



Borgerrådgiverens årsberetning 2024

”Årsberetningen kan således støtte byrådet i dets tilsyn med den kommunale administration, og give et unikt indblik ind i borgernes oplevelse med mødet med kommunen.”



Borgerrådgiver Yvonne Larsen

Tlf. 21 16 09 10

Mail. borgerraadgiver@varde.dk

Rådhusstræde 2
6800 Varde

Indhold

Forord	1
Henvendelser 2024	3
Antal henvendelser fordelt på måned	3
Borgerhenvendelser fordelt på direktørområde og afdeling	5
Eksempler på henvendelser og borgerrådgiverens behandling heraf	7
Løbende tilbagemeldinger til forvaltningen i 2024	13
Øvrige aktiviteter	15
Borgerrådgiver netværket	17
Om at klage til Ankestyrelsen	18
Egen drift undersøgelse	20
Opfølgning på borgerrådgiverens anbefalinger fra årsberetningen 2023	24
Borgerrådgiverens anbefalinger	28
Afsluttende bemærkninger	29
Yderligere læsning	30

”... jeg vil gerne benytte lejligheden til at takke både Byrådet og Forvaltningen for i enighed at have indstillet til og besluttet at gøre Borgerrådgiverfunktionen permanent i Varde Kommune.”

Forord

Varde Kommune har haft en borgerrådgiverfunktion siden april 2022, hvor jeg blev ansat i stillingen. Min ansættelse som borgerrådgiver har på papiret aldrig været en midlertidig eller tidsbegrænset stilling, men midlerne (økonomien) til stillingen var oprindeligt søgt via en statslig tilskudsordning som var sat til at udløbe med udgangen af 2024. Byrådet skulle derfor i 2024 tage stilling til, hvorvidt man ønskede at gøre borgerrådgiverfunktionen permanent i Varde Kommune og som konsekvens heraf selv finansiere min stilling. Den opmærksomme læser vil sikkert have bemærket, at jeg er her endnu, og jeg vil gerne benytte lejligheden til at takke både Byrådet og Forvaltningen for i enighed at have indstillet til og besluttet at gøre Borgerrådgiverfunktionen permanent i Varde Kommune. Dette er min tredje årsberetning.

Jeg oplever fortsat en høj grad af borgertilfredshed med funktionen. Jeg møder mange forskellige borgere og med en oprigtig nysgerrighed forsøger jeg sammen med dem at finde ud af, hvordan jeg bedst kan hjælpe. Ikke alle udfordringer forsvinder, blot fordi borgerrådgiveren involveres – og det forventer borgerne heller ikke. Selv mindre hjælpetiltag kan ofte have stor betydning for den enkelte borger og det videre sagsforløb. Det kan for eksempel være, at dialogen mellem borgeren og kommunen genoprettes, at borgeren får hjælp til at formulere en skriftlig klage, at jeg deltager i et vigtigt møde, gennemlæser sagsakter eller afgørelser og rådgiver ud fra disse, og meget mere.

Mit samarbejde med de forskellige afdelinger i forvaltningen har været konstruktivt og godt i 2024, og jeg ser frem til at det gode samarbejde og at den gensidige forståelse for hinandens roller fortsætter i 2025.

I mine årsberetninger 2022 og 2023 brugte jeg en del sider på at beskrive borgerrådgiverfunktionen - både formålet hermed og hvordan jeg arbejder som borgerrådgiver. Denne del har jeg ikke medtaget i år, men jeg vil i stedet henvise til mine årsberetninger 2022 og 2023 som ligger på kommunens hjemmeside (jeg har indsat et link til slut i denne årsberetning) for de læsere som ønsker at læse eller genlæse disse afsnit.

Formålet med denne årsberetning er bl.a. at vise en opgørelse over antallet af henvendelser i 2024, samt at give et overblik over hvilke tendenser og overordnede konstateringer som jeg har gjort mig i løbet af 2024.

Udvalgte henvendelser vil i forkortet og anonymiseret form blive gengivet i beretningen, for at være med til at danne et billede af hvilke emner som rører sig, samt af mit daglige arbejde.

Årsberetningen 2024 indeholder også et tilbageblik på årets arbejde med anbefalingerne fra årsberetningen 2023.

Årsberetningen kan således støtte byrådet i dets tilsyn med den kommunale administration, og give et unikt indblik ind i borgernes oplevelse med mødet med kommunen.

Beretningen indeholder til slut mine anbefalinger til en række fokusområdet hvor jeg vurderer, at der er potentiale for forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Rigtig god læselyst.

Varde, februar 2025

Yvonne Larsen
Borgerrådgiver

Henvendelser 2024

En henvendelse kan indeholde mere end en problemstilling, men registreres kun som én henvendelse på hovedemnet, også selv om der har været flere samtaler eller møder med borgeren.

Såfremt sagen afsluttes hos borgerrådgiveren efter råd, vejledning m.v., og borgeren så på et senere tidspunkt henvender sig på ny med nye spørgsmål, da vil denne nye henvendelse udgøre en ny registrering.

Antal henvendelser fordelt på måned

	2024	2023	2022
Januar	34	45	
Februar	35	37	
Marts	42	34	
April	39	22	14
Maj	29	28	17
Juni	26	39	21
Juli	20	15	8
August	34	43	37
September	39	34	32
Oktober	36	24	35
November	37	33	32
December	31	33	13
I alt	402	387	209

Samlet antal henvendelser i 2024: 402 stk.

I over 85% af henvendelserne afsluttes sagen hos borgerrådgiveren indenfor den første måned,...

Sammenlignet med 2023 hvor der var registreret 387 henvendelser, så ses der en mindre stigning i antallet af henvendelser på under 4%.

Gennemsnitligt antal henvendelser pr. mdr. i 2022, 2023 og 2024:

2022: 209 henvendelser fordelt på 9 mdr. = gennemsnit på 23,22 henvendelser pr. mdr.

2023: 387 henvendelser fordelt på 12 mdr. = gennemsnit på 32,25 henvendelser pr. mdr.

2024: 402 henvendelser fordelt på 12 mdr. = gennemsnit på 33,5 henvendelser pr. mdr.

25% af borgerne har i 2024 henvendt sig mere end én gang, hvilket er en betydelig stigning i forhold til 13% i 2023 og 10% i 2022. I over 85% af henvendelserne afsluttes sagen hos borgerrådgiveren indenfor den første måned, men stigningen i antallet af "gentagen henvendelse" gør, at jeg i 2025 vil være mere opmærksom på, om der er et behov for at jeg "bliver på sagen" i lidt længere tid, særligt i de mere komplekse sager.

Det er fortsat min vurdering, at antallet af henvendelser til borgerrådgiverfunktionen ligger på et fornuftigt og forventeligt leje.

Borgerhenvendelser fordelt på direktørområde og afdeling

Antallet af henvendelser som berør en afdeling eller et direktørområde kan ikke uden videre tages som udtryk for, at det er her tilliden fra borgerne er lavest, eller at sagsbehandlingen og borgerbetjeningen er mest udfordret på det angivne område. Andre faktorer som fx samlet antal årlige sager i den pågældende afdeling bør også tages i betragtning, ligesom selve indholdet af den problemstilling som borgerhenvendelsen vedrører naturligvis også er afgørende for vurderingen af om der er udfordringer som bør adresseres.

		2024	2023	2022
Kommunaldirektøren (De centrale stabe)				
	Borgerservice	51	30	47
	Andet	5	3	9
Direktøren for Social og Sundhed:				
	Ældreområdet	26	27	19
	Social og Handicap	21	28	4
	Sundhed og Rehabilitering	3	2	
Direktøren for Børn, Læring og Job:				
	Børn og Familie	88	56	18
	Skoler	28	30	7
	Jobcenteret	42	54	25
	Dagtilbud	2	2	
Direktøren for Plan, Kultur og Teknik				29
	Teknik og Miljø	23	26	
	Vej og Park	10	8	
	Plan og GIS	2	2	

Andet		5	6	7
Diverse/Ukendt afdeling/Ikke Varde kommune		73	85	35

Derudover har der været 23 interne henvendelser i 2024, hvor jeg har ydet råd og vejledning til afdelinger/medarbejdere indenfor kommunen, hvilket ligger nogenlunde på niveau med sidste års 28 interne henvendelser.

Eksempler på henvendelser og borgerrådgiverens behandling heraf

Nedenfor opdeles de 402 henvendelser som jeg har modtaget i 2024 efter min videre behandling. Da flere af henvendelserne er komplekse og indeholder flere problemstillinger, har min behandling heraf i enkelte tilfælde fordelt sig på flere grupper, fx kan der i en og samme henvendelse være sket både råd og vejledning, samt vejvisning. Enkelte henvendelser lader sig ikke gruppere og vil derfor fremgå under "øvrige".

I 167 af henvendelserne er sagen afsluttet med **råd og vejledning** fra borgerrådgiveren.

Eksempler på henvendelser og borgerrådgiverens behandling heraf:

- En borger har modtaget en afgørelse om helbrestillæg. Jeg hjælper borgeren med at forstå afgørelsen og regler bag, samt rådgiver om hvordan borgeren kan indsende nye oplysninger til kommunen til brug for vurderingen.
- Ældre borger beder om min hjælp til at få adgang til sin ægtefælles digitale post. Ægtefællen er begyndende dement. Jeg vejleder i mulighederne for digitale fuldmagter og for fritagelse for digital post.
- En medarbejder ved kommunen vejviser en borger til mig. Borgeren har fået afslag på hjælpemidler. Jeg rådgiver borgeren om reglerne og hjælper med at skrive en ny ansøgning.
- Jeg rådgiver og guider en familie i forbindelse med overgangen fra barn til voksen. Familien har i en årrække fået tabt arbejdsfortjeneste fra Børn og Familie afdelingen og da dette ophører ved barnets 18 år, så giver det anledning til flere spørgsmål, både af økonomisk karakter og mht. hvordan opgaven med at støtte og hjælpe det unge menneske skal ske fremadrettet.
- En borger henvender sig da vedkommende er usikker på proceduren for bevilling af fleksjob. Jeg rådgiver om reglerne, gennemlæser sagsakter og skaber klarhed for borgeren over sagsgange og jeg deltager på møde sammen med borgeren hos Jobcenteret.

- En borger har fået afslag på en ansøgning om en BPA ordning (Borgerstyret Personlig Assistance) og afgørelsen ligger nu og afventer Ankestyrelsens vurdering. I mellemtiden deltager jeg sammen med borgeren på et dialogmøde med bl.a. Social og Handicap afdelingen og Hjemmeplejen, hvor der er en god drøftelse af alternative løsninger på det hjælpebehov som borgeren har.
- En borger kontakter mig i forlængelse af, at der er lavet en underretning på borgerens barn. Borgeren søger min råd og vejledning omkring reglerne og betydningen af underretninger.
- En borger beder mig beskrive sagsgangene for visitation til specialskole og hvordan sagsoplysningen af denne type sager sker.
- En sag om anbringelse af et barn er påvirket af, at plejefamiliens og borgerens forhold til hinanden er meget anstrengt. Af sagsakterne fremgår det at dette har stået på længe. Jeg forsøger at rådgive borgeren efter bedste evne, samt anbefale forvaltningen at forsøge at finde løsninger, evt. konflikthåndtering, således at sagens samlede samarbejde kan komme på ret kurs igen. Jeg oplever at rådgiveren fra Børn og Familie er god til at rumme borgerens frustration over situationen, men løsninger i form af fx konflikthåndtering eller lignende lader vente på sig.
- En borger beder om min hjælp til udfyldelse af papirer i forbindelse med sag om mulig førtidspension, samt om min deltagelse på rehabiliteringsteamsmødet. Min gennemgang af papirerne og deltagelse på mødet skaber tryghed for borgeren som efterfølgende tilkendes en førtidspension.
- En familie kontakter mig efter at have ventet længe (over 7 mdr.) på en afgørelse om tabt arbejdsfortjeneste. Da jeg går ind i sagen bliver det klart for mig, at familie ingen vejledning har fået i forhold til støtte/hjælp i øvrigt, trods det at de åbenlyst har behov herfor pga. særlige forhold hos barnet. Jeg bliver på sagen og da afgørelsen om tabt arbejdsfortjeneste foreligger, så er den ikke særlig læsevenlig og indeholder desuden målsætninger som der ikke er hjemmel til i lovgivningen. Jeg deltager efterfølgende på et dialogmøde med familien og forvaltningen, hvorefter afgørelsen tilpasses således at familien derefter modtager tabt arbejdsfortjeneste i et omfang som de er tilfredse med og oprindeligt havde søgt om.

Eksempler på henvendelser og borgerrådgiverens behandling heraf

- En familie venter på 7. måned på en afgørelse om tabt arbejdsfortjeneste. Da jeg rykker for svar får de en afgørelsen indenfor 14 dage.

I 45 af henvendelserne var dialogen mellem borger og kommunen gået i hårdknude.

Eksempler på henvendelser og borgerrådgiverens behandling heraf:

- En borger kontakter mig, fordi der er et meget begrænset samvær med borgerens barn, og borgeren ikke oplever sig hørt og inddraget i sagen. Jeg deltager i et møde med rådgiveren fra Børn og Familie, hvor borgerens ønske om mere kontakt til barnet drøftes og rådgiveren udviser forståelse herfor og griber opgaven.
- Uenighed mellem familie og skole vedr. specialpædagogisk støtte i almen klasse. Borgeren oplever en uhensigtsmæssig tone på bl.a. Aula. Jeg deltager på dialogmøde med borgeren og skolen, hvor der opnås enighed om tildeling af støtte til barnet. Ved opfølgning med borgeren ca. 6 måneder efter oplyses det, at samarbejdet med skolen nu er rigtig godt.
- En borger som tidligere har haft en for borgeren ubehagelig oplevelse med en PPR-psykolog beder mig deltage ved et møde. Mødet afholdes på en god måde og borgeren oplever sig mødt og tilliden genopstår.
- En borger kontakter mig og beskriver hvordan der er en dårlig kommunikation mellem borgeren og rådgiveren fra Jobcenteret vedr. en sag om mulig førtidspension. Jeg hjælper borgeren med at anmode om sagsbehandlerskifte, hvilket beviliges, og jeg deltager på første møde mellem ny rådgiver og borgeren for at skabe tryghed for borgeren og sikre mig en ordentlig tone i kommunikationen. Der er en god kontakt mellem borgeren og ny rådgiver, og det gode samarbejde mellem borgeren og forvaltning om sagen genopstår.
- En borger har mistet tilliden til Børn og Familie, Specialafdelingen, da borgeren flere gange har oplevet at dialogen er kørt skævt og at hjælpen til familien er længe undervejs. Jeg rådgiver løbende borgeren omkring hvordan familien evt. kan håndtere dialogen med forvaltningen. Det anstrengte samarbejde mellem borgeren og Børn og Familie afdelingen påvirker familien meget.

- En borger har kontaktet Børn og Familie afdelingen med anmodning om hjælp, men afvises. Borgeren kontakter efterfølgende Familiehuset hvor borgeren mødes med forståelse, og de hjælper borgeren med at få kontakt til mig. Jeg går ind i sagen og starter med at anmode om et rådgiverskifte ved Børn og Familie afdelingen. Derefter får borgeren en ny rådgiver som med det samme tager borgerens anmodning om hjælp alvorligt og sætter hurtigt ind med passende støtte og hjælp til familien.

I 24 af henvendelserne ønsker borger at **klage** over en afgørelse og søger i den forbindelse min hjælp til enten at få formuleret klagen, svar på hvortil der kan klages, eller til at skrive og sende selve klagen.

Eksempler på henvendelser og borgerrådgiverens behandling heraf:

- En borger ønsker at klage over en afgørelse om afslag på førtidspension. Jeg hjælper bl.a. borgeren med formuleringen af klagen og med hvordan der kan indsendes yderligere dokumentation til brug for Ankestyrelsens vurdering af sagen. Ankestyrelsen hjemviser sagen til fornyet behandling i kommunen på baggrund af de nye oplysninger i sagen.
- En familie kontakter mig efter at have søgt om bl.a. tabt arbejdsfortjeneste. Fra ansøgning til afgørelse går der indledningsvist 6 måneder. Da afgørelsen modtages af forældrene, er den så uklar i sin sproglige formulering at hverken forældre eller jeg med sikkerhed kan læse hvor mange timer der er bevilliget. Jeg kontakter Børn og Familie, Specialafdelingen, som medgiver at afgørelsen er uklar i sin formulering. Jeg hjælper familien med at påklage afgørelsen, hvorefter forvaltningen genvurderer og giver familien delvist medhold i klagen. 8 måneder efter ansøgningen foreligger der en afgørelse som familien kan benytte sig af.
- En familie kontakter mig da de oplever modstridende udmeldinger fra forvaltningen og skolen vedr. muligheden for skolegang ud over 10. skoleår. Familien beder om min hjælp til forståelse af reglerne og til at undersøge eventuelle klagemuligheder.
- En borger er ufrivilligt blevet afsluttet i specialtandplejen og beder om min hjælp til at få formuleret en skriftlig klage til Styrelsen for patientklager.
- En borger har fået et afslag på et hjælpemiddel og ordlyden/begrundelsen i afgørelsen er noget uklar. Jeg hjælper borgeren med at skrive en klage, hvor dette

bl.a. påpeges. I genvurderingen er ordlyden af afgørelsen mere tydelig og læsevenlig for borgeren.

- En borger har fået afslag på et hjælpemiddel og jeg hjælper borgeren med at få formuleret en skriftlig klage. I genvurderingen får borgeren tilkendt det ønskede hjælpemiddel af kommunen.

I 16 af henvendelserne ønsker borger at **klage**, men under borgerrådgiverens behandling af sagen **løses konflikten**.

Eksempler på henvendelser og borgerrådgiverens behandling heraf:

- En borger er utilfreds med niveauet af den genoptræning som kommunen tilbyder efter udskrivning fra sygehus og ønsker at klage herover. Jeg hjælper borgeren med at få formuleret sin skriftlige klage og efterfølgende deltager jeg på et dialogmøde mellem borgeren og forvaltning, hvor der opnås en vis grad af enighed omkring det videre forløb af genoptræningen.
- En borger oplever sig ikke lyttet til i forbindelse med ansøgning om støtte til køb af handicapbil. Jeg rådgiver borgeren igennem forløbet, som ender med at borgeren i stedet for at påklage afgørelsen, selv køber en passende bil og i stedet søger om støtte til handicapvenlig indretning af egen bil.
- En borger kontakter mig og beder mig se på en beregning vedr. tabt arbejdsfortjeneste. Efter rådgivning fra mig gør borgeren derefter indsigelse imod beregningsmetode, hvorefter Børn og Familie afdelingen ændrer deres beregning til fordel for borgeren.
- En borger kontakter mig og beder mig gennemlæse et afslag på skolekørsel. Ved min gennemlæsning af sagen bliver jeg opmærksom på elementer af sagsoplysninger, hvor jeg vurderer at kommunen med fordel kunne have været grundigere, og jeg kontakter skolechefen og gør opmærksom herop. Borgeren kontakter mig efterfølgende og oplyser, at kommunen har ændret deres afgørelse og bevilliget kørslen.

Eksempler på henvendelser og borgerrådgiverens behandling heraf

I 118 af henvendelserne er der sket vejvisning til rette afdeling indenfor kommunen.

Eksempler på henvendelser og borgerrådgiverens behandling heraf:

- I flere henvender kontakter borgerne mig før de har haft kontakt til forvaltningen i kommunen, eller fordi de ikke ved hvilken afdeling af kommunen, som de skal kontakte. Her vejviser jeg som oftest borgeren til rette afdeling i kommunen med henvisning til at søge spørgsmålene løst her. En sådan vejvisning kan også indeholde en kort redegørelse af reglerne på området.
- En borger beskriver hvordan hun flere gange har søgt rådgivning via den åbne rådgivning hos Børn og Familie, men at hun ikke oplever sig mødt i sin søgen efter hjælp. Jeg vejviser borgeren til at forsøge at kontakte Familiehuset i stedet.

I 46 af henvendelserne er der sket vejvisning til rette afdeling udenfor kommunen.

Eksempler på henvendelser og borgerrådgiverens behandling heraf:

- De offentlige myndigheder som jeg bl.a. henviser oftest til er SKAT, Politiet, Den gratis retshjælp på biblioteket, Regionen patientvejleder, m.fl.

30 henvendelser lader sig ikke gruppere og er noteret som "øvrige" henvendelser.

"...Varde Kommunes byrådsgrundlag, særligt "Hverdagen er værdig" - Vi sætter ind med tidlig hjælp og forebyggelse og ser et menneske – ikke et nummer"."

"Når en kommune træffer en afgørelse, så skal denne altid være lovmedholdelig, hvilket betyder at den skal bygge på en legitim og korrekt anvendelse af gældende ret."

Løbende tilbagemeldinger til forvaltningen i 2024

Borgerrådgiverens bedømmelsesgrundlag er gældende ret, god forvaltningsskik og overordnede medmenneskelige betragtninger. Hertil kommer Varde Kommunes byrådsgrundlag, særligt "Hverdagen er værdig" - Vi sætter ind med tidlig hjælp og forebyggelse og ser et menneske – ikke et nummer".

Når en kommune træffer en afgørelse, så skal denne altid være lovmedholdelig, hvilket betyder at den skal bygge på en legitim og korrekt anvendelse af gældende ret. Men der vil ske fejl og uhensigtsmæssigheder. Det er selvfølgelig beklageligt når det sker, men det er uundgåeligt. Frem for at frygte at fejlen sker, eller endnu værre at dække over den, så bør fejlen i stedet komme frem i lyset, for kun sådan kan kommunen blive endnu bedre.

Eksempler på tilbagemeldinger og forvaltningens reaktion herpå:

- I nogle sager om førtidspension har jeg bemærket et uhensigtsmæssigt negativt sprogbrug fra enkelte af Jobcenterets medarbejdere. I sådanne situationer påpeger jeg, at ansøgning om eller vejledning om førtidspension bør behandles på samme måde som andre offentlige ydelser. Et ønske fra borgeren om en konstruktiv drøftelse af muligheden for førtidspension er ikke et udtryk for, at borgeren "ikke tror på sig selv", "har opgivet" eller "ikke vil bidrage". Når jeg gør opmærksom på dette, oplever jeg, at sproget i samtalen tilpasses og forbliver neutralt og dermed mere professionelt.
- I forbindelse med en sag om tabt arbejdsfortjeneste, hvor sagsbehandlingen havde varet over et år, informerede jeg ledelsen i Børn og Familie-afdelingen om vigtigheden af, at når en afdelings (Børn og Familie) videre sagsbehandling af en ansøgning afhænger af en anden afdelings (Hjælpepidler) vurdering, bør begge afdelinger have ekstra fokus på sagsbehandlingstiden. Dette sikrer, at afgørelserne i begge afdelinger kan træffes inden for en rimelig tid og fremmer en god helhedsorienteret sagsbehandling.
- I forlængelse af flere sager, hvor afgørelser er blevet adresseret direkte til barnet i stedet for forældrene, har jeg drøftet det hensigtsmæssige i dette med ledelsen hos Børn og Familie. Selvom Barnets lov giver barnet visse partsbeføjelser, er det vigtigt at sikre, at forældrene ikke fratages deres partsrettigheder og fx fortsat står som

adressater på afgørelser, der reelt vedrører dem. Når afgørelser adresseres til barnet, men sendes til forældrenes E-Boks, skaber det forvirring om, hvem der reelt er modtager af afgørelsen, og hvem der kan støtte ret herpå. Jeg oplevede, at ledelsen hos Børn og Familie tog dette til efterretning.

Øvrige aktiviteter

I marts deltog jeg i et internt undervisningsforløb vedr. konfliktforebyggelse. Kurset var lærerigt og jeg har benyttet flere af principperne efterfølgende.

Jeg kommer fortsat på besøg hos Cafeen ved Det Boligsociale Team og i Cafe Paraplyen ca. en gang hver tredje måned til en uforpligtigende snak om stort og småt.

Jeg har været på besøg på ét personalemøde i år hos rehabiliteringsenheden i Jobcenteret. Jeg opfordrer fortsat alle lederne til at overveje om det kan give mening i jeres afdeling at invitere mig ud på besøg. Dette gælder også i de afdelinger hvor jeg allerede har været, men hvor der fx er sket en større udskiftning af medarbejderne siden sidst.

Borgmesteren og Kommunaldirektøren kører ca. en gang i kvartalet ud i kommunen for at give borgerne en mulighed for at møde Borgmesteren og få en snak 1:1. Jeg har været så heldig at få lov til at være med på disse møder - En aktivitet som også fortsætter i 2025.

Juridisk institut ved Aalborg universitet afholdt i forsommeren 2024 igen deres Forvaltningsretskonference, hvor jeg deltog. To tætpakkede og meget nørdede dage, hvor man som forvaltningsretsjurist ikke kan blive andet end inspireret og klogere undervejs. Jeg gælder mig allerede til også at deltage næste gang.

I oktober blev jeg inviteret til at deltage i en åben paneldebat i Udsatterådet. Jeg håber meget at Udsatterådet vil invitere mig med igen en anden gang, da debatten var lærerig og vidensdelingen heri ligeså.

I marts 2024 var jeg for første gang på besøg hos Familiehuset, som er et nyt tilbud i Varde Kommune til alle kommende forældre og familier med børn i alderen 0-6 år. Siden har jeg henvist flere borgere til dette tilbud og tilbagemeldinger fra borgerne er yders positive. Borgerne fortæller mig, at de i Familiehuset bliver mødt fordomsfrit og at tilliden og det gode samarbejde hurtigt opstår. Borgerne fortæller også, at man her kan få mange gode råd som kan afhjælpe de daglige udfordringer som kan opstå i livet med børn. Stor ros til de dygtige medarbejdere i Familiehuset, og jeg ser frem til et godt samarbejde fremadrettet.

Undervisning

Jeg startede året ud med at deltage på kommunens udvidede lederforum og her bl.a. reklamerer lidt for, at de forskellige afdelinger er meget velkommen til at tænke borgerrådgiveren ind i forhold til at skabe løbende forbedringer for sagsbehandlingen i form af fx undervisning. Dette tilbud gælder fortsat i 2025.

”Juridisk institut ved Aalborg universitet afholdt i forsommeren 2024 igen deres Forvaltningsretskonference, hvor jeg deltog. To tætpakkede og meget nørdede dage, hvor man som forvaltningsretsjurist ikke kan blive andet end inspireret og klogere undervejs.”

På baggrund af sidste års anbefaling til Jobcenteret om vejledningspligten, afholdt jeg i april af to omgange et oplæg/undervisning herom for hele Jobcenteret. Tilbagemeldinger herpå var positive og det er aftalt, at jeg fremadrettet ca. en gang årligt holder et lignende oplæg for nye medarbejdere ved Jobcenteret, hvor også elementer fra undervisningen i "Den gode afgørelse" og en introduktion til Borgerrådgiverfunktionen vil indgå.

Hen over sensommeren og efteråret så jeg flere afgørelser fra Social og Sundhed, Ældre, Myndighedsafdelingen, hvor der, efter min vurdering, kunne forbedres på særligt begrundelsesafsnittene. Jeg tilbød derfor at afholde mit lille undervisningsforløb i "Den gode afgørelse" for afdelingen på et personalemøde. Det er min vurdering, at afdelingen har masser af faglighed, men der havde sneget sig et par uheldige vaner ind i afgørelserne. Der blev citeret lige lovlig meget lovgivningstekst, citater fra principafgørelser eller lignende, uden at der blev tilføjet en passende mængde egne forklarende ord i begrundelserne. Dette gjorde, at begrundelserne ikke altid fremstod tilstrækkeligt fyldestgørende. Undervisningen forløb godt og vigtigst af alt, så har jeg ikke siden modtaget henvendelser fra borgere som ikke har kunne forstå eller genkende sig selv i begrundelserne. Dette er en del af grunden til, at afdelingen ikke får en anbefaling om at have fokus på begrundelserne fremadrettet, da jeg konkluderer at det rette fokus herpå allerede er skabt.

”Den landsdækkende undersøgelse understreger borgerrådgiverfunktionens rolle i at styrke borgernes position og tillid til kommunen.”

”Særligt borgerrådgivernes evne til at fungere som brobyggere ved konflikter eller misforståelser og bidrag til organisatorisk læring og forbedring af sagsbehandlingen kan fremhæves.”

Borgerrådgiver netværket

Jeg er fortsat en del af et landsdækkende netværk af borgerrådgivere som mødes en gang årligt til et 3 dages årsmøde. På årsmødet er der relevante oplæg og drøftelser om tværgående emner, ligesom der nedsættes diverse arbejds- og samarbejdsgrupper. Det landsdækkende borgerrådgivernetværk nyder bl.a. godt af et løbende samarbejde med Folketingets Ombudsmand samt Ankestyrelsen, og dette faglige fællesskab giver mulighed for at bringe principielle problemstillinger op ad i systemet.

Jeg er ligeledes en del af mere lokale netværk af borgerrådgivere, herunder et mindre sydjysk netværk som mødes flere gange om året, og som løbende holder uformelle online frokostmøder.

Den løbende sparring jeg kan få fra de forskellige borgerrådgivernetværk, er uvurderlig.

I januar 2024 medvirkede jeg til Borgerrådgivernetværkets brugerundersøgelse som resulterede i en 10 siders lang udgivelse med titlen ”Landsdækkende undersøgelse af de kommunale borgerrådgivere”. Undersøgelsen konkluderede:

”Den landsdækkende undersøgelse understreger borgerrådgiverfunktionens rolle i at styrke borgernes position og tillid til kommunen. Den viser, at borgerrådgiverne bidrager til mere klar kommunikation mellem borger og kommune, forbedrer sagsbehandlingen og hjælper med at navigere i komplekse administrative systemer. Særligt borgerrådgivernes evne til at fungere som brobyggere ved konflikter eller misforståelser og bidrag til organisatorisk læring og forbedring af sagsbehandlingen kan fremhæves.

Undersøgelsen viser en høj grad af tilfredshed med borgerrådgiverfunktionerne hos både borgere og ansatte og bekræfter borgerrådgivernes rolle i at styrke retssikkerheden og forbedre kommunikationen mellem borgere og kommuner.

Resultatet er meget tilfredsstillende i forhold til borgerrådgivernes målopfyldelse og stærkt motiverende i forhold til at fortsætte og udvikle arbejdet med at bygge bro mellem borgere og kommuner.

Undersøgelsen indikerer, at de mange nye borgerrådgiverfunktioner er kommet godt fra start, og der er således gode argumenter for fortsat at fokusere på at udvikle og understøtte borgerrådgiverfunktionerne, så de kan bidrage endnu mere effektivt til at sikre borgernes rettigheder og adgang til hjælp.”

Hele undersøgelsen kan rekvireres ved anmodning til borgerrådgiveren.

”Langt de fleste afgørelser som kommunen træffer kan påklages til Ankestyrelsen og en del af mit arbejde består i at vejlede og hjælpe borgerne med udformningen og forløbet omkring sådanne klager.”

”Jeg læser også tallene på de forskellige Danmarkskort fra Social- og Boligministeriet, men meget fremgår dog ikke af disse tal.”

Om at klage til Ankestyrelsen

Langt de fleste afgørelser som kommunen træffer kan påklages til Ankestyrelsen og en del af mit arbejde består i at vejlede og hjælpe borgerne med udformningen og forløbet omkring sådanne klager.

Ankestyrelsen har i deres vurdering en række reaktionsmuligheder som ikke betyder det samme. Ankestyrelsen kan:

Afvise en klage, fx hvis Ankestyrelsen ikke er rette klagemyndighed eller hvis klagen er indgivet for sent.

Stadfæste, hvilket betyder at Ankestyrelsen er enige i kommunes afgørelse og kommunens afgørelsen derfor står ved magt.

Hjemvisning, hvilket betyder at kommunen skal træffe en ny afgørelse. Denne reaktion benyttes fx ved alvorlige mangler i sagsbehandling. Det kan fx være at Ankestyrelsen vurderer at der mangler vigtige sagsoplysninger i sagen. Denne reaktion kan også benyttes, hvis der under klagesagens behandling er kommet nye væsentlige oplysninger ind, som kommunen ikke har haft mulighed for at tage med i deres oprindelige vurdering af sagen.

En hjemvisning betyder i praksis, at kommunen skal se på hele sagen på ny. Den nye afgørelse som kommunen træffer efter en hjemvisning, kan i princippet godt få samme resultat (bundlinjen) som den oprindelige afgørelse, men kommunen er naturligvis forpligtet til at inddrage/rette op på de mangler som Ankestyrelsen har gjort opmærksom på, fx indhente nye vigtige sagsoplysninger. En hjemvisning er derfor ikke altid det samme som, at resultatet (bundlinjen) af den oprindelige afgørelse bliver ændret i den nye afgørelse.

Ændring: Ankestyrelsen er uenige i kommunes afgørelse og ophæver derfor den oprindelige afgørelse fra kommunen og træffer selv en ny afgørelse. Der findes variationer af denne reaktion, hvor Ankestyrelsen fx kun er delvist uenige i kommunens afgørelse og derfor kun ændrer på en del af resultatet (bundlinjen) i afgørelsen. Denne reaktion benyttes ikke helt så ofte i praksis, men når den benyttes så betyder det, at Ankestyrelsen har vurderet af kommunes oprindelige afgørelse var forkert.

Jeg oplever nogle gange at politikerne og pressen har et stort fokus på statistik fra Ankestyrelsen, og jeg forstår det sådan set godt. Jeg læser også tallene på de forskellige Danmarkskort fra Social- og Boligministeriet, men meget fremgår dog ikke af disse tal. Eller som ministeriet selv skriver på deres hjemmeside:

"En del klager når ikke videre end til genvurderingen før end en god løsning findes, og jeg fristes til at sige: "Heldigvis for det"."

"Som afgørelsesmyndighed bør man, efter min vurdering, være særligt opmærksom på, hvor ofte afgørelser ændres under genvurderingsprocessen og årsagerne hertil."

*"Omgørelsesprocenten fortæller derfor noget om rigtigheden af den del af kommunens afgørelser, der påklages til Ankestyrelsen, **men fortæller ikke noget om den generelle kvalitet af kommunernes sagsbehandling. Kortet viser således ikke, om der er fejl og mangler i de sager, som der ikke klages over. Ligeledes vil afgørelsen i en del af sagerne, som hjemvises, ikke nødvendigvis ændres som følge af yderligere oplysninger mv.**"*

Her kommer ministeriet selv ind på det mørketal som kan findes i de afgørelser som ikke påklages. Et andet vigtigt sted at se på kvaliteten af en kommunes afgørelser er ved genvurderingen i de sager som påklages.

For før en sag ender hos Ankestyrelsen sker der en genvurdering hos kommunen, hvor en del afgørelser ændres eller tilpasses. Hvor sagsoplysningsdelen fx genoptages på baggrund af bemærkninger fra borgerne i klagen, eller hvor der indbydes til en god dialog borger og kommune imellem, for at se om man ikke kan nå til enighed indenfor lovgivningens rammer. En del klager når ikke videre end til genvurderingen før end en god løsning findes, og jeg fristes til at sige: "Heldigvis for det". For sagsbehandlingstiderne hos Ankestyrelsen er desværre lange og mange borgere kan ikke holde til at vente herpå, da udfordringerne som de har søgt om hjælp til består nu og her.

Som afgørelsesmyndighed bør man, efter min vurdering, være særligt opmærksom på, hvor ofte afgørelser ændres under genvurderingsprocessen og årsagerne hertil. For en ændring her, er jo reelt også et tegn på at den oprindelige afgørelse/sagsbehandling ikke var kommet rigtigt i mål i første omgang.

Nogle sager ender fortsat efter en kommunal genvurdering hos Ankestyrelsen. Dette kan fx skyldes at retstilstanden på området er uklart og kommunen har brug for at Ankestyrelsen udtaler sig om emnet. I sådanne situationer vil kommunen ofte vælge at fastholde den oprindelige afgørelse under genvurderingen og derfor sende sagen til Ankestyrelsen for at få be- eller afkræftet om man har ret i sin fortolkning af gældende ret.

Når sagen ender i Ankestyrelsen kan det også skyldes, at borgeren ønsker at benytte sig af denne retssikkerhedsgaranti, uanset om genvurderingen har ført til at borgeren har fået delvist medhold i sin klage. Sagen vil også ende i Ankestyrelsen i de situationer, hvor borgeren ikke har fået medhold i klagen under genvurderingen.

Uanset grunden, så er det vigtigt at have fokus på det gode samarbejde borger og kommune imellem, også i de sager hvor man afventer en vurdering fra Ankestyrelsen.

"Borgerrådgiveren kan på eget initiativ foretage undersøgelser af kommunens sager, sagsgange og sagsbehandling, såfremt det vurderes, at det vil være i overensstemmelse med formålet med borgerrådgiverfunktionen."

Egen drift undersøgelse

I 2024 har jeg udarbejdet min første egen drift undersøgelse som borgerrådgiver.

Vedtægten for Borgerrådgiveren i Varde Kommune § 9, stk. 2, giver borgerrådgiveren en hjemmel hertil:

"Borgerrådgiveren kan på eget initiativ foretage undersøgelser af kommunens sager, sagsgange og sagsbehandling, såfremt det vurderes, at det vil være i overensstemmelse med formålet med borgerrådgiverfunktionen."

Hvilket jeg vurderede var relevant i forhold til emnet:

Tabt arbejdsfortjeneste, barnets lov § 87.

Baggrunden for netop dette emne var, at jeg som borgerrådgiver har været inde over en del sager, hvor jeg enten har bistået forældrene i ansøgningsprocessen, i klageprocessen, ved genvurderinger, eller på anden måde bistået forældrene i deres dialog med Børn og Familie, Specialafdelingen, i anledning af denne type sager.

Jeg har som følge heraf i mine årsberetninger for 2022 og 2023 anbefalet forvaltningen at have fokus på ordentlighed i sagsbehandlingen (2022) og på sagsbehandlingstiden (2023). I 2024 har emnet også fyldt en del i de henvendelser som jeg har modtaget fra borgerne.

Omfanget af min egen drift undersøgelse fastsatte jeg til en gennemgang af afgørelser truffet i første kvartal 2024, hvor der var "sket noget nyt" - Dvs. alle førstegangsafgørelser og alle opfølgningssager hvor der blev ændret i omfanget af den tabte arbejdsfortjeneste. Det betød at jeg gennemgik 21 sager, fordelt på 9 førstegangsafgørelser og 12 opfølgningssager.

Som baggrundsmateriale havde jeg bedt forvaltningen oplyse mig om nogle nøgletal for antallet af afgørelse på området for 2023. I den forbindelse fik jeg et dataark og en besvarelse fra Børn og Familie, Specialafdelingen, hvoraf bl.a. fremgår:

"Med udgangspunkt i Borgerrådgiverens anmodning kan forvaltningen konkludere følgende:

I 2023 har forvaltningen samlet set truffet 161 afgørelser om Tabt Arbejdsfortjeneste jf. Servicelovens § 42. Af dette tal fremgår både afgørelser om bevilling eller afslag/delvist afslag på forældrenes ansøgning om støtte.

Af det samlede antal afgørelser, modtog forvaltningen 37 klager. Når forvaltningen modtager en klage over påtænkt afgørelse, foretages der en genvurdering af det

grundlag hvorpå den påtænkte afgørelse er truffet. I denne genvurdering kan der indgå nye oplysninger. Forvaltningen vægter nu eventuelle nye oplysninger og de kendte oplysninger, i en ny vurdering.

Denne vurdering har i 14 tilfælde medført at forvaltningen har omgjort den påtænkte afgørelse. I 15 tilfælde har forvaltningen fastholdt den påtænkte afgørelse, og videresendt afgørelsen til videre behandling i ankestyrelsen. I 8 tilfælde har forældrene valgt tilbagetrække deres klage i genvurderingsprocessen.

Det bemærkes, at klager ændret ved genvurdering ikke nødvendigvis medfører, at der er meddelt fuldt medhold ift. det ansøgte, men at der er fremkommet væsentlige nye oplysninger i genvurderingsfasen, som afføder en ny afgørelse.

Forvaltningen kan konkludere at under 10% af det samlede antal afgørelser i 2023, henholdt til Tabt Arbejdsfortjeneste jf. serviceloven § 42, behandles i Ankestyrelsen.

Når fokus rettes mod første kvartal 2024, kan forvaltningen konkludere, at der samlet er truffet 32 afgørelser om Tabt Arbejdsfortjeneste, nu efter Barnets Lov § 87.

Forvaltningen har i denne periode modtaget 1 klage. Denne klage har medført en omgørelse af den påtænkte afgørelse i genvurderingsprocessen. Det betyder, at forvaltningen ikke har sendt nogle afgørelser til behandling i Ankestyrelsen i første kvartal 2024.”

Min egen drift undersøgelse førte til følgende resultat:

”Af de 21 sæt sagsakter jeg har gennemgået i min egen drift undersøgelse, var der 4 sager med en sagsbehandlings-tid ud over hvad jeg vurderer må anses som rimelig.”

”Borgerrådgiverens konklusion og opmærksomhedspunkter

Af de 21 sæt sagsakter jeg har gennemgået i min egen drift undersøgelse, var der 4 sager med en sagsbehandlingstid ud over hvad jeg vurderer må anses som rimelig. Sagsbehandlingstiden i de 4 sager var mellem 7 mdr. og 1 år fra ansøgning til endelig afgørelse. Eksempelvis var der en sag hvor der fra ansøgning og indtil afgørelse gik knapt 7 måneder, hvorunder sagen ”lå stille” hos forvaltningen i de første ca. 6 måneder.

Som supplement dertil bemærkes, at et større fokus på åbenhed og gennemsigtighed overfor ansøger (borger) vurderes at kunne medvirke til at skabe mere tillid mellem borgeren og forvaltning i de sager hvor sagsbehandlingen trækker ud. Det anbefales derfor, at have bedre fokus på at følge Folketinget Ombudsmand anbefaling om, at såfremt sagen ikke kan afgøres indenfor kortere tid, så skal borgeren gives en underretning med oplysninger om, hvorpå sagen beror og hvornår en afgørelse kan

forventes, jf. Folketingets Ombudsmands myndighedsguide overblik #11 om sagsbehandlingstid.

Ved min gennemgang af sagerne så jeg i 2 tilfælde afgørelser, hvor der i selve afgørelsens tekst var afsnit som beskrev formålet/målet med bevillingen af tabt arbejdsfortjeneste med angivelser af, at der skulle arbejdes henimod optrapning af timer i skole/arbejdes med barnets psykiske udfordringer/arbejdes på at barnet på sigt kan passes af andre end forældrene m.v. I den ene afgørelse fremgik også et afsnit som pålagde skolen opgaver henimod at støtte barnet. Af samme afgørelse fremgik det ligeledes, at forvaltningen ved opfølgning på afgørelsen om tabt arbejdsfortjeneste, ville følge op på udviklingen i de beskrevne formål.

"Jeg skal på det kraftigste anbefale, at man i selve afgørelsen om tabt arbejdsfortjeneste ikke går udover hvad der i bestemmelsen er hjemmel til."

Jeg skal på det kraftigste anbefale, at man i selve afgørelsen om tabt arbejdsfortjeneste ikke går udover hvad der i bestemmelsen er hjemmel til. Barnets lov § 87 regulerer alene, hvorvidt betingelserne for at udbetale en ydelse til dækning af det indtægtstab som forældrene måtte have i forbindelse med en nødvendig pasning af barnet i hjemmet, er tilstede. Såfremt man fra Børn og Familien afdelingen vurderer, at det er relevant at sætte ind med målsætninger og følge op herpå overfor forældrene eller skolen for at sikre barnets fremadrettede udvikling, så skal hjemlen hertil søges andet steds end i barnets lov § 87.

Af 2023 tallene fremgår det, at ud af de 37 klagesager der var, så ændrede forvaltningens selv resultatet af afgørelsen i genvurderingsfasen i 14 tilfælde (knap 38%). Som det fremgår af forvaltningens besvarelse, jf. bilag 2, så skyldes dette at der under genvurderingen er fremkommet væsentlige nye oplysninger.

Jeg anbefaler, at Børn og Familie, Specialafdelingen, generelt er nysgerrig på dette tal, og gør sig nogle overvejelser over om tallet eventuelt kan dække over, at kommunen ikke altid er grundig nok i oplysningsfasen af sagerne. Eller om afdelingen til fulde formår at skabe de bedste rammer for at forældrene/barnet kan medvirke under sagsoplysningsdelen.

Når så stor en del af afgørelserne i klagesagerne under genvurderingen viser, at der findes væsentlige oplysninger som kommunen ikke har formået at få tilvejebragt forud for at der er truffet en afgørelse, så kunne det være nærliggende at antage, at der

potentielt kan gemme sig et mørketal i de ikke påklagede sager, hvor der ligeledes mangler sagsoplysninger og som derfor potentielt kan indeholde ukorrekte afgørelser.

Min gennemgang af den ene klagesag fra 1. kvartal 2024 underbygger ovenstående. I sagen var der væsentlige mangler i den oprindelige afgørelse i form af bl.a. manglende indhentede nye lægelige sagsoplysninger. Afgørelsen havde også andre mangler i form af bl.a. mangelfuld begrundelse. Forvaltningen rettede selv op på disse mangler ved genvurderingen, efter at forældrene havde gjort opmærksom herpå i deres udførlige klage.”

Hele Egen drift undersøgelsen, herunder forvaltningens bemærkninger og dataark, vil blive offentliggjort på kommunes hjemmeside sammen med denne årsberetning.

Opfølgning på borgerrådgiverens anbefalinger fra årsberetningen 2023

I årsberetningen 2023 kom jeg med 4 anbefalinger til fokusområder fordelt på 3 forskellige afdelinger.

I de følgende afsnit følger jeg op på hvilke tiltag jeg selv har observeret eller medvirket til på baggrund af anbefalingerne, samt afdelingsledernes egne beskrivelser af hvilke tiltag de har gjort.

Jobcenteret

Anbefalingen fra 2023 havde følgende ordlyd:

"Flere borgere har overfor mig udtrykt en variation af forvirring/utryghed ved den vejledning som de modtager. Anbefaling om øget fokus på at afslutte møder med borgerne med at forventningsafstemme, så borger ved hvad der sker i sagen her og nu, samt indenfor den nærmeste fremtid."

Borgerrådgiverens bemærkninger:

I marts 2024 afholdt jeg et statusmøde med Jobcenterchefen om vores samarbejde og her blev det besluttet, at jeg skulle komme ud og undervise hele Jobcenteret i vejledningspligten i april 2024 med afsæt i min anbefaling i årsberetningen 2023.

Jeg har i 2024 ikke set samme tendens til forvirring/utryghed hos borgerne i forlængelse af deres møde med Jobcenteret. Jobcentersager fylder stadig en del i de henvendelser som jeg får fra borgerne, men udfordringen mht. tydelig vejledning vurderer jeg som løst.

Jobcenterets bemærkninger v. Konst. arbejdsmarkedschef:

"Vi har i afdelingerne sat fokus på vigtigheden af, at det i forbindelse med afslutning af møder skal være tydeligt for borgeren, hvad der er aftalt, og hvad der skal ske efterfølgende. Derudover er vi opmærksomme på at få snakket med borgerne om, at de altid selv kan tilgå "Min plan", hvor de kan se, hvad der er aftalt, hvis de kommer i tvivl.

Vi arbejder kontinuerlig med reel borgerinddragelse og har et samarbejde med Center for Udvikling af Borgerinddragende Beskæftigelsesindsatser (CUBB) fra Aalborg Universitet. I det samarbejde er der blandt andet blevet sat spot på betydningen og oplevelsen af "død tid" (ventetid), som særligt borgere med langvarige og komplekse sager kan opleve. Her kan der set fra vores side ske forskellige sagsbehandlingsskridt i

forhold til afklaring af sagen, men set fra borgerens side kan det opleves som om, at der ikke sker noget, fordi borgerens situation ikke ændrer sig. Og her bliver kommunikationen om, hvad der sker i den "døde tid" særlig vigtig."

Børn og Familie

Anbefalingerne fra 2023 havde følgende ordlyd:

"Hen over året er der sket en generel forlængelse af sagsbehandlingstiden i bl.a. sager om tabt arbejdsfortjeneste, samt andre afgørelser fra Specialafdelingen. Anbefaling om at nedbringe den gennemsnitlige sagsbehandlingstid."

"Øget fokus på rettidig tværgående og helhedsorienteret forberedelse af overgange fra barn til voksen, for unge med betydelig og varig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne."

Borgerrådgiverens bemærkninger:

Chefen for Børn og Familie og jeg har mødtes ca. en gang om måneden og afholdt statusmøder. På disse møder har jeg orienteret omkring hvorvidt jeg fortsat ser udfordringer af samme type som beskrevet i anbefalingerne, herunder fx lang sagsbehandlingstid i sager om tabt arbejdsfortjeneste. Jeg har ligeledes orienteret om, hvilke andre forbedringspotentialer jeg løbende har observeret, herunder fx et fokus på hvem der er rette adressat på afgørelser og på at have fokus på tonen (procesretfærdighed) i mødet mellem borgeren og forvaltningen.

Det er min vurdering, at afdelingen fortsat ikke til fulde har formået at nedbringe sagsbehandlingstiden i alle sager om tabt arbejdsfortjeneste til et rimeligt niveau. Jeg har løbende hen over året været i kontakt med en række familier som venter på afgørelser med en sagsbehandlingstid langt ud over de politisk vedtagne 16 uger.

Jeg har i 2024 ikke modtaget særligt mange henvendelser som er centreret omkring overgange fra barn til voksen, og i de henvendelser jeg har modtaget, har jeg ikke set de samme udfordringer som tidligere. Jeg konkluderer på baggrund heraf, at Børn og Familie afdelingen nu har et godt fokus på en tværgående og helhedsorienteret forberedelse af overgangen fra barn til voksen.

Chefen for børn og Families bemærkninger:

"Der er i 2024 en forøget sagsbehandlingstid, blandt andet som følge af øget antal samt øget kompleksitet i ansøgningerne. På trods af en intern opnormering er det ikke lykkedes at overholde sagsbehandlingstiden. Der udarbejdes pt en analyse af analyse afdelingen, hvor afdækning af mulighederne for nedbringelse af sagsbehandlingstiden. Der planlægges at Borgerrådgiver deltager i workshop vedr. gentænkningen af sagsbehandlingen.

Det tværgående koordinerende team har intensiveret samarbejdet i overgangen fra barn til voksen og derfor indstiller sager til 1. gangsbehandling ved det 16 år. Sager som opstarter (nye sager) mellem 16 og 18 år fremlægges i UK når de vurderes senere at kunne være omfattet af støtte efter voksenbestemmelserne og altså snarest muligt derefter. Via Brugerpanelet har der været afholdt brugerpanelmøde med deltagelse af forældre til børn tilknyttet specialområdet med emnet overgangen fra barn til voksen."

Social og Sundhed

Anbefalingerne fra 2023 havde følgende ordlyd:

"Anbefaling om øget fokus på vigtigheden af at tage korte referater ved de indledende/uformelle vejledningsskøder, med henblik på overholdelse af notatpligten, idet det kan konstateres, at oplysninger fra disse møder senere hen i sagsbehandlingen ofte danner grundlag for afgørelser."

Borgerrådgiverens bemærkninger:

I april 2024 mødtes jeg med lederne fra Social og Sundhed, både Socialchefen, Ældrechefen og de to myndighedsledere. Her satte jeg lidt flere ord på min anbefaling og beskrev nogle af de situationer hvor borgerne havde kontaktet mig og jeg var blevet opmærksom på at der her lå et forbedringspotentiale.

I 2024 har jeg ikke set samme udfordring i forhold til overholdelse af notatpligten og dette tager jeg som et udtryk for, at afdelingerne nu har et godt fokus herpå.

Ældrechefens bemærkninger:

"Ledelsen ved Ældre og Sundhed, myndighed, har indskærpet overfor sagsbehandlerne, at der er notatpligt – også ved uformelle vejledningsskøder.

Der har endvidere været brugt et Personale møde på, at Borgerrådgiver har givet afdelingen et oplæg om "God Sagsbehandling", som afdelingen efterflg har brugt i konkrete sager."

Myndighedslederen fra Social og Handicap afdelingens bemærkninger:

" På baggrund af anbefalingerne fra borger rådgiver kan vi meddele at vi er opmærksomme på relevante notater og referater når vi vejleder og rådgiver borgere i sagerne.

Dog står dette sjældent alene, da udredningsarbejdet er det primære forud for at træffe de rette afgørelser.

Heri indgår evt. relevante notater og referater."

Borgerrådgiverens anbefalinger

I det følgende vil borgerrådgiveren på baggrund af de henvendelser der er modtaget i 2024, og de erfaringer der er gjort i perioden, komme med en række anbefalinger til fokusområder.

For forståelsen heraf er det dog vigtigt at påpege at borgerrådgiverfunktionen kun ser en meget lille andel af det samlede antal sager i kommunen. Mit grundlag udgør alene 402 henvendelser fordelt over det forgangne år, men der tegner sig alligevel på visse områder et billede af nogle generelle udfordringer.

Formålet med disse anbefalinger er at påpege nogle områder, hvor jeg ser en mulighed for at Varde Kommune kan blive endnu bedre i fremtiden.

Børn og Familie:

Fokus på tonen i mødet mellem borgeren og kommunen, herunder på at møde borgerne åbent, nysgerrigt og imødekommende.

Anbefaling fra 2023 som forsætter i 2024:

Børn og Familie:

Fokus på at nedbringe sagsbehandlingstiden i sager om tabt arbejdsfortjeneste, således at sagsbehandlingstiden i de enkelte sager ikke overstiger de politisk vedtagne 16 uger.

Borgerrådgiveren står til rådighed, såfremt ovenstående anbefalinger giver anledning til at afdelingerne ønsker undervisning i de bagvedliggende regler og retssikkerhedsmæssige principper som ligger til grund for mine anbefalinger.

”Der er masser af faglighed, ordentlighed og godt menneskesyn blandt medarbejderne i Varde Kommune.

...

Men man kan altid blive lidt bedre...”

Afsluttende bemærkninger

Mine afsluttende bemærkninger har de sidste to år bestået af ros og et udtryk for stolthed i forhold til at være borgerrådgiver i en kommune som Varde og i år er ingen undtagelse, også selv om jeg dermed risikerer at komme til at gentage mig selv.

Der er masser af faglighed, ordentlighed og godt menneskesyn blandt medarbejderne i Varde Kommune.

Men man kan altid blive lidt bedre og det er et af formålene med mit daglige arbejde som borgerrådgiver, også i 2025.

Yderligere læsning

Læs mere om borgerrådgiverfunktionen på kommunens hjemmeside:

[Borgerrådgiver - Varde Kommune](#)

her finder du også årsberetningerne for 2022 og 2023:

[Borgerrådgiverens årsberetning 2022](#)

[Borgerrådgiverens årsberetning 2023](#)

Folketingets Ombudsmands myndighedsguide:

[Myndighedsguiden | Folketingets Ombudsmand](#)