



Årsberetning 2024/2025 for borgerrådgiveren i Brøndby Kommune

APRIL 2025

SIBELL KHAN

Indhold

Forord	2
Henvendelser til borgerrådgiveren.....	3
Hvad laver en borgerrådgiver?	3
Borgerrådgiverens samarbejde med forvaltningerne	4
Min arbejdsform	6
Behandling af borgerhenvendelser	7
Hvorfor klager borgere til borgerrådgiveren?	7
Hvorfor procesretfærdighed?.....	8
Samarbejde med henblik på gensidig orientering og udvikling.....	8
Social og Sundhedsforvaltningen, Borgerservice.....	9
Social og Sundhedsforvaltningen, Handicap, Psykiatri og Misbrug	9
Social og Sundhedsforvaltningen, Ældre og Omsorg.....	9
Jobcenter – Team Job og Helbred	10
Børne-, Kultur og Idrætsforvaltningen.....	10
Skoler og Uddannelse	11
Eksternt samarbejde.....	11
Henvendelser fra borgerne.....	12
Borgerrådgiverens sagsoprettelse og statistik	12
Borgerhenvendelser i beretningsperioden.....	13
Statistik over borgerhenvendelser	14
Borgerhenvendelser i alt i perioden 1. maj 2024 – 30. april 2025.....	14
Borgerhenvendelser fordelt efter forvaltning	14
Borgerhenvendelser fordelt efter afdeling.....	18
Borgerhenvendelser behandlet og løst hos borgerrådgiveren fordelt på enheder.....	18
Borgerrådgiverens anbefalinger til forvaltningerne	23
Fokusområder for 2025/26	26
Dialogprincippet	26
Vejledningspligten	26
Hurtighedsprincippet.....	26
God forvaltningsskik	27

Forord

Borgerrådgiverfunktionen har nu været en del af Brøndby Kommune i tre år, og den er blevet en veletableret del af kommunens service til både borgere og forvaltning. Antallet af henvendelser er fortsat stigende, hvilket vidner om en øget efterspørgsel på rådgivning og vejledning.

Det er politisk besluttet, at borgerrådgiveren skal fungere både som en støtte for borgerne og som en mægler, der bidrager til udviklingen af sagsbehandlingen og dialogen mellem kommunen og borgerne.

Borgerrådgiveren behandler henvendelser vedrørende kommunens sagsbehandling, personalets adfærd samt den faktiske forvaltningsvirksomhed. Som en uafhængig instans bidrager borgerrådgiveren aktivt til at sikre borgernes retssikkerhed ved at hjælpe forvaltningen med at identificere og forbedre sagsområder, hvor der er behov for udvikling.

Det er dog vigtigt at have for øje, at borgerrådgiveren kun ser en meget lille del af de mange sager, der behandles i Brøndby Kommune – og samtidig er borgerrådgiverfunktionen målrettet komplekse sager med fejl og samarbejdsproblemer mellem forvaltning og borgere. Derfor skal årsberetningen læses som nedslag, der repræsenterer noget af den sagsbehandling, som kalder på opmærksomhed og handling, men den kan ikke læses som en repræsentativ beskrivelse af forvaltningens samlede arbejde.

Denne beretning gennemgår det forgangne års aktiviteter, samt indeholder oplysninger om borgerhenvendelser og anbefalinger til forbedringer i forvaltningen med fokus på borgernes retssikkerhed.

Jeg ser frem til at fortsætte det gode og udviklende samarbejde i 2025/26.

Sibell Khan
Borgerrådgiver

Henvendelser til borgerrådgiveren

I perioden 2024-2025 er der sket en stigning i antallet af borgerhenvendelser. Aktiviteten har været høj siden starten af 2024, mens sommermånederne har været mere rolige. Henvendelserne kommer i bølger, og i travle perioder kan det være en udfordring at behandle dem så hurtigt, som ønsket. Dog modtager borgere, der henvender sig skriftligt, altid en bekræftelse samme dag eller senest dagen efter.

Borgerne kontakter mig via mail, telefon eller ved personligt fremmøde i Kilden og Brønden, hvor jeg er fysisk til stede hver tirsdag og torsdag uden behov for forudgående aftale. Særligt borgere med sproglige eller psykiske udfordringer har givet udtryk for, at den fysiske tilstedeværelse er en værdifuld service. Mange borgere søger hjælp til at forstå breve fra Brøndby Kommune eller andre offentlige instanser og får vejledning om, hvordan de skal handle.

Selvom borgerrådgiverfunktionen primært håndterer sager inden for Brøndby Kommune, oplever jeg ofte henvendelser fra borgere med problemstillinger, der falder uden for kommunens ansvarsområde. For at sikre, at alle får den hjælp, de har brug for, tilbyder jeg overordnet juridisk vejledning og henviser borgerne til de rette myndigheder, så de hurtigt og effektivt kan komme videre med deres sag.

Mange borgere søger også min hjælp til at klage over en afgørelse. Jeg støtter dem i at strukturere og formulere deres tanker, så de føler sig trygge i processen. Dog er det vigtigt for mig at være gennemsigtig omkring min rolle, og jeg oplyser fra starten, at jeg ikke kan udarbejde klagen på deres vegne, men at jeg gerne guider dem i, hvordan de kan gøre det bedst muligt.

Hvad laver en borgerrådgiver?

Min rolle indebærer at overvåge, at forvaltningsretlige spilleregler og principper efterleves, samt at støtte borgere, der oplever sig uretfærdigt behandlet eller overhørt af kommunen. Min funktion kan derfor til tider opfattes som en kontrolinstans med fokus på eventuelle mangler i sagsbehandlingen. Dette er dog ikke mit primære formål.

For at sikre, at borgerne modtager den behandling, de har krav på, og for at undgå gentagne fejl i sagsbehandlingen, er det afgørende, at vi tør analysere og reflektere over praksis. Formålet er ikke at kritisere eller udskamme, men at skabe en læringskultur, hvor vi sammen arbejder på at forbedre kommunens service og minimere risikoen for retstab hos borgerne.

Borgerrådgiverens samarbejde med forvaltningerne

Et velfungerende og tillidsfuldt samarbejde mellem borgerrådgiveren og forvaltningerne er en forudsætning for en retfærdig, effektiv og borgerfokuseret sagsbehandling. Siden min tiltrædelse i april 2022 har jeg overordnet oplevet et konstruktivt og løsningsorienteret samarbejde med forvaltningerne.

Generelt er der forståelse for borgerrådgiverfunktionens rolle og betydning. Dog oplever jeg et behov for større opbakning og anerkendelse af funktionens formål, uafhængighed og værdi. Der er stadig forvaltninger, hvor kendskabet til borgerrådgiverens arbejde kan styrkes for at fremme et endnu mere velfungerende samarbejde.

Manglende eller begrænset viden om funktionen kan føre til misforståelser og i visse tilfælde en oplevelse af, at borgerrådgiveren udgør en forstyrrelse frem for en støtte i udviklings- og kvalitetssikringsarbejdet. Dette kan gøre samarbejdet vanskeligere. Det er derfor væsentligt, at ledelsen i de enkelte forvaltninger fortsat arbejder for at udbrede kendskabet til borgerrådgiverens formål og opgaver, så funktionen i endnu højere grad kan bidrage til en helhedsorienteret og borgerfokuseret sagsbehandling.

For at sikre en fortsat udvikling af kommunens sagsbehandling er det afgørende at bevare og styrke samarbejdet mellem borgerrådgiveren og forvaltningerne. Borgerrådgiverens rolle er ikke kun at støtte borgerne, men også at bidrage aktivt til en løbende kvalitetsudvikling. Med borgerrådgiverfunktionen, vedtaget af Brøndby Kommunes Byråd, er der skabt en uafhængig instans, der styrker gennemsigtigheden og kvaliteten i borgerbetjeningen. Samtidig bringer hver borgerrådgiver sine egne perspektiver og værdier ind i funktionen, hvilket sikrer en dynamisk og tilpasset indsats.

Nedenfor præsenterer jeg de primære fokusområder, som danner grundlag for mit arbejde som borgerrådgiver. Disse områder er nøje udvalgt for at sikre, at indsatsen rettes mod de mest relevante udfordringer og skaber størst mulig værdi for både borgere og forvaltning.

Væsentlige fokuspunkter for mig i mit virke er, at:

- Borgeren oplever fremdrift i sin sag, hvor der følges op over for borgeren med klare og fremadrettede aftaler, således at borgeren ikke føler uvished om sagsprocessen. Borgeren mødes af fagligt kompetente medarbejdere, hvor retssikkerhed er i fokus, og sagsbehandlingen er juridisk korrekt.
- Borgeren oplever, at medarbejdernes professionalisme afspejler sig i måden, vi håndterer borgernes beklagelser og klager på. Borgeren skal mødes med nysgerrighed, tillid, rummelighed og forståelse i forhold til sin aktuelle situation og føle sig medinddraget. I mødet med borger er medarbejderne bevidste om, at de repræsenterer hele Brøndby Kommune, og ikke blot enkelte afdelinger og enheder.
- Forvaltningen har løbende fokus på at drage læring af borgernes oplevelser. Dette er et fælles ansvar, hvor også jeg som borgerrådgiver har en aktiv rolle i at formidle og koordinere denne læring. Jeg arbejder ud fra et princip om, at skabe forbedringer i kommunens forvaltning, processer og sagsgange mv. og også af den vej skabe øget værdi for borgerne i forbindelse med de konkrete henvendelser.
- Jeg forventningsafstemmer med borgeren, hvad jeg som borgerrådgiver kan- og ikke kan hjælpe med. Som borgerrådgiver har jeg forståelse for, at forvaltningen og borgerrådgiveren kan have forskellig holdning til sagen.
- Min opgaveløsning er båret af en uformel tilgang til opgaveløsningen, hvor dialog og vejledning er bærende elementer. Jeg prioriterer mundtlig dialog med forvaltningen med fokus på bedst muligt at løse de konkrete sager tæt på borgeren, dog er skriftlig dokumentation også en vigtig detalje for mig.
- Jeg ønsker og prioriterer synlighed i organisationen af min rolle.

Min arbejdsform

Min arbejdsform er dialogbaseret og tager afsæt i forvaltningsretlige principper, herunder officialprincippet, vejledningspligten og retssikkerhedslovens bestemmelser. Jeg arbejder i krydsfeltet mellem borgerens ret til en retfærdig og korrekt sagsbehandling og forvaltningens forpligtelser efter gældende lovgivning.

Størstedelen af borgerhenvendelserne sker telefonisk, og jeg vurderer i hver enkelt sag, om der er grundlag for at gå i dialog med forvaltningen. Dette sker dog kun, hvis det er nødvendigt for at sikre borgerens retssikkerhed, eksempelvis ved indhentelse af sagsakter, verificering af afgørelser eller afklaring af sagsbehandlingsskridt.

Da jeg er ansat af kommunalbestyrelsen som en uvildig instans, har jeg ikke adgang til forvaltningens fagsystemer, ligesom forvaltningen ikke kan tilgå mine sager. Dette sikrer en klar adskillelse af funktioner og understøtter min uafhængighed i overensstemmelse med styrelseslovens § 65e. Dialogen med forvaltningerne foregår enten skriftligt eller mundtligt afhængigt af sagens kompleksitet. Ofte resulterer mine henvendelser i, at forvaltningen korrigerer eventuelle fejl eller mangler, hvilket understøtter princippet om god forvaltningsskik og sagsbehandlingskvalitet.

Borgerne foretrækker i de fleste tilfælde en mundtlig tilbagemelding på deres sag, hvorfor jeg primært kommunikerer via telefon. Skriftlige vurderinger og udtalelser udarbejdes kun, hvis det er nødvendigt for at dokumentere sagsbehandlingen.

For borgere, der ikke kan møde op i Kilden eller Brønden, tilbydes der mulighed for at aftale et fysisk møde på rådhuset. Jeg deltager også i møder med forvaltningen efter borgerens ønske, men understreger altid, at jeg hverken er partsrepræsentant eller bisidder. Min rolle er at fremme en konstruktiv dialog og sikre, at borgerens rettigheder efter forvaltningsloven og retssikkerhedsloven bliver overholdt.

Borgere der forgæves har forsøgt at kontakte mig, følger jeg altid op på, når nummeret kan ses.

Siden opstarten har jeg modtaget positive tilkendegivelser fra både borgere og forvaltningen, hvilket vidner om funktionens værdi i at styrke borgernes retssikkerhed og fremme en mere gennemsigtig og retfærdig sagsbehandling.

Behandling af borgerhenvendelser

Når jeg behandler en borgerhenvendelse, hvor det er nødvendigt at inddrage forvaltningen, lægger jeg vægt på at holde forvaltningen orienteret om den dialog, jeg har med borgeren. Det er essentielt for mig at tydeliggøre, at jeg formidler og undersøger borgerens oplevelser og spørgsmål.

Samtidig sikrer jeg løbende, at borgeren er informeret om min dialog med forvaltningen, herunder hvilke udfordringer og muligheder der gør sig gældende i sagen. Min erfaring er, at denne tilgang skaber gensidig forståelse, fremmer transparens og understøtter en konstruktiv proces for alle involverede parter.

Jeg dokumenterer løbende mine observationer i den konkrete sag og sikrer, at al relevant mailkorrespondance journaliseres for at opretholde en struktureret og gennemskelig sagsbehandling.

Hvorfor klager borgere til borgerrådgiveren?

Borgere, der klager til borgerrådgiveren, har forskellige forventninger til udfaldet af deres klage. For nogle handler det om at opnå en styrket retsstilling – enten materielt eller processuelt. Andre klager, fordi de oplever, at deres sag ikke er blevet behandlet på en retfærdig eller rimelig måde. Nogle borgere ønsker at forhindre, at andre oplever den samme situation, de selv har været udsat for, mens en mindre gruppe søger genoprejsning i form af en undskyldning eller eventuelt erstatning.

Retfærdighed er med andre ord en subjektiv størrelse, som kan forstås på forskellige måder. For at skabe en mere nuanceret forståelse af klagerne forsøger jeg i hver enkelt sag at vurdere retfærdighed ud fra følgende to perspektiver:

- Materiel retfærdighed – vurderingen af, om kommunens afgørelser er materielt korrekte og i overensstemmelse med gældende regler.

- Processuel retfærdighed – vurderingen af, om sagsbehandlingen lever op til forvaltningsrettens regler, såsom retten til partshøring, aktindsigt og inddragelse i egen sag.

Gennem denne tilgang søger jeg at skabe en mere systematisk forståelse af borgernes oplevelse af retfærdighed i deres klagesager.

Hvorfor procesretfærdighed?

Det er relevant at beskæftige sig med procesretfærdighed, fordi den ikke blot handler om borgerens subjektive oplevelse, men også har væsentlige praktiske og juridiske implikationer. Undersøgelser viser en klar sammenhæng mellem borgernes oplevelse af sagsbehandlingsprocessen og deres tilfredshed med resultatet – selv når afgørelsen ikke falder ud til deres fordel. Derudover har procesretfærdighed betydning for, i hvilken grad afgørelser accepteres og efterleves. Endelig bidrager den til at styrke borgernes tillid til myndighederne, da en retfærdig proces understøtter oplevelsen af legitimitet og retssikkerhed.

Samarbejde med henblik på gensidig orientering og udvikling

Med afsæt i sidste årsberetning har jeg i 2024/25 haft et særligt fokus på dialog-, official- og hurtighedsprincippet samt vejledningspligten og god forvaltningsskik. Disse områder blev prioriteret, da jeg på baggrund af borgerhenvendelser og egne undersøgelser vurderede, at der var potentiale for udvikling og forbedring.

Gennem beretningsperioden har jeg haft en løbende dialog med de forskellige forvaltninger om disse emner, enten som reaktion på borgerhenvendelser eller via initiativer på egen drift. Jeg er blevet inviteret til og har deltaget i møder, hvor jeg har holdt oplæg om gældende regler og principper. Her har jeg ikke blot forklaret bestemmelsernes indhold ud fra lovgiverens intentioner og forventninger, men også inddraget konkrete eksempler fra praksis. Min erfaring viser, at eksempler fra hverdagen fremmer forståelsen og understøtter en mere effektiv vidensdeling.

Desuden har jeg besvaret spørgsmål fra sagsbehandlere i relation til konkrete situationer i deres daglige arbejde. Dette samarbejde har bidraget til en fælles læringsproces og en styrkelse af

sagsbehandlingen, hvor forvaltningerne får øget indsigt i, hvordan reglerne anvendes i praksis, og hvordan borgernes retssikkerhed bedst sikres.

Social og Sundhedsforvaltningen, Borgerservice

Jeg modtager ofte borgerhenvendelser vedrørende områder, der hører under Borgerservice. Derfor har jeg løbende været i dialog med ledelsen for at drøfte disse henvendelser, undersøge sagens forhold og, hvor det er muligt, finde løsninger inden for lovens rammer. Vi har også haft samtaler om god forvaltningsskik, herunder normer, der ikke nødvendigvis er direkte knyttet til gældende retsregler, men som fungerer som etiske retningslinjer for myndighedernes adfærd. Et eksempel på dette er kravet om, at myndighederne skal optræde tillidsvækkende, venligt og hensynsfuldt, samt være åbne over for borgerne.

Social og Sundhedsforvaltningen, Handicap, Psykiatri og Misbrug

I løbet af beretningsperioden har jeg ikke modtaget et betydeligt antal henvendelser eller klager fra borgere i botilbudsområdet, som har krævet en nærmere gennemgang af sagsbehandlingen. Dette tyder på, at sagsbehandlingen på området overordnet set fungerer tilfredsstillende, eller at eventuelle problemer bliver løst internt uden behov for yderligere opfølgning.

Derimod har jeg modtaget flere henvendelser i form af klager vedrørende socialpædagogisk støtte i henhold til servicelovens § 85, herunder utilfredshed med serviceniveauet, da flere borgere har følt, at deres støttebehov ikke er blevet tilstrækkeligt imødekommet. I denne forbindelse har jeg ydet generel vejledning om bestemmelsens indhold og, efter behov, hjulpet borgerne med at formulere deres klager.

Social og Sundhedsforvaltningen, Ældre og Omsorg

Jeg har haft et tæt samarbejde med forvaltningen om borgerhenvendelser, der har omhandlet både sagsbehandlingstider og serviceniveauet på plejecentrene.

Som følge af henvendelser fra ældre borgere, som ikke er vant til at bruge IT og havde svært ved at finde telefontiderne på kommunens hjemmeside, indledte jeg et samarbejde med Ældre og Omsorg. Telefonsvarerne i enhederne henviste oprindeligt til hjemmesiden for telefontider, men jeg

foreslog, at de skulle oplyse de konkrete telefontider. Dette forslag blev taget til efterretning og implementeret.

Det er afgørende, at alle borgere nemt kan finde kontaktoplysningerne for de forvaltninger, de ønsker at kontakte, da mangel på tilgængelig information kan føre til retstap.

Derudover, på baggrund af en borgerhenvendelse, har jeg været i dialog med ledelsen omkring sagsbehandlingstiderne for ansøgninger om hjælpemidler og handicapbil. Det vurderes, at sagsbehandlingstiderne generelt overholdes, og at der ikke er nogen bemærkelsesværdige udfordringer i sagsbehandlingen.

Jobcenter – Team Job og Helbred

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

Sygedagpengeloven, med dens muligheder og begrænsninger, opfattes ofte som kompleks af mange borgere. De er allerede ofte frustrerede over deres sygdom, hvilket kan føre til forvirring eller misforståelser. Det er derfor vigtigt, at borgerne forstår, hvorfor de skal igennem forskellige behandlingsforløb og beskæftigelsestiltag, hvad formålet med forvaltningens indsats er, samt hvad deres rettigheder og pligter i henhold til lovgivningen indebærer. Denne forståelse er afgørende for borgernes accept og engagement i deres sagsforløb.

På baggrund af modtagne borgerhenvendelser og borgermøder har jeg haft løbende dialog med afdelingslederen i Team Job & Helbred, hvor vi har drøftet forskellige forvaltningsretlige bestemmelser, herunder den væsentlige vejledningspligt. Baseret på borgerhenvendelserne vurderes det, at der fortsat er behov for at fokusere på vejledningspligten.

Børne-, Kultur og Idrætsforvaltningen

[Børn-, Unge- og Familieteamet](#)

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

En væsentlig indsats i år har været mit samarbejde med Børn og Familier om at sikre overholdelse af sagsbehandlingstiden på ansøgninger om tabt arbejdsfortjeneste i henhold til Barnets Lov § 87. Dette område har i flere år været genstand for borgerhenvendelser, og jeg ser det som en positiv udvikling, at vi har arbejdet aktivt med at forbedre processen.

Jeg har afholdt flere opfølgningsmøder med ledelsen for at drøfte situationen og finde løsninger på at forbedre forholdene. Forvaltningen har haft særlig opmærksomhed på området og har udarbejdet en handleplan for at reducere sagsbehandlingstiden. Dog har forvaltningen fortsat været udfordret af høj personaleomsætning, hvilket også har påvirket effekten. Jeg mener, at sagsbehandlingstiderne på ansøgninger om hjælp fortsat er et væsentligt fokuspunkt, som jeg også har drøftet med ledelsen.

Derudover har jeg også afholdt flere møder med forvaltningen for at afklare borgerrådgiverfunktionens formål, indhold og beføjelser. Formålet med disse møder har været at afklare eventuelle misforståelser, så fokus alene kan rettes mod at forbedre og udvikle sagsbehandlingen fremadrettet.

Skoler og Uddannelse

Mit samarbejde med forvaltningen har fokuseret på opfølgning på sager vedrørende skoletilbud til børn og unge med særlige behov. Jeg har gjort forvaltningen opmærksom på, at forældrene allerede ofte befinder sig i en svær situation, og at deres frustrationer forstærkes, når de ikke inddrages tilstrækkeligt i sagsbehandlingen, eller når der er for lang tid imellem opfølgningerne om sagens fremdrift.

Eksternt samarbejde

I dag har over 70 kommuner etableret en borgerrådgiverfunktion. En direkte sammenligning på tværs af kommunerne er dog vanskelig, da organiseringen af funktionen varierer betydeligt. Fælles for alle borgerrådgivere er dog en vis grad af uvildighed samt en central rolle i kontrol- og tilsynsopgaver, herunder behandling af borgerklager.

Netværket af borgerrådgivere er opdelt i Øst- og Vestdanmark. I region Øst mødes vi kvartalsvis for at dele viden, erfaringer og relevante informationer. Derudover afholder vi én gang årligt et

landsdækkende todages seminar, hvor vi diskuterer de overordnede rammer og udviklingen af borgerrådgiverfunktionen.

Henvendelser fra borgerne

Min vurdering af, hvornår en henvendelse kræver nærmere behandling, er forblevet uændret i 2024/25 sammenlignet med tidligere år. Det betyder, at en henvendelse, der fører til yderligere uddybning af oplysninger eller en løbende og grundig dialog mellem mig, forvaltningen og borgeren, anses for at kræve nærmere behandling. I beretningsperioden har jeg modtaget flere borgerhenvendelser end sidste år. Det er dog vigtigt at understrege, at henvendelser til mig som borgerrådgiver ikke nødvendigvis afspejler forvaltningens generelle kvalitet i sagsbehandlingen eller samarbejdet med borgerne, da jeg kun får indsigt i en meget lille andel af de sager, der behandles i forvaltningerne.

Denne beretning skal derfor forstås som en beskrivelse af mit arbejde som borgerrådgiver, herunder den indsigt, jeg har fået i sagsbehandlingen gennem de borgerhenvendelser, jeg har behandlet. Mit formål er at synliggøre og sætte fokus på de forhold i sagsbehandlingen, som får borgerne til at rette henvendelse til mig, så vi sammen kan arbejde på at forbedre forholdene og sikre retssikkerheden til gavn for både borgerne og forvaltningen.

Borgerrådgiverens sagsoprettelse og statistik

Jeg benytter fortsat den samme metode som sidste år til at registrere borgerhenvendelser. En sag bliver først registreret i KMD Nova og mit eget "borgerrådgiver statistiskema", når jeg begynder at behandle den. Det skal nævnes, at en borger naturligvis kan henvende sig til mig flere gange i løbet af et år. Der opstår også situationer, hvor borgere kontakter mig gentagne gange om den samme sag, uden at der er noget nyt at tilføje, og i sådanne tilfælde registreres henvendelsen som én og samme sag.

Hvis jeg kun yder kortvarig juridisk vejledning eller henviser til den rette myndighed, bliver henvendelsen ikke registreret som en sag. Det er dog vigtigt at påpege, at jeg dagligt modtager sådanne henvendelser og bruger betydelig tid på at besvare dem. Når en borger henvender sig til mig, forsøger jeg altid at hjælpe så vidt muligt, også selvom henvendelsen falder uden for mit

kompetenceområde. Min erfaring er, at borgeren, især ældre borgere og borgere med en anden etnisk baggrund end dansk, kan blive endnu mere frustreret over en afvisning eller blot en henvisning.

Borgerhenvendelser i beretningsperioden

I perioden fra 1. maj 2024 til 30. april 2025 har jeg behandlet 170 borgerhenvendelser. Mange af disse henvendelser er blevet løst af mig uden forvaltningens involvering, da det ikke blev vurderet som nødvendigt. For at forbedre serviceniveauet og aflaste forvaltningerne har jeg selv givet råd og vejledning inden for de relevante lovområder, især inden for det sociale og beskæftigelsesrettede område, som jeg har stor erfaring med.

Henvendelserne har primært handlet om forvaltningsretlige bestemmelser, vejledning i særlove og praktisk administration af disse, samt hjælp til forståelse af breve fra kommunen og formulering af klager. Jeg involverede kun forvaltningerne, hvis borgerhenvendelsen krævede en nærmere undersøgelse af sagsbehandlingen eller omhandlede samarbejdsvanskeligheder mellem borger og forvaltning.

Samarbejdsvanskeligheder opstår ofte på grund af manglende dialog, vejledning og borgerinddragelse, hvilket kan føre til retstab og tab af tillid til sagsbehandlingen.

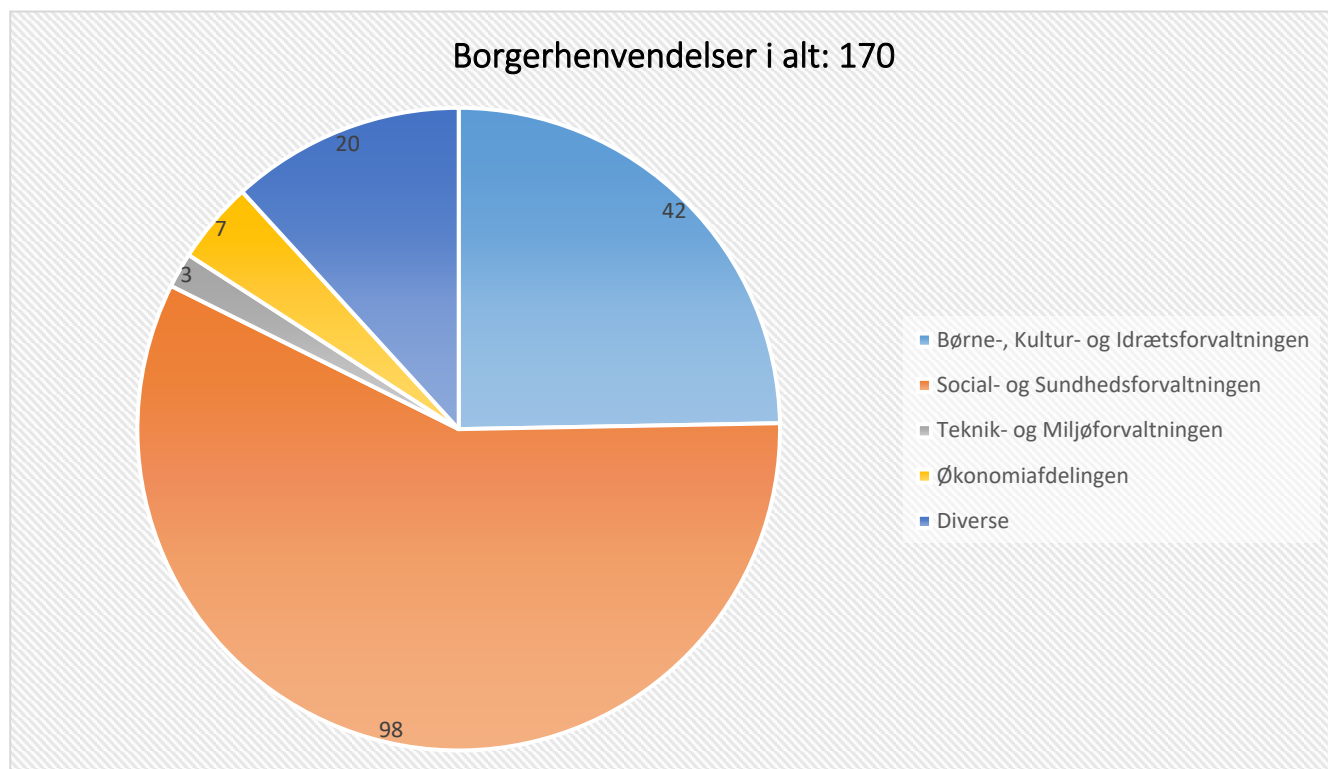
Jeg har et godt samarbejde med forvaltningerne om disse sager, og konflikterne løses typisk ved møder, hvor borgeren kan dele sine oplevelser, og der opnås en forventningsafstemning og samarbejdsaftale, der tilgodeser både forvaltningens pligter og borgerens rettigheder.

Statistik over borgerhenvendelser

Borgerhenvendelser i alt i perioden 1. maj 2024 – 30. april 2025

I perioden er der blevet registreret og behandlet i alt **170** borgerhenvendelser. Dette skal ses i forhold til det betydelige antal sager, som Brøndby Kommune håndterer årligt på tværs af alle forvaltningsområder. Størstedelen af henvendelserne til mig som borgerrådgiver er blevet løst direkte mellem borger og borgerrådgiver gennem samtaler samt juridisk rådgivning og vejledning vedrørende konkrete problemstillinger.

Borgerhenvendelser fordelt efter forvaltning



Børne-, Kultur- og Idrætsforvaltningen: 42 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
- Klager ift. manglende håndhævelse af partsrettigheder, herunder partshøring

Social- og Sundhedsforvaltningen: 98

borgerhenvendelser



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
- Hjælp til formulering af klage

Teknik- og Miljøforvaltningen: 3 borgerhenvendelser



Henvendelsesårsag:

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

Økonomiafdelingen: 7 borgerhenvendelser

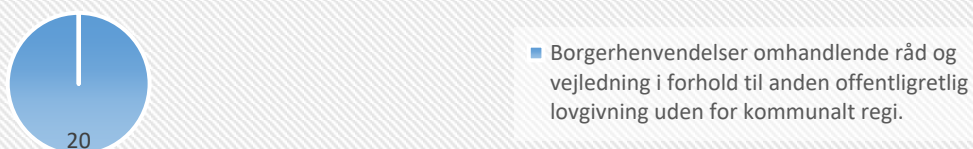


Gennemgående henvendelsesårsager:

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

Diverse: 20

borgerhenvendelser



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 170 borgerhenvendelser. Af disse er 83 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 87 sager er blevet behandlet og løst direkte af mig uden involvering af forvaltningen.

Borgerhenvendelser behandlet og løst hos borgerrådgiveren fordelt på enheder

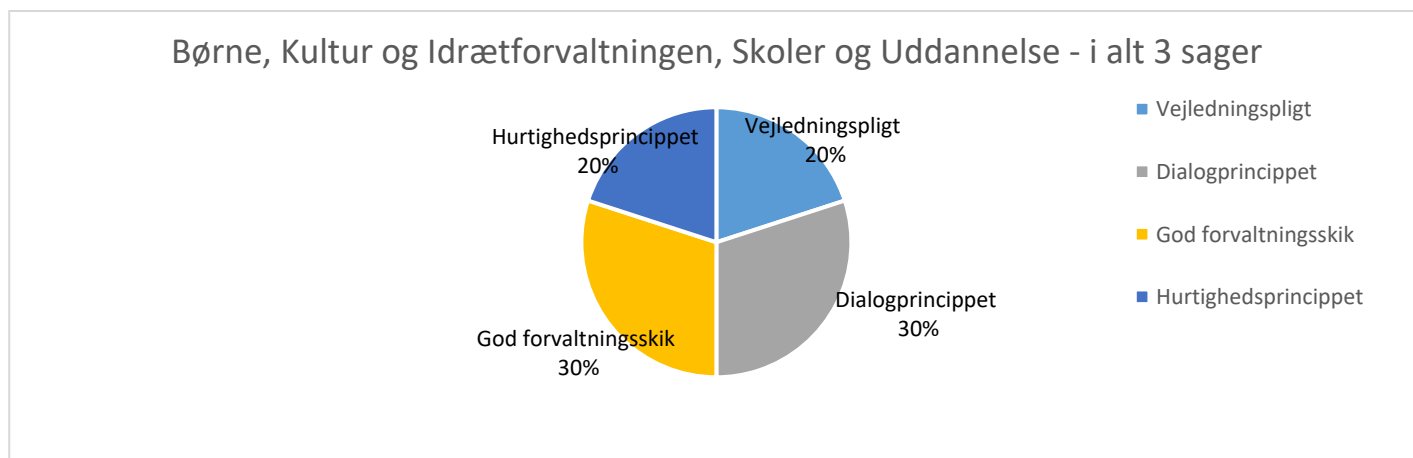
Borgerservice	16 sager
Jobcenteret	20 sager
Handicap, Psykiatri og Misbrug	12 sager
Ældre og Omsorg	9 sager
Børn, Unge og Forebyggelse	10 sager
Skoler og Uddannelse	7 sag
Økonomiafdeling	1 sag
Kontrolenheden	1 sager
Diverse	11 sager

Ud fra de 83 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:

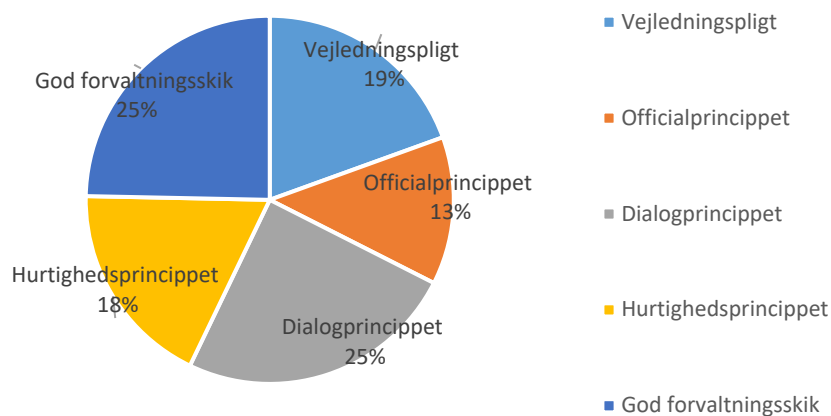
- Dialogprincippet – sikring af borgerens mulighed for aktiv deltagelse i egen sag.
- Officialprincippet – forvaltningens ansvar for at indhente tilstrækkelige oplysninger til sagens behandling.
- Vejledningspligten – forvaltningens forpligtelse til at give fyldestgørende vejledning inden for det relevante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

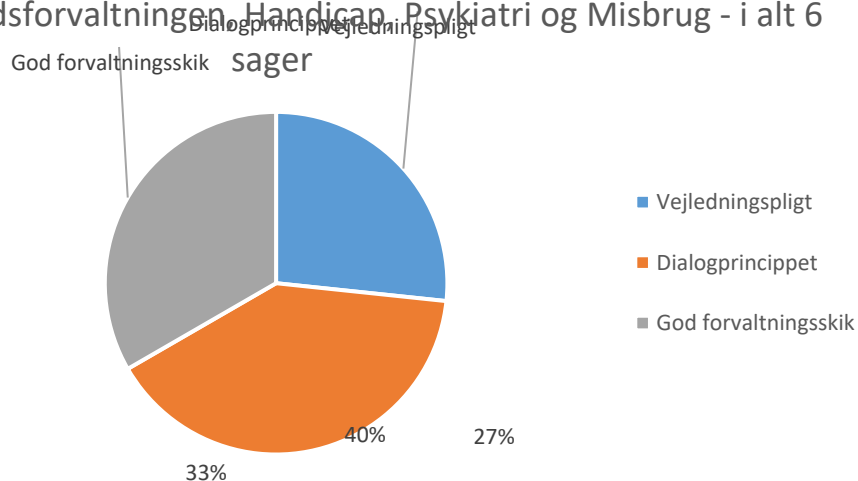
Konstaterede forhold i sager behandlet og løst i samarbejde med borger og forvaltning - fordelt på enheder:



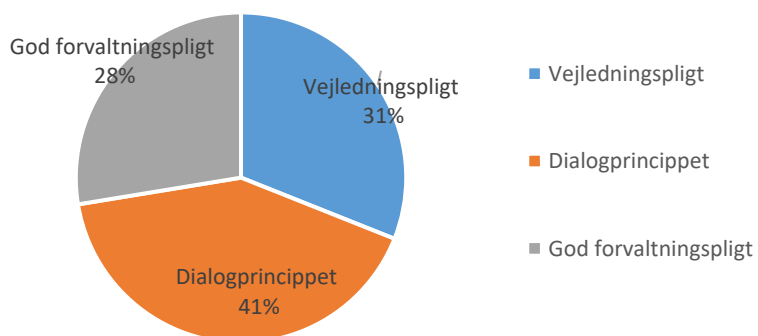
Børne, Kultur- og idrætsforvaltningen, Børn, Unge og Forebyggelse - i alt 19 sager



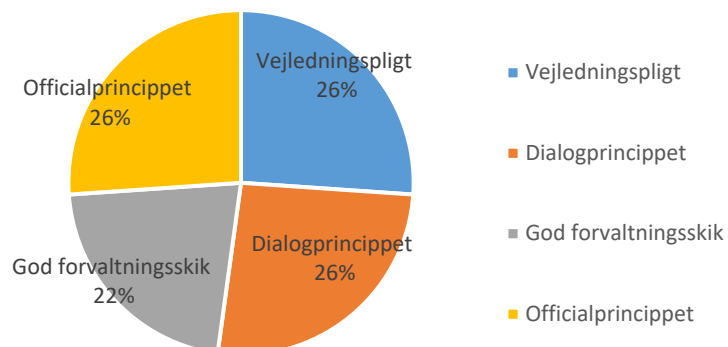
Social- og Sundhedsforvaltningen, Handicap, Psykiatri og Misbrug - i alt 6 sager



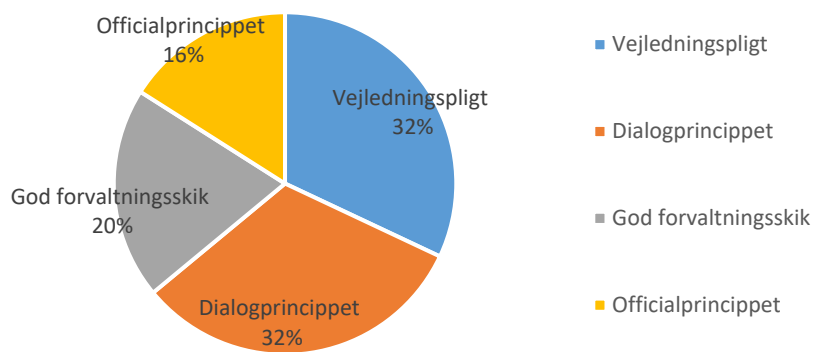
Social- og Sundhedsforvaltningen, Ældre og Omsorg - i alt 12 sager



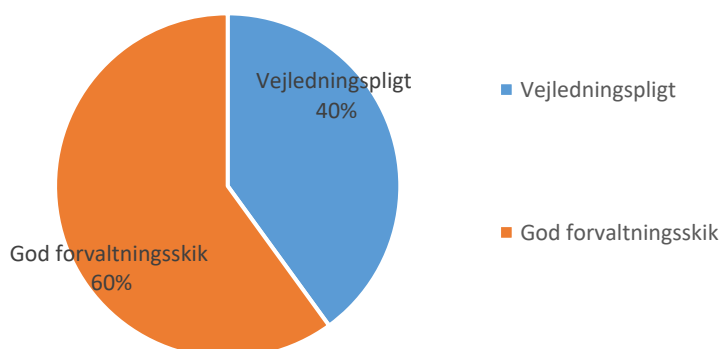
Social- og Sundhedsforvaltningen, Jobcenter - i alt 15 sager



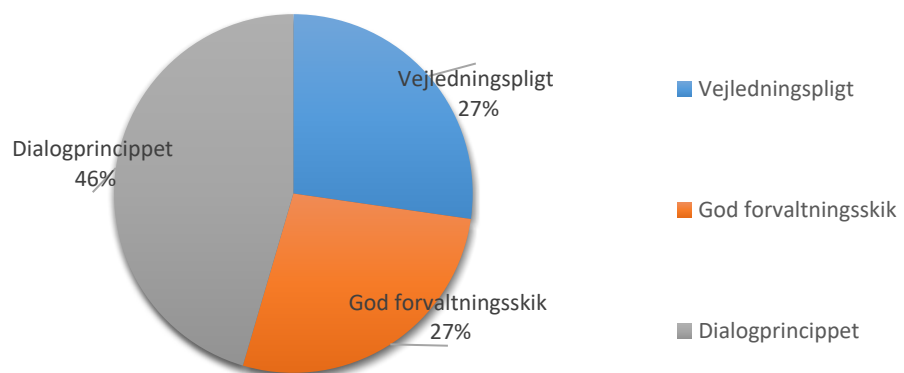
Social- og Socialforvaltningen, Borgerservice - i alt 8 sager



Teknik og Miljøforvaltningen, Klima og Miljø samt Plan - i alt 3 sager



Økonomiforvaltningen, Kontrolenheden - i alt 5 sager



Borgerrådgiverens anbefalinger til forvaltningerne

Baseret på opgørelserne på forrige side samt mine erfaringer fra perioden, vil jeg fremhæve en række anbefalinger til fokusområder. Det er dog vigtigt at understrege, at borgerrådgiverfunktionen kun får indsigt i en lille del af kommunens samlede sagsbehandling. Mine vurderinger bygger på 170 henvendelser fordelt over 12 måneder, men der tegner sig alligevel et mønster af visse generelle udfordringer. Formålet med anbefalingerne er at pege på områder, hvor Brøndby Kommune har potentiale for yderligere forbedring.

Børne, Kultur og Idrætsforvaltningen:

Forvaltningen opfordres til fortsat at have fokus på sagsbehandlingstiderne for ansøgningssager, særligt vedrørende tabt arbejdsfortjeneste i henhold til Barnets Lov § 87. Lange sagsbehandlingstider kan have alvorlige konsekvenser for socialt udsatte borgere og risikerer at forværre deres livssituation og sociale problemer.

Derudover bør der være særlig opmærksomhed på dialogprincippet, jf. retssikkerhedslovens § 4. Borgere skal inddrages aktivt i deres sag, herunder modtage vejledning om relevante love og bestemmelser samt informeres om deres muligheder. Det er væsentligt, at borgerne føler sig hørt, forstår sagsforløbet og er klar over, at de kan bidrage med nye oplysninger undervejs.

Endelig er det vigtigt, at borgere kan komme i kontakt med deres sagsbehandler, når de henvender sig, samt at de bliver kontaktet, når de har lagt besked.

Social-og Sundhedsforvaltningen:

Forvaltningen skal sikre, at alle borgere får en klar og forståelig vejledning, der tager højde for deres behov og forudsætninger. Det er vigtigt, at borgerne føler sig lyttet til, inddraget i deres sag og forstår, hvad de skal gøre. For at gøre vejledningen mere tilgængelig kan forvaltningen bruge et enkelt sprog, korte og tydelige sætninger samt visuelle hjælpemidler som billeder eller illustrationer.

Alle forvaltninger:

Alle forvaltninger opfordres til at have særlig opmærksomhed på god forvaltningsskik og vejledningspligten.

God forvaltningsskik indebærer, at myndigheder behandler borgere med respekt, kommunikerer klart og håndterer sager effektivt. Disse principper er udviklet gennem praksis fra Folketingets Ombudsmand.

Det betyder blandt andet, at:

- Forvaltningen skal optræde venligt og professionelt over for borgerne.
- Borgerne skal informeres, hvis en sag tager længere tid end forventet.
- Sager skal behandles hurtigt, grundigt og med så få fejl som muligt.
- Breve og afgørelser skal skrives i et klart og forståeligt sprog.

En god sagsbehandling tager udgangspunkt i borgerens perspektiv for at undgå misforståelser og sikre, at borgeren føler sig hørt og forstået. Åbenhed, venlighed og tydelig kommunikation er afgørende for, at borgerne oplever en retfærdig og effektiv forvaltning.

Vejledningspligten betyder, at forvaltningen har et ansvar for at sikre, at borgerne får den nødvendige information og forståelse af deres sag, så de kan handle på et oplyst grundlag. Det indebærer blandt andet:

1. Tilpasset kommunikation

- Informationen skal være tilpasset borgerens situation og forudsætninger. Det betyder, at sprog, formuleringer og formidling skal være letforståelige og tilgængelige for alle, uanset uddannelsesniveau, sproglige kompetencer eller eventuelle funktionsnedsættelser.
- Hvis nødvendigt, bør der benyttes alternative kommunikationsformer såsom billeder, diagrammer eller videoer.

2. Konkret og handlingsorienteret vejledning

- Borgerne skal vejledes om deres rettigheder og pligter i forhold til deres sag. Det indebærer, at forvaltningen ikke kun informerer om regler og paragraffer, men også forklarer, hvad det betyder i praksis for den enkelte borger.
- Det skal være tydeligt, hvilke muligheder borgeren har, og hvilke skridt de kan tage videre.

3. Proaktiv vejledning

- Forvaltningen har en forpligtelse til at vejlede borgerne om relevante muligheder, også selvom borgeren ikke selv ved, hvilke spørgsmål de skal stille.
- Det betyder, at sagsbehandlere skal være opsøgende i deres vejledning og sikre, at borgerne ikke går glip af vigtige rettigheder eller ydelser på grund af manglende viden.

4. Let adgang til vejledning

- Borgerne skal nemt kunne komme i kontakt med forvaltningen, når de har brug for vejledning.
- Det er vigtigt, at borgerne kan få svar på deres spørgsmål uden unødige forsinkelser, og at de oplever en åben og imødekommende tilgang fra sagsbehandlerne.

5. Opfølgende vejledning

- Hvis en borger har svært ved at forstå eller navigere i deres sag, bør forvaltningen følge op og sikre, at de har modtaget den nødvendige vejledning og støtte.
- Det kan ske gennem telefonsamtaler, skriftlig kommunikation eller fysiske møder, hvor borgeren får mulighed for at stille opklarende spørgsmål.

Ved at styrke vejledningspligten kan forvaltningen sikre en bedre dialog med borgerne, øge tilliden til det offentlige system og understøtte, at borgere træffer informerede beslutninger om deres egen situation.

Fokusområder for 2025/26

Baseret på opgørelserne for hver enhed vil jeg i den kommende periode i mit samarbejde med forvaltningerne have særlig opmærksomhed på følgende regler og principper. Målet er at understøtte en positiv udvikling i sagsbehandlingen til gavn for både borgere og forvaltning.

Dialogprincippet

Borgerinddragelse er en central del af lovgivningen og er blandt andet forankret i retssikkerhedslovens § 4. Dialogprincippet handler om respekt for borgeren, pligt til at lytte, åbenhed, god personlig kontakt samt at sikre, at borgeren har et klart overblik over sin sag og får mulighed for aktivt at medvirke i sagsbehandlingen.

Vejledningspligten

Ifølge forvaltningslovens § 7 har myndigheder pligt til at yde den nødvendige vejledning og bistand til borgere, der henvender sig med spørgsmål inden for myndighedens sagsområde. Derudover stiller retssikkerhedslovens § 5 særlige krav til kommunens vejledning på det sociale område. Kommunen skal ikke kun besvare de konkrete spørgsmål, borgeren stiller, men også vejlede om relevante muligheder for hjælp efter den sociale lovgivning. Dette er særligt vigtigt, da det sociale system kan være komplekst og svært at gennemskue for mange borgere. Sagsbehandlere skal derfor tilpasse vejledningen til borgerens individuelle forudsætninger og sikre, at vedkommende forstår sine rettigheder og muligheder.

Hurtighedsprincippet

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

Sagsbehandlingstiden skal vurderes objektivt. Manglende ressourcer eller et højt antal sager kan ikke i sig selv begrunde lange ventetider. Dog kan større omstruktureringer i kommunen midlertidigt påvirke sagsbehandlingstiden.

Ifølge Ombudsmanden skal kommunens fastsatte frister være realistiske. Hvis det gentagne gange

viser sig umuligt at overholde dem, har kommunen pligt til at revidere fristerne og justere arbejdsgange.

God forvaltningsskik

God forvaltningsskik dækker over normer og principper for, hvordan myndigheder bør opføre sig i deres kontakt med borgerne. Det indebærer blandt andet, at forvaltningen skal:

- Optræde venligt og respektfuldt over for borgerne.
- Sikre en klar og forståelig kommunikation, så borgerne ikke oplever misforståelser.
- Holde borgerne orienteret om deres sag, særligt hvis der er lange ventetider.
- Behandle sager grundigt og effektivt for at undgå unødige fejl og forsinkelser.

Samlet set skal disse principper sikre, at borgerne oplever en retfærdig og transparent sagsbehandling, der både er tilgængelig og forståelig.