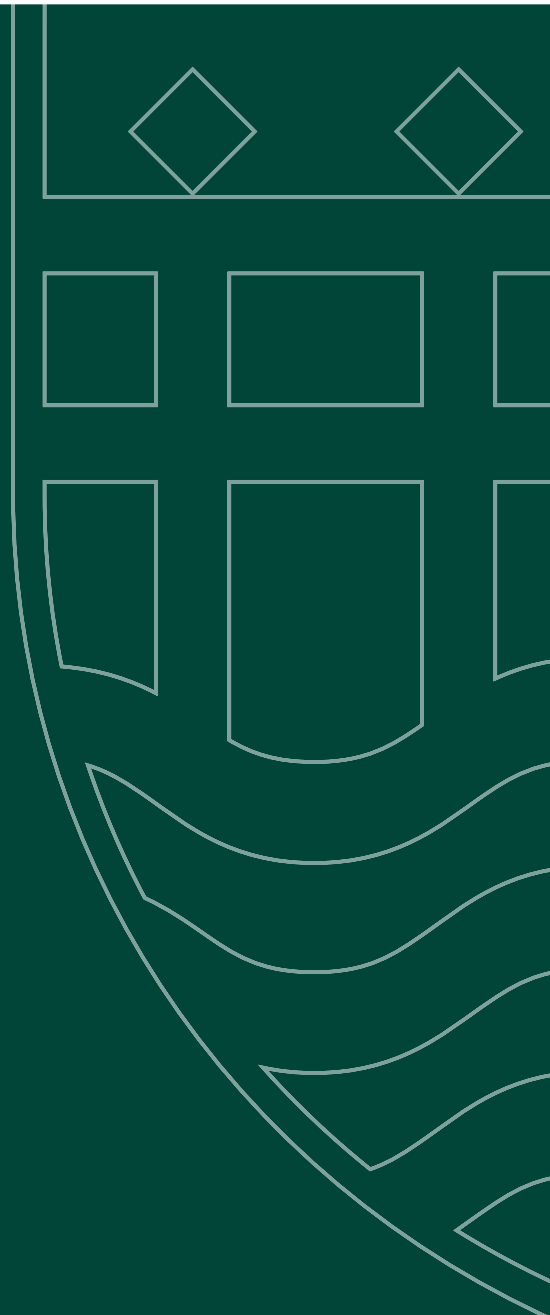




HADERSLEV KOMMUNE

Borgerrådsgiverens **beretning 2025**

Af Lise Uldal Kræmmergaard

Forord

Kære Kommunalbestyrelse

Beretningen er en tilbagemelding til kommunalbestyrelsen om årets vigtigste fokusområder og læringspunkter set fra borgerrådgiverens perspektiv. Den giver samtidig medarbejdere og borgere mulighed for at få indblik i borgerrådgiverens arbejde.

De fleste henvendelser til borgerrådgiveren bliver løst gennem en forbedret dialog, hvor det lykkes forvaltningen og borgeren at genetablere samarbejdet og komme videre med sagen. Det kræver en indsats fra både borger og organisation, men når samarbejdet fungerer og er godt koordineret, bliver det lettere at fastholde fokus på at finde de rigtige indsatser og løsninger.

Borgerrådgiverfunktionen i Haderslev Kommune har eksisteret siden 2014, og jeg har varetaget funktionen i de sidste ni år. Jeg vil gerne sige tak til borgerne i Haderslev for den tillid, de viser, når de henvender sig og deler både svære og komplekse problemstillinger – og når de fortæller om, hvordan de har oplevet mødet med kommunen.

Jeg vil også benytte lejligheden til at takke administrationen for den positive og åbne tilgang til borgerrådgiverfunktionen, når vi sammen arbejder på at løse konfliktfyldte sager og genskabe dialog, tillid og samarbejde mellem borger og forvaltning. Uden det gode samarbejde og de reflekterende dialoger ville det være vanskeligt for borgerrådgiveren at bidrage til løsninger og udvikling.

Det er vigtigt at huske, at borgerrådgiveren kun ser en meget lille del af de mange sagsforløb og afgørelser, der træffes i løbet af året. Der foregår meget god sagsbehandling, og der etableres mange gode forløb i Haderslev Kommune – men det er naturligvis ikke de sager, der typisk ender på borgerrådgiverens bord.



Lise Udal Kræmmergaard
Borgerrådgiver
Februar 2025



Indholdsfortegnelse

Forord.....	2
Læsevejledning	4
Borgerrådgiverens funktion	5
Statistik	7
Borgernes henvendelser	9
Bilag 1 – Statistik.....	13
Bilag 2	20

Læsevejledning

Beretningen indledes med en beskrivelse af Borgerrådgiverens funktion, arbejdsmetoder og forankring.

Herefter følger et afsnit om den overordnede statistik for årets henvendelser.

Beretningen gennemgår derefter de faglige hovedområder: familieområdet, skoleområdet, voksenområdet, arbejdsmarkedsområdet samt Teknik og Klima. For hvert område beskrives de typiske typer af henvendelser, Borgerrådgiverens dialog med forvaltningerne og de anbefalinger, der er arbejdet med i årets løb.

Afslutningsvis præsenteres tværgående erfaringer og indsigter – herunder hvordan god borgerdialog, hurtig respons og tydelig orientering om sagens gang kan styrke borgernes tillid og samtidig reducere antallet af klager og konflikter.

Tidligere læsere af Borgerrådgiverens beretning vil bemærke, at der ikke længere gives konkrete anbefalinger til hver fagforvaltning. I stedet beskriver Borgerrådgiveren, hvilke emner der er drøftet og udviklet med de enkelte fagforvaltninger i løbet af året. Borgerrådgiveren ønsker, at udvikling og forbedringer sker løbende i tæt samarbejde med forvaltningerne, og dette er i 2025 lykkedes rigtig godt.

Bilag 1 indeholder uddybende statistik for de enkelte Fagforvaltninger, samt oversigt over emner.

Bilag 2 indeholder tilbagemelding fra Fagforvaltningerne i forhold til sidste års beretning.

Borgerrådgiverens funktion

Det er borgerrådgiverens opgave at bistå borgere, der har haft en dårlig oplevelse med kommunen og ønsker at klage over kommunens sagsbehandling. Borgerrådgiveren hjælper også borgere, der har vanskeligt ved at forstå en afgørelse eller er faret vild i det kommunale system. Borgerrådgiveren kan ikke ændre afgørelser eller gå ind i den faglige vurdering, men kan hjælpe borgerne og bidrage til en bedre dialog med kommunens sagsbehandlere. Derudover har borgerrådgiveren en væsentlig opgave i at vejlede om processuelle rettigheder.

Borgerrådgiveren har kontor på Biblioteket i Haderslev og kan kontaktes via telefon, skriftligt eller ved personligt fremmøde. Der er desuden mulighed for at besøge borgerne i deres eget hjem.

Borgerrådgiveren er uafhængig i sit virke og dermed adskilt fra kommunens administration. Borgerrådgiveren er ansat af kommunalbestyrelsen i Haderslev Kommune og refererer direkte til kommunalbestyrelsen.

Forankring af borgerrådgiverfunktionen i Haderslev Kommune

Borgerrådgiveren arbejder kontinuerligt på at udbrede kendskabet til funktionen og etablere et godt samarbejde både internt og eksternt i organisationen. I den forbindelse gennemføres der løbende besøg hos kommunens afdelinger og deltagelse i leder- og personalemøder. Her har der været en tæt dialog om forventningerne til borgerrådgiverens indsats, herunder omkring den løbende kvalitetssikring af kommunens sagsbehandling. Der opleves et godt og konstruktivt samarbejde med forvaltningerne.

Borgerrådgiverens arbejdsmetoder

Borgerrådgiveren i Haderslev arbejder primært dialogbaseret. Det betyder, at kontakten med borgerne samt kommunens ledere og medarbejdere overvejende foregår mundtligt – via telefonsamtaler og fysiske møder. Erfaringen viser, at mundtlighed fremmer kommunikationen og tilliden mellem samtalepartnere.

Arbejdstid og ressourcer anvendes fortsat hovedsageligt på den direkte kontakt med borgerne og den efterfølgende opfølgning med de relevante fagforvaltninger. Borgerne henvender sig med mange forskellige spørgsmål og problemstillinger. Mange henvendelser, der begynder i frustration eller vrede, ender med en aftale om et møde med forvaltningen, hvor vi sammen arbejder på at få sagen eller forløbet tilbage på rette spor.

Borgere, der har besluttet sig for at klage, får vejledning og hjælp til klageprocessen i det omfang, det er nødvendigt. Nogle borgere har behov for sparring om klagen, mens andre har brug for mere omfattende hjælp til at udarbejde den. Der laves altid en konkret aftale om, hvad der er behov for i den enkelte sag. Det er samtidig afgørende for borgerrådgiveren, at det er borgerens egne ord, oplevelser og ønsker, der fremgår af klagen. Borgerrådgiveren tilstræber at være så tilgængelig som muligt – både for borgere og for forvaltningen.

Behandlingen starter som regel med en dialog mellem borgerrådgiveren og borgeren for at afklare, hvad borgeren ønsker hjælp til. Herefter etableres der ofte et møde mellem borgeren, den involverede forvaltning og borgerrådgiveren. I særligt komplekse sager vil der forinden være sendt en skriftlig henvendelse til forvaltningen med en forklaring af mødets problemstillinger samt eventuelle opklarende spørgsmål.

På møderne er det altid intentionen, at borgeren får svar på sine spørgsmål, og at der findes fælles løsninger med et fremadrettet perspektiv, så kontakten efterfølgende igen kan varetages mellem borgeren og den involverede forvaltning. Hvis Haderslev Kommune har begået forvaltningsmæssige fejl, vil der naturligvis blive arbejdet på at rette op på dem. Dette sker blandt andet ved, at fejlen erkendes og undskyldes, og at forvaltningen efterfølgende uddrager læring af forløbet.

Borgerrådgiverens rolle i møderne er at være garant for den gode samtale. Det indebærer at hjælpe begge parter med at få sagt det, der er vigtigt. Borgerrådgiveren deltager kun i møder i forbindelse med klagesager og fungerer derfor ikke som bisidder i generelle sager. I disse tilfælde henvises borgeren til andre bisidderordninger eller vejledes om muligheden for partsrepræsentation, når det er relevant.

Eksterne samarbejder, kurser mv.

Borgerrådgiveren deltager i et netværk med landets øvrige borgerrådgivere. Netværket afholder lokale møder, som også har været afholdt i Haderslev Kommune. Derudover afholdes et årligt tre-dages årsmøde for alle borgerrådgivere med oplæg fra blandt andre Ankestyrelsen, Ombudsmanden og andre relevante fagpersoner.

Borgerrådgiveren deltager desuden i den årlige forvaltningsretskonference på Aalborg Universitet. Der er i løbet af året kontakt med flere af de frivillige organisationer og foreninger i kommunen. Det vil fortsat være en prioritet at mødes med foreninger og organisationer, da dette ofte giver værdifulde dialoger og perspektiver, der kan inddrages i det videre arbejde.

Borgerrådgiveren har også holdt oplæg på Socialrådgiveruddannelsen i Aabenraa for kommende socialrådgivere.

Statistik

Der har i alt været 364 borgerhenvendelser i 2025, hvoraf 10 udgår eller kvitteres, oftest fordi borgeren ikke vender tilbage efter første henvendelse.

Der har desuden været 55 interne henvendelser i 2025 – i alt 409 behandlede sager, konsulentbistand og undervisningsforløb.

Der ses samlet set en mindre stigning i både borgerhenvendelser og interne henvendelser fra 2024 til 2025.

Det er vigtigt at bemærke, at det afgørende for, om en sag registreres som en klage eller som en anden type henvendelse, er borgerens intention ved kontakten til borgerrådgiveren. Ønsker borgeren vejledning eller har generelle spørgsmål, registreres henvendelsen som anden henvendelse. Giver borgeren derimod udtryk for utilfredshed eller ønsker at klage over enten en afgørelse eller sagsbehandlingen, registreres henvendelsen som en klage.

Den samme borger kan være registreret flere gange – eksempelvis ved klager over forskellige afdelinger eller hvis borgerrådgiveren har afsluttet en sag, og borgeren efterfølgende henvender sig med en ny problematik.

Fagforvaltning	Henvendelser	Heraf klager
Arbejdsmarked og Borgerservice	117	67
Børn og Kultur	40	30
Social og Sundhed	133	93
Teknik og Klima	21	17
Diverse	43	7
I alt	354	214

Henvendelserne fordeler sig over direktørområder, hvor familieområdet i 2025 hørte under Social- og Sundhedsforvaltningen.

Den detaljerede registrering af henvendelser kan bruges til at belyse, hvilke forhold og typer af klager der giver borgerne anledning til at kontakte kommunens Borgerrådgiver. Dette giver mulighed for at identificere potentielle problemområder og tendenser i kommunens sagsbehandling.

Interne henvendelser

De interne henvendelser viser, at Borgerrådgiveren i høj grad også anvendes forebyggende af forvaltningen. Borgerrådgiveren oplever et godt og konstruktivt samarbejde med mange forvaltninger, som henvender sig for sparring og læring inden for eksempelvis dialog, konflikthåndtering, forvaltningsret og god forvaltningsskik.

I 2025 har Borgerrådgiveren holdt flere oplæg i forskellige forvaltninger, særligt om konflikthåndtering og borgerdialog, men også om skole- og PPR jura. Der opleves desuden en stigende efterspørgsel på sparring i forbindelse med udvikling af borgerrettede tiltag og udarbejdelse af nye procedurer.

Der findes uddybende statistik over fagforvaltninger og emner i Bilag 1.



Borgernes henvendelser

Borgernes henvendelser omfatter de fleste områder inden for Haderslev Kommunes forvaltning, med hovedvægt på familieområdet, skoler og arbejdsmarked. Henvendelserne spænder bredt – fra enkle forespørgsler om hjælp til at finde den rette afdeling eller medarbejder til mere komplekse sagsforløb, hvor samarbejdet kan være udfordret. Der er fortsat stor efterspørgsel på vejledning om regler og rettigheder, særligt på skole- og familieområdet.

Familieområdet

På baggrund af henvendelser i 2025 har Borgerrådgiveren været i dialog med familieafdelingen, særligt om oplysningsgrundlaget og graden af inddragelse i sager om tabt arbejdsfortjeneste. I de henvendelser, Borgerrådgiveren har modtaget, har borgere oplevet manglende inddragelse og haft svært ved at forstå oplysningsgrundlaget, hvilket ofte også har været årsagen til hjemvisninger fra Ankestyrelsen.

Borgerrådgiveren har anbefalet familieafdelingen løbende at sikre inddragelse gennem hele sagsforløbet og at være mere grundige i deres begrundelser, herunder tydeligt redegøre for, hvordan hele oplysningsgrundlaget er anvendt – også hvilke oplysninger der er fravalgt og hvorfor. Familieafdelingen er gået positivt ind i drøftelserne og arbejder, efter Borgerrådgiverens vurdering, målrettet på at forbedre borgernes oplevelser.

Borgerrådgiveren har desuden i løbet af året anbefalet familierådgivningens sociale område at opdatere procedureerne i sagsbehandlingsprocessen vedrørende § 30 og § 32, så borgerne tydeligt informeres om formål, varighed og grundlag for bevillingen – uanset om der er tale om et forebyggende forløb efter § 30 eller støtte efter § 32. Det gælder særligt behovet for, at der træffes skriftlige afgørelser inden for fristen, når afdækningen eller den børnefaglige undersøgelse er afsluttet.

Disse drøftelser er opstået efter henvendelser fra borgere, der ikke har været klar over, hvilke forløb de deltog i, eller hvad deres retsstilling var. Dialogen med familieafdelingen har været både god og konstruktiv. Borgerrådgiveren håber, at tidlig og tydelig vejledning om sagsbehandlingsprocessen og afgørelsesvirksomheden i børnesager vil give borgerne større tryghed og samtidig mindske antallet af klager – eksempelvis over lange sagsbehandlingstider.

Se statistik for familieområdet i Bilag 1.

Arbejdsmarkedsområdet

På arbejdsmarkedsområdet har flere henvendelser omhandlet frustration over, at der ændres i eksisterende aftaler, fx i forhold til hvornår en sag skal til møde om afklaring af fleksjob eller førtidspension. I enkelte sager har Borgerrådgiveren henstillet, at forvaltningen overholder indgåede aftaler med borgerne for at sikre den fortsatte tillid mellem borger og forvaltning. Ændringer i aftaler eller sagsprocesser er naturligvis almindelige, men det er vigtigt løbende at inddrage borgeren og give klare begrundelser for ændringerne.

Derudover har særligt henvendelser vedrørende fleksjobsager fyldt hos Borgerrådgiveren. Det drejer sig om sager, hvor borgere oplever, at der pludseligt stilles nye rammer og betingelser for et eksisterende fleksjob, hvilket opleves som utrygt og frustrerende. Efter drøftelser med forvaltningen har dette vist sig at være begrundet i nye procedurer og retningslinjer, som i sig selv kan være helt legitime. Borgerrådgiveren har vejledt forvaltningen om vigtigheden af at kunne forklare disse forhold tydeligt for borgerne og holde dem orienteret gennem processen. Det er ofte lange ventetider uden klar information om det videre forløb, der fører til klager.

Borgerrådgiveren har desuden deltaget i flere sagsforløb, hvor borgere har ønsket en mere koordinerende indsats, og hvor Borgerrådgiveren har været behjælpelig. Derudover har Borgerrådgiveren deltaget i møder med borgere i sager, hvor det har været nødvendigt at genoprette dialogen. Forvaltningen er lydhør over for de input, Borgerrådgiveren giver i sager, hvor samarbejdet har været vanskeligt.

Se statistik for Arbejdsmarkedsområdet i Bilag 1.

Teknik og Klima

Teknik og Klima har igen i år haft et stigende antal henvendelser til Borgerrådgiveren, om end tallet for denne fagforvaltning fortsat er lavt. Henvendelserne omhandler oftest aktindsigtssager, hvor borgere oplever lange ventetider på behandling og manglende orientering undervejs i processen. Ligeledes har lange sagsbehandlingsforløb udløst henvendelser til Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren har deltaget i flere dialogforløb med det formål at give borgerne konkrete svar og få forventningsafstemt i forhold til sagsbehandlingstid og serviceniveau. Borgerrådgiveren har haft mange gode drøftelser med Teknik og Klima om god borgerdialog og er blevet inviteret ind i flere afdelinger til undervisning og sparring om netop dette emne.

Teknik og Klima skal fremadrettet være opmærksomme på, hvordan de modtager, kvitterer for og behandler aktindsigter, herunder når sager går på tværs af interne afdelinger.

Se statistik for Teknik og Klima i Bilag 1.

Skoleområdet

Borgerrådgiveren har hovedsageligt beskæftiget sig med skolesager inden for specialundervisningsområdet. Det drejer sig enten om sager, hvor der er tvivl eller uenighed om, hvorvidt et barn har behov for specialundervisning, ventetider i forbindelse med udarbejdelse af en pædagogisk-psykologisk vurdering, eller oplevelser af manglende opfølgning og handling i skolevægringssager.

I borgersager har Borgerrådgiveren oftest vejledt forældre om muligheder, rettigheder og sagsbehandlingsprocedurer. Skolerne tager altid godt imod Borgerrådgiverens anbefalinger i enkeltsager og arbejder målrettet med anbefalingerne fra tidligere år. I sager, hvor samarbejdet har været belastet, har Borgerrådgiveren deltaget i dialog- og opfølgningsmøder med henblik på at få konkrete aftaler og handleplaner på plads.

I løbet af 2025 har Borgerrådgiveren også været inddraget i sager, der konkret omhandlede skolekørsel. Borgerrådgiveren har haft dialog med skoleforvaltningen om vigtigheden af at begrunde individuelle afgørelser om ret til – eller afslag på – skolekørsel.

Borgerrådgiveren har i 2025 været opmærksom på, at skolerne skal udvikle deres registrerings-, notat- og journaliseringspraksis, da flere skoler fremover kan opleve, at borgere ønsker aktindsigt i deres børns skolesager. Der har derfor været dialog med skoleforvaltningen om journaliserings- og registreringspraksis. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at skoleforvaltningen arbejder aktivt med udfordringen og søger relevant sparring hos både Borgerrådgiveren og kommunens jurister i udviklingen af praksis.

Skoleområdet udvikler sig fortsat meget, når det gælder afgørelsesvirksomhed, og Borgerrådgiveren anvendes ofte til sparring og hjælp i sager, hvor skoler eller forvaltningen er i tvivl om netop dette.

Se statistik for Skoleområdet i Bilag 1.

Voksenområdet

Borgerrådgiveren har på voksenområdet været involveret i sager om bostøtte, botilbud, hjælpemidler, praktisk hjælp og pleje, træning samt udsatteområdet. I alle tilfælde, hvor der har været grundlag for det, har Borgerrådgiveren drøftet med forvaltningen, hvordan sagsbehandlingen i den enkelte sag – eller generelt – kunne forbedres.

Sager om koordinering mellem de forskellige afdelinger inden for voksenområdet gav i starten af året anledning til drøftelser med chefgruppen, hvor Borgerrådgiveren oplevede stor lydhørhed. Borgerrådgiveren har desuden været i kontakt med flere pårørende til voksne med handicap, som oplever manglende opfølgning på den støtte, deres børn modtager. I dialogen med forvaltningen har man anerkendt, at det i perioder har været vanskeligt at følge op inden for de lovfastsatte frister. Borgerrådgiveren har anbefalet, at forvaltningen orienterer borgerne og eventuelle værger, når fristerne kan være svære at overholde.

Der har desuden været afholdt dialogmøder i flere sager, hvor borgere har mistet overblikket over, hvad der er i gang, og hvor der har været utilfredshed med udførelsen af den bevilligede hjælp.

Borgerrådgiveren har også hjulpet bekymrede borgere og pårørende, som har oplevet medmennesker med behov for hjælp, men ikke vidst, hvor i kommunen sådanne bekymringer skal rettes hen. Vejviseren og kommunens væresteder har været gode samarbejdspartnere, når Borgerrådgiveren har henvendt sig i sådanne sager.

Se statistik for Voksenområdet i Bilag 1.

Afsluttende bemærkninger på tværs af fagforvaltninger

Overordnet vurderer Borgerrådgiveren, at tydelig forventningsafstemning om sagsbehandlingsforløb, tidsperspektiv, processer og løbende orientering vil kunne nedbringe antallet af henvendelser. Når Borgerrådgiveren modtager klager over lang sagsbehandlingstid, viser det sig ofte, at der er flere aktiviteter i gang, uden at borgeren er blevet informeret. I andre tilfælde skyldes frustrationerne uklart eller indforstået sprog.

Når Borgerrådgiveren vender tilbage til borgerne med en forklaring, giver mange udtryk for, at de føler sig utilstrækkeligt inddraget og ikke forstår, hvad der skal ske hvornår. Manglende overblik betyder, at borgerne mister ejerskabet over deres sag, hvilket igen kan føre til flere klager – både til medarbejdere, ledelse og det politiske niveau.

Forvaltningen kan spare ressourcer ved at svare borgerne hurtigt og tydeligt allerede ved første henvendelse i stedet for at lade sagen ligge. Dette understøttes af Hans Mogensens bog "Markante borgere", der fremhæver, at hurtig respons forebygger frustrationer og styrker borgernes tillid.

Ifølge Borgerrådgiveren er overholdelse af sagsbehandlingstider og god kommunikation afgørende for, at borgerne føler sig trygge og oplever, at kommunen tager hånd om deres situation.

Bilag 1 – Statistik

Herunder findes først ordforklaring i forhold til borgerrådgiverens handling i klagesager. Dernæst er der uddybende statistik for alle Fagforvaltninger, samt overblik over emner i borgernes henvendelser på tværs af Fagforvaltninger.

Ordforklaring borgerrådgiverens handling:

Genoptaget af forvaltningen: Forvaltningen genoptager hele eller dele af sagen efter henvendelse fra borgerrådgiver.

Henstilling: Borgerrådgiver henstiller til at være opmærksomme på at disse fejl/mangler ikke sker. Anbefaler fx ændrede procedurer eller andet.

Ingen kritik efter undersøgelse: Borgerrådgiveren har ikke set tilstrækkeligt grundlag til kritik efter undersøgelse af et sagsforløb. Det betyder ikke, at der ikke kan være sket fejl.

Løst ved borgerrådgiver: Sagen løses i samarbejde med borgerrådgiver, enten ved at drøftelse med forvaltning eller i drøftelse med borger.

Hjælp til klageprocessen: Konkret hjælp og vejledning om klagemuligheder og formulering af klage.

Styrket dialog: Borgerrådgiveren deltager i et eller flere møder, hvor samarbejdet er belastet. Borgerrådgiveren støtter begge parter i den gode dialog og hjælper med konkrete aftaler i sagen.

Observatør ved møde: Borgerrådgiver deltager i et møde udelukkende som observatør, som oftest i afsluttende møde inden borgerrådgiver lukker en sag.

Afvist: Sagen afvises. Der kan være forskellige grunde, herunder borgerrådgiverens manglende kompetence til at gå ind i sagen fx hvis problemet ikke er hos kommunen eller borger ikke bor i Haderslev Kommune. Det kan også være begrundet i manglende grundlag eller lignende.

Udsigtsløs: Borgerrådgiveren har vurderet, at der ikke kan gøres yderligere for at afhjælpe en klage eller konflikt.

Fagforvaltning Arbejdsmarked og Borgerservice

Forvaltning	Henvendelser	Heraf Klager
Borgerservice	35	8
Jobcenter	73	54
Unge	9	5
I Alt	117	67

Borgerrådgiverens handlinger i klagesager:

Borgerrådgiverens Handling	Antal
Genoptaget af forvaltningen	4
Henstilling (sagsbehandlingstid, begrundelse)	2
Hjælp til klageprocessen	10
Ingen kritik efter undersøgelse	2
Løst ved borgerrådgiver	18
Observatør ved møde	2
Styrket dialog	23
Udsigtsløs	1
Afvist	5
I alt klagesager	67

Fagforvaltning Social og Sundhed

Forvaltning	Henvendelser	Heraf klager
Senior og Rehabilitering	17	14
Sundhed og Forebyggelse	21	15
Handicap, Socialpsykiatri og Myndighed	26	14
Børn og Familie	69	52
I Alt	133	93

Voksenområdet:

Borgerrådgiverens handlinger i klagesager:

Borgerrådgiverens Handling	Antal
Genoptaget af forvaltningen	3
Henstilling (koordineret indsats, inddragelse)	3
Hjælp til klageprocessen	11
Løst ved borgerrådgiver	16
Styrket dialog	7
Udsigtsløs	1
Ingen kritik efter undersøgelse	1
Afvist	1
I alt	43

Børneområdet:

Borgerrådgiverens handlinger i klagesager:

Borgerrådgiverens Handling	Antal
Genoptaget af forvaltningen	1
Henstilling (forvaltningsskik, frister)	3
Hjælp til klageprocessen	6
Afvist – ikke nødvendigt grundlag	3
Ingen kritik efter undersøgelse	6
Løst ved borgerrådgiver	25
Observatør ved møde	2
Styrket dialog	5
Udsigtsløs	1
I alt	52

Fagforvaltning Børn og Kultur

Forvaltning	Henvendelser	Heraf klager
Dagtilbud	1	1
Skoler	37	29
Kultur og Fritid	2	0
I Alt	40	30

Borgerrådgiverens handlinger i klagesager:

Borgerrådgiverens Handling	Antal
Hjælp til klageprocessen	2
Løst ved borgerrådgiver	12
Styrket dialog	14
Ingen kritik efter undersøgelse	2
I alt	30

Fagforvaltning Teknik og Klima

Forvaltning	Henvendelser	Heraf klager
Drift og Anlæg	7	5
Natur og Miljø	6	5
Plan og Byg	8	7
I alt	21	17

Borgerrådgiverens handlinger i klagesager:

Borgerrådgiverens handling	Antal
Styrket dialog	4
Løst ved borgerrådgiver	6
Hjælp til klageprocessen	2
Genoptaget af forvaltningen	3
Udsigtsløs	1
Afvist – forældet forhold	1
I alt	17

Diverse

	Henvendelser	Heraf klager
Haderslev Kommune Generelt	10	2
Ikke Haderslev Kommune	33	5
I Alt	43	7

Haderslev Kommune generelt dækker oftest flere afdelinger og emner, herunder koordinering.

De henvendelser der ikke vedrørte Haderslev Kommune har fx omhandlet andre kommuner, Regionen, Udbetaling Danmark, forskellige styrelser, Familieretshuset, Domstolene eller rent privatretlige emner. Borgerrådgiveren har vejledt om andre instanser og vejvist.

Borgerrådgiverens handlinger i klagesager:

Borgerrådgiverens handling	Antal
Afvist – manglende kompetence	5
Løst ved borgerrådgiver	1
Undersøgt – ingen kritik	1
I Alt	7

Hvilke områder henvender borgerne sig over - samlet statistik for hele kommunen fordelt på overordnet emne:

Emne	Antal
Forvaltningsloven (vejledning, aktindsigt, klagevejledning, begrundelse, partshøring, tavshedspligt mv.)	114
Forvaltningsskik (sagsbehandlingstid og manglende svar, åbenhed og tillid, koordineret indsats, opfølgning, inddragelse, betjening, sprogbrug)	172
Hjemmelsspørgsmål (afgørelser, andre materielle spørgsmål)	17
Institutioner (andre institutionsforhold)	2
Offentlighedsloven (notatpligt, aktindsigt)	3
Opgavevaretagelse (konkret serviceniveau)	2
Persondataloven (berigtigelse)	2
Prøvelsesspørgsmål (fristoverskridelse, remonstration)	2
Retsgrundsætninger (frister, sagsoplysning og oplysningsskridt, sagsbehandlerskifte mv.)	25
Andet (anden offentligretlig lovgivning, privatretlig lovgivning)	15
I alt	354 borgerhenvendelser

OBS: Flere sager kan være under flere emner, men borgerrådgiveren forsøger at registrere ud fra det der fylder mest for borgerne.

Bilag 2

I det følgende bilag kan Kommunalbestyrelse læse en tilbagemelding fra de forskellige fagforvaltninger i forhold til sidste års anbefalinger.

Sidste års anbefalinger:

Fagforvaltning	Anbefaling/fokusområde
Arbejdsmarked og Borgerservice	Borgerrådgiveren anbefaler, 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. 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.
Social og Sundhed	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 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	Anbefaling/fokusområde
Børn og Kultur	Det er 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. 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.
Teknik og Klima	Borgerrådgiveren har på baggrund af de 11 henvendelser ingen konkrete anbefalinger til forvaltningen, som der er et konstruktivt samarbejde med. 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.

Tilbage melding fra Teknik og Klima:

Teknik og Klima har generelt et rigtigt godt og konstruktivt samarbejde med borgerrådgiveren. Det drejer sig både om at få gode råd til at afværge mulige konflikter og til at sikre den gode dialog, hvor kommunikationen er blevet vanskelig.

I 2025 har borgerrådgiveren holdt oplæg for medarbejderne i Natur og Miljø om borgersamarbejde og dialog. Oplægget var en opsamling på borgerrådgiverens deltagelse i et fælles personalearrangement i efteråret 2024.

Tilbage melding fra Børn og Kultur

Kommunalbestyrelsen besluttede i december 2025 at samle det almene og specialiserede børneområde i samme forvaltning. Det betyder, at der fra 2026 er et sammenhængende børneområde. Ambitionen bliver at arbejde for større sammenhæng og bedre koordinering i vanskelige sager, hvor både almen og specialområdet er involveret herunder Rådgivende Team. Uden at miste blikket for de vigtige overgange mellem ung og voksen ved 18 år. En samlet organisering skal bidrage til, at der i højere grad ageres som én kommune.

I 2024 modtog Det Rådgivende team 403 indstillinger hvoraf 14,4% var fra forældre.

Alle skoler har nu en fungerende procedure og praksis for håndtering af elevfravær, og der er opfølgning med konsulent fra forvaltningen hvert kvartal.

Skolerne melder hver måned ind til forvaltningen omkring elever i reduceret skema; herunder årsag, indsats, afgørelse osv. Dette følges der op på i de kvartalsvise møder med konsulent. Ledelse fra Louiseskolen og Familierådgivningen har månedligt møder omkring elever i reduceret skema.

Medio 2025 er der etableret og opstartet et skolefraværsteam, organisatorisk forankret i Det Rådgivende Team. Skolefraværsteamets 3 medarbejdere arbejder efter indstilling fra skolelederne målrettet med at afhjælpe længerevarende bekymrende skolefravær hos elever der er fuldt fraværende fra skole. Indtil videre har Skolefraværsteamet været inddraget i 30 sager. Fraværskonsulenterne har aktuelt ikke afsluttet nogle sager, da de fortsat har opfølgninger i sager hvor børnene er på vej tilbage til skole. Dette er forventeligt, henset til perioden for funktionens drift. Fraværskonsulenterne har udover de aktive sager, givet råd og vejledning til skoleledelser i forhold til børn med begyndende og tiltagende fravær.

I 2025 modtog Det Rådgivende team 402 indstillinger hvoraf de 6,5% var fra forældre. Forældreindstillinger var muligt i perioden 1/1-30/4-2025.

På den måde er antallet af indstillinger i det to år ensartet og Det Rådgivende Team og skolerne har fortsat et fælles arbejde i forhold til at højere grad at iværksætte indsatser målrettet fællesskaber fremfor individuelle indstillinger Til Pædagogiske Psykologiske vurderinger.

Tilbage melding fra Familieområdet

Familieområdet har afprøvet koordinerende sagsbehandler i komplekse sager, hvilket har ført til, at vi styrker indsatsen ved at ansætte en person til at være tovholder i sager med mange aktører. For at styrke sagsbehandlingen har Familieområdet i 2025 gennemført et internt uddannelsesforløb ved jurist Bente Adolfsen, hvor temaet bl.a. har været skriftlighed og afgørelser.

På børnehandicap er blevet omorganiseret, så der nu er fagspecialist, det kan yde tæt sparring til rådgiverne i Børnehandicap.

Familieområdet har også fået en god kultur for at henvise borgere til Borgerrådgiveren, hvis de er usikre i samarbejdet.

Tilbage melding fra Arbejdsmarked og Borgerservice:

Digital inklusion for udfordrede borgere

Borgerservice har i efteråret 2025 deltaget i et projekt under KL om digital inklusion. Projektet handler om, hvordan vi kan understøtte borgere, der er digitalt udfordret. Borgerservice har i den forbindelse fokus på, hvordan denne viden kan gives videre til kollegaer fra andre forvaltninger, der møder borgerne i deres arbejde. Et af eksemplerne er, at Borgerservice tilbyder at komme på besøg på personalemøder for at holde oplæg om digital inklusion. Under disse oplæg bliver der også orienteret om muligheden for, at man kan "kalde en Borgerguide" i mødet med den digitalt udfordrede borger. Samtidigt har der også været afholdt workshops, hvor forvaltningerne Handicap, Socialpsykiatri og Myndighed og Sundhed og forebyggelse har deltaget. Derudover er der blandt andet aftalt møde i Skrydstrup Pensionistforening, pårørendedag for demente og møde i den Boligsociale Helhedsplan. Borgerservice har gennem længere tid været til stede på værestederne i Haderslev og Vojens en gang om ugen, hvor borgerne kan komme ind fra gaden og få hjælp til ansøgninger og lignende.

Forbedring af kommunikation og vejledning til borgerne

Vi har implementeret en ny arbejdsgang på sygedagpengeområdet, der sigter mod at forbedre kommunikationen og vejledningen til borgerne. Vi vil løbende efterspørge feedback for at sikre, at borgerne forstår deres rettigheder og pligter fuldt ud.

Tværfagligt samarbejde

Sammen med de øvrige forvaltningsområder har vi løbende fokus på at forbedre borgernes oplevelse af én indgang og at det er Haderslev Kommune, der er den koordinerende og ikke den enkelte borgers opgave.



**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