



Årsberetning 2025/2026 for borgerrådgiveren i Brøndby Kommune

APRIL 2026

SIBELL KHAN

Indhold

Forord	2
Hvad laver en borgerrådgiver?	3
Borgerrådgiveren er uvildig og neutral	3
Sådan arbejder borgerrådgiveren	3
Opgaver og kompetence	3
Henvendelser til borgerrådgiveren	4
Borgerrådgiverens samarbejde med forvaltningerne	5
Tendenser og opmærksomhedspunkter på baggrund af borgerhenvendelser	7
Borgerrådgiverens arbejdsform og rolle	9
Hvorfor klager borgere til borgerrådgiveren?	9
Samarbejde om fælles læring og udvikling	10
Social og Sundhedsforvaltningen, Borgerservice	11
Social og Sundhedsforvaltningen, Handicap, Psykiatri og Misbrug	11
Social og Sundhedsforvaltningen, Ældre og Omsorg, Visitationen	12
Jobcenter, Team Job og Helbred	13
Børne-, Kultur og Idrætsforvaltningen, Børn-, Unge- og Familietemaet	14
Børne-, Kultur og Idrætsforvaltningen, Skoler og Uddannelse samt Dagtilbud og Sundhedspleje	14
Eksternt samarbejde	15
Henvendelser fra borgerne	16
Borgerrådgiverens sagsoprettelse og statistik	17
Borgerhenvendelser i beretningsperioden	17
Statistik over borgerhenvendelser	18
Borgerhenvendelser i alt i perioden 1. maj 2025 – 30. april 2026	18
Borgerhenvendelser fordelt efter forvaltning	19
Borgerhenvendelser fordelt efter afdeling	22
Borgerhenvendelser behandlet og løst hos borgerrådgiveren fordelt på enheder	23
Borgerrådgiverens anbefalinger til forvaltningerne	28
Fokusområder for 2026/27	31
Dialogprincippet	31
Vejledningspligten	31
Hurtighedsprincippet	31
God forvaltningsskik	32

Forord

Borgerrådgiverfunktionen i Brøndby Kommune blev oprettet i april 2022, hvor jeg tiltrådte som borgerrådgiver. Siden da er antallet af henvendelser steget løbende, hvilket peger på et fortsat og stabilt behov for rådgivning og vejledning blandt borgerne. Udviklingen indikerer samtidig, at funktionen i stigende grad er blevet synlig og benyttes som en relevant indgang til støtte, sparring og afklaring.

Denne beretning giver en overordnet redegørelse for borgerrådgiverfunktionen i perioden 1. maj 2025 – 30. april 2026. Den sammenfatter mit arbejde med borgerhenvendelser og suppleres af refleksioner samt konkrete anbefalinger til, hvordan sagsbehandlingen i Brøndby Kommune kan styrkes på udvalgte områder.

Hver dag er mange borgere i kontakt med kommunens medarbejdere. For langt de fleste er der tale om gode møder, hvor borgerne modtager den støtte og hjælp, de med rette kan forvente. For enkelte borgere fører mødet dog til frustration, afmagt og en oplevelse af ikke at være blevet hørt, behandlet korrekt eller retfærdigt.

Når man, som jeg, dagligt arbejder med borgere, der på forskellig vis oplever at være kommet i klemme i systemet, kan det give et ensidigt billede. Derfor er det vigtigt for mig at understrege, at jeg hver dag også møder engagerede og kompetente medarbejdere, som udfører et stort og kvalificeret arbejde på tværs af kommunens velfærdsområder.

Borgerrådgiverens arbejde forudsætter et tæt og konstruktivt samarbejde med medarbejderne. Jeg vil derfor rette en stor tak til alle, der bidrager – ikke alene ved at hjælpe mig med at hjælpe borgerne, men også ved i komplekse sager at dele faglige overvejelser, tvivl og dilemmaer og ved indimellem at yde en ekstra indsats for at finde løsninger i fastlåste situationer. Dette samarbejde værdsætter jeg højt.

Ifølge borgerrådgiverens vedtægter skal jeg årligt afrapportere til Kommunalbestyrelsen. Det er mit håb, at beretningen også kan have værdi for andre med interesse i borgernes møde med kommunen. Den giver ikke et fuldstændigt billede af kommunens samlede virksomhed, men fremhæver udvalgte problemstillinger, som kalder på opmærksomhed og fælles handling.

Jeg ser frem til at fortsætte det konstruktive og udviklingsorienterede samarbejde i 2026/27.

Sibell Khan
Borgerrådgiver

Hvad laver en borgerrådgiver?

Borgerrådgiveren er uvildig og neutral

At borgerrådgiverfunktionen er uvildig betyder, at borgerrådgiveren tilbyder uafhængig rådgivning og vejledning til borgere, der oplever usikkerhed eller tvivl om, hvorvidt deres henvendelse til kommunen er blevet behandlet korrekt. Titlen *borgerrådgiver* kan for nogle give indtryk af, at jeg fungerer som borgerens advokat eller bisidder. Det er imidlertid ikke tilfældet. Borgerrådgiveren i Brøndby Kommune er upartisk og neutral og dermed hverken for eller imod kommunen.

Formålet med funktionen er derimod at bidrage til at styrke borgernes retssikkerhed i mødet med kommunen samt at understøtte initiativer, der kan sikre en høj kvalitet i sagsbehandlingen. Målet er, at borgerne kan have tillid til, at kommunens afgørelser træffes på et sagligt og korrekt grundlag – også når afgørelserne har stor betydning for den enkelte borgers liv.

Alle borgere, foreninger og virksomheder i Brøndby Kommune kan henvende sig til borgerrådgiveren for rådgivning og vejledning, herunder i forbindelse med gennemgang af et sagsforløb.

Sådan arbejder borgerrådgiveren

Opgaver og kompetence

Ifølge vedtægten har borgerrådgiveren kompetence til at behandle klager over den formelle sagsbehandling. Det vil sige klager, der vedrører overholdelsen af lovgivningens sagsbehandlingsregler, vedtagne retningslinjer samt principperne om god forvaltningsskik.

Derudover hjælper jeg borgere, der har brug for støtte til at:

- genetablere en konstruktiv dialog med kommunen
- finde vej i den kommunale organisation
- læse og forstå en afgørelse
- orientere sig i klagesystemet
- gennemgå deres sag

Borgerrådgiveren har ikke kompetence til at:

- træffe eller ændre kommunale afgørelser
- tage stilling til det faglige eller skønsmæssige indhold i en afgørelse
- behandle politiske beslutninger, eksempelvis kommunens serviceniveauer
- behandle personale- og ansættelsesforhold i kommunen
- behandle forhold, der hører under andre klageinstanser
- behandle sager, der allerede er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene
- behandle forhold, som Kommunalbestyrelsen allerede har taget stilling til
- behandle sager, der ligger mere end ét år tilbage

Henvendelser til borgerrådgiveren

I perioden 2025–2026 har der været en fortsat stigning i antallet af borgerhenvendelser. I alt er der behandlet 220 sager, hvilket er en stigning på 46 sager sammenlignet med sidste år, hvor der blev behandlet 174 sager. Henvendelserne kommer ofte i bølger, hvilket i perioder kan skabe pres på kapaciteten.

Det er imidlertid en fast prioritet, at alle skriftlige henvendelser bekræftes samme dag eller senest den efterfølgende hverdag, så borgerne oplever en hurtig respons og tryghed i kontakten med kommunen.

Borgerne benytter flere forskellige indgange til borgerrådgiveren: mail, telefon og personligt fremmøde i Kilden og Brønden, hvor jeg fortsat er til stede to faste dage om ugen uden krav om tidsbestilling. Den fysiske tilstedeværelse har vist sig at have særlig betydning for borgere med sproglige eller psykiske udfordringer. For disse borgere kan direkte adgang til personlig vejledning være afgørende for, at de reelt kan gøre brug af deres rettigheder.

Mange borgere henvender sig med behov for hjælp til at forstå breve fra kommunen eller andre myndigheder samt for at få overblik over deres handlemuligheder. Selvom borgerrådgiverfunktionen er afgrænset til forhold inden for Brøndby Kommune, modtager jeg også jævnligt henvendelser vedrørende andre myndigheder. I disse tilfælde yder jeg overordnet juridisk

vejledning og henviser konkret til den relevante instans, så borgeren ikke efterlades uden retning, men kan komme videre i sin sag.

En betydelig del af henvendelserne vedrører klager over sagsbehandlingen, herunder sagsbehandlerens adfærd, klagevejledning i forbindelse med modtagne afgørelser samt generel juridisk vejledning om den lovgivning, som borgernes hjælp er reguleret af. Mange borgere har behov for støtte til at forstå deres rettigheder og pligter i konkrete situationer og til at skabe struktur i deres synspunkter. Jeg bidrager til at skabe overblik og tydelighed i processen, samtidig med at jeg fra begyndelsen gør min rolle klar: Jeg fungerer ikke som partsrepræsentant og udarbejder ikke klager, men støtter borgeren i selv at kunne varetage sine interesser på et oplyst grundlag.

Borgerrådgiverens samarbejde med forvaltningerne

Samarbejdet mellem forvaltningen og borgerrådgiveren bygger på dialog, inddragelse og gensidig respekt for hinandens roller og opgaver.

Formålet med borgerrådgiverens arbejde er at bidrage til at forebygge fejl og mangler i sagsbehandlingen og bidrage med at genoprette samarbejdet mellem borger og forvaltningen, hvis der er udfordringer. Det indebærer blandt andet at have fokus på, om sagsbehandlingen lever op til forvaltningsretlige regler, retssikkerhedsmæssige principper og kravene til god forvaltningsskik. Dette sker blandt andet gennem sparring med sagsbehandlere og ledere, undervisning samt anden rådgivende bistand.

Jeg arbejder i høj grad dialogbaseret og tilstræber en smidig kontakt til forvaltningen. Denne tilgang gør det ofte muligt hurtigt at afklare eventuelle misforståelser i en sag.

Mit mål er ikke i sig selv at reducere antallet af klager, men derimod at bidrage til, at sager ikke udvikler sig til fastlåste konflikter. Samtidig søger jeg at understøtte læring og forbedringer på baggrund af de erfaringer, der udspringer af borgernes henvendelser.

Klagerne varierer naturligvis i både indhold, omfang og alvor, hvilket uddybes senere i beretningen. Ligesom i tidligere år relaterer langt de fleste klager sig til spørgsmål om forvaltningsret og god forvaltningsskik.

De sager, som både kommunens medarbejdere og jeg selv har haft sværest ved at finde løsninger på, vedrører ofte lange og opslidende sagsforløb – ikke mindst for borgeren og dennes familie. Et gennemgående træk i disse klager er, at borgeren ikke oplever at være blevet mødt med den saglighed og ordentlighed, som forventes i mødet med kommunen.

En god og effektiv klagebehandling kan spare både tid og ressourcer og samtidig bidrage til øget trivsel og arbejdsglæde i organisationen. En vigtig forudsætning for dette er, at vi i fællesskab drøfter klagerens indhold og substans og giver respektfuld og konstruktiv feedback til de medarbejdere, som klagen vedrører.

Selvom der findes mange gode metodiske redskaber og stor viden om imødekomende og respektfuld kommunikation, er klagebehandling fortsat en krævende opgave. Jeg er imidlertid overbevist om, at åbenhed omkring fejl og klager er afgørende, hvis Brøndby Kommune skal lykkes med at videreudvikle en forvaltningskultur, hvor det ikke blot er legitimt, men også værdsat at tale om de fejl, der uundgåeligt kan opstå.

For de fleste medarbejdere vil det at blive mødt med en klage ramme deres faglige stolthed. Ofte medfører det ubehag og i nogle tilfælde også tvivl om egen faglighed. Den oplevelse kender jeg også selv. Som nyuddannet socialrådgiver modtog jeg en klage fra en borger over min kommunikationsform – en erfaring, som siden har gjort mig mere opmærksom på betydningen af tydelig og respektfuld dialog.

Mit håb er derfor, at denne beretning kan bidrage til en arbejdspladskultur, hvor refleksion over praksis mødes med åbenhed og nysgerrighed, og hvor konstruktiv kritik og nye idéer ses som værdifulde bidrag til læring og forebyggelse af konflikter og klager.

En god klagebehandling sikrer ikke alene borgerne en fair og respektfuld behandling. Den reducerer også ressourceforbruget og giver os vigtig indsigt i de forhold, der ligger bag klagerne. På den måde kan vi styrke både borgernes tillid til kommunen og retssikkerheden for de borgere, der henvender sig for at få hjælp.

Tendenser og opmærksomhedspunkter på baggrund af borgerhenvendelser

Borgerhenvendelserne til borgerrådgiverfunktionen giver et værdifuldt indblik i, hvordan kommunens sagsbehandling opleves fra borgernes perspektiv. Selvom henvendelserne vedrører forskellige fagområder og problemstillinger, tegner der sig ofte nogle fælles mønstre i de udfordringer og spørgsmål, borgerne oplever i mødet med kommunen.

Formålet med dette afsnit er ikke at pege på enkeltstående fejl eller konkrete sager, men derimod at fremhæve nogle generelle tendenser og opmærksomhedspunkter, som på tværs af henvendelserne kan bidrage til refleksion og læring i organisationen. Erfaringerne viser blandt andet, at borgernes oplevelse af retfærdighed, tydelig kommunikation, grundig vejledning og sammenhæng i sagsbehandlingen har stor betydning for tilliden til kommunen og for borgernes samlede oplevelse af deres sag.

På baggrund af årets borgerhenvendelser tegner der sig nogle gennemgående tendenser, som peger på forhold i sagsbehandlingen, der har særlig betydning for borgernes oplevelse af mødet med kommunen. Henvendelserne viser blandt andet, at borgernes oplevelse af retfærdighed i høj grad knytter sig til selve processen i sagsbehandlingen.

For mange borgere er det ikke alene afgørelsens resultat, der er afgørende, men i lige så høj grad hvordan de er blevet mødt, informeret og inddraget undervejs i forløbet. Procesretfærdighed handler blandt andet om, at borgeren oplever at blive behandlet respektfuldt, at blive lyttet til, og at have haft mulighed for at fremføre sine synspunkter, inden der træffes afgørelse. Disse forhold hænger tæt sammen med flere grundlæggende forvaltningsretlige regler og principper, herunder reglerne om partshøring, begrundelsespligt og vejledningspligt samt principperne om god forvaltningsskik.

En grundig og forståelig vejledning af borgeren spiller i den forbindelse en central rolle. Mange borgere har begrænset kendskab til reglerne på området og kan have vanskeligt ved at gennemskue både sagens proces, deres rettigheder og de muligheder, de har undervejs i et sagsforløb. En tydelig vejledning om eksempelvis sagens videre forløb, hvilke oplysninger der er relevante, hvilke handlemuligheder borgeren har, samt hvilke konsekvenser forskellige valg kan have, kan derfor være afgørende for borgerens mulighed for at varetage sine interesser på et oplyst grundlag.

Borgerhenvendelserne viser samtidig, at kommunikationens form og klarhed har stor betydning for borgerens oplevelse af sagsbehandlingen. En respektfuld og tydelig dialog, hvor borgeren løbende orienteres om sagens status og næste skridt i processen, kan være med til at skabe større gennemsigtighed og forebygge misforståelser og frustrationer. Når borgeren modtager en klar forklaring på, hvilke oplysninger der indgår i sagen, hvilke hensyn der er lagt vægt på, og hvordan afgørelsen er truffet, øges også forståelsen for myndighedens beslutninger.

Flere henvendelser peger desuden på udfordringer i situationer, hvor borgeren har kontakt med flere afdelinger i kommunen samtidig. I sådanne forløb kan det være vanskeligt for borgeren at skabe overblik over, hvem der har ansvar for hvad, og hvordan de forskellige indsatser hænger sammen. Når der ikke opleves tilstrækkelig koordinering mellem afdelinger, kan borgeren få indtryk af selv at skulle fungere som bindeled mellem forskellige dele af kommunen. En helhedsorienteret tilgang til sagsbehandlingen, hvor der er fokus på samarbejde og videndeling på tværs af organisationen, kan bidrage til større sammenhæng i borgerens forløb.

Endelig har borgernes mulighed for at komme i kontakt med kommunen og få svar på deres spørgsmål stor betydning for deres samlede oplevelse af sagsbehandlingen. Flere borgere giver udtryk for frustration, når det er vanskeligt at få kontakt til den relevante medarbejder, eller når svartiderne opleves som lange. Oplevelsen af tilgængelighed handler imidlertid ikke alene om svartider, men også om hvorvidt borgeren føler sig mødt og taget alvorligt i sin henvendelse. En tilgængelig og imødekommende kontakt kan ofte bidrage til at afklare spørgsmål tidligt i et sagsforløb og dermed forebygge misforståelser og konflikter.

Samlet set peger borgerhenvendelserne på, at klare og empatiske kommunikative tilgange, grundig vejledning, aktiv inddragelse af borgeren samt sammenhæng i sagsforløbet er afgørende for, hvordan borgeren oplever processen som retfærdig og tillidsvækkende. Når disse elementer er til stede, øges borgerens forståelse og accept af afgørelsen – også i situationer, hvor udfaldet ikke falder til borgerens fordel.

Borgerrådgiverens arbejdsform og rolle

Min arbejdsform er dialogbaseret og tager udgangspunkt i forvaltningsretlige regler og principper. Jeg arbejder i krydsfeltet mellem borgerens ret til en retfærdig sagsbehandling og forvaltningens forpligtelser efter gældende lovgivning.

De fleste henvendelser modtages telefonisk, og i hver sag vurderer jeg, om der er behov for dialog med forvaltningen. Jeg retter kun henvendelse, hvis der er indikationer på forvaltningsretlige mangler; ellers giver jeg juridisk rådgivning og vejledning inden for det relevante lovområde eller den konkrete bestemmelse. Denne fremgangsmåde aflaster samtidig forvaltningen tidsmæssigt.

Som uvildig instans har jeg ikke adgang til forvaltningens fagsystemer, og forvaltningen kan ikke tilgå mine sager, hvilket sikrer uafhængighed i overensstemmelse med styrelseslovens § 65e.

Jeg deltager i møder med borgere og forvaltning efter behov, men understreger altid, at jeg hverken er partsrepræsentant eller bisidder. Min rolle er at fremme konstruktiv dialog og sikre, at borgerens rettigheder efter forvaltningsloven og retssikkerhedsloven overholdes.

Når der opstår misforståelser eller barrierer mellem borger og sagsbehandler, hjælper jeg med at genopbygge kommunikationen, skabe overblik og tydeliggøre sagens forløb, så borgeren kan blive hørt og forstået.

Borgere, der har oplevet udfordringer med at komme i kontakt, får altid opfølgning fra mig. Siden opstarten har jeg modtaget positive tilbagemeldinger fra både borgere og forvaltningen, hvilket tydeligt viser, at funktionen bidrager til at styrke retssikkerheden, fremme gennemsigtighed og understøtte en retfærdig og tillidsfuld sagsbehandling.

Hvorfor klager borgere til borgerrådgiveren?

Mange borgere, der henvender sig til Borgerrådgiveren, oplever skepsis eller mistillid i samarbejdet med forvaltningen, særligt blandt dem, der har klaget flere gange. Effektiv og rettidig klagebehandling er derfor afgørende, da små kritikpunkter ofte kan vokse, når nye spørgsmål og frustrationer tilføjes – fx: "Hvorfor får jeg ikke svar?" eller "Hvorfor behandles min sag ikke?".

Når klager vokser, skifter fokus ofte fra sagens kerne til det vanskelige samarbejde, hvilket dræner både borgere og medarbejdere og øger risikoen for konflikter. Det kan resultere i, at borgeren oplever kommunikationen med kommunen som opslidende og kamppræget.

Tillid er central i klagebehandlingen. Mange borgere mister tilliden som følge af tidligere negative erfaringer, fx hvis de ikke er blevet hørt, taget alvorligt eller har oplevet manglende hjælp. Mistillid skaber afmagt, irritation og kan svække troen på hele det offentlige system.

Forventningsafstemning og gennemsigtighed er derfor nøgleelementer. Kommunens medarbejdere bør tydeligt forklare beslutningsgrundlaget, gældende sagsbehandlingsregler og skabe klarhed omkring, hvad borgeren kan forvente – både for at genoprette tillid og for at sikre, at sager behandles retfærdigt og korrekt.

Samarbejde om fælles læring og udvikling

Med afsæt i sidste årsberetning har jeg i 2025/26 haft et målrettet fokus på centrale forvaltningsretlige principper, herunder dialogprincippet, officialprincippet, hurtighedsprincippet, vejledningspligten samt god forvaltningsskik. At fokus fortsat er på de samme emner som sidste år skyldes, at borgerhenvendelser og egne observationer fortsat peger på, at der er behov for vedvarende opmærksomhed og udvikling på disse områder, hvis kvaliteten i sagsbehandlingen og borgernes retssikkerhed skal styrkes.

I løbet af beretningsperioden har jeg haft en løbende og konstruktiv dialog med forvaltningerne om disse temaer. Dialogen er opstået både på baggrund af konkrete borgerhenvendelser og gennem initiativer, jeg selv har taget. Jeg har i den forbindelse deltaget i møder og bidraget med oplæg om relevante regler og principper. Her har jeg lagt vægt på ikke blot at formidle lovgivningens indhold, men også at sætte reglerne i en praktisk kontekst gennem eksempler fra den daglige sagsbehandling. Erfaringen viser, at denne tilgang styrker forståelsen og gør det lettere at omsætte reglerne til praksis.

Derudover har jeg løbende bistået sagsbehandlere med sparring i konkrete situationer fra deres arbejde. Dette samspil har bidraget til en fælles læring og understøttet udviklingen af en praksis,

hvor der er øget opmærksomhed på korrekt regelanvendelse og på at sikre borgernes retssikkerhed i mødet med kommunen.

Social og Sundhedsforvaltningen, Borgerservice

Jeg modtager jævnligt henvendelser fra borgere vedrørende forhold, der hører under Borgerservice. I den forbindelse har jeg løbende været i dialog med ledelsen med henblik på at drøfte disse sager, få belyst de konkrete forhold og – hvor det er muligt – bidrage til løsninger inden for gældende lovgivning.

I beretningsperioden har jeg desuden modtaget en række henvendelser fra borgere med udfordringer relateret til boligforhold samt ansøgninger om økonomisk hjælp via borger.dk. I disse tilfælde har jeg i vidt omfang kunnet bistå borgerne direkte gennem råd og vejledning, herunder ved trin for trin at gennemgå, hvordan ansøgninger udfyldes og indsendes, uden at det har været nødvendigt at inddrage Borgerservice.

Derudover har en del henvendelser omhandlet borgernes oplevelse af selve betjeningen, herunder tonen, kommunikationen og måden, hvorpå sagsbehandlere har vejledt dem. Henvendelser med konkrete klagepunkter er blevet videreformidlet til forvaltningen og efterfølgende undersøgt i samarbejde med denne.

På tværs af henvendelserne tegner der sig et tydeligt mønster: Sagsbehandlerens kommunikation, tilgang og evne til at yde klar og forståelig vejledning har stor betydning for borgerens oplevelse af mødet med kommunen – og for det videre forløb i sagen.

I dialogen med ledelsen har vi også drøftet god forvaltningsskik, herunder de normer, som ikke nødvendigvis følger direkte af lovgivningen, men som fungerer som etiske retningslinjer for myndigheders adfærd. Det gælder blandt andet forventningen om, at myndigheder optræder tillidsvækkende, venligt og hensynsfuldt samt udviser åbenhed i mødet med borgerne.

Social og Sundhedsforvaltningen, Handicap, Psykiatri og Misbrug

I løbet af beretningsperioden har jeg ikke modtaget et større antal henvendelser eller klager fra borgere på botilbudsområdet, som har givet anledning til en nærmere gennemgang af

sagsbehandlingen. Sammenholdt med sidste år ses der således et fald i antallet af henvendelser vedrørende både botilbud og socialpædagogisk støtte efter servicelovens § 85.

De henvendelser, jeg har modtaget, har primært omhandlet manglende svar fra sagsbehandler, forsinkelser i behandlingen af ansøgninger samt utilstrækkelig vejledning om mulighederne for hjælp. Dette peger på, at udfordringerne i højere grad relaterer sig til tilgængelighed og vejledning end til de materielle afgørelser.

Forvaltningen har endvidere oplyst, at der vil være et øget fokus på at styrke og opkvalificere vejledningen til borgerne. Som led heri er der etableret en ordning, hvor en myndighedssagsbehandler fra specialrådgivningen deltager i "Åben dør" i Multihuset hver mandag og torsdag. Her har borgere mulighed for at henvende sig med henblik på råd og vejledning om deres konkrete problemstillinger og behov for hjælp.

Denne udvikling vurderes som et positivt skridt, der kan bidrage til at øge tilgængeligheden, styrke kvaliteten i borgerkontakten og forebygge unødvendige misforståelser og klager.

Social og Sundhedsforvaltningen, Ældre og Omsorg, Visitationen

Jeg har i beretningsperioden haft en løbende dialog og et velfungerende samarbejde med forvaltningen i de tilfælde, hvor det har været nødvendigt at rette henvendelse på baggrund af borgerhenvendelser. Størstedelen af henvendelserne har jeg imidlertid behandlet uden inddragelse af forvaltningen, idet jeg har ydet generel juridisk vejledning med afsæt i gældende lovgivning og praksis inden for det relevante område eller den konkrete ydelse, som borgeren har søgt viden om.

På baggrund af de sager, jeg har behandlet, er det min vurdering, at sagsbehandlingstiderne generelt overholdes, og at der overordnet set ikke er væsentlige udfordringer i sagsbehandlingen.

Forvaltningen har desuden et løbende fokus på at styrke rådgivnings- og vejledningsindsatsen. I den forbindelse er der blandt andet etableret en pårørendevejlederfunktion, som har til formål at understøtte pårørende i at skabe overblik over relevante tilbud og muligheder i både kommune og region.

Det bemærkes dog, at ventelisten på hjælpemiddelområdet er under pres, hvilket blandt andet kan tilskrives ny lovgivning og skærpede krav til oplysningsgrundlaget. Visitationen er opmærksom på

denne udfordring og arbejder på at nedbringe ventetiden, samtidig med at der sikres en faglig og individuel vurdering af den enkelte borger forud for visitation.

Jobcenter, Team Job og Helbred

Jeg oplever fortsat et rigtig godt samarbejde med Jobcenteret, Team Job & Helbred, som arbejder med borgere på sygedagpenge, i jobafklaringsforløb og ressourceforløb samt borgere i fleksjob eller på ledighedsydelse.

Sygedagpengeloven er kompleks, både i forhold til muligheder og begrænsninger. Samtidig befinder mange borger sig i en sårbar situation præget af sygdom, hvilket kan give anledning til frustration, usikkerhed og misforståelser. Det understreger vigtigheden af, at borgerne modtager klar og forståelig vejledning om formålet med forvaltningens indsats, de forskellige forløb og deres rettigheder og pligter efter lovgivningen. En sådan forståelse er afgørende for borgernes oplevelse af sammenhæng og deres mulighed for at indgå aktivt i eget forløb.

I beretningsperioden ses en stigning i antallet af borgerhenvendelser på området. Henvendelserne vedrører primært manglende svar fra sagsbehandler, utilstrækkelig vejledning om rettigheder og muligheder, manglende overblik i sagsforløbet samt oplevelser af uhensigtsmæssig kommunikation og tone i mødet med forvaltningen. Samlet peger henvendelserne på, at særligt tilgængelighed, vejledning og kvaliteten i borgerdialogen/borgerinddragelsen har stor betydning for borgernes oplevelse af sagsbehandlingen.

På baggrund af borgerhenvendelser og borgermøder har jeg haft en løbende dialog med afdelingslederen i Team Job & Helbred, hvor vi blandt andet har drøftet centrale forvaltningsretlige principper, herunder vejledningspligten. Vi er enige om, at der fortsat er behov for et vedvarende fokus på området.

Afdelingslederen har samtidig oplyst, at både antallet af henvendelser og sager er steget markant, hvilket giver udfordringer i forhold til de tilgængelige tidsressourcer og muligvis forklarer stigningen i klagerne. Forvaltningen har tilkendegivet, at der fremover vil blive lagt større vægt på dialogen med borgerne samt på en styrket opfyldelse af vejledningspligten. Som en del af dette initiativ

planlægges også en øget anvendelse af kollegial feedback i forbindelse med borgersamtaler med henblik på faglig udvikling, refleksion og læring.

Børne-, Kultur og Idrætsforvaltningen, Børn-, Unge- og Familietemaet

Børn-, Unge- og Familieteamet er et område, jeg løbende er i kontakt med i forbindelse med borgerhenvendelser. I beretningsperioden har jeg både deltaget i møder med borgere og i interne drøftelser om forvaltningsretlige regler og principper.

Der er i perioden modtaget en række henvendelser vedrørende sagsbehandlingstiden på ansøgninger om tabt arbejdsfortjeneste efter Barnets Lov § 87. Området har gennem flere år været genstand for borgerhenvendelser, og selvom forvaltningen har haft fokus på at nedbringe sagsbehandlingstiden og iværksat forskellige tiltag, er udfordringen fortsat. Dette skal blandt andet ses i lyset af en betydelig stigning i antallet af ansøgninger.

Mit samarbejde med forvaltningen har i beretningens periode primært omhandlet klager over overskredne sagsbehandlingstider, mangelfuld opfølgning fra sagsbehandlere samt borgernes oplevelse af kontakten, herunder begrænset lydhørhed, forståelse og inddragelse af borgeren.

Herudover har flere henvendelser vedrørt mangelfuld vejledning, hvilket peger på et behov for et fortsat og styrket fokus på vejledningspligten. En klar, rettidig og fyldestgørende vejledning er afgørende for, at borgerne kan forstå deres rettigheder, muligheder og forpligtelser samt indgå aktivt og konstruktivt i deres sagsforløb.

Børne-, Kultur og Idrætsforvaltningen, Skoler og Uddannelse samt Dagtilbud og Sundhedspleje

Mit samarbejde med forvaltningen har i beretningsperioden haft et særligt fokus på opfølgning i sager vedrørende skoletilbud til børn og unge med særlige behov. I den forbindelse har jeg gjort forvaltningen opmærksom på, at forældre ofte befinder sig i en belastet situation, hvor manglende inddragelse i sagsbehandlingen samt lange intervaller mellem opfølgninger på sagens fremdrift kan bidrage til øget frustration og oplevelse af manglende gennemsigtighed.

I forbindelse med behandlingen af flere borgerhenvendelser om behov for hjælp til at forstå afgørelser vedrørende specialskoletilbud samt dagtilbud, blev jeg opmærksom på et generelt forbedringspotentiale i forvaltningens afgørelsesskabeloner.

På eget initiativ har jeg derfor taget dialog med forvaltningen med henblik på at få justeret disse skabeloner. I den forbindelse har jeg peget på en række konkrete forbedringspunkter, herunder behovet for øget sproglig klarhed, en mere hensigtsmæssig struktur samt tydelig henvisning til det relevante retsgrundlag.

Formålet har været at sikre, at afgørelserne er juridisk korrekte, gennemskuelige og lette at forstå for borgerne, således at borgernes retssikkerhed styrkes, og misforståelser samt unødige klager – som kan være ressourcekrævende for både borger og forvaltning – forebygges.

Det er i den forbindelse centralt, at afgørelsesbreve klart orienterer borgeren om dennes retlige situation på afgørelsestidspunktet. Oplysninger af betydning må ikke fremstå som "skjult" viden, som borgeren selv skal udlede. Ved afslag skal begrundelsen tage udgangspunkt i de konkrete faktiske forhold i sagen. Endvidere skal klagevejledningen være klar og præcis og tydeligt angive, hvad der kan – og ikke kan – påklages, således at borgeren ikke vildledes til at klage over forhold, der falder uden for klageadgangen.

Jeg har derudover koordineret et samarbejde med en kollega fra jurateamet, som yder juridisk bistand til forvaltningen. I fællesskab har vi indgået i dialog med forvaltningen om, hvordan begrundelser i afgørelser kan styrkes, så de både lever op til de juridiske krav og samtidig er klare og forståelige for borgerne.

Formålet er at understøtte udarbejdelsen af afgørelser, der er klare, fyldestgørende og juridisk holdbare – særligt i forhold til partshøring (inddragelse af borgerens eventuelle bemærkninger), begrundelse og formidling.

Eksternt samarbejde

Der er i dag etableret borgerrådgiverfunktioner i mere end 80 kommuner. En direkte sammenligning på tværs af kommunerne er vanskelig, idet organiseringen og opgavevaretagelsen varierer betydeligt fra kommune til kommune. Et centralt fællestræk er dog, at funktionerne er kendetegnet

ved en vis grad af uvildighed. Herudover varetager borgerrådgiverne generelt både en kontrol- og tilsynsfunktion samt behandling af borgerklager.

Netværket af borgerrådgivere er organiseret i henholdsvis Øst- og Vestdanmark. I Østdanmark tilstræbes det at afholde kvartalsvise møder, hvor der sker udveksling af viden, erfaringer og relevante problemstillinger. Derudover afholdes der én gang årligt et landsdækkende todages seminar, hvor mere overordnede temaer og udviklingstendenser inden for borgerrådgiverfunktionen drøftes.

Henvendelser fra borgerne

Min vurdering af, hvornår en borgerhenvendelse giver anledning til nærmere behandling, er uændret i beretningsperioden 2025/26 sammenlignet med tidligere år. Jeg retter alene henvendelse til den relevante forvaltning i de tilfælde, hvor henvendelsen vedrører konkrete sagsbehandlingsforhold, som forudsætter yderligere oplysning og undersøgelse. Dette skyldes, at jeg ikke har adgang til forvaltningens fagsystemer og dermed ikke selvstændigt kan tilgå sagens oplysningsgrundlag, ligesom det er nødvendigt at indhente forvaltningens redegørelse for de forhold, borgeren har rejst.

I beretningsperioden har jeg modtaget en stigning i antallet af borgerhenvendelser sammenlignet med det foregående år. Det skal imidlertid fortsat understreges, at henvendelser til borgerrådgiveren ikke nødvendigvis er udtryk for den generelle kvalitet i forvaltningens sagsbehandling eller samarbejdet med borgerne, idet jeg alene får indsigt i en begrænset del af de samlede sager, der behandles i kommunen.

Beretningen skal således forstås som en redegørelse for mit arbejde som borgerrådgiver, herunder den indsigt jeg opnår gennem behandlingen af borgerhenvendelser. Formålet er at synliggøre og sætte fokus på de forhold i sagsbehandlingen, der giver anledning til henvendelser, med henblik på at understøtte læring, forbedringer og styrkelse af borgernes retssikkerhed til gavn for både borgere og forvaltning.

Borgerrådgiverens sagsoprettelse og statistik

Jeg anvender fortsat samme metode som i det foregående år til registrering af borgerhenvendelser. En sag registreres i KMD Nova samt i mit eget statistiksystem, når jeg påbegynder en egentlig behandling af henvendelsen. Det bemærkes i den forbindelse, at en borger kan rette henvendelse flere gange i løbet af et år, og at der kan forekomme gentagne henvendelser vedrørende samme sag uden nye oplysninger. I sådanne tilfælde registreres henvendelserne som én samlet sag.

Henvendelser, hvor jeg alene yder kortvarig juridisk vejledning eller henviser til relevant myndighed, registreres ikke som egentlige sager. Det skal dog understreges, at jeg dagligt modtager denne type henvendelser og anvender væsentlig tid på at besvare dem. Jeg tilstræber i alle tilfælde at yde den bedst mulige hjælp, også hvor henvendelsen falder uden for mit formelle kompetenceområde. Erfaringen viser, at især ældre borgere og borgere med anden etnisk baggrund end dansk kan opleve øget frustration ved afvisning eller ren viderehenvisning.

Det bemærkes endvidere, at der i beretningsperioden har været flere sager af mere kompleks karakter. Disse har krævet længerevarende dialog, nærmere undersøgelse samt gentagne kontakter med både borger og forvaltning, hvilket samlet set har haft betydning for det samlede tidsforbrug.

Borgerhenvendelser i beretningsperioden

I perioden fra 1. maj 2025 til 30. april 2026 har jeg behandlet 220 borgerhenvendelser. En væsentlig del af disse er blevet håndteret gennem juridisk vejledning med afsæt i gældende lovgivning og praksis inden for det relevante område eller den konkrete ydelse, uden inddragelse af forvaltningen, når dette ikke er fundet nødvendigt.

I de tilfælde, hvor det er muligt, vælger jeg således selv at yde juridisk vejledning frem for at henvise borgerne videre til forvaltningen, særligt inden for det sociale og beskæftigelsesretlige område, hvor jeg har betydelig erfaring.

Denne tilgang bidrager til en hurtigere afklaring af borgerens henvendelse og sikrer en mere smidig sagsgang, samtidig med at forvaltningen aflastes for henvendelser, der kan håndteres gennem generel vejledning.

Henvendelserne har overvejende vedrørt forvaltningsretlige problemstillinger, vejledning i særlovgivning og den praktiske administration heraf, samt bistand til forståelse af kommunikation fra kommunen og formulering af klager. Forvaltningen er alene blevet inddraget i de tilfælde, hvor henvendelsen har nødvendiggjort en nærmere undersøgelse af sagsbehandlingen, eller hvor der har været samarbejds-mæssige udfordringer mellem borger og forvaltning.

Sådanne samarbejdsudfordringer udspringer ofte af manglende dialog, utilstrækkelig vejledning eller begrænset inddragelse af borgeren, hvilket kan medføre både retstab og svækket tillid til sagsbehandlingen. I disse situationer har jeg et velfungerende samarbejde med forvaltningerne, og udfordringerne søges som udgangspunkt løst gennem dialogmøder. Her gives borgeren mulighed for at fremføre sine oplevelser, og der arbejdes hen imod en fælles forståelse og forventningsafstemning, som tilgodeser både forvaltningens forpligtelser og borgerens rettigheder.

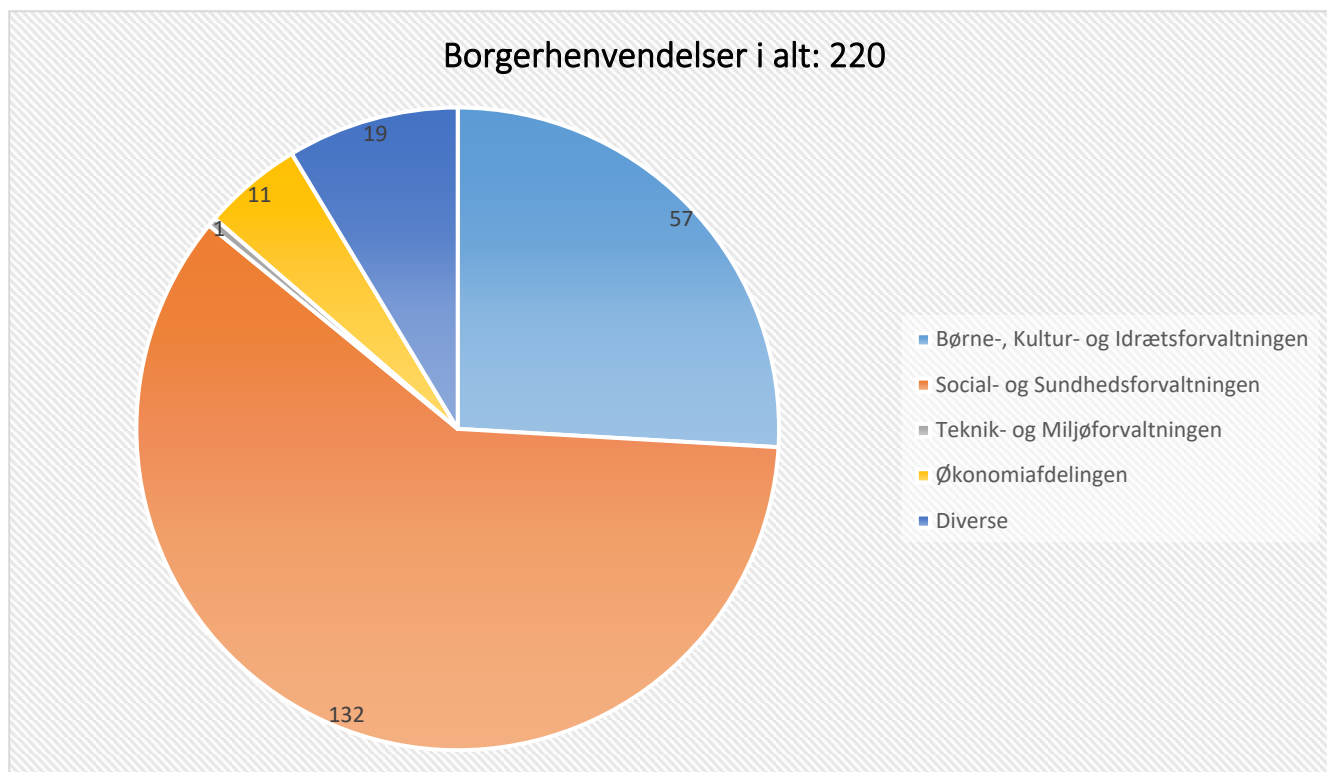
Statistik over borgerhenvendelser

Borgerhenvendelser i alt i perioden 1. maj 2025 – 30. april 2026

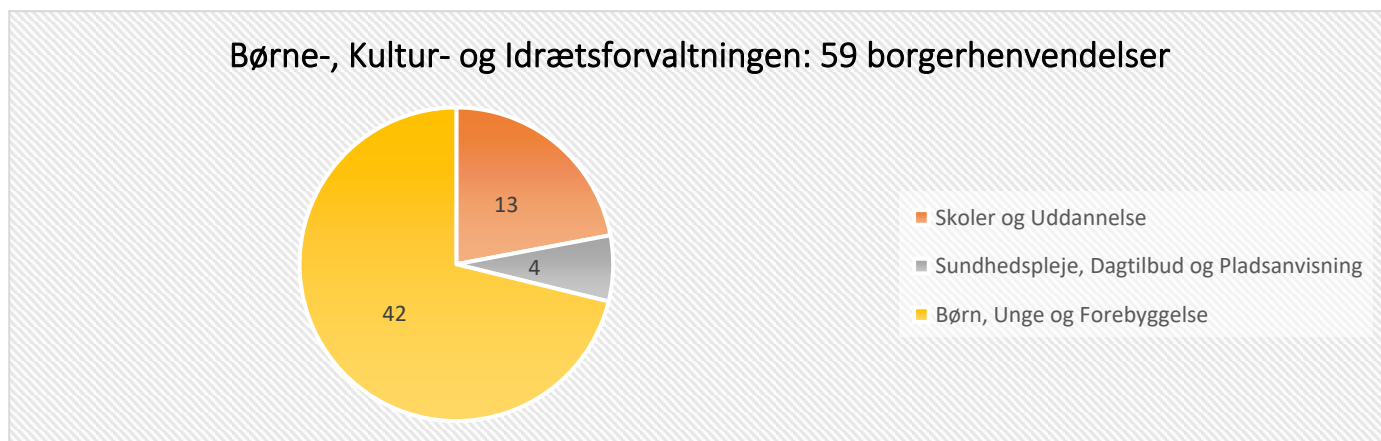
I perioden er der registreret og behandlet i alt 220 borgerhenvendelser, hvilket svarer til en stigning på 46 sager sammenlignet med den foregående periode. Stigningen peger på, at flere borgere har behov for støtte, vejledning og afklaring i mødet med kommunen – og at borgerrådgiverfunktionen i stigende grad anvendes som indgang til at sikre overblik og retssikkerhed.

Udviklingen skal samtidig ses i lyset af det samlede og betydelige antal sager, der årligt behandles i Brøndby Kommune på tværs af alle forvaltningsområder. Borgerrådgiverens sager udgør fortsat en mindre andel, men giver et vigtigt indblik i de områder, hvor borgerne oplever udfordringer, og hvor der kan være behov for øget opmærksomhed og udvikling.

Borgerhenvendelser fordelt efter forvaltning



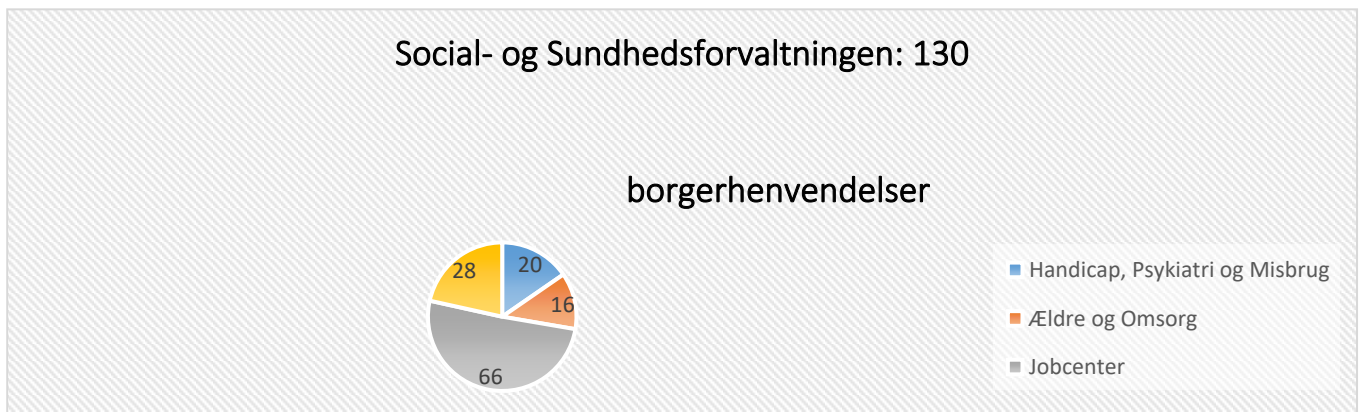
Børne-, Kultur- og Idrætsforvaltningen: 59 borgerhenvendelser



Gennemgående henvendelsesårsager:

- Klager over manglende dialog og tilbagemelding fra sagsbehandler, herunder bekræftelse for modtagelse af henvendelse

- Klager over manglende inddragelse i sagsbehandlingen
- Klager vedrørende manglende vejledning om gældende lovgivning samt sagens gang
- Klager over overskredet sagsbehandlingstid ift. ansøgninger
- Klager over manglende overholdelse af god forvaltningsskik, herunder sagsbehandlers adfærd/sprogbrug
- Klager ift. manglende håndhævelse af partsrettigheder, herunder partshøring



Gennemgående henvendelsesårsager:

- Klager over manglende dialog (sagsbehandler træffes ikke og vender ikke retur på mails og telefonbeskeder)
- Klager over manglende vejledning om gældende lovgivning samt sagsproces
- Klager over manglende overholdelse af god forvaltningsskik, herunder sagsbehandlers adfærd/sprogbrug
- Hjælp til formulering af klage

Teknik- og Miljøforvaltningen: 1 borgerhenvendelse



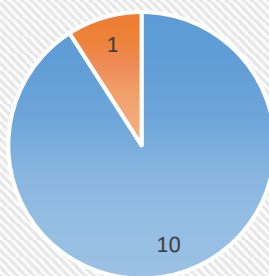
Plan

2

Henvendelsesårsag:

- Klager over manglende dialog (sagsbehandler træffes ikke og vender ikke retur på mails og telefonbeskeder)
- Klage over sagsbehandlers adfærd

Økonomiafdelingen: 11 borgerhenvendelser



Kontrolenheden
Opkrævningen

Gennemgående henvendelsesårsager:

- Klager over afgørelse, herunder hjælp til klageformulering
- Klager over sagsbehandlers adfærd/sprogbrug
- Råd og vejledning i forhold til klageproces, partshøring og aktindsigt

Diverse: 19

borgerhenvendelser



■ Borgerhenvendelser omhandlende råd og vejledning i forhold til anden offentligretlig lovgivning uden for kommunalt regi.

Gennemgående henvendelsesårsager:

- Råd og vejledning om gratis retshjælp og andre muligheder for privat retshjælp
- Råd og vejledning i forhold til anden offentligretlig lov samt henvisning til anden offentlig myndighed.

Borgerhenvendelser fordelt efter afdeling

Antallet af henvendelser inden for en bestemt afdeling kan ikke umiddelbart tolkes som et udtryk for lav tillid fra borgerne eller særlige udfordringer i sagsbehandling og borgerbetjening. Det samlede antal sager, afdelingen håndterer årligt, samt indholdet af de konkrete problemstillinger spiller også en væsentlig rolle i vurderingen af eventuelle udfordringer, der bør adresseres.

En henvendelse kan være kompleks og omfatte flere problemstillinger, men registreres kun én gang under hovedtemaet, uanset antallet af samtaler eller møder med borgeren. Hvis en sag afsluttes efter rådgivning eller vejledning, men borgeren senere vender tilbage med nye spørgsmål, registreres dette som en ny henvendelse.

I beretningsperioden har jeg behandlet 220 borgerhenvendelser. Af disse er 96 blevet løst i samarbejde med borger og forvaltning, hvor den relevante forvaltning er blevet orienteret via møder, mails med kortere redegørelser eller mere omfattende selvstændige redegørelser. Forvaltningerne har i de fleste tilfælde tilkendegivet, at mine kritikpunkter, anbefalinger og henstillinger er blevet taget til efterretning. De resterende 124 sager er blevet behandlet og løst direkte af mig uden involvering af forvaltningen.

Borgerhenvendelser behandlet og løst hos borgerrådgiveren fordelt på enheder

Borgerservice	13 sager
Jobcenteret	36 sager
Handicap, Psykiatri og Misbrug	9 sager
Ældre og Omsorg	11 sager
Børn, Unge og Forebyggelse	21 sager
Skoler og Uddannelse	5 sager
Sundhedspleje, Dagtilbud og Pladsanvisning	3 sager
Opkrævningen	1 sag
Kontrolenheden	5 sager
Diverse	20 sager

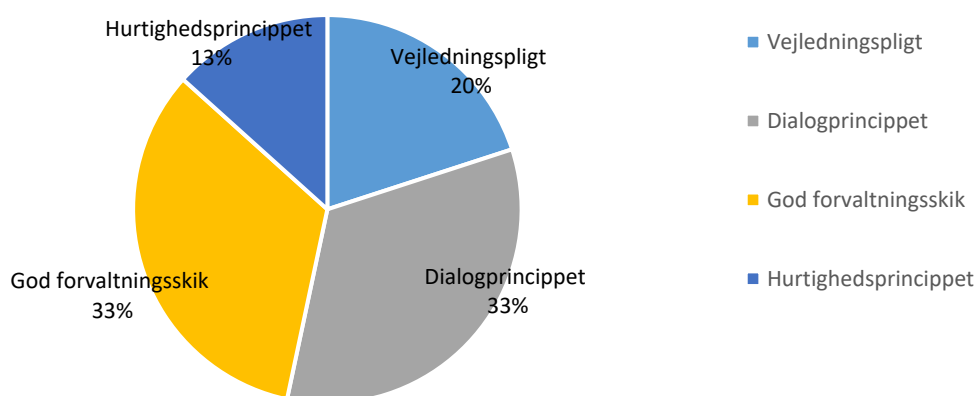
Ud fra de 96 borgerhenvendelser, der er behandlet og løst i samarbejde med borger og forvaltning, er der identificeret områder med potentiale for forbedring og udvikling inden for centrale forvaltningsretlige principper. Disse omfatter blandt andet:

- Dialogprincippet – sikring af borgerens mulighed for aktiv deltagelse i egen sag.
- Officialprincippet – forvaltningens ansvar for at indhente tilstrækkelige oplysninger til sagens behandling.
- Vejledningspligten – forvaltningens forpligtelse til at give fyldestgørende vejledning inden for det relevante sagsområde.
- Hurtighedsprincippet – krav om, at spørgsmål om hjælp behandles så hurtigt som muligt, samt at offentliggjorte sagsbehandlingstider overholdes.
- God forvaltningsskik – sikring af en adfærd/sprogbrug, der understøtter borgernes tillid til den offentlige forvaltning.

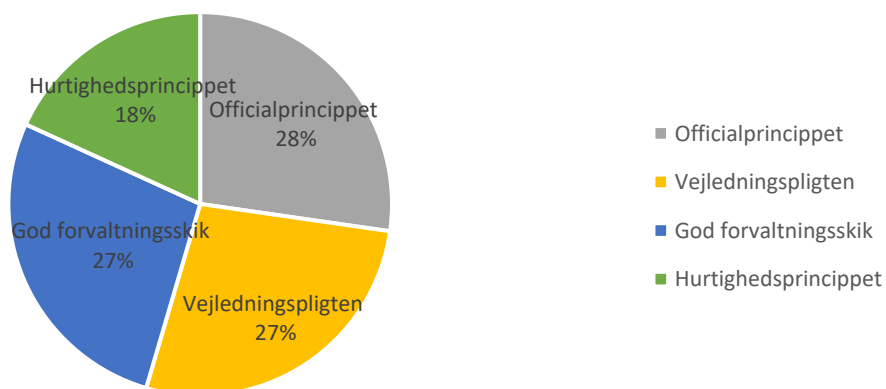
Det er værd at bemærke, at en enkelt sag ofte kan indeholde flere forhold, der enten bør eller skal forbedres. Diagrammerne er opdelt efter forvaltning og enhed, og kun de enheder, hvor der er konstateret relevante forhold, fremgår af oversigten.

Konstaterede forhold i sager behandlet og løst i samarbejde med borger og forvaltning - fordelt på enheder:

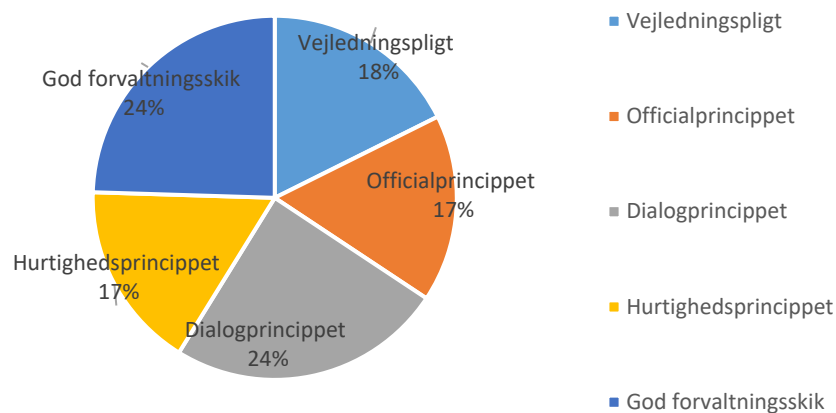
Børne, Kultur og Idrætsforvaltningen, Skoler og Uddannelse - i alt 5 sager



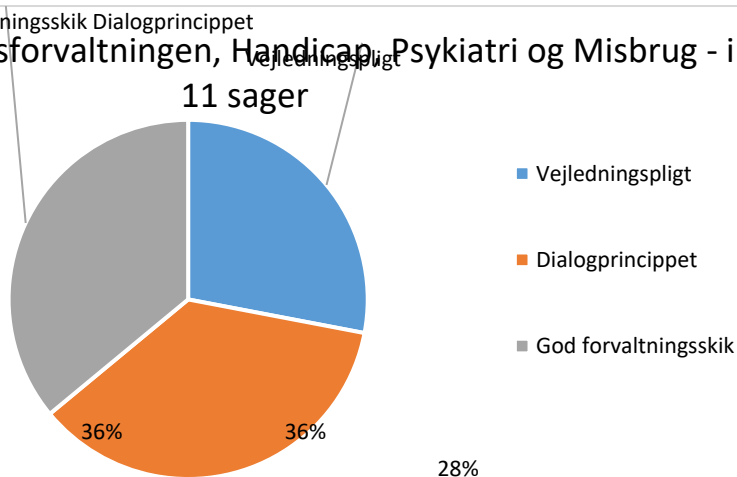
Børne, Kultur- og Idrætsforvaltningen, Sundhedspleje, Dagtilbud og Pladsanvisning - i alt 3 sager



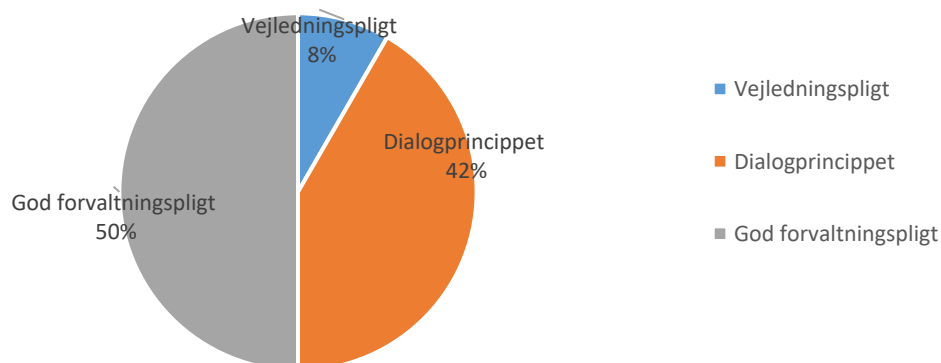
Børne, Kultur- og idrætsforvaltningen, Børn, Unge og Forebyggelse - i alt 21 sager



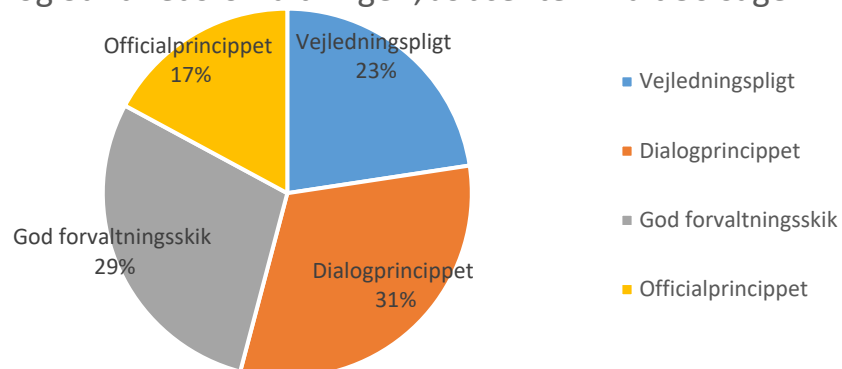
Social- og Sundhedsforvaltningen, Handicap, Psykiatri og Misbrug - i alt 11 sager



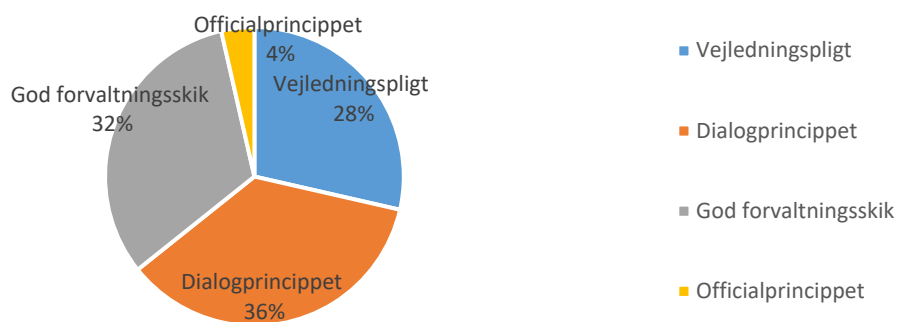
Social- og Sundhedsforvaltningen, Ældre og Omsorg - i alt 5 sager



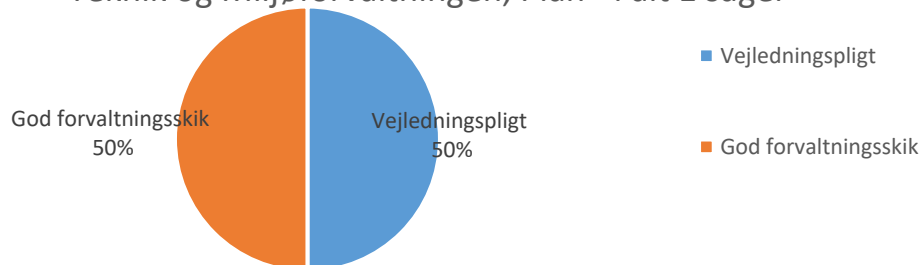
Social- og Sundhedsforvaltningen, Jobcenter - i alt 30 sager



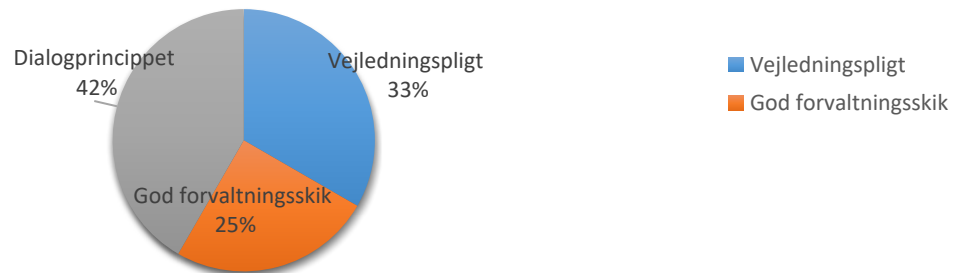
Social- og Socialforvaltningen, Borgerservice - i alt 15 sager



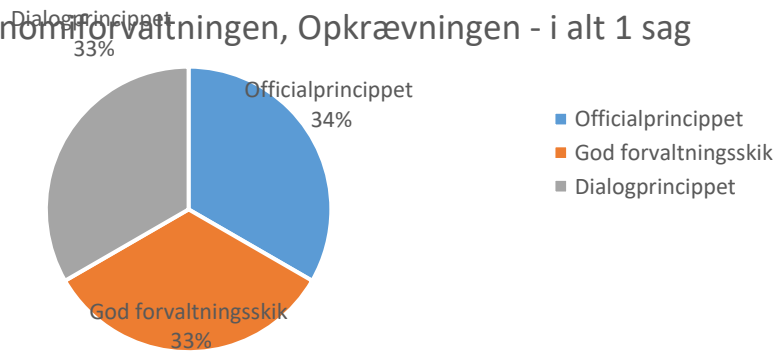
Teknik og Miljøforvaltningen, Plan - i alt 1 sager



Økonomiforvaltningen, Kontrolenheden - i alt 5 sager



Økonomiforvaltningen, Opkrævningen - i alt 1 sag



Borgerrådgiverens anbefalinger til forvaltningerne

På baggrund af opgørelserne på forrige side samt mine erfaringer fra perioden fremhæves en række anbefalede fokusområder. Det skal dog understreges, at borgerrådgiverfunktionen alene har indsigt i en begrænset del af kommunens samlede sagsbehandling.

Vurderingerne bygger på 220 henvendelser over en 12-måneders periode. Inden for dette udsnit ses dog visse tilbagevendende temaer, som indikerer generelle udfordringer.

Anbefalingerne har til formål at pege på områder, hvor Brøndby Kommune vurderes at have et potentiale for yderligere styrkelse af praksis og kvalitet i sagsbehandlingen.

Børne, Kultur og Idrætsforvaltningen:

Forvaltningen opfordres til fortsat at have fokus på sagsbehandlingstiderne i ansøgningssager, særligt vedrørende tabt arbejdsfortjeneste efter Barnets Lov § 87. Lange sagsbehandlingstider kan have væsentlige konsekvenser for socialt udsatte borgere og medføre en forværring af deres samlede livssituation.

Der bør endvidere være skærpet opmærksomhed på dialogprincippet, jf. retssikkerhedslovens § 4. Det indebærer, at borgere inddrages aktivt i deres sag, herunder løbende vejledes om relevante regler og rettigheder samt orienteres om deres muligheder. Det er centralt, at borgeren oplever at blive hørt, har forståelse for sagens forløb og har reel mulighed for at bidrage med relevante oplysninger undervejs.

Afslutningsvis bør der være fokus på, at borgere har reel adgang til kontakt med deres sagsbehandler, herunder at henvendelser besvares, og at borgeren kontaktes ved tilbagemeldinger efter beskeder.

Social-og Sundhedsforvaltningen:

Forvaltningen opfordres til at sikre, at alle borgere modtager en klar og forståelig vejledning, der er tilpasset deres individuelle behov og forudsætninger. Det er en forudsætning for korrekt sagsbehandling, at borgeren føler sig lyttet til, inddraget i sin sag og reelt forstår sine handlemuligheder.

Vejledningen skal være tilgængelig og forståelig, blandt andet ved anvendelse af et enkelt sprog, korte og præcise formuleringer samt – hvor relevant – visuelle hjælpemidler som billeder eller illustrationer.

Alle forvaltninger:

Alle forvaltninger skal have et vedvarende og skærpet fokus på overholdelsen af god forvaltningsskik og vejledningspligten. God forvaltningsskik indebærer, at myndigheder har pligt til at behandle borgere korrekt, respektfuldt og professionelt samt sikre en klar og forståelig kommunikation. Disse principper er udviklet gennem praksis fra Folketingets Ombudsmand og udgør en central ramme for myndighedens adfærd.

Det indebærer blandt andet, at:

- Forvaltningen skal optræde venligt, respektfuldt og professionelt i kontakten med borgerne.
- Borgerne skal orienteres, hvis en sag ikke kan behandles inden for den forventede tid.
- Sager skal behandles så hurtigt, grundigt og korrekt som muligt.
- Breve og afgørelser skal være klare, præcise og lette at forstå.

Myndigheden har således et ansvar for at sikre, at borgeren oplever en sammenhængende, gennemsigtig og retssikker sagsbehandling, hvor borgerens perspektiv inddrages, og hvor misforståelser så vidt muligt forebygges gennem tydelig kommunikation.

Vejledningspligten indebærer, at forvaltningen aktivt skal sikre, at borgeren får den nødvendige information og forståelse af sin sag, så vedkommende kan varetage sine interesser på et oplyst grundlag. Denne pligt gælder uafhængigt af, om borgeren selv efterspørger den relevante vejledning. Det indebærer blandt andet:

1. Tilpasset kommunikation

Forvaltningen skal tilpasse sin kommunikation til borgerens konkrete situation og forudsætninger. Oplysninger skal formidles klart og forståeligt, og der skal – hvor det er nødvendigt – anvendes alternative formidlingsformer for at sikre reel forståelse.

2. Konkret og handlingsorienteret vejledning

Myndigheden skal ikke alene oplyse om regler, men også forklare, hvad disse betyder i praksis for den enkelte borger, herunder hvilke muligheder og handlemuligheder der foreligger.

3. Proaktiv vejledning

Forvaltningen har pligt til at vejlede om relevante støttemuligheder og rettigheder, også i situationer hvor borgeren ikke selv er opmærksom på disse. Manglende viden hos borgeren må ikke føre til, at relevante muligheder overses.

4. Let adgang til vejledning

Borgeren skal have reel mulighed for at komme i kontakt med forvaltningen og modtage vejledning uden unødige barrierer eller forsinkelser.

5. Opfølgende vejledning

Myndigheden skal, når der er behov, følge op og sikre, at borgeren har forstået den givne vejledning og er i stand til at handle på den.

En konsekvent efterlevelse af disse forpligtelser er afgørende for at sikre borgernes retssikkerhed, styrke tilliden til forvaltningen og understøtte, at borgerne kan træffe informerede beslutninger om deres egen situation.

Fokusområder for 2026/27

Med afsæt i opgørelserne for de enkelte enheder vil jeg i den kommende periode have et særligt fokus på følgende regler og principper i dialogen med forvaltningerne. Formålet er at understøtte en fortsat positiv udvikling i sagsbehandlingen til gavn for både borgere og forvaltning.

Dialogprincippet

Borgerinddragelse er en grundlæggende del af lovgivningen og bl.a. forankret i retssikkerhedslovens § 4. Dialogprincippet indebærer, at myndigheden møder borgeren med respekt, lytter aktivt og kommunikerer åbent. Det forudsætter samtidig, at borgeren får et klart overblik over sin sag og reelle muligheder for at medvirke i sagsbehandlingen.

Vejledningspligten

Efter forvaltningslovens § 7 har myndigheder pligt til at yde nødvendig vejledning og bistand til borgere inden for deres sagsområde. På det sociale område stiller retssikkerhedslovens § 5 skærpede krav, idet kommunen ikke alene skal besvare konkrete spørgsmål, men også vejlede om relevante støttemuligheder.

Dette er særligt væsentligt, da området ofte er komplekst. Vejledningen skal derfor tilpasses den enkelte borgers forudsætninger, så borgeren får et reelt overblik over sine rettigheder og handlemuligheder.

Hurtighedsprincippet

Kommunen skal behandle sager så hurtigt som muligt, jf. retssikkerhedslovens § 3. Hvad der konkret forstås ved "hurtigst muligt", afhænger af sagstypen, men kommunen skal offentliggøre sagsbehandlingstider for en række ansøgningssager.

Sagsbehandlingstiden skal vurderes objektivt. Manglende ressourcer eller mange sager kan som udgangspunkt ikke begrunde lange ventetider, selvom større omstruktureringer midlertidigt kan have betydning.

Ifølge Ombudsmanden skal fastsatte frister være realistiske. Hvis de gentagne gange ikke overholdes, skal kommunen revidere fristerne og tilpasse arbejdsgange herefter.

God forvaltningsskik

God forvaltningsskik omfatter de normer og principper, der bør præge myndigheders kontakt med borgerne. Det indebærer blandt andet, at forvaltningen skal:

- optræde venligt og respektfuldt
- kommunikere klart, forståeligt og med passende hensyn til borgerens situation
- holde borgeren løbende orienteret om sin sag, især ved længere sagsbehandlingstid
- behandle sager grundigt og effektivt for at undgå fejl og unødige forsinkelser

Formålet er at sikre en retfærdig, gennemsigtig og tillidsvækkende sagsbehandling, hvor borgeren oplever at blive mødt, forstået og inddraget.