opleve psykiske eller sociale udfordringer, og er en naturlig årsag til bekymringer hos forældre. Ved disse henvendelser benytter

borgerrådgiveren sig ofte af dialogmøder, med fokus på samarbejde, mægling og dialog. Ligeledes kan forældre være i tvivl om deres rettigheder og søger vejledning herom.

Det er ikke ualmindeligt, særligt på **Voksen Socialområdet**, at pårørende eller naboer henvender sig på vegne af en borger. Disse henvendelser udspringer ofte af en oprigtig bekymring for en medborgers velbefindende og et ønske om at sikre den fornødne hjælp og støtte. Henvendelserne indikerer ligeledes, at det kan være en udfordrende opgave for pårørende eller bekymrede borgere, at navigere i det kommunale system og dermed sikre, at henvendelsen når frem til rette instans.

Borgerrådgiveren vil gerne fremhæve, at henvendelserne vedrørende Voksen Socialområdet understøtter behovet for en pårørenderådgiver i Tønder Kommune. Dette behov er allerede blevet anerkendt, og der er truffet beslutning om at ansætte en pårørenderådgiver i Tønder Kommune i 2025.

Henvendelserne på Børn og Familieområdet, omhandler i mange tilfælde at borgere oplever en manglende kommunikation mellem dem og forvaltningen. Nogle borgere oplever lange svartider på deres henvendelser både skriftlig og telefonisk. En stor del af henvendelserne omhandler også borgere, der efterlyser referater efter møder med forvaltningen. Dette kan give anledning til frustration og kan skabe tvivl om hvilke beslutninger og aftaler der er indgået på et møde. Her oplever borgere at et beslutningsreferat kan give dem en tryghed og sikkerhed i hvilke konkrete aftaler og planer, der er indgået. Denne observation har udmøntet sig i nedenstående anbefaling.

Klager på området er i høj grad centreret omkring børnehandicapområdet. Klagen omhandler frustrationer over lange sagsforløb, udfordringer i kommunikation og uenigheder omkring hvilket beslutninger og aftaler der er indgået mellem borger og forvaltningen. Borgerrådgiveren har ved disse henvendelser vejledt borgere om klagerettigheder, klageprocessen og formulering af klager. Dertil har der været en dialog med forvaltningen omkring de udfordringer og de konsekvenser, borgere oplever, når de ikke har et overblik over deres egen sag, aftaler og beslutninger.



Anbefaling: Fokus på øget skriftlighed

På baggrund af erfaringsgrundlaget fra henvendelserne anbefaler borgerrådgiveren, at Børn og Familie-området har et øget fokus på den generelle skriftlighed i afdelingen, herunder dokumentation af aftaler og beslutningsreferater.

Skriftlig dokumentation sikrer, at alle beslutninger er tydeligt beskrevet og kan følges af alle involverede parter, hvilket kan reducere risikoen for misforståelser.

Beslutningsreferater giver en klar og præcis optegnelse af, hvad der er besluttet, og hvorfor. Dette er afgørende for at kunne følge op på beslutninger og sikre kontinuitet i sagsbehandlingen. Skriftlighed bidrager ligeledes til at inddrage borgere i deres egen sag og give en bedre forståelse af deres egen situation og de skridt, der tages. Derudover giver det borgere mulighed for at komme med feedback, eller stille relevante spørgsmål til deres sag. Ved at have et øget fokus på skriftlighed, kan kommunen forbedre kvaliteten af sagsbehandlingen, styrke borgernes tillid og samarbejdsvilje mod kommunen.

Der kan med fordel indføres en praksis omkring skriftlighed og/eller beslutningsreferater, der inkludere retningslinjer for, hvordan dokumentationen skal udformes, hvornår skriftlig dokumentation skal anvendes, hvordan og hvornår en borger svares.

Uddybelse af henvendelser for Sundhed, Kultur og Udvikling

I det følgende afsnit uddybes fordelingen af henvendelser inden for Sundhed, Kultur og Udvikling. På baggrund af erfaringsgrundlaget fra henvendelserne kommer borgerrådgiveren med en anbefaling på området.

Område	Henvendelser i alt	Heraf klager
Pleje og Omsorg	8	3
Sundhed, Kultur & Frivillighed	1	0
AsylSyd	0	0

Henvendelserne på området Pleje & Omsorg sker ofte på baggrund af borgere der afventer en afgørelse og ikke kan forstå, hvorfor de ikke modtager en opdatering. Borgere der afventer en afgørelse på et hjælpemiddel eller anden hjælp, har ofte et presserende behov for den hjælp, de har ansøgt om. Det kan give anledning til bekymringer og kan skabe tvivl om hvornår hjælpen kan forventes. Afgørelser om hjælpemidler kan være meget komplekse og kræver en individuel og grundig gennemgang af borgerens behov og situation. Derfor kan det forekomme, at ikke alle sager kan afgøres inden for sagsbehandlingsfristen på området. Borgerrådgiveren har haft kontakt til forvaltningen vedrørende konkrete sager og problematikker, hvor borgere har efterlyst svar på en henvendelse eller en afgørelse. I de konkrete sager har borgerrådgiveren gjort forvaltningen opmærksom på udfordringen. Der bliver i 2025 fulgt op på, om der er behov for at have et øget fokus på området.



Anbefaling: Løbende opdatering og kommunikation i sagsbehandlingen

På baggrund af erfaringsgrundlaget fra henvendelserne anbefaler borgerrådgiveren, at Pleje & Omsorg fokuserer på løbende at holde borgeren opdateret om, hvad der sker i deres sag. Dette inkluderer både generelle statusopdateringer og specifik information om eventuelle forsinkelser. Ved at informere borgerne om forsinkelser og give en forventet tidsramme for, hvornår de kan forvente at modtage yderlig information, forebygges misforståelser.

Når borgerne føler sig velinformeret og opdateret i deres sagsforløb, øges deres tillid til kommunen og tilfredsheden med sagsbehandlingen. Ved at forklare årsagerne til forsinkelser og give en klar tidsramme, kan antallet af henvendelser fra borgere, der søger information om deres sag, reduceres. Et fokus på løbende opdateringer og klar kommunikation kan bidrage til at forbedre borgernes oplevelse og sikre en effektiv sagsbehandling.

Uddybelse af henvendelser for Teknik/Miljø, Service og Beskæftigelse

Område	Henvendelser i alt	Heraf klager
Borger-, Digital- & Ejendomsservice	10	3
Arbejdsmarked	12	2
Teknik & Miljø	5	1

De henvendelser, der er modtaget på området Teknik/Miljø, Service & Beskæftigelse, er af så forskellig karakter, at det ikke er muligt at pege på specifikke udfordringer, der giver anledning til at komme med en samlet anbefaling.

Overordnet set handler henvendelserne på området Borger-, Digital- & Ejendomsservice ofte om, at borgerne kan have svært ved at navigere i det kommunale system, særligt med hensyn til hvor og hvordan forskellige ydelser søges. Det er naturligt, at borgerrådgiveren modtager henvendelser vedrørende Borgerservice, da denne afdeling håndterer et stort antal borgerhenvendelser og ekspederer mange borgere dagligt.

Henvendelserne på arbejdsmarkedsområdet drejer sig typisk om misforståelser og/eller uenigheder vedrørende krav og rettigheder.

Afrunding og opsummering

Borgerrådgiveren står til rådighed for at omdanne anbefalinger og henvendelser til læring i afdelingerne. Derudover bidrager borgerrådgiveren gerne med sparring og eventuelle oplæg i afdelinger med henblik på at fremme et læringsperspektiv, på baggrund af de generelle udfordringer eller tendenser, der kan peges på. Afslutningsvis vil jeg gerne takke alle medarbejdere og samarbejdspartnere for deres engagement i det forgangne år. Jeg ser frem til det kommende år og de muligheder, det bringer for læring og samarbejde til gavn for Tønder Kommunes borgere.





TØNDER KOMMUNE