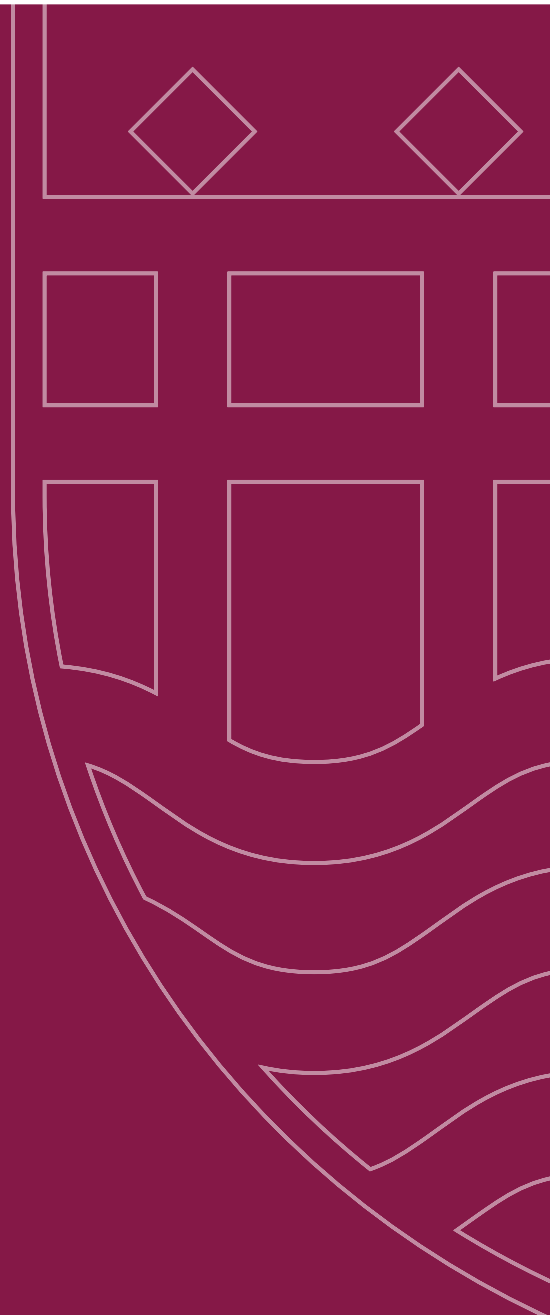




HADERSLEV KOMMUNE

Borgerrådsgiverens **beretning 2024**

Af Lise Uldal Kræmmergaard

Forord

Kære politikere, borgere og ansatte i Haderslev Kommune.

Dette dokument udgør borgerrådgiverens beretning for året 2024. En gang årligt skal jeg afgive en årsberetning til Kommunalbestyrelsen. Min årsberetning sammenfatter de erfaringer, som jeg har gjort mig på baggrund af det seneste års borgerhenvendelser. Årsberetningen indeholder derudover nogle konkrete anbefalinger til, hvordan Haderslev Kommune kan forbedre sagsbehandlingen for det kommende år.

Denne årsberetning er min ottende og omfatter perioden fra 1. januar 2024 til 31. december 2024. I denne periode har jeg haft 335 borgerhenvendelser og 50 interne/eksterne henvendelser.

Det er grundlæggende ikke sådan, at dette års henvendelser har været skelsættende anderledes end de sidste års henvendelser, og nogle af de samme problematikker vil derfor gå igen i denne årsberetning.

En af borgerrådgiverens vigtigste funktioner er at skabe læring i organisationen. Min beretning er dog ikke en manual til, hvordan sagsbehandlingen bliver perfekt, men den giver nogle anbefalinger og nogle greb til, hvordan vi kan gøre det lidt bedre end sidste år. Både i konkrete og mere generelle henvendelser og tilfælde er jeg i dialog med de dele af forvaltningen, hvor jeg ser et forbedringspotentiale, eller hvor praksis med fordel kunne ændres. Der er altså en løbende kontakt med forvaltningerne om borgerrådgiverens fokus på særligt de forvaltningsretlige principper og god forvaltningsskik, som jeg er ansat til at holde øje med. Jeg er også ansat til at kunne give borgere en stemme, hvis de føler sig forkert behandlet eller ikke hørt af kommunen.

Igen i år vil jeg gerne sende en særlig tak til de borgere, der har henvendt sig. I har og vil fortsat være med til at skabe læring i organisationen. Også en tak til medarbejdere og ledere, som har hjulpet mig og ikke mindst har hjulpet borgerne videre i deres sag. Jeg føler, at vi i langt de fleste sager har haft en god dialog om borgernes sager og udfordringer – tak for det.

God læselyst



Borgerrådgiver
Lise Udal Kræmmergaard
15. februar 2025

Indholdsfortegnelse

Forord	2
Læsevejledning og metodik	4
Anbefalinger fra sidste år	5
Henvendelser til Borgerrådgiveren i 2024	6
Det tværgående samarbejde	7
Fagforvaltning Teknik og Klima	8
Fagforvaltning, Arbejdsmarked og Borgerservice	9
Fagforvaltning Børn og Kultur	11
Fagforvaltning Social og Sundhed	12
Diverse	15
Bilag 1	16

Læsevejledning og metodik

I de følgende afsnit vil borgerrådgiveren gennemgå de 335 borgerhenvendelser mere detaljeret under hver fagforvaltning. Anbefalingerne følger derfor den enkelte fagforvaltning.

Nogle områder har givet anledning til mange henvendelser, mens andre kun har ganske få. Et højt antal henvendelser er ikke nødvendigvis ensbetydende med mange klager på det enkelte område, da henvendelser dækker over meget andet end blot klager. En høj kompleksitet på et fagområde kan også være skyld i, at mange borgere vælger at søge uvildig rådgivning, da regler og muligheder kan være svære at gennemskue. Dermed er det ikke altid et højt antal henvendelser, der kan give anledning til fokuspunkter fra Borgerrådgiveren. Men snarere er det henvendelsernes indhold sammenlagt med de øvrige erfaringer, Borgerrådgiveren har gjort, der giver anledning til fokuspunkter. Herunder er det vigtigt at bemærke, at det afgørende for om en sag registreres som en klage eller anden henvendelse, er borgerens intention ved kontakten til borgerrådgiveren.

Inden borgerrådgiveren gennemgår henvendelser på de enkelte fagforvaltninger, vil der blive sat fokus på et generelt emne om det tværfaglige samarbejde, der har relevans for hele kommune.

Herunder følger en oversigt over anbefalingerne fra sidste års beretning.

Anbefalinger fra sidste år

I starten af 2024 udarbejdede Borgerrådgiveren en række anbefalinger, som kommunen kunne vælge at arbejde videre med for at forbedre retssikkerheden og understøtte den gode forvaltningsskik.

Herunder ses en oversigt over sidste års anbefalinger:

Fagforvaltning	Anbefalinger fra sidste år
Social og Sundhed Børneområdet	Borgerrådgiveren anbefaler, at familieafdelingen laver procedurer for orientering til borgere om eventuelle sagsbehandlerskift eller midlertidige skift ved fx længere sygdommeldinger eller barsel. Borgerrådgiveren anbefaler, at familierådgivningen øger fokus på den generelle skriftlighed i afdelingen både ved afgørelser og ved beslutninger om forebyggende forløb. Borgerrådgiveren anbefaler, at børnehandicapteamet med fordel kan have mere fokus på dialog med borgere om Ankestyrelsens afgørelser, fx i forbindelse med hjemvisninger til fornyet behandling. Herunder bør dialogen indeholde både en forklarende del og en del om den videre proces.
Social og Sundhed Voksenområdet	Borgerrådgiveren anbefaler et øget fokus på hvornår der træffes afgørelser hvor det er nødvendigt med et skriftligt begrundet svar – særligt for Sundhed og Forebyggelse og Senior og Rehabilitering. Borgerrådgiveren anbefaler et øget fokus på orientering om forlænget sagsbehandlingstid hvor forvaltningen konkret begrundet forsinkelsen – særligt for Handicap, Socialpsykiatri og Myndighed. Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningen får ny praksis omkring kostkasser på bl.a. botilbud.
Arbejdsmarked og Borgerservice	Borgerrådgiveren anbefaler, at Sygedagpengeafdelingen øger fokus på procedurer vedrørende partshøring og afgørelse i forbindelse med stop/ændring af sygedagpenge. Herunder er det centralt, at der er tydelig kommunikation med borgerne om klageret og høringsret. Borgerrådgiveren anbefaler, at Jobcentret generelt har et fokus på kommunikation med borgere om proces og rettigheder vedrørende klagemuligheder i forbindelse med sagsforløb og de beslutninger, der træffes undervejs.
Børn og Kultur	Borgerrådgiveren anbefaler, at der laves klare procedurer i forhold til anmodning om pædagogisk psykologisk vurdering. Borgerrådgiveren anbefaler, at skolerne har et øget fokus på tidlig intervention ved skolevægring og eventuel igangsættelse af sygeundervisning, samt et øget fokus på registrering af fravær der er konkret begrundet.
Teknik og Klima	Borgerrådgiveren anbefaler, at Teknik og Klima har øje for udviklingen i forhold til tilbagemelding og svar ved lange sagsforløb. Borgerrådgiveren kan ikke udlede en tendens ud fra de få sager der har været på området – men kun konstatere en stigning i henvendelser til området.
Hele kommunen	Det er Borgerrådgiverens vurdering, at Haderslev Kommune i den kommende tid skal have mere fokus på genopretning af tillid og løsning af konflikter, der er opstået eller kan opstå som følge af en lavere tillid end tidligere.

Kommunens relevante afdelinger har i forbindelse med udarbejdelsen af årsberetningen fået mulighed for at kommentere på, hvordan de har arbejdet med Borgerrådgiverens anbefalinger i resten af 2024.

Disse kommentarer findes i Bilag 1, afsnit 1 - Tilbagemeldinger.

Henvendelser til Borgerrådgiveren i 2024

Inden henvendelserne i perioden gennemgås, er det vigtigt at understrege, at tallene ikke er et udtryk for kommunens generelle kvalitet i sagsbehandlingen.

Den detaljerede registrering af henvendelser kan bruges til at sige noget om, hvad det er for nogle forhold og klager, der giver borgerne anledning til at kontakte kommunens Borgerrådgiver. Dette giver så mulighed for at identificere mulige problemområder eller tendenser i kommunens sagsbehandling. Sagsbehandlingstiden hos Borgerrådgiveren varierer fra ganske korte samtaler til længere forløb med flere møder.

I 2024 er der i alt indkommet 385 henvendelser til Borgerrådgiveren i Haderslev Kommune. Henvendelserne omfatter 335 borgerhenvendelser - og 50 henvendelser, der er registreret som interne henvendelser eller eksterne oplæg.

Interne henvendelser og eksterne oplæg

De interne henvendelser er et udtryk for, at Borgerrådgiveren i større omfang også bruges forebyggende af forvaltningen. Borgerrådgiveren oplever et godt og konstruktivt samarbejde med mange forvaltninger, der kommer til Borgerrådgiveren for sparring og læring på områder som dialog, konflikthåndtering og god forvaltningsskik.

Borgerrådgiveren har i 2024 været ude og holde oplæg flere gange i forskellige forvaltninger, særligt om konflikthåndtering og borgerdialog. Der er planlagt flere af disse forløb i 2025. Borgerrådgiveren oplever at blive kontaktet oftere i forhold til sparring og udvikling af borgerrettede tiltag eller i forhold til udarbejdelsen af nye procedurer.

Borgerrådgiveren deltager også i aktiviteter hos forskellige foreninger og lignende i Haderslev Kommune.

Det tværgående samarbejde

Det er borgerrådgiverens opfattelse, at der overordnet set er en god netværkskultur i Haderslev Kommune. Der er dog stadig et forbedringspotentiale, og der er enkeltsager, som stagnerer i processen, eller hvor sagsgangen bliver udfordret og tidstung.

Borgerrådgiveren har observeret en udvikling, hvor sager i det tværfaglige samarbejde bliver sværere at løse. I flere tilfælde er det blevet vanskeligere at finde løsninger på tværs. I de konkrete sager har borgerrådgiveren været i dialog med forvaltningerne om, hvordan sagerne kunne løses, og har oplevet det vanskeligt.

Haderslev Kommune har et nyt sæt værdier, der bygger på samarbejde på tværs i forvaltningen. Disse værdier kan være understøttende og vise retning i forhold til, hvordan det tværfaglige arbejde skal foregå i praksis. Der er særligt værdierne om **Fællesskab** og **Dialog**.

Også i retssikkerhedsloven § 5 fremgår forpligtelsen til at sikre det tværfaglige samarbejde, hvor kommunalbestyrelsen skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle muligheder for at give hjælp efter den sociale lovgivning.

I mange tilfælde går samarbejdet godt, især i allerede etablerede løsninger på tværs, fx Ung Til Voksen. I beretningen fra 2023 anbefalede borgerrådgiveren, at Haderslev Kommune skulle overveje, hvordan man kunne tilgodese sager, der på grund af stor kompleksitet og flere involverede afdelinger skabte forvirring hos borgere og unødigt kunne forhale forvaltningsprocesser. Selvom der har været tiltag siden da, ser borgerrådgiveren ikke en tilstrækkelig forbedring på dette område.

Borgerrådgiveren anbefaler, at Haderslev kommune bør udvide arbejdet med at tænke på tværs i hele organisationen med borgeren i centrum.

Borgerrådgiveren anbefaler, at Haderslev Kommune skal arbejde hen imod, at borgerne oplever, at der ageres som én kommune.

Fagforvaltning

Teknik og Klima

Forvaltningen for Teknik og Klima udgør 11 henvendelser svarende til 3 % af de samlede borgerhenvendelser.

- **Drift og anlæg:** 3 henvendelser hvoraf 2 er klager (67 %)
- **Plan og Byg:** 5 henvendelser hvoraf 2 er klager (40 %)
- **Klima og Miljø:** 3 henvendelser hvoraf 2 er klager (67 %)

De fleste henvendelser, der ikke er klager, handler om vejvisning eller vejledning i ansøgningsprocedurer. Borgerne får også vejledning om, hvor og hvordan man for eksempel kan klage over støj i Haderslev Kommune. Uddybende statistik over klagerne findes i bilag 1, afsnit 2.

Nogle henvendelser har drejet sig om konflikter, ofte om hvor ansvaret for en given tvist skal placeres. Disse henvendelser er blevet behandlet i dialog med enten borgeren alene eller sammen med forvaltningen. Enkelte sager har handlet om manglende svar og lang sagsbehandlingstid. Disse er blevet løst ved at kontakte forvaltningen for at få en tidsplan for svar. I et tilfælde var der tale om en intern misforståelse om, hvem der skulle svare, hvilket blev løst umiddelbart efter anden henvendelse fra borgerrådgiveren.

Teknik og Klima har flere gange i løbet af året kontaktet borgerrådgiveren for sparring i forbindelse med sagsbehandling eller lignende. I 2025 skal borgerrådgiveren holde flere oplæg for forskellige dele af forvaltningen om god borgerdialog og konflikthåndtering.

Borgerrådgiveren har på baggrund af de 11 henvendelser ingen konkrete anbefalinger til forvaltningen, som der er et konstruktivt samarbejde med.

Fagforvaltning, Arbejdsmarked og Borgerservice

Forvaltningen for Arbejdsmarked og Borgerservice udgør 97 henvendelser svarende til 29 % af de samlede borgerhenvendelser.

- **Arbejdsmarked og Borgerservice:** 91 henvendelser hvoraf 35 er klager (38 %)
- **Unge, Uddannelse og service:** 6 henvendelser hvoraf 3 er klager (50 %)

De fleste henvendelser, der ikke er klager, handler om vejvisning eller vejledning i ansøgningsprocedurer. Uddybende statistik om klagerne findes i bilag 1, afsnit 2.

Vejledningen har fokuseret på klageberettigelse, især i situationer, hvor en sag bliver tilbagevist fra rehabiliteringsteamet. Derudover har vejledningen også dækket ansøgningsprocedurer samt borgernes rettigheder og pligter i længerevarende forløb.

I 2024 har der været flere henvendelser om sygedagpengeområdet. Borgerne har udtrykt stor utilfredshed med lang sagsbehandlingstid og manglende svar, hvilket kunne henføres til Marseilisborg-projektet. Flere borgere ønskede, at Haderslev Kommune tog sagsansvaret tilbage. Borgerrådgiveren har været i dialog med sygedagpengeafdelingen om klagerne over forløbene i Marseilisborg.

Nogle henvendelser har omhandlet forvirring og frustration over rettigheder og pligter under sygemelding, herunder raskmelding og konsekvenserne ved ny sygemelding. I tilfælde, hvor dialogen er blevet forværret under sagsbehandlingen, har borgerrådgiveren deltaget i møder for at genoprette tillid og dialog.

Rettigheder og pligter har generelt været et tema ved henvendelser i jobcenterregi. Borgerrådgiveren har modtaget spørgsmål om, hvad man som borger kan klage over, herunder praktikforløb og rehabiliteringsteamets afgørelser. Borgerrådgiveren har haft en god kontakt med forvaltningerne om konkret vejledning til borgerne ved materielle spørgsmål, såsom reglerne for supplement til førtidspension.

Når borgere har oplevet udfordringer i samarbejdet, har dialog med borgerrådgiveren og forvaltningen været hjælpsom. Borgerrådgiveren har ofte deltaget i møder for at støtte dialogen og lave konkrete aftaler. Det handler ofte om at italesætte tvivl eller usikkerhed og give plads til at uddybe processer og regler i jobcenterregi. Eksempler inkluderer situationer, hvor borgere ikke føler, at der bliver taget hensyn til deres skånebehov i praktikker, eller hvor de oplever helbredsforværring uden at føle sig hørt.

Mange af henvendelserne om Borgerservice har omhandlet spørgsmål og frustrationer vedrørende fuldmagter, MIT ID og pårørendes muligheder for at hjælpe deres kære i et kompliceret system. Særligt ældre og digitalisering kræver nogle gange en ekstra indsats. Automatiserede systemer kan også lede til frustration og uforståelighed fra borgerne. For eksempel har der været tilfælde, hvor en



borgers indskud fra en lejlighed blev tilbagebetalt til kommunen, selvom borgeren ikke skyldte penge for et tidligere indskudslån. Borgerrådgiveren har i flere tilfælde konkret hjulpet borgere med deres ansøgning og oplysningspligt.

Der har været enkelte sager, hvor interne ændringer i sagsbehandlingsprocedurer har ført til frustration. Det er ofte begrundet i, at borgerne ikke forstår årsagen til ændringerne. Det er vigtigt at forklare ændringerne, og hvorfor de måske kræver større inddragelse af borgerne end tidligere. Eksempler inkluderer sager i fleksjobregi vedrørende hobbyindtjening ved siden af fleksjobbet eller ansøgninger om tandbehandling hos Ydelse.

På ungeområdet har henvendelserne hovedsageligt drejet sig om definitionen af at være aktivitetsparat eller uddannelsesparat. Borgerrådgiveren har vejledt om klageretten i forhold til denne vurdering, og i et tilfælde fik en borger ændret vurderingen med tilbagevirkende kraft.

På baggrund af ovenstående anbefaler borgerrådgiveren, at Arbejdsmarked og Borgerservice fortsat har fokus på at forbedre kommunikationen og vejledningen til borgerne. Herunder at sikre, at borgerne forstår deres rettigheder og pligter. Forvaltningen arbejder allerede aktivt med området, og dette er dermed et ønske om fortsat udvikling og forbedring på området.

Det er desuden borgerrådgiveren anbefaling, der skal være en særlig opmærksomhed på de udfordringer, som digitalisering og automatiserede systemer kan medføre for borgerne, især for ældre og dem, der ikke kan karakteriseres som såkaldt digitalt indfødte. Det er vigtigt at tilbyde ekstra støtte og vejledning til disse borgere, så de kan navigere i systemerne uden frustration.

Borgerrådgiverens overordnede fokus på tværfagligt samarbejde er også relevant for fagforvaltning Arbejdsmarked og Borgerservice.

Fagforvaltning

Børn og Kultur

Forvaltningen for Børn og Kultur udgør 33 henvendelser svarende til 10 % af de samlede borgerhenvendelser.

- **Kultur, Fritid og Landdistrikter:** 1 henvendelse, hvoraf 0 er klager (0 %)
- **Skole:** 32 henvendelser, hvoraf 26 er klager (81 %)
- **Dagtilbud:** 0 henvendelser

Henvendelserne, der ikke har været klager, har som oftest handlet om almindelig vejledning om regler og muligheder eller vejvisning til rette instans. Uddybende statistik om klagerne kan ses i bilag 1, afsnit 2.

Årets gennemgang af henvendelser viser, at mange borgere søger vejledning om skoleområdet, da der er stor usikkerhed om forældres rettigheder og muligheder, når deres barn mistrives eller har særlige behov i skolen.

Der har været efterspørgsel efter, at borgerrådgiveren deltager i møder mellem forældre og skoler, hvilket både skoler og forældre har ønsket. Borgerrådgiveren giver sparring om regler og rammer før og efter møderne og deltager primært for at lytte og oversætte samt hjælpe med at etablere aftaler for fremtidigt samarbejde. Der har været positive tilbagemeldinger fra både forældre og skoler, som har værdsat at have en uvildig tredjepart med til møderne.

Selvom antallet af sager er lavere end på beskæftigelsesområdet, bruger borgerrådgiveren meget tid på skoleområdet, fordi forældre ofte har mange spørgsmål og har brug for sparring. Både skoler og skoleforvaltning har også ønsket borgerrådgiverens sparring.

Generelt er der et stort behov for støtte og vejledning i, hvordan systemet fungerer, og hvordan reglerne skal forstås på skoleområdet.

I 2024 har borgerrådgiveren modtaget mange henvendelser om frustration over praksisændringer vedrørende kørsel til og fra SFO. Borgerrådgiveren har vejledt borgere om andre muligheder og været i dialog med både skoleforvaltning og familieafdelingen om den snitflade, der er opstået som følge af praksisændringen. Borgerrådgiveren har opfordret til et tættere tværfagligt samarbejde om rådgivning og vejledning af de berørte borgere.

I løbet af året har borgerrådgiveren sparret med skoleledere og skoleforvaltningen om udarbejdelse af procedurer og afgørelser på skoleområdet. Borgerrådgiveren deltager desuden sammen med kommunens jurist i undervisning om rettigheder og afgørelsesvirksomhed på specialskoleområdet i 2025. Borgerrådgiveren oplever et godt samarbejde med hele forvaltningen, som har stor interesse i at forbedre de procedurer og områder, der er genstand for borgerrådgiverens anbefalinger.

På baggrund af ovenstående er det borgerrådgiverens vurdering, at der i 2025 skal være fokus på det videre arbejde med anbefalingerne fra sidste år, som fortsat er relevante – herunder bør der også være fokus på de processuelle regler ved afgørelser over for børn og deres familier.

Borgerrådgiverens overordnede fokus på det tværfaglige samarbejde er også relevant for fagforvaltning Børn og kultur.

Fagforvaltning

Social og Sundhed

Forvaltningen for Social og Sundhed udgør 148 henvendelser svarende til 44 % af de samlede borgerhenvendelser.

Direktørområdet indeholder både Børn- og Ungeområdet samt Voksenområdet. Borgerrådgiveren vil derfor i det følgende opdele afrapporteringen i henholdsvis et børne- og et voksenområde.

Børn- og ungeområdet

- **Familieafdelingen:** 41 henvendelser, hvoraf 34 er klager (83 %)
- **Børnehandicap:** 21 henvendelser, hvoraf 14 er klager (67 %)

De henvendelser, der ikke har været klager, har som oftest omhandlet vejledning, vejvisning og hjælp til forståelse af afgørelse mv. De i alt 48 klager er nærmere behandlet i bilag 1, afsnit 2

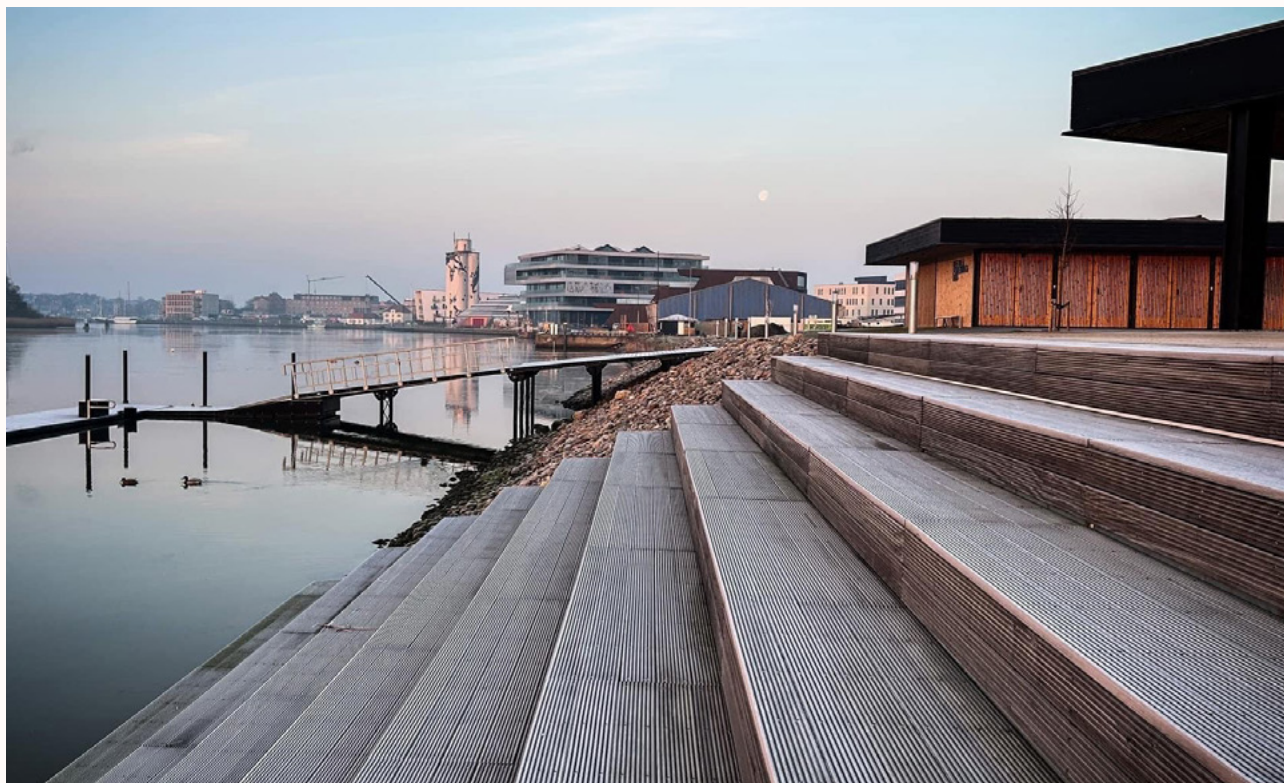
Borgerrådgiveren har vejledt om klagerettigheder i forskellige typer af sager. Det drejer sig også om sager, hvor borgere ikke har følt sig hørt. Flere henvendelse har drejet som om kommunikation og dialog, hvor borgerrådgiveren har hjulpet med forståelse og oversættelse.

Borgerrådgiveren har også haft henvendelser, hvor borgere har været i tvivl omkring hvilke bevillinger, de havde. I de tilfælde, hvor der var tale om forebyggende forløb, har borgerrådgiveren anbefalet, at bevillingerne blev skriftliggjort, så borgerne tydeligt kunne se både formål og tidshorisont.

I en sag om efterværn blev det konstateret, at der manglede en gyldig afgørelse, hvilket førte til, at sagen blev genoptaget. Borgerrådgiveren har også behandlet vejledningssager om rettigheder og muligheder, herunder ret til partsindlæg i en børnefaglig undersøgelse.

Borgerrådgiveren har haft flere henvendelser om bekymring og tvivl om børns eller plejebørns overgang til det 18. år. Tvivlen er ofte opstået i sager, der ikke har været en del af Ung Til Voksen.

Nogle borgere har oplevet, at samarbejdet mellem Familieafdeling og fx skole eller PPR har været svært. Det har oftest omhandlet, hvem der skulle agere på en bestemt problematik, og i nogle tilfælde en oplevelse af at blive kastet frem og tilbage mellem forskellige instanser.



Borgerrådgiveren har også haft henvendelser, hvor der har været tale om fristoverskridelser, uden at borgeren har haft kontakt med forvaltningen eller fået en forklaring. Det drejer sig både om fristen på 4 uger for klagesagsbehandling og fristen for, hvornår en afdækning eller en afgørelse skal være færdig. Flere af tilfældene har kunnet forklares med pludselig sygemelding eller rådgiverskifte. Der har også været henvendelser vedrørende manglende svar eller manglende iværksættelse af bevilliget støtte, som har kunnet forklares med sygemeldinger eller lignende. Borgerrådgiverens dialog med afdelingen har i de konkrete tilfælde været tilstrækkeligt til, at der blev rettet op på problemstillingen.

I en konkret sag var et samvær blevet afbrudt uden den nødvendige behandling i Børn- og Ungeudvalget. I den konkrete sag blev samværet genoptaget efter kontakt til forvaltningen.

Ligesom i fagforvaltning Børn og Kultur har kørsel til og fra SFO været et henvendelsestema, og ligesom på skoleområdet har borgerrådgiveren hjulpet borgere med vejledning og opfordret til et tættere tværfagligt samarbejde mellem de to forvaltninger.

Borgerrådgiverens fokuspunkter og anbefalinger fra sidste år er fortsat relevante, og borgerrådgiveren er inddraget i, hvordan der arbejdes aktivt med dem. Familieafdelingen har startet et projekt omkring bedre kvalitet i sagsbehandlingen, som borgerrådgiveren følger, og som fortsætter i 2025. Familieafdelingen har desuden i 2025 ansat flyverrådgivere, hvis formål er at sikre, at sygemeldinger og andre årsager til skift i sagsstammer ikke går ud over borgernes mulighed for kontakt, hvilket kan forebygge risikoen for fristoverskridelser.

Borgerrådgiveren overordnede fokus på det tværfaglige samarbejde er også relevant i Familieafdelingen.

Voksenområdet

- **Senior og rehabilitering:** 16 henvendelser, hvoraf 10 er klager (62 %)
- **Sundhed og forebyggelse:** 27 henvendelser, hvoraf 16 er klager (59 %)
- **Handicap, socialpsykiatri og myndighed:** 43 henvendelser, hvoraf 30 er klager (70 %)

Henvendelser, der ikke er registreret som en klage, har som oftest drejet sig om vejledning vedrørende muligheder, ansøgningsprocedurer, klagerettigheder og vejvisning. De i alt 56 klager er behandlet nærmere i bilag 1, afsnit 2.

På Handicap- og Psykiatriområdet har særligt klager over botilbuddet Odinsgård fyldt i henvendelserne til borgerrådgiveren. Henvendelserne har både omhandlet klager over den konkrete støtte på botilbuddet og klager over konkrete afgørelser fra myndigheden. Borgerrådgiveren har deltaget i flere dialogmøder og vejledt om rettigheder i forhold til, når man som borger og værge ikke er enig i myndighedens vurderinger.

Borgerrådgiveren har også fået henvendelser fra borgere, der har følt sig afvist i telefonen ved behov for vejledning om ansøgningsmuligheder og muligheder for støtte, fx til en pårørende. Der har været flere sager, hvor der har været frustration fra borgere over manglende samarbejde på tværs, eller hvor borgere oplever, at sagsbehandlingen trækker ud, eller at de selv får til opgave at tale med forskellige dele af forvaltningen og koordinere, hvem der skal tage stilling til hvad. Borgerrådgiveren har i flere tilfælde afholdt møder med forvaltningen i et forsøg på at koordinere indsatsen og sikre, at borgeren får konkrete afgørelser fra de forskellige dele af fagforvaltning Social og Sundhed. Det har til tider været vanskeligt og givet anledning til frustration både hos forvaltningerne og borgerne.

I en konkret henvendelse var der fejl i sagsoplysningen vedrørende merudgifter. Fejlen blev rettet og undskyldt, så snart forvaltningen blev gjort opmærksom på fejlen i sagsbehandlingsproceduren.

Flere borgere har kontaktet borgerrådgiveren i overgangssager mellem barn og voksen. Borgerrådgiveren har støttet op i dialogen og understøttet, at den nødvendige viden om overgangen var tilgængelig.

I sager vedrørende praktisk hjælp og pleje har borgere oplevet lang sagsbehandlingstid, og i enkeltstående tilfælde har der været fejl i afgørelser om plejehjemsplads, hvor sagen blev genoptaget. I andre sager har vanskeligheder i det tværgående samarbejde været årsag til lang sagsbehandlingstid.

På hjælpemiddelområdet har henvendelser til borgerrådgiveren særligt været præget af nye afgørelser om støttestrømper eller lang sagsbehandlingstid på genbevillinger. Borgerrådgiveren har vejledt om ny praksis på området samt borgers muligheder for at klage over nye vurderinger. I øvrigt har borgerrådgiveren i flere sager hjulpet borgere med vejledning og aftaler med myndighed i forbindelse med frakendelse af hjælpemidler.

Det er borgerrådgiverens anbefaling, at et særligt fokus på det tværfaglige samarbejde skal prioriteres i 2025.

Diverse

Området diverse udgør 46 henvendelser svarende til 14 % af det samlede antal borgerhenvendelser.

- **Borgerrådgiverens virke:** 1 henvendelse
- **Flere forvaltninger eller Haderslev Kommune generelt:** 18 henvendelser, hvoraf 7 er klager (38 %)
- **Ikke Haderslev Kommune:** 27 henvendelser, hvoraf 1 er klage (3 %)

Henvendelser, der ikke er klager, omhandler generel vejvisning eller vejledning.

Henvendelserne, der registreret under "Diverse", omfatter som oftest borgere, der henvender sig om forhold, der ikke vedrører Haderslev Kommune. Der kan være tale om fx Skat, Udbetaling Danmark, Regionen, egen læge, Familieretshuset, privatretlige forhold, styrelser eller private skoler.

Borgerrådgiveren vejleder ofte borgere om muligheder eller er behjælpelig med kontakt til rette instans.

De klagehenvendelser, der involverer flere forvaltninger eller Haderslev Kommune generelt har oftest omhandlet manglen på en koordinerende indsats eller forvirring omkring, hvor i kommunen man kan få hjælp. I flere forløb har borgerrådgiveren deltaget i netværksmøder eller hjulpet borgere med at få kontakt til rette medarbejdere i kommunen.

Bilag 1

Afsnit 1 - Tilbagemeldinger fra fagforvaltningerne

Fagforvaltning	Anbefalinger fra sidste år
Social og Sundhed Børneområdet	Borgerrådgiveren anbefaler, at familierådgivningen øger fokus på den generelle skriftlighed i afdelingen både ved afgørelser og ved beslutninger om forebyggende forløb. Borgerrådgiveren anbefaler, at familieafdelingen laver procedurer for orientering til borgere om eventuelle sagsbehandlerskift eller midlertidige skift ved fx længere sygdommeldinger eller barsel. Der er indarbejdet en arbejdsdag, hvor borgerne orienteres ved socialrådgiverskift, barsel m.m. Der er ansat en "flyver", der tiltræder ved fravær, så borgerne oplever, at deres sag fortsat behandles. I forbindelse med Barnets Lov er der iværksat uddannelse om skriftlighed, og i den forbindelse foretages der månedlige stikprøver på kvaliteten af skriftlighed, hvor inddragelse og kvaliteten af skriftlighed er i fokus. Borgerrådgiveren anbefaler, at børnehandicapteamet med fordel kan have mere fokus på dialog med borgere om Ankestyrelsens afgørelser, fx i forbindelse med hjemvisninger til fornyet behandling. Herunder bør dialogen indeholde både en forklarende del og en del om den videre proces. I børnehandicapteamet har der yderligere været fokus på, at socialrådgiveren ringer til forældre, når der kommer svar retur fra ankestyrelsen for at sikre at borgerne føler sig hjulpet. Tilliden fra borgerne har flydt en del i Familierådgivningen, og der afholdes faste møder med flere borgergrupper. Forening til anbragte børn, forældre hvor børne- og ungeudvalget har truffet beslutning om anbringelse samt foreninger, der repræsenterer forældre, herunder handicapforeninger. Det oplever vi har været meget konstruktivt, og det har i mange sager givet en mere tillidsfuld dialog og et bedre samarbejde.
Social og Sundhed Voksenområdet	<i>Borgerrådgiveren anbefaler et øget fokus på hvornår der træffes afgørelser hvor det er nødvendigt med et skriftligt begrundet svar – særligt for Sundhed og Forebyggelse og Senior og Rehabilitering.</i> Sundhed og Forebyggelse og Senior og Rehabilitering har i 2024 haft fokus på skriftligt begrundede svar til borgerne. Fokus har især været på tilfælde hvor omstændighederne i et borgerforløb kan være komplekse – fx hvis der er flere aktører involveret. Det vil fortsat være et fokuspunkt i 2025. <i>Borgerrådgiveren anbefaler et øget fokus på orientering om forlænget sagsbehandlingstid hvor forvaltningen konkret begrundet forsinkelsen – særligt for Handicap, Socialpsykiatri og Myndighed.</i> Myndighed Handicap, Socialpsykiatri og Udsatte har i 2024 haft fokus på overholdelse af de politiske fastsatte sagsbehandlingsfrister. I de tilfælde hvor overholdelse af sagsbehandlingsfristen har været udfordret, har afdelingen haft fokus på at sikre, at borgeren orienteres herom. <i>Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningen får ny praksis omkring kostkasser på bl.a. botilbud.</i> Forvaltningen har i sidste halvår af 2024 arbejdet med at udarbejde nye retningslinier og ny praksis vedr. kostkasser. Disse retningslinier har været drøftet med Jura og Økonomi, så det sikres, at de overholder lovgivningen og kommunens kasse- og regnskabspolitik. De nye retningslinier implementeres på alle botilbud i første halvår af 2025.

Fagforvaltning	Anbefalinger fra sidste år
Arbejdsmarked og Borgerservice	<i>Borgerrådgiverens anbefalinger på området:</i> <i>Borgerrådgiveren anbefaler, at Sygedagpengeafdelingen øger fokus på procedurer vedrørende partshøring og afgørelse i forbindelse med stop/ændring af sygedagpenge. Herunder er det centralt, at der er tydelig kommunikation med borgerne om klageret og høringsret.</i> Området har fået sparring fra Jura og Forhandling omkring procedurerne for partshøring og afgørelse. Konklusionen er, at de er korrekte. Derfor er der ledelsesmæssigt sat fokus på sikre, at alle medarbejdere har viden om procedurerne, ligesom der i teamet løbende arbejdes informationen og kommunikationen omkring klage- og høringsret ti borgerne. <i>Borgerrådgiveren anbefaler, at Jobcentret generelt har et fokus på kommunikation med borgere om proces og rettigheder vedrørende klagemuligheder i forbindelse med sagsforløb og de beslutninger, der træffes undervejs.</i> Jobcentret arbejder løbende med at forbedre informationen og kommunikationen med borgerne. Konkret afholdes der to gange årligt kurser i "Skriv bedre" for nye medarbejdere og genopfriskningskurser for de, der måtte have behovet. Formålet er at sikre, at afgørelser, rettigheder og pligter kommunikeres tydeligt, forståeligt og imødekommende. Derudover er der arbejdet med at sikre, at medarbejderne ved, hvornår en beslutning kalder på en afgørelse med klagemulighed, fx i forbindelse med iværksættelse af en virksomhedspraktik. <i>Derudover var der, for hele kommunen, et afsnit i beretningen om behovet for at styrke tilliden til kommunens forvaltning og viden om konflikthåndtering.</i> Der er fortsat fokus på dialog, kommunikation og borgerperspektivet i de kompetenceudviklings- og uddannelsesforløb såvel ledere som medarbejdere i Arbejdsmarked og Borgerservice deltager i. Vi arbejder løbende med at skabe gennemsigtighed for borgeren i eget sagsforløb og de rammer og krav, beslutninger træffes på. Lederen inviterer til personlig dialog, når borgeren oplever, at afgørelser ikke er forståelige eller giver mening, eller der klages over sagsbehandlingen. Formålet er at rydde eventuelle misforståelser af vejen, genoprette tilliden og skabe læring både i forhold til det konkrete forløb og organisationen generelt.

Fagforvaltning	Anbefalinger fra sidste år
Børn og Kultur	<i>Borgerrådgiveren anbefaler at der laves klare procedurer i forhold til anmodning om pædagogisk psykologisk vurdering.</i> Der er efteråret 2024 påbegyndt proces mellem den samlede ledelse i det rådgivende team, kommunens jurist og borgerrådgiver med henblik på at lave klare procedurer for anmodning om Pædagogisk psykologisk vurdering. Som det står i borgerrådgiverens guide til skoleområdet på side 13, er det skolelederen der træffer afgørelse om indstilling til PPV efter samråd med forældrene og barnet. Forældre og barnet kan også på eget initiativ anmode skolelederen om at få lavet en PPV. Hvis skoleleder giver afslag på indstilling på PPV er der tale om en afgørelse, der skal meddeles skriftligt til forældrene med begrundelse og klagevejledning. I Haderslev kommune er det for nuværende sådan, at forældre selv på hjemmesiden kan lave indstillingen – og i første halvdel af 2024 var over 20% af de modtagne indstillinger fra forældre. Det har der i september 2024 været dialog med skolelederen om, at det ikke er hensigtsmæssigt, at de anmoder forældrene om at lave indstilling. Det er aftalt at det rådgivende team deltager i skoleledermøde ultimo februar 2025, hvor der vil blive orienteret om den nye procedure, som blot følger det der er beskrevet i "Borgerrådgiverens guide til skoleområdet". Proceduren for indstilling til PPV præsenteres og forventes implementeret umiddelbart herefter, hvor også mulighed for direkte indstilling fra forældrene fjernes på hjemmesiden. Det vurderes hensigtsmæssigt, at skolelederen er dem der laver indstillingen fordi de derved samtidig kan være med til at prioritere fordelingen af indsatser på deres skoler i forhold til PPV'er, sparring til lærer og pædagoger, direkte indsatser til enkelte børn, understøttelse af læringsmiljøet etc. Når vi i Haderslev vil understøtte de almene læringsmiljøer, skal vi naturligvis også prioritere indsatser hertil og i højere grad fokusere på fællesskabet fremfor det enkelte individ – og det mandat gives også skolelederne ved at indstillinger gives af dem. <i>Borgerrådgiveren anbefaler at skolerne har et øget fokus på tidlig intervention ved skolevægring og eventuel igangsættelse af sygeundervisning, samt et øget fokus på registrering af fravær der er konkret begrundet.</i> Siden 17. januar 2024 har der politisk i BFU og SHU været igangsat et øget fokus på skolefravær, som er mundet ud i både forvaltning og ledere på skoleområdet arbejder med en styrket fokus på registrering af og opfølgning på bekymrende fravær, og lokalt arbejder alle skoler med en strategisk plan for indsatser omkring bekymrende skolefravær. Der har været arbejdet med fokus på og overholdelse af lovgivningen omkring fravær på skoleområdet herunder reduceret skema og sygeundervisning. Aktuelt overvejes det at etablere et centralt fraværsteam. <i>Derudover var der, for hele kommunen, et afsnit i beretningen om behovet for at styrke tilliden til kommunens forvaltning og viden om konflikthåndtering.</i> På skoleområdet er vi nysgerrige på, hvordan vi netop på vores område styrker tilliden til kommunens forvaltning gennem projektet "Folkeskolen som førstevalget", hvor vi ønsker at blive klogere på behov og ønsker til vores samarbejde. Med skoleledelserne har vi i efteråret 2024 været optaget af og arbejdet med egen og andres afmagt og fået, delt og øvet os i metoder og strategier til håndtering af denne.

Fagforvaltning	Anbefalinger fra sidste år
Teknik og Klima	<i>Borgerrådgiveren har på baggrund af de modtagne henvendelser ingen konkrete anbefalinger til Teknik og Klima.</i> I oktober 2024 holdt borgerrådgiveren oplæg på en temadag for alle administrative medarbejdere i Teknik og Klima. Emnet var Mødet med borgeren. Oplægget blev taget meget positivt i mod, og der blev efterfølgende aftalt lokale møder i de enkelte afdelinger. Her har borgerrådgiveren mulighed for at gå i en tættere dialog med medarbejderne om, hvordan man blandt andet kan minimere konflikter og sikre god borgerdialog. Teknik og Klima har med udgangspunkt i kernefortællingen Fælles om Fremtiden løbende fokus på den konstruktive dialog med borgerne.

Afsnit 2 – Uddybende statistik for fagforvaltningerne

Teknik og Klima

Forvaltningen for Teknik og Klima udgør 11 henvendelser svarende til 3 % af de samlede borgerhenvendelser.

- Drift og anlæg: 3 henvendelser hvoraf 2 er klager (66 %)
- Plan og Byg: 5 henvendelser hvoraf 2 er klager (40 %)
- Klima og Miljø: 3 henvendelser hvoraf 2 er klager (66 %)

Nærmere om klagerne:

Emne	Antal klager
Forvaltningsskik (manglende svar og lang sagsbehandlingstid, åbenhed og tillid, inddragelse, opfølgning)	4
Forvaltningslov (vejledning)	2
I alt	6

Borgerrådgiverens handling i forbindelse med klagerne:

Handling	Antal klager
Genoptaget af forvaltningen (efter involvering af borgerrådgiver)	2
Løst ved borgerrådgiver (vejleder enten forvaltning eller borger til løsning)	2
Henstilling (manglende svar/lang sagsbehandlingstid)	1
Hjælp til klageprocessen (vejledning eller støtte til konkret klage)	1
I alt	6

Arbejdsmarked og Borgerservice

Forvaltningen for Arbejdsmarked og Borgerservice udgør 97 henvendelser svarende til 29 % af de samlede borgerhenvendelser.

- Arbejdsmarked og Borgerservice: 91 henvendelser hvoraf 35 er klager (38 %)
- Unge, Uddannelse og service: 6 henvendelser hvoraf 3 er klager (50 %)

Nærmere om klagerne:

Emne	Antal klager
Forvaltningslov (partshøring, vejledning, begrundelse mv.)	9
Forvaltningsskik (fx koordineret indsats, manglende svar og lang sagsbehandlingstid, åbenhed og tillid, inddragelse, opfølgning, enkelthed og effektivitet, venlig og hensynsfuld optræden)	16
Hjemmelsspørgsmål (materielle spørgsmål/lovlige kriterier)	4
Persondata	1
Prøvelsesspørgsmål	2
Retsgrundsætninger (sagsoplysning og oplysningsskridt)	5
Diskrimination	1
I alt	38

Borgerrådgiverens handling i forbindelse med klagerne:

Handling	Antal klager
Genoptaget af forvaltningen (efter involvering af borgerrådgiver)	2
Hjælp til klageprocessen (vejledning eller støtte til konkret klage)	7
Løst ved borgerrådgiver (vejleder enten forvaltning eller borger til løsning)	15
Styrket dialog (borgerrådgiveren hjælper en eller begge parter med genopretning af dialog, herunder konkrete aftaler for videre forløb)	7
Ingen kritik efter undersøgelse	5
Midlertidigt afvist	1
Udsigtsløs (vurderes ikke at kunne løses hos borgerrådgiveren)	1
I alt	38

Børn og Kultur

Forvaltningen for Børn og Kultur udgør 33 henvendelser svarende til 10 % af de samlede borgerhenvendelser.

- Kultur, Fritid og Landdistrikter 1: henvendelser hvoraf 0 er klager (0 %)
- Skole: 32 henvendelser hvoraf 26 er klager (81 %)
- Dagtilbud: 0 henvendelser

Nærmere om klagerne:

Emne	Antal klager
Forvaltningslov (aktindsigt, klagevejledning, partshøring)	4
Forvaltningsskik (koordineret indsats, lang sagsbehandlingstid og manglende svar, åbenhed og tillid, inddragelse, tolkning)	18
Hjemmelsspørgsmål (materielle spørgsmål/lovlige kriterier)	2
Opgavevaretagelse (fx serviceniveau)	1
Retsgrundsætninger (sagsoplysning og oplysningsskridt)	1
I alt	26

Borgerrådgiverens handling i forbindelse med klagerne:

Handling	Antal klager
Genoptaget (efter involvering af borgerrådgiver)	2
Henstilling (manglende svar/lang sagsbehandlingstid)	3
Hjælp til klageprocessen (vejledning eller støtte til konkret klage)	1
Løst ved borgerrådgiver (vejleder enten forvaltning eller borger til løsning)	12
Styrket dialog (borgerrådgiveren hjælper en eller begge parter med genopretning af dialog, herunder konkrete aftaler for videre forløb)	8
I alt	26

Social og Sundhed

Forvaltningen for Social og Sundhed udgør 148 henvendelser svarende til 44 % af de samlede borgerhenvendelser.

Børn- og ungeområdet

- Familieafdelingen: 41 henvendelser hvoraf 34 er klager (83 %)
- Børnehandicap: 21 henvendelser hvoraf 14 er klager (67 %)

Klagerne er nærmere behandlet herunder:

Emne	Antal klager
Forvaltningslov (fx aktindsigt, indhentelse af oplysninger, klagevejledning, tavshedspligt og vejledning)	10
Forvaltningsskik (fx koordineret indsats, manglende svar og lang sagsbehandlingstid, åbenhed og tillid, inddragelse, opfølgning, enkelthed og effektivitet, venlig og hensynsfuld optræden)	28
Hjemmelsspørgsmål (materielle spørgsmål/lovlige kriterier)	1
Prøvelsesspørgsmål (kan der klages?)	2
Retsgrundlaget (fx sagsoplysning og oplysningsskridt, frister)	7
I alt	48

Borgerrådgiverens handling i forbindelse med klagerne:

Handling	Antal klager
Genoptaget (efter involvering af borgerrådgiver)	5
Henstilling (manglende svar/lang sagsbehandlingstid)	1
Hjælp til klageprocessen (vejledning eller støtte til konkret klage)	6
Styrket dialog (borgerrådgiveren hjælper en eller begge parter med genopretning af dialog, herunder konkrete aftaler for videre forløb)	10
Løst ved borgerrådgiver (vejleder enten forvaltning eller borger til løsning)	21
Ingen kritik efter undersøgelse	1
Ikke kompetence	1
Midlertidigt afvist	1
I alt	48

Voksenområdet

- Senior og rehabilitering: 16 henvendelser hvoraf 10 er klager (62 %)
- Sundhed og forebyggelse: 27 henvendelser hvoraf 16 er klager (59 %)
- Handicap, socialpsykiatri og myndighed: 43 henvendelser hvoraf 30 er klager (70 %)

Klagerne er nærmere behandlet herunder:

Emne	Antal klager
Forvaltningslov (fx aktindsigt, indhentelse af oplysninger, klagevejledning, tavshedspligt og vejledning)	12
Forvaltningsskik (fx koordineret indsats, manglende svar og lang sagsbehandlingstid, åbenhed og tillid, inddragelse, opfølgning, enkelthed og effektivitet, venlig og hensynsfuld optræden)	25
Hjemmelsspørgsmål (materielle spørgsmål/lovlige kriterier)	1
Institutioner	3
Opgavevaretagelse (fx serviceniveau)	6
Prøvelsesspørgsmål (kan der klages?)	3
Retsgrundsætninger (fx sagsoplysning og oplysningsskridt, frister)	4
Persondata	1
Andet	1
I alt	56

Borgerrådgiverens handling i forbindelse med klagerne:

Handling	Antal klager
Genoptaget (efter involvering af borgerrådgiver)	5
Henstilling (manglende svar/lang sagsbehandlingstid)	2
Hjælp til klageprocessen (vejledning eller støtte til konkret klage)	8
Løst ved borgerrådgiver (vejleder enten forvaltning eller borger til løsning)	22
Styrket dialog (borgerrådgiveren hjælper en eller begge parter med genopretning af dialog, herunder konkrete aftaler for videre forløb)	13
Ikke fornødent grundlag	1
Ingen kritik efter undersøgelse	4
Udsigtsløs (vurderes ikke at kunne løses hos borgerrådgiveren)	1
I alt	56



**Haderslev
Kommune**

Haderslev Kommune

Christian X's Vej 39
6100 Haderslev
Telefon 74 34 34 34
post@haderslev.dk
www.haderslev.dk

Borgerrådgiveren

Bispebroen 3, 1. sal lokale 13
6100 Haderslev
Direkte telefon: 23 69 69 71
www.haderslev.dk/borgerradgiver