Syddjurs KOMMUNE



Borgerrådgiverens Årsrapport 2025

Indholdsfortegnelse

1. Forord 2
2. Sammenfatning 3
3. Opfølgning på beretningen for 2024 4
3.1 Grundig behandling af klager over sagsbehandlingen 4
4. Henvendelser til borgerrådgiverfunktionen 5
4.1 Henvendelser fordelt på chefområder 5
4.2 Teknik og Miljø 6
4.3 Kultur og Plan 6
4.4 Beskæftigelse og Borgerservice 7
4.5 Familie 8
4.6 Social 9
4.7 Børn og Læring 10
4.8 Sundhed og Ældre 11
4.9 Diverse 12

Foto forside: Mia Kirchert

1. Forord

Borgerrådgiverfunktionen blev etableret i Syddjurs Kommune pr. 1. april 2022 med det formål at styrke dialogen mellem borgerne og kommunen, vejlede om muligheder og rettigheder samt bidrage til borgernes retssikkerhed.

Denne beretning er mit årlige bidrag til Byrådet og til den fortsatte refleksion over mødet mellem borgere og kommune. Beretningen bygger på de henvendelser, klager og erfaringer, som har præget mit arbejde gennem året, og den rummer observationer og perspektiver, som kan understøtte læring og udvikling i Administrationen.

Det forgangne år har i høj grad været kendetegnet ved kontinuitet. Mange af de temaer, der prægede 2024, gør sig fortsat gældende, og en del af de henvendelser, jeg har modtaget, vedrører problemstillinger i samspillet mellem kompleks lovgivning, kommunikation og borgernes forventninger til den kommunale service.

I min beretning for 2024 pegede jeg på behovet for en intern procedure til behandling af de klager over sagsbehandlingen, som ikke kan afklares gennem en kortere dialog. De henvendelser, jeg har modtaget i årets løb, understøtter fortsat relevansen af dette fokus. Flere sager viser, at en grundig afdækning af både borgerens oplevelse og sagens konkrete omstændigheder kan bidrage til en bedre forståelse af problemstillingen og i mange tilfælde skabe et bedre grundlag for en konstruktiv løsning.

Borgernes utilfredshed skyldes ikke nødvendigvis en konkret fejl, og det kan være vanskeligt for den enkelte borger præcist at beskrive, hvad der har givet anledning til oplevelsen af utilfredshed. Netop derfor er det vigtigt at undersøge både de faktiske forhold og den oplevelse, borgeren har haft af forløbet. Det gælder særligt i en tid, hvor kommunens medarbejdere arbejder inden for stadig mere komplekse rammer.

Min oplevelse er fortsat, at Administrationen arbejder seriøst og konstruktivt med de udfordringer, som kommer frem gennem borgerrådgiverfunktionen. Jeg møder i det daglige en vilje til dialog, læring og forbedring, og det er positivt at se, hvordan erfaringer fra konkrete sager i høj grad anvendes som grundlag for udvikling af praksis.

Som borgerrådgiver ser jeg kun en begrænset del af kommunens samlede sagsbehandling, typisk de situationer, hvor borgerne oplever vanskeligheder eller utilfredshed. Beretningen giver derfor ikke et fuldstændigt billede af kommunens praksis, men et særligt indblik i de områder, hvor borgernes møde med kommunen kan styrkes, og hvor der fortsat er mulighed for læring.

Jeg vil gerne takke Administrationen og de mange borgere, som gennem året har bidraget med perspektiver, spørgsmål og dialog. Det er gennem den fælles opmærksomhed på retssikkerhed og god forvaltningsskik, at vi fortsat kan udvikle tilliden mellem borgere og Administrationen.

Min beretning gives til Byrådet, men jeg håber også, at den vil være til inspiration for kommunens ansatte, borgere, foreninger og andre interesserede.

God læselyst!

Sofie Henriksen
Borgerrådgiver

2. Sammenfatning

Borgerrådgiverfunktionen har i perioden fra den 1. januar 2025 til 31. december 2025 modtaget 221 henvendelser, hvoraf 15 var fra sagsbehandlere, der blandt andet ønskede sparring eller vejledning om lovgivning. Til sammenligning modtog funktionen 234 henvendelser i 2024.

Henvendelserne fordeler sig sådedes:

- **Teknik og Miljø:** 17 sager,
- **Kultur og Plan:** 8 sager,
- **Beskæftigelse og Borgerservice:** 94 sager,
- **Familie:** 20 sager,
- **Social:** 20 sager,
- **Børn og Læring:** 15 sager,
- **Sundhed og Ældre:** 23 sager,
- **Diverse:** 9 sager.

Et af formålene med borgerrådgiverfunktionen er at medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling. Derfor har jeg i mine tre foregående beretninger fremsat generelle forslag og anbefalinger til forbedring af praksis.

Jeg har på baggrund af henvendelserne for 2025 ikke grundlag for at fremsætte nye generelle anbefalinger til Administrationen. I stedet fastholder jeg fokus på den anbefaling, som blev fremsat i den seneste årsberetning, dog med en ændret ordlyd:

- At Administrationen sikrer en grundig behandling af klager over sagsbehandlingen, som ikke har kunnet løses efter en kortere dialog.

3. Opfølgning på beretningen for 2024

I beretningen for 2024 fremsatte jeg et forslag med henblik på en forbedret praksis i Syddjurs Kommune, som Administrationen efterfølgende har arbejdet videre med. I det følgende afsnit gennemgår jeg, hvordan anbefalingen er blevet ført ud i praksis.

3.1 Grundig behandling af klager over sagsbehandlingen

I min seneste beretning anbefalede jeg, at Administrationen etablerede en intern procedure, der sikrer en grundig behandling af klager over sagsbehandlingen, når disse ikke kan løses gennem en kortere dialog. Baggrunden for anbefalingen var, at en tidlig og grundig afklaring af borgerens oplevelse og de forhold, der ligger til grund for klagen, kan bidrage til en mere konstruktiv håndtering af klager, som samtidig er vigtig for at bevare eller genoprette borgernes tillid til kommunen.

Gennem henvendelserne har jeg set eksempler på klagesager, der har strakt sig over længere tid, fordi Administrationen fastholdt sin oprindelige vurdering, og hvor det efter en nærmere gennemgang eller henvendelse fra mig viste sig, at der var sket fejl. En grundig behandling af klager kan bidrage til, at sådanne fejl identificeres og rettes tidligere i forløbet, og lange klageforløb dermed undgås.

Administrationen har på baggrund af anbefalingen nedsat en arbejdsgruppe, som har udarbejdet en fælles intern procedure for behandlingen af klager over sagsbehandlingen i kommunen. Drøftelserne i arbejdsgruppen har samtidig givet anledning til en bredere drøftelse af, hvordan klager allerede håndteres i Administrationen, og hvordan der kan drages læring på tværs af fagområdernes erfaringer. Der har blandt andet været en fælles forståelse af, at behandlingen af klager ikke alene bør bero på en fast procedure, men også være en integreret del af den almindelige sagsbehandling og den løbende faglige refleksion, eksempelvis i forlængelse af ”Borgeren ved roret”, som er forankret i fagområderne under Job og Velfærd.

Den fælles interne procedure er blevet udarbejdet af fagområderne under Job og Velfærd samt Visitation og hjælpemidler, men kan fungere som procedure for hele Administrationen. Samtlige fagområder har oplyst, at der er fokus på, hvordan klager over sagsbehandlingen håndteres i de respektive fagområder.

4. Henvendelser til borgerrådgiverfunktionen

Jeg har i beretningsperioden samlet modtaget 221 henvendelser fra borgere og Administrationen. Enkelte af henvendelserne falder uden for mit arbejdsområde og har typisk drejet sig om en anden offentlig myndighed.

Henvendelserne registreres dels i forhold til borger, emne og det fagområde, som henvendelsen vedrører. En henvendelse kan således dreje sig om flere forhold inden for samme fagområde, men i registreringen kun tælle som én sag. Hvis en borger efter en periode henvender sig om et nyt emne, vil der ske en ny registrering.

Henvendelserne omfatter alt fra korte afgrænsede spørgsmål eller forespørgsler om råd og vejledning til længere forløb, hvor en borger kan opleve, at samarbejdet ikke fungerer hensigtsmæssigt, at have mistet overblikket over sin sag eller være decideret utilfreds med forløbet.

Udover borgerhenvendelser, er jeg blevet kontaktet 15 gange af ansatte i Administrationen. Det har i de fleste tilfælde omhandlet afklaring af retsgrundlag.

4.1 Henvendelser fordelt på chefområder

Borgerne henvender sig af forskellige årsager til borgerrådgiveren. Mange henvender sig, fordi de ønsker hjælp til at navigere i det kommunale system og skabe sig et bedre overblik over, hvilke muligheder de har. Andre henvender sig, fordi der er opstået en konflikt i deres sag, eller fordi de er utilfredse med sagsbehandlingen.

Det er vigtigt at understrege, at antallet af henvendelser til borgerrådgiveren er et meget lille udsnit af de mange daglige kontakter, der har været mellem borgerne og kommunen i løbet af perioden. Derfor kan antallet af henvendelser ikke bruges til at vurdere den generelle kvalitet i kommunens sagsbehandling. Det giver mig dog mulighed for at fastslå tendenser i kommunens sagsbehandling og identificere områder med udfordringer.

Henvendelserne fordeler sig således:

- **Teknik og Miljø:** 17 sager,
- **Kultur og Plan:** 8 sager,
- **Beskæftigelse og Borgerservice:** 94 sager,
- **Familie:** 20 sager,
- **Social:** 20 sager,
- **Børn og Læring:** 15 sager,
- **Sundhed og Ældre:** 23 sager,
- **Diverse:** 9 sager.

4.2 Teknik og Miljø

Jeg har modtaget 17 henvendelser vedrørende Teknik og Miljø, som omfatter

- **Mobilitet og Arealdrift**: 12 henvendelser,
- **Natur og Miljø**: 5 henvendelser.

Jeg har registreret 4 klager, som primært har omhandlet sagsbehandlingstid og manglende svar. En af klagerne omhandlede et forvaltningsretligt spørgsmål og blev vurderet udsigtsløs, da klagen ikke ville medføre et andet resultat.

De øvrige henvendelser har på samme vis omhandlet manglende svar. Derudover har der været enkelte henvendelser om konkrete afgørelser, hvor borgerne havde brug for at drøfte indholdet af disse.

4.3 Kultur og Plan

Jeg har modtaget 8 henvendelser vedrørende Kultur og Plan, som omfatter

- **Byggeri:** 7 henvendelser,
- **Kultur og Fritid:** 1 henvendelse.

Jeg har ikke registreret klager over sagsbehandlingen i Kultur og Plan i 2025. Henvendelserne omhandlede hovedsageligt fortolkning af lovgivningen.

4.4 Beskæftigelse og Borgerservice

Jeg har modtaget 94 henvendelser vedrørende Beskæftigelse og Borgerservice, som omfatter

- **Center for Job og Fastholdelse**: 44 henvendelser,
- **Center for Job og Udvikling**: 9 henvendelser,
- **Styrket Helhed**: 4 henvendelser,
- **Center for Unge, Uddannelse og Job**: 5 henvendelser,
- **Center for Job, Kompetence og Erhverv**: 16 henvendelser,
- **Mentor og Vejledning**: 1 henvendelse,
- **Borgerservice og Ydelse**: 14 henvendelser.

Derudover er der registreret én sag, som gik på tværs af Beskæftigelse. Henvendelserne er fordelt på afdelingerne, som Beskæftigelse og Borgerservice så ud frem til organisationsændringen ved årsskiftet.

Jeg har registreret 21 klager, som primært har omhandlet sagsbehandlingstid og manglende svar samt fortolkning af lovgivningen. De resterende henvendelser har omhandlet samme temaer.

I den seneste beretning skrev jeg om et stigende antal henvendelser vedrørende sagsbehandlingstiden og manglende sagsbehandling for jobafklaringssager i Center for Job og Fastholdelse. Konkret vedrørte 1/3 af henvendelserne om afdelingen enten lang sagsbehandlingstid eller manglende fremdrift i sagerne. Denne tendens fortsatte i første halvår af 2025, men det er ikke en generel tendens, jeg har set i henvendelserne i det sidste halvår af 2025.

Eksempel

På baggrund af flere henvendelser fra borgere, kunne jeg konstatere, at Center for Job og Fastholdelse i nogle tilfælde havde sendt agterskrivelser til borgere, hvis sygedagpenge ophørte grundet arbejdsdygtighed.

En agterskrivelse er en påtænkt afgørelse, som får virkning som en afgørelse. Fordi agterskrivelsen både skal virke som en partshøring og en afgørelse, er der særlige opmærksomhedspunkter, der skal overholdes, for at sikre de forvaltningsretlige krav til blandt andet klagevejledningen.

I alle tilfælde jeg er blevet bekendt med, var klagevejledningen ikke i overensstemmelse med retssikkerhedsloven, hvorefter borgeren har 4 uger til at klage, fra afgørelsen er modtaget. I flere tilfælde var borgerens klagefrist sat til 3 uger, fra agterskrivelsen fik virkning som en afgørelse, og i andre tilfælde skulle klagen indgives inden kl. 12 på den sidste dag.

Center for Job og Fastholdelse oplyste, at der ville være fokus på at overholde de forvaltningsretlige krav til en afgørelse, når der blev sendt agterskrivelser i en sag.

I denne beretningsperiode har der været et stigende antal henvendelser i Center for Job, Kompetence og Erhverv, som hovedsageligt har omhandlet lang sagsbehandlingstid, manglende svar og manglende fremdrift i sagerne. På baggrund af de henvendelser jeg har modtaget, har jeg ikke grundlag for at udtale mig om, at der har været tale om en generel tendens i afdelingen.

Som jeg har skrevet i tidligere beretninger, medfører manglende fremdrift ofte en betydelig uvished for borgerne. Flere oplever, at den manglende afklaring og progression i deres sag har en direkte og negativ betydning for både helbred og arbejdsevne. Derfor er det også afgørende for borgernes oplevelse af sagsbehandlingen, at der løbende sker fremdrift i deres sag.

4.5 Familie

Jeg har modtaget 20 henvendelser vedrørende Familie, som omfatter

- **Center for Børn, Unge og Familier:** 1 henvendelser,
- **Familierådgivningscenter:** 19 henvendelser.

Jeg har registreret 7 klager, som primært har omhandlet fortolkning af lovgivningen. De resterende henvendelser har hovedsageligt omhandlet fortolkning af lovgivningen og sagsbehandlingstid.

Samtlige klager om Familierådgivningscentret, jeg har behandlet, har vedrørt lang sagsbehandlingstid og afgørelser truffet af Specialrådgivningen.

Eksempel

Et forældrepar henvendte sig, da de havde søgt om dækning af merudgifter og efterfølgende ikke hørt yderligere i flere måneder, ligesom de heller ikke havde modtaget et fristudsættelsesbrev.

Familierådgivningscentret oplyste, at forældrene havde henvendt sig om muligheden for at få dækket flere udgifter, som der ikke kunne svares på under samtalen. Svaret til forældrene var ikke kommet rettidigt, og samtidig havde man ikke opfattet henvendelsen som en ansøgning. Familierådgivningscentret tog derfor kontakt til forældrene og behandlede ansøgningen om dækning af merudgifter.

I min seneste beretning beskrev jeg også, at størstedelen af henvendelserne omhandlede forhold i Specialrådgivningen. Jeg har generelt modtaget færre henvendelser om Familierådgivningscentret i 2025 sammenlignet med 2024, og derudover har flere henvendelser drejet sig om andre forhold end Specialrådgivningens sagsområder.

4.6 Social

Jeg har modtaget 20 henvendelser vedrørende Social, som omfatter

- **Socialcenter:** 20 henvendelser.

Jeg har registreret 5 klager, som har omhandlet afgørelser og sprogbrug, åbenhed og tillid. En af disse blev afvist, da forholdet var forældet i henhold til vedtægten for borgerrådgiverfunktionen. De resterende henvendelser har hovedsageligt omhandlet fortolkning af lovgivningen.

Eksempel

En borger henvendte sig, fordi hun havde modtaget et afslag på det foreliggende grundlag til at dække specifikke udgifter som en merudgift. Socialcentret havde begrundet afslaget med, at borgeren ikke havde medvirket til at sandsynliggøre merudgiften.

Borgeren oplevede, at hun skulle sende langt mere dokumentation, end hvad hun havde kræfter og overskud til og fastholdt, at hun havde forsøgt at sandsynliggøre udgiften på bedste vis.

Da det følger af retssikkerhedsloven, at der ikke kan træffes afgørelse på det foreliggende grundlag, medmindre borgeren skriftligt er informeret om konsekvenserne ved manglende medvirken, kunne Socialcentret ikke træffe afgørelse på det foreliggende grundlag. Jeg informerede endvidere Socialcentret om, at der ikke kunne træffes afgørelse på det foreliggende grundlag, når oplysningerne kunne indhentes på anden vis.

Socialcentret indhentede efterfølgende oplysningerne med borgerens samtykke og ændrede afgørelsen.

Antallet af henvendelser vedrørende Socialcentret har i det forgangne år været på samme niveau som de foregående år. Det samlede tidsforbrug pr. henvendelse er dog højere sammenlignet med henvendelser i andre fagområder. Dette skyldes dels, at sagerne ofte er komplekse, og dels at der er tale om borgere, som har fået hjælp gennem en længere årrække.

4.7 Børn og Læring

Jeg har modtaget 15 henvendelser vedrørende Børn og Læring, som omfatter

- **Skoler og dagtilbud:** 15 henvendelser,

Jeg har registreret 3 klager, som har omhandlet hjemmelsspørgsmål. De øvrige henvendelser har primært omhandlet fortolkning af lovgivningen.

Eksempel

På baggrund af flere henvendelser fra forældre, hvor børnene deltog i almenundervisningen og samtidig havde fået reduceret deres skoleskema, henvendte jeg mig til den daværende chef for Børn og Læring.

Det er kun muligt at få reduceret skoleskema, hvis der er tale om en elev, som i forvejen modtager specialpædagogisk bistand, det følger af en lægeerklæring, at elevens helbred ikke tåler fuld undervisningstid, og hvis forældrene samtykker. Der er derfor ikke hjemmel til at reducere skemaet for elever, der deltager i almenundervisningen.

Chefen for Børn og Læring oplyste, at der var fokus herpå, og at det ville blive taget op til drøftelse med skolelederne.

I min seneste beretning skrev jeg om henvendelser fra forældre, hvis børn havde behov for støtte i undervisningen, og hvor undervisningen ikke altid fulgte rammerne for specialundervisning, og de muligheder der er er for at iværksætte støtteforanstaltninger til børn med behov for specialpædagogisk bistand. Disse henvendelser har jeg også modtaget i 2025.

I fire tilfælde har forældre henvendt sig om deres barns skoletilbud, som, ud fra forældrenes beskrivelser, ikke har været i overensstemmelse med reglerne for specialundervisning, men hvor forældrene ikke har ønsket at gå videre med det af frygt for, at børnene ville få mindre støtte i deres skoletilbud.

4.8 Sundhed og Ældre

Jeg har modtaget 23 henvendelser vedrørende Sundhed og Ældre, som omfatter

- **Træning, Sundhed og Rehabilitering:** 1 henvendelse,
- **Plejeboliger Syddjurs:** 1 henvendelse,
- **Visitation og hjælpemidler:** 18 henvendelser,
- **Borgerteams:** 3 henvendelser.

Jeg har registreret 3 klager, som hovedsageligt har omhandlet sagsbehandlingstid samt afgørelser. De resterende henvendelser har hovedsageligt omhandlet fortolkning af lovgivningen samt sagsbehandlingstid og manglende svar.

Eksempel

En borger henvendte sig, efter hun var blevet visiteret til en plejehjemsplads. Borgeren var forholdsvis ung, men grundet et sygdomsforløb havde hun et omfattende behov for hjælp. Hun oplevede ikke, at plejehjem var det rigtige tilbud til hende, eller at hun fik den sociale støtte, hun havde brug for.

Grundet fysiske og kognitive udfordringer havde hun ikke været i stand til at åbne sin post eller få betalt sine regninger. Personalet på plejehjemmet havde fået at vide, at beboere på plejehjem ikke kunne visiteres til socialpædagogisk bistand, og personalet kunne derfor ikke hjælpe hende inden for deres rammer.

Socialpædagogisk bistand ydes dog uanset boform, og jeg spurgte derfor Visitation og hjælpemidler, hvorvidt socialpædagogisk bistand kunne ydes til plejehjemsbeboere i Syddjurs Kommune. Visitation og hjælpemidler oplyste, at borgere med behov for socialpædagogisk bistand, og som bor på plejehjem, kan modtage den hjælp, som de har brug for. Visitation og hjælpemidler ville derfor behandle ansøgningen om hjælp. Afdelingen oplyste desuden, at der ville være en drøftelse om organiseringen og snitfladerne for bevilling af hjælp og støtte til borgere, som bor på plejehjem.

I tråd med sidste års beretning, er det min oplevelse, at der er sket en positiv udvikling for så vidt angår kommunikationen med borgerne og muligheden for at kontakte Visitation og hjælpemidler direkte.

4.9 Diverse

Jeg har modtaget 9 henvendelser, som ikke vedrørte Syddjurs Kommune. Henvendelserne har vedrørt

- **Udbetaling Danmark:** 2 henvendelser,
- **Seniorpensionsenheden:** 2 henvendelser,
- **Staten:** 2 henvendelser,
- **Forsyningsselskaber:** 1 henvendelse,
- **Private:** 2 henvendelser.