



Borger- rådgiverens årsrapport

2025

Indhold

1. Forord	3
2. Tilgang til opgaven	4
3. Årets henvendelser i 2025	5
3.1 Henvendelser fordelt på type og fagcenter	5
3.1.1 Vejledning	6
3.1.2 Udredning	6
3.1.3 Klage	7
3.2 Hvad borgerne efterspørger	7
4. Opfølgning på anbefalinger fra 2024	8
1. Fortsat fokus på den gode kommunikation med borgeren	8
2. Fokus på at styrke vejledningen i aktindsigtssager	11
3. Fokus på koordinering af sager og vejledning af forældre i sager om bekymrende skolefravær eller skolevægning	12
5. Anbefalinger til fremtidige fokusområder	13
1. Fortsat fokus på at styrke notatpligten	13
2. Fokus på pligten til at vejlede	14
6. Borgerrådgiverens øvrige aktiviteter	16
7. Odsherred Kommunes whistleblowerordning	17
Årets henvendelser til whistleblowerordningen	17
Slutnote - opgørelse af henvendelser til Borgerrådgivningen i hele tal	19
Antal henvendelser i 2025	19
Samlet antal henvendelser i 2025	19

1. Forord

Borgerrådgiverens årsrapport for 2025 dækker perioden fra 1. januar til 31. december 2025 og giver et samlet overblik over de henvendelser, jeg har modtaget i det forløbne år.

Formålet med en årsrapport er at orientere Byrådet om årets henvendelser til Borgerrådgivningen og komme med betragtninger og anbefalinger til at forbedre kommunens praksis¹.

Jeg indleder rapporten med en kort beretning om min tilgang til opgaven. Så følger en opgørelse over alle henvendelser i 2025 med kommentarer. Derefter beskriver jeg de initiativer, som administrationen har taget på baggrund af anbefalingerne fra min årsrapport for 2024. Og endelig giver jeg mine anbefalinger til fremtidige fokusområder som en konklusion på henvendelserne til Borgerrådgivningen i 2025.

Til sidste i rapporten orienterer jeg om årets henvendelser til Odsherred Kommunes whistleblowerordning, idet Byrådet har udpeget borgerrådgiverfunktionen til også at være kommunens whistleblowerenhed.

Odsherred, maj 2026

Louise Hare

Borgerrådgiver

¹ Via følgende link til dagsordenen for 22. juni 2021 punkt 119 ses den vedtægt, som Byrådet har vedtaget for borgerrådgiverfunktionen: dagsordener.odsherred.dk/vis?id=8597f657-82b1-4baa-a119-d775f7821c21

2. Tilgang til opgaven

Borgere² i Odsherred Kommune kan frit møde op uden forudgående aftale i Borgerrådgivningen på mandage og torsdage på henholdsvis biblioteket i Nykøbing og i Asnæs. Tanken bag er, at biblioteket udgør et neutralt rum, modsat fx et mødelokale på rådhuset eller på et administrationscenter.

Mange borgere møder blot op, mens andre vælger at bestille tid til et møde. Jeg tager også på hjemmebesøg, hvis en borger er dårligt gående, lider af angst eller lignende. Borgerne kan yderligere træffe mig på mail eller telefon (uden faste tider). Det er via telefonen, jeg modtager flest henvendelser.

Den vejledning og rådgivning jeg yder i Borgerrådgivningen, er lige så forskelligartet som de mennesker, der kommer ind ad døren. Når en borger henvender sig til mig, tager jeg altid udgangspunkt i borgerens egen oplevelse af situationen. Det er meget forskelligt, hvilke skridt det efterfølgende afføder. Det kan være alt lige fra en hurtig telefonsamtale til en længerevarende og løbende kontakt til borgeren med flere møder, gennemgang af til tider mange sagsakter og dokumenter samt kontakt til en eller flere medarbejdere og ledere i administrationen.

Fælles for alle henvendelser er dog, at min tilgang er baseret på dialog. Den dialogbaserede tilgang kommer også til udtryk i samarbejdet med administrationen, hvor min opgave ofte er at udrede en sag, som borgeren oplever er gået i hårdknude, hvor dialogen er gået i stå eller ikke er til at overskue. Der er ofte mange følelser på spil for borgeren, hvor administrationen ofte ser nøgternt på sagen med "myndighedsbriller". Her bliver det afgørende at kunne være det led, der får borgernes henvendelser gjort til noget, som det pågældende center kan handle på, fx i form af at løfte en vejledningspligt, kommunikere en forventet sagsbehandlingstid m.v.

Borgerne jeg møder, har brug for mere eller mindre håndholdt vejledning og rådgivning. Jeg tager altid udgangspunkt i, at de borgere, der kan selv, skal selv. Hvor nogle borgere blot har brug for vejledning for at kunne tage sagen i egen hånd, har andre brug for en mere intensiv rådgivning og hyppig kontakt, hvor vi sammen fx kigger en hel sag igennem og udreder, hvad der er på spil.

Med baggrund i overstående tilgang deler jeg henvendelserne op i tre kategorier:

- Vejledning
- Udredning
- Klage

Om en sag hører til den ene eller den anden kategori, hænger sammen med borgernes ønske, kombineret med at jeg forsøger at finde den egentlige årsag til borgerens henvendelse eller ønske om at klage. Endelig er opdelingen også et udtryk for, hvor meget borgeren er i stand til at gøre på egen hånd.

² "Borger" skal forstås som juridisk person. Borgerrådgivningen er et tilbud til både borgere, virksomheder og foreninger. Når jeg skriver "henvendelse fra borgere", så kan der dermed også være tale om en henvendelse fra en virksomhed eller en forening.

3. Årets henvendelser i 2025

Som borgerrådgiver er det min opgave at hjælpe borgere, der på den ene eller anden måde føler sig klemte i det kommunale system. Det kan være, at borgeren ikke forstår indholdet i en afgørelse, eller at borgeren ikke mener at have fået svar på sine spørgsmål. Det kan også være, at der i sagsforløbet er sket fejl af indgribende karakter for den enkelte borger.

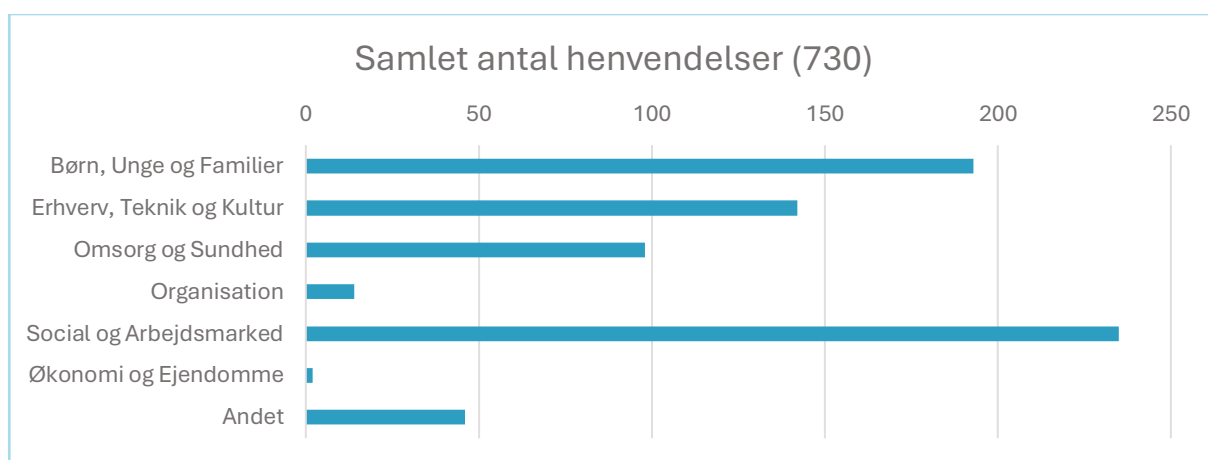
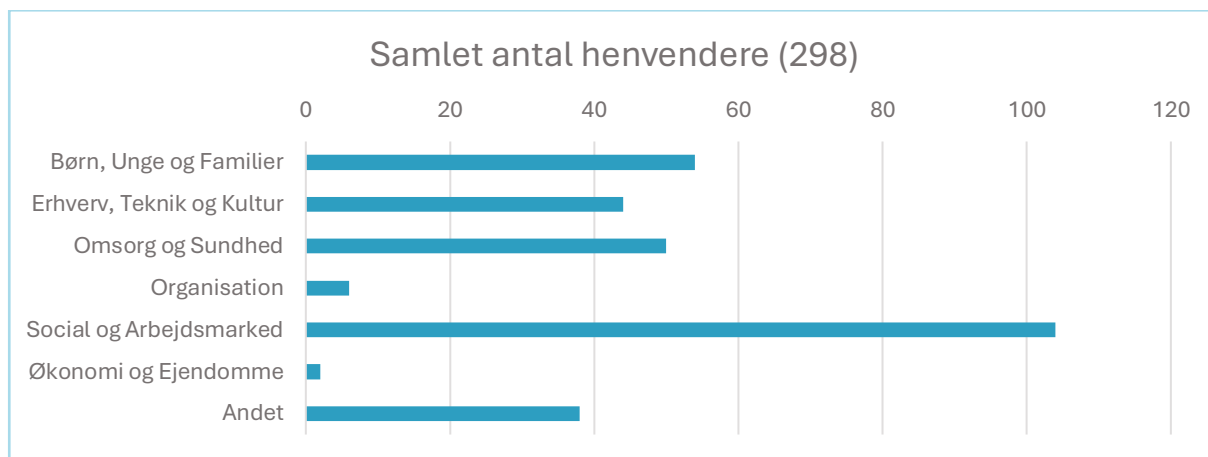
Når jeg henvender mig i kommunens administration, mødes jeg med velvilje og med et ønske om at løse de problemer, som borgeren står med. Det er et godt udgangspunkt, når vi skal forsøge at genskabe dialogen mellem en borger og kommunen.

Det er også min opgave at medvirke til at forbedre sagsbehandlingen, og her kan den enkelte borgers henvendelse komme mange borgere til gavn, når kommunen bruger den til læring og som afsæt for udvikling af borgerbetjeningen.

Borgernes stemme er en vigtig kilde til, hvordan kommunens kommunikation og sagsbehandling opleves udefra – og den stemme fortjener stor opmærksomhed.

3.1 Henvendelser fordelt på type og fagcenter

I alt har 298 borgere henvendt sig til Borgerrådgivningen i 2025 (henvendere). Disse har samlet set udgjort 730 henvendelser i 2025ⁱ. Sagerne fordeler sig sådan her i antal på fagcentre:



Når man sammenholder tallene fra de to tabeller, kan man fx se, at selvom antallet af borgere, der har henvendt sig om en sag i Center for Børn Unge og Familier, kun udgør 54 borgere, der har henvendt sig til Borgerrådgivningen, så udgør de i alt 193 henvendelser. Årsagen til den meget hyppige kontakt i nogle sager er, at nogle borgere har brug for vejledning og rådgivning gennem en længere proces, der fx inkluderer dels klagevejledning, dels generel vejledning om mulighederne for eksempelvis aktindsigt og endelig brug for opbakning i processen, som kan være et hårdt og opslidende forløb for den enkelte borger, især hvis borgeren også er udfordret på andre parametre.

3.1.1 Vejledning

En lang række borgere henvender sig til Borgerrådgivningen og får vejledning til at komme videre med deres utilfredshed eller uafklarethed på egen hånd. Det kan fx være en borger, der ønsker at vide, hvor han skal indgive en klage, som han har skrevet. Det kan være en borger, der ønsker at kende en sagsbehandlingstid på et bestemt fagområde. Eller det kan være en borger, der ikke ved, hvor han skal starte og slutte i sin kontakt til kommunen.

Disse sager afslutter jeg som regel med en enkelt telefonsamtale, mail eller personlig kontakt. Udgangspunktet er som nævnt, at de borgere, der selv har ressourcerne, selv skal håndtere egen sag uden min indblanding.

Der er dog masser af vigtigt input i vejledningssamtalerne. Når en håndfuld borgere fx i samme uge har henvendt sig og spurgt til sagsbehandlingstiderne på et bestemt fagområde, så bliver jeg nysgerrig. Er det fordi, kommunen ikke er tydelig nok i sin kommunikation om sagsbehandlingstiderne på det givne fagområde, eller kan det være, at sagsbehandlingstiden ikke bliver overholdt?

En større sag kan også starte som en vejledningssag, hvor borgeren så kontakter Borgerrådgivningen igen, fordi borgeren ikke selv kan komme videre på egen hånd, fx fordi dialogen med en afdeling er sandet til. Her fører borgerens fornyede henvendelse ofte til, at jeg gennemgår sagen og udreder, hvad der er på spil, og efterfølgende går i dialog med afdelings- eller centerledelsen.

3.1.2 Udredning

En udredning af en sag starter ofte med, at borgeren kontakter Borgerrådgivningen med et ønske om at klage, men hvor netop udredningen af sagen og dialogen med borgeren almindeligvis ender med, at borgeren oplever det hensigtsmæssigt med en anden tilgang. Mit engagement i sagen kommer derfor i disse sagstyper ofte ikke til centrenes kendskab, fordi borgeren med nye redskaber i hånden formår at løse sagen på egen hånd efter endt vejledning og rådgivning.

En sag kan dog godt starte som en udredende opgave, men herefter ende i en klage. Det kan der være mange årsager til. Måske ender det med, at grobunden for dialog om en løsning af borgerens henvendelse er udtømt, måske starter sagen som en udredning, der viser, at borgeren med rette har en række klagepunkter, der skal vurderes af en klageinstans, fx Ankestyrelsen, Nævnenes Hus eller lignende.

Der er ingen tvivl om, at langt de fleste af disse sager, samt klager i det hele taget, kommer fra borgere, der har en sag inden for det sociale område. Også her viser mine opgørelser, at der er stor lydhørhed fra administrationens side. Det kan man bl.a. udlede af, at jeg har haft samlet 97 henvendelser, hvor borgeren i udgangspunktet kommer for at få hjælp til at klage, men hvor kun de 11 af sagerne resulterer i en egentlig klage til eller over administrationen (se evt. slutnote på nærværende rapports sidste side).

3.1.3 Klage

Der er flere årsager til, at så få af henvendelserne til Borgerrådgivningen resulterer i en egentlig klage. Mange borgere trækker 'klageflaget', fordi det umiddelbart er den indsigelsesmulighed i forhold til en sag, der virker mest tilgængelig, men hvor vejen til målet, fx at opnå en bestemt ydelse, også kan opnås ved en anden tilgang. Det kan fx være at ansøge om en specifik ydelse eller anmode om en bred vurdering af sin sag.

Der er også mange borgere, der "trækker sig" i forhold til at klage, fordi vejen til målet ad den kanal kan forekomme meget lang. Den enkelte kan have et akut behov for en ydelse og "bakke ud" ved oplysning om Ankestyrelsens sagsbehandlingstid. Andre borgere spørger sig selv, om det overhovedet nytter at klage. Og andre igen oplever det at skulle igennem en yderligere "fjern instans" som et uoverstigeligt bjerg. Det er bl.a. her, at Borgerrådgivningen har sin berettigelse³.

3.2 Hvad borgerne efterspørger

Jeg har flere gange overvejet, om jeg i forbindelse med årsrapporter fra Borgerrådgivningen kan dele borgernes henvendelser op efter, hvad borgeren klager over, fx at en sagsbehandlingstid ikke bliver overholdt. Det lykkes mig dog næsten aldrig at finde et eksempel på en sag, hvor man kan udlede, at der kun er en enkelt problemstilling i spil.

Overordnet set kan jeg dog sagtens pege på, hvilke problemstillinger borgerne bringer til torvs. Uanset om der er tale om en byggesag, en miløsag, en hjemmehjælpssag eller en kontanthjælpssag, så er det klart for mig, at der samlet set går nogle problemstillinger igen, som borgerne har ret i at komme med som en utilfredshed.

Essensen er, at når man arbejder med sagsbehandling af en hvilken som helst sag, så har man valgt at arbejde med mennesker. For det er Hansen, der skal bygge et nyt hjem, Jensens landbrug der skal udvides med flere grise, Olsen der ikke længere selv kan holde sit hus rent, og Frederiksen der har mistet sit arbejde og mangler penge til at forsørge sin familie.

Mennesker har grundlæggende et behov for at blive set, hørt og forstået. Det betyder, at sagsbehandling også handler om en forståelse for, at Hansen har drømt om og sparet op til sit drømmehus i mange år, at Jensen har brug for og lyst til at skabe vækst i sin virksomhed, og at Olsen og Frederiksen gerne vil opretholde deres værdighed.

Overordnet set er det en forståelse for betydningen og værdien af kommunens sagsbehandling, som borgerne efterspørger, når de beder om at få en forventet sagsbehandlingstid, at få et svar på en mail med et opklarende spørgsmål inden for få dage, at få at vide hvordan de selv kan bidrage til en sags fremdrift osv.

Fra et borgerrådgiverperspektiv gør borgerne ret i at efterspørge anerkendelse og dialog. For det er dels en del af god forvaltningsskik som foreskrevet af Folketingets Ombudsmand, og dels findes forventningsafstemning og svartider ofte beskrevet i den lovgivningsmæssige ramme, fx offentlighedsloven og forvaltningsloven.

³ Dette havde den uafhængige tænketank Justitia fokus på i 2020 med analyserapporten *Borgerrådgivere – en sikring af borgernes retssikkerhed*. Rapporten kan findes via dette link https://justitia-int.org/wp-content/uploads/2020/10/Analyse_Borgerra%CC%8Adgivere-en-sikring-af-borgernes-retssikkerhed.pdf

4. Opfølgning på anbefalinger fra 2024

Her følger en kort beretning om de tiltag, administrationen har taget på baggrund af borgerrådgiverens årsrapport for 2024:

Tidligere anbefalinger fra 2024 lød:

- Fortsat fokus på den gode kommunikation med borgeren
- Fokus på at styrke vejledningen i aktindsigtssager
- Fokus på koordinering af sager og vejledning af forældre i sager om bekymrende skolefravær eller skolevægring

1. Fortsat fokus på den gode kommunikation med borgeren

Denne anbefaling tog udgangspunkt i en række henvendelserne til Borgerrådgivningen i 2024, hvor borgerne gav udtryk for ikke at blive mødt i deres ønske om kontakt med kommunen, eller at kommunen ikke imødekom dem i selve kontakten. Det betød fx manglende tilbagemeldinger på mails og telefonopkald, længere sagsbehandlingstid end forventet, manglende oplevelse af at blive inddraget i egen sag, manglende forståelse for en sagsgang osv.

Vurderingen ud fra dialogen med borgerne var, at mange af borgernes frustrationer kunne imødekommes ved fx at vejlede borgerne grundigere om en sags forløb, vende hurtigt tilbage på borgernes henvendelser om sagsbehandlingstider, gøre relevante notater om borgernes mundtlige bemærkninger samt sikre borgernes oplevelse af såkaldt procesretfærdighed.

Observationen var også, at jeg som borgerrådgiver aldrig har mødt en eneste medarbejder, der ikke har et ønske om at gøre sit arbejde bedst muligt. Omvendt har jeg mødt en række medarbejdere gennem mine år i jobbet, som har en oplevelse af, at de enten ikke har tid, rammer, kompetencer og/eller struktur til at møde borgeren på den måde, de ønsker.

Hertil bemærker *Center for Organisation*, at der er et fortsat fokus på at understøtte gode organisatoriske rammer for borgerbetjeningen. Det gælder fx:

- Det daglige arbejde med at forbedre hjemmesiden, telefonsystemet, book-en-tid-portalen m.v.
- Indsatsen for at øge alle afdelingernes samarbejde med Servicecentret
- Fokus på at forebygge sygefravær, skabe et attraktivt arbejdsmiljø og imødekomme ønsker om kompetenceudvikling og efteruddannelse blandt medarbejdere, hvilket også understøtter anbefalingen om at styrke kompetencer – særligt i relation til kommunikation og borgerkontakt.

Samtidig arbejder kommunen langsigtet med især det psykiske arbejdsmiljø, herunder opfølgning på påbud inden for Center for Omsorg og Sundhed. Indsatserne har fokus på det "lange seje træk" med at skabe bæredygtige arbejdsvilkår, der også giver medarbejderne bedre forudsætninger for at levere god borgerbetjening. Deri indgår arbejdet i det nye § 17, stk. 4-udvalg for sygefravær, trivsel og arbejdsmiljø.

Center for Omsorg og Sundhed har til anbefalingen bemærket, at der i 2025 er arbejdet målrettet med at styrke kommunikationen og forventningsafstemningen med borgerne. Der er blandt andet fokus på:

- At der er oprettet et nyt kontaktcenter til Hjemme- og Sygepleje, der tager imod alle telefoniske henvendelser fra borgere, pårørende og samarbejdspartnere. Kontaktcenteret skal sikre hurtig og ensartet betjening - enten ved at besvare henvendelsen med det samme eller ved at sende den videre til rette medarbejder.
- Tydelig forventningsafstemning med borgerne, fx i Træningsteamet
- Styrket tværfagligt samarbejde mellem Visitationen og Hjemme- og Sygeplejen, hvor der afholdes tværfaglige borgermøder ved rehabiliteringskonsulenterne, visitatorer samt hjemme- og sygeplejen
- Klar formidling til borgerne om konsekvenserne af den nye ældrelov, herunder rammesætning og formidling af pakker og ydelsers indhold, fx "Stor pakke" og dens betydning for den enkelte borger
- At der på plejecentrene tilstræbes tæt samarbejde med pårørende, herunder gennem velkomstmøder med leder og løbende dialog
- At i Hjælpemiddelteamet er afdelingslederen inde over alle hjemvisninger og afgørelser med henblik på at sikre læring og udvikling.

Generelt oplyser *Center for Omsorg og Sundhed*, at der ledelsesmæssigt er en udtalt åbenhed over for at lære af klager og en bevidst indsats for at modvirke forråelse gennem dialog og refleksion. Dette understøtter en kultur, hvor klager anvendes aktivt til at udvikle kvaliteten af kommunens ydelser.

Tilbage meldingen fra *Center for Social og Arbejdsmarked* er, at der fortsat i 2025 har været fokus på god borgerkommunikation:

Beskæftigelsesindsatsen har siden 2023 arbejdet på at styrke en refleksiv praksis hos beskæftigelsesmedarbejdere, bl.a. via et kompetenceudviklingsforløb i samarbejde med Væksthusets Kompetencecenter. I arbejdet med refleksiv praksis er der bl.a. fokus på at styrke bevidstheden om egen kommunikation og tilgang blandt medarbejderne. Det forventes at styrke en mere anerkendende dialog, hvor borgerne oplever sig hørt og forstået. Samtidig bidrager den refleksive praksis til bedre at kunne tilpasse indsatsen til den enkelte borgers behov. I de kommende år arbejdes der videre med denne kompetenceudvikling i forbindelse med implementering af beskæftigelsesreformen. I dette arbejde vil der være fokus på at opbygge en fælles faglig kultur, og en organisation hvor refleksion og faglighed erstatter standardløsninger.

I Ydelser har der bl.a. været fokus på et øget tværfagligt samarbejde i de sager, som er komplekse, og/eller hvor borgeren har særlige udfordringer i forhold til kontakten med det offentlige. Desuden er den generelle vejledning øget på udvalgte områder for dels at oplyse, dels at få fortalt, hvem man skal tale med, og hvad der ville nedbringe sagsbehandlingstiden vedr. fx dokumentation. Der er fokus på vejledning af de faggrupper, som har den daglige kontakt med de borgere, der erfaringsmæssigt har behov for særlig støtte og vejledning.

På tværs af Center for Social og Arbejdsmarked er der blevet arbejdet med tidlig kontakt i sagsforløb, herunder at kontakte borgeren telefonisk. Det gælder særligt i sager, hvor der træffes afgørelser med væsentlig betydning, og det sker for at sikre forståelse og reducere misforståelser. Der er desuden øget fokus på at kommunikere tydeligt om sagsbehandlingstider og næste skridt i sagsforløbet.

På tværs af centeret er der iværksat konkrete tiltag for at styrke borgerkommunikationen og tilgængeligheden:

- Implementering af Schultz Forum: Borgerne har fået mulighed for at kontakte kommunen via digitale beskeder, som kan journaliseres i fagsystemet. Det reducerer behovet for telefonisk kontakt og gør det lettere for borgerne at komme i dialog med sagsbehandleren. Erfaringen er, at løsningen anvendes aktivt og opleves som mere tilgængelig af borgerne.
- Implementering af Konto-delning - en brugervenlig løsning for at lette dokumentationsprocessen for borgerne.
- Opfølgning på fritidstillæg: Sagsbehandlerne ringer til de borgere, som ikke har indsendt dokumentation, og dermed ikke længere er berettiget til tillægget, og det gør de for at høre nærmere om, hvad grunden hertil er. Der vejledes konkret.
- Oplysning om ferieregler: Centret sender en pjece ud til relevante borgergrupper her i foråret, og vi holder informationsmøde for beskæftigelsesindsatsens medarbejdere om regler/arbejdsgange
- Oplysningskampagne om det nye kontanthjælpssystem: I løbet af 2025 blev der gennemført en oplysningskampagne om det nye kontanthjælpssystem. Se kampagnen her:
dagsordener.odsherred.dk/vis?id=9534777d-de5e-42a9-9b9c-676c60b0d39c&fritekst=kontanthjælp&punktid=4e2bdb70-efe9-408f-9bff-4f6331f806e8

Tilbagemeldingen i forhold til anbefalingen fra *Center for Børn, Unge og Familier* er, at der i 2025 har været igangsat et udviklingsarbejde, der skal føre til en tidligere, mere forebyggende og helhedsorienteret indsats. Et væsentligt element er det helhedsorienterede, der handler om, at centeret skal arbejde koordineret tværfagligt og med fokus på inddragelse af børn, unge og deres familier i egne sager. Denne udvikling sker ikke "over natten", men er et langt sejt træk, idet mange medarbejdere i centeret skal arbejde anderledes sammen, end de har gjort tidligere. Der skal udarbejdes og implementeres nye arbejdsgange og nye kulturer i forhold til samarbejdet og inddragelsen af borgerne.

Et eksempel på, hvordan der arbejdes mere tværfagligt er, at visitation til specialundervisning og behandlings- og specialundervisningstilbud er lagt sammen, så der er et tværfagligt blik på de sager, der bliver indstillet til visitation. Det betyder, at der også kan ske en koordination af indsatser fra de forskellige dele af centeret, hvilket gerne skulle betyde, at børn, unge og familier oplever en samlet indsats fra centeret.

I Familieafdelingen er der et særskilt fokus på sagsgennemgange, der skal sikre dialog mellem leder og børne- og ungerådgiver, så der løbende følges op på, om sagens frister er holdt, og at der er kommunikeret med borger. Der er ligeledes fokus på, at klager ikke alene besvares skriftligt, men at der kan inviteres til et møde, hvor borgeren bliver mødt på en anden måde end ved et skriftligt svar, dvs. med bedre mulighed for dialog.

På børnehandicapområdet i Familieafdelingen er der igangsat et taskforce-forløb med Social- og Boligstyrelsen med henblik på at forbedre sagsbehandlingskvaliteten. Forløbet er desværre forsinket på grund af omlægninger i Social- og Boligstyrelsen, men Familieafdelingen har med en ny leder fra november 2025 sat ekstra fokus på kvalitet i sagsbehandlingen og det gode møde med borgerne.

2. Fokus på at styrke vejledningen i aktindsigtssager

Anbefalingen udsprang af en række henvendelser til Borgerrådgivningen i 2024, hvor borgerne enten undrede sig eller direkte klagede over behandlingen af begæringer om aktindsigt. Som nævnt i sidste års årsrapport er det min oplevelse, at borgerens ønske om aktindsigt ofte har et bredere perspektiv end blot de akter, der alene er i en given afdeling, og at mange udfordringer i disse sager kan løses med mere mundtlig vejledning.

Som jeg også bemærkede sidste år, så imødekommes langt de fleste behandlinger af anmodninger om aktindsigt i Odsherred Kommune efter en fast tilrettelagt sagsgang og imødekommes fyldestgørende og rettidigt. Men når det ikke sker, så medfører bumpene på vejen til tider, at der går skår i borgerens tillid til kommunens åbenhed og forventningen om gennemsigtighed i sagsbehandlingen.

Min anbefaling var derfor, at kommunen styrkede fokus på vejledningen i aktindsigtssager. I forhold til tilbagemeldingerne fra centrene ovenfor til anbefalingen om *Fortsat fokus på den gode kommunikation med borgeren*, så skal de svar fra centrene også ses som svar på anbefalingen om at styrke fokus på vejledningen i aktindsigtssager.

Center for Social og Arbejdsmarked bemærker dog yderligere, at der også fortsat i 2025 har været fokus på grundig betjening af aktindsigter. Herunder er der i afdelingen Myndighed, Handicap og Psykiatri blevet arbejdet systematisk med at styrke håndteringen af aktindsigter. Der er fokus på hurtige og præcise svar – ofte allerede dagen efter – samt på dialog med borgeren om at afgrænse anmodninger, særligt i sager hvor begæringerne medfører et omfattende administrativt arbejde.

I centerets sekretariat har der været, og fortsætter med at være, fokus på at forbedre arbejdsgangen angående tværfaglige anmodninger om oplysninger til behandling af en sag.

Til anbefalingen kan det også nævnes, at *Center for Organisation* i en længere årrække har haft og stadig har en medarbejder, der koordinerer aktindsigter på tværs af afdelinger og centre og dermed sikre, at en borgers begæring om aktindsigt, der vedrører flere fagområder, kan koordineres og besvares rettidigt og fyldestgørende.

3. Fokus på koordinering af sager og vejledning af forældre i sager om bekymrende skolefravær eller skolevægring

Anbefalingen udsprang af 21 konkrete henvendelser til Borgerrådgivningen i 2024 samt i de første måneder af 2025 fra forældre til børn med bekymrende skolefravær samt enkelte afledte henvendelser.

Da forældrene henvendte sig til Borgerrådgivningen, havde det tiltagende skolefravær ofte stået på i længere tid. I situationen oplevede en række af forældrene, at skolevægringen var et symptom på problemstillinger hos barnet, som krævede et tværgående blik og indsats fra mere end en aktør, fx skole og PPR, mens andre forældre efterspurgte en indsats, der kunne afværge, at barnet helt eller delvist mistede kontakt til klasse og kammerater samt mistede undervisning.

I Borgerrådgivningen modtog forældrene på forespørgsel bl.a. vejledning om følgende:

- Folkeskolelovens bestemmelser om barnets ret til undervisning i folkeskolen og forældrenes pligt til at medvirke til, at barnet opfylder undervisningspligten
- Barnets ret til evt. sygeundervisning
- Muligheden for anmodning om en pædagogisk-psykologisk vurdering
- Eventuelle øvrige tilbud, fx Odsherred Kommunes tilbud til forældre om angst, skilsmissegrupper for børn m.v.

Ud fra henvendelserne til Borgerrådgivningen og forældrenes behov for vejledning var anbefalingen derfor at holde fokus på at koordinere og vejlede om ret og pligt af forældre i sager om bekymrende skolefravær eller skolevægring.

Tilbage meldingen fra *Center for Børn, Unge og Familier* til denne anbefaling er, at årsager til skolefravær ofte er komplekse, og Børns Vilkår peger i rapporten "De tomme stole" (2020) på, at løsninger på elevernes fravær kræver en særlig tværfaglig indsats.

Center for Børn, Unge og Familier har etableret et tværgående skolefraværsteam. Erfaringer fra skolefraværsteamet viser, at det tværgående samarbejde kan understøtte elevernes tilbagevenden til skole. Teamet har i 2025 haft primært fokus på elever med bekymrende skolefravær på 6. og 7. årgang, men er fra 2026 udvidet i kraft af en bevilling med budgetaftalen for 2026.

I 2026 har Skolefraværsteamet primært fokus på at få igangsat en koordineret indsats på tværs af skole, PPR og evt. Familieafdelingen for elever, der har et højt skolefravær – også kaldet skolevægring. Teamet skal understøtte, at indsatsen mellem de forskellige dele af centeret er koordineret, og teamet skal også afprøve nye veje til at bygge bro mellem skole og hjem for at bringe børn tilbage i skole og trivsel.

I 2026 vil Skolefraværsteamet have særligt fokus på elever med særligt højt skolefravær. Fremadrettet skal teamet arbejde mere forebyggende ved databaseret at understøtte skolerne i at have tidlig opmærksomhed på fravær, så fraværet ikke udvikler sig u hensigtsmæssigt.

5. anbefalinger til fremtidige fokusområder

I Borgerrådgivningen møder jeg kun et lille antal af de borgere, der henvender sig til Odsherred Kommune. Baggrunden for mine årlige anbefalinger afspejler derfor ikke den samlede kvalitet af sagsarbejdet i kommunen, men giver i stedet et indblik i, hvordan sagsbehandlingen og borgerbetjeningen i kommunen opleves af de borgere, som kontakter Borgerrådgivningen i Odsherred Kommune.

I det perspektiv er det interessant, at antallet af borgere, der har haft behov for at henvende sig til Borgerrådgivningen, for tredje år i træk holder sig stabilt under 300, hvor det tidligere i min ansættelsestid fra 2015 og frem lå på ca. 350 borgere om året.

Dette billede af en faldende klagetendens går igen, når man kigger på antallet af klager, der er stilet til borgmesteren. I 2021 lå antallet af klager til borgmesteren på 280 henvendelser, og det faldt så stødt til 125 henvendelser i 2024 for at være steget lidt igen til 145 i 2025.

Dette tager jeg fra mit perspektiv som et tegn på, at der er kommet mere generel fokus på at møde borgerne – og med så meget succes, at det kan ses i det faldende antal af klagesager generelt og dermed i et signifikant fald i antallet af situationer, hvor borgerne oplever behov for at gå til en tredjepart med deres udfordringer.

Jeg har følgende anbefalinger til fremtidige fokusområder:

1. Fortsat fokus på at styrke notatpligten

I 2025 har Borgerrådgivningen modtaget en række henvendelser fra borgere, der har savnet oplysninger i deres sag. Dette har fx været borgere, der har rettet gentagne telefoniske henvendelser uden at få svar, og hvor dette ikke fremgår af en sag. Det har fx også været borgere, der har været i telefonisk dialog med kommunen om deres sag, og hvor indholdet af en samtale, som for borgeren har været væsentlig, ikke fremgår af sagen. Borgerne bemærker ofte manglende notater i en sag ved fx modtagelse af en aktindsigt, eller hvis en sagsbehandler overtager en sag og borger og sagsbehandler skal afklare forhold, der allerede er klarlagte, men der ikke er gjort notat om det i sagen.

Notatpligten er en af forvaltningsretlige grundpiller. Og notater i sager er med til at sikre gennemsigtighed i sagsbehandlingen og dokumentation af en sagsforløb og vigtige sagsoplysninger. Og den er en væsentlig forudsætning for borgernes tillid til kommunen.

Alle kommunale medarbejdere er omfattet af notatpligt. Notatpligten indebærer kort sagt, at væsentlige oplysninger, der modtages mundtligt eller på anden måde, skal nedskrives, hvis de har betydning for en sag, hvor der skal træffes afgørelse. Hertil kommer, at alle kommunale medarbejdere i samme sager har journaliseringspligt, der betyder, at dokumenter, der modtages eller sendes, skal registreres som led i sagsbehandlingen. Fælles for begge pligter er, at de gælder, når oplysningerne er relevante for sagen eller for behandlingen af den.

En myndighed skal desuden i afgørelsessager tage notat om væsentlige sagsekspeditionsskridt, der ikke allerede fremgår af sagens dokumenter. Begrebet "væsentlige" beror på en konkret vurdering i det enkelte tilfælde⁴.

⁴ Folketingets Ombudsmand giver i Myndighedsguiden en række eksempler på, hvordan væsentlighed kan vurderes. For eksempel er det et væsentligt sagsekspeditionsskridt og skal noteres, hvis en myndighed meddeler en aktindsigtssøgende, at afgørelsen først kan forventes truffet efter udløbet af lovens sagsbehandlingsfrist på syv

Hertil kommer, at der gælder en regel om, at der også i sager der ikke er afgørelsessager, skal gøres notat om væsentlige sagsekspeditionsskridt, hvis de relevante oplysninger ikke allerede fremgår af sagens dokumenter. Dette gælder dog kun i traditionelle administrative sager, der har en vis indgribende og væsentlig betydning for borgeren.

Endelig følger det af god forvaltningsskik, at en myndighed i visse tilfælde bør gøre notat i arbejdet med at sikre et fortsat tillidsfuldt forhold mellem borgeren og forvaltningen. Det kan fx være for, at kommunen ønsker at undgå tvivl om, hvad der er foregået og sagt i en sag. Og tilbage til indledningen af denne anbefaling så er det når man ikke får gjort notater af dette hensyn, at borgerne henvender sig til Borgerrådgivningen og rejser spørgsmål ved, om notatpligten er overholdt.

Så selv i en travl hverdag er overholdelse af notatpligten vigtig, fordi:

- Den er med til at dokumentere en sags udvikling
- Den skaber struktur og overblik i sagen
- Den understøtter borgerens ret til aktindsigt, som forudsætter, at relevante oplysninger faktisk er blevet registreret
- Den er med til at sikre oplevelsen hos borgeren af, at deres henvendelser og oplysninger bliver taget alvorligt og registreret – og den styrker dermed oplevelser af at blive hørt
- Den bidrager til en større tillid til kommunen.

2. Fokus på pligten til at vejlede

Borgerrådgivningen har i 2025 modtager en række henvendelser på forskellige fagområder, der giver anledning til at styrke fokus på vejledningspligten og de vilkår, der gør sig gældende i forbindelse med vejledningen samt undgå de faldgruber, der kan være forbundet med at vejlede.

Ansatte i kommunen har en generel forpligtelse til at vejlede borgerne. Formålet med vejledningen er at sikre, at borgerne forstår deres rettigheder og pligter og får mulighed for at gøre deres indflydelse gældende i forbindelse med sagsbehandlingen.

Det er med andre ord en del af borgernes retssikkerhed og samtidig en del af god borgerbetjening. Når vejledningen er fyldestgørende, bidrager det til en bedre oplevelse for borgerne og øger borgernes muligheder for at bidrage til sagsbehandlingen.

Vejledningspligten fremgår af forvaltningslovens § 7, stk. 1 samt af særlige regler på visse sagsområder. Her fremgår det, at kommunen har pligt til i nødvendigt omfang at vejlede borgere, der henvender sig med spørgsmål inden for myndighedens område. Denne pligt gælder i alle situationer, hvor borger og kommune mødes, og de ansatte skal derfor løbende vurdere, hvornår der er behov for vejledning. Dette gælder også for ansatte i kommunens faktiske forvaltningsvirksomhed, fx hjemmepleje, vejdrift osv.

For medarbejderne er der dog som nævnt også en række faldgruber ved at vejlede, og det er på baggrund af disse, at der har været henvendelser til Borgerrådgivningen i 2025, og det er dem, der giver anledning til anbefalingen om at holde fokus på pligten til at vejlede og vilkårene i forbindelse hermed.

Det har vist sig, at det ikke altid er klart for en del borgere, hvornår der er vejledt, og hvornår der er truffet en afgørelse. Dette kan fx være ved en borgers henvendelse til kommunen om muligheden for sociale ydelser, hvor der finder vejledning sted, og hvor borgeren oplever at have fået en vurdering/afgørelse, men hvor der med kommunens briller er givet generel vejledning.

Det har vist sig, at det inden for visse fagområder er en udfordring at sondre mellem pligten til på den ene side at vejlede og på den anden side undgå borgerens oplevelse af, at kommunen yder decideret rådgivning i en sag, fx inden for det tekniske område. Udfordringen består i, at der er borgere, der har haft en oplevelse af, at kommunen ikke vil vejlede dem tilstrækkeligt inden for et givent lovområde. Det er med et borgerrådgiverperspektiv vigtigt, at frygten for at rådgive ikke står i vejen for pligten til at vejlede.

I begge ovenstående tilfælde kan udfordringen afhjælpes ved tydelig kommunikation og et notat i borgerens sag om, at der er givet generel vejledning, og hvad der er vejledt om, eller der kan gives et skriftligt generelt svar, som kan journaliseres i sagen.

Og så er det vigtigt at holde sig følgende for øje i forbindelse med pligten til at vejlede baseret på borgernes henvendelser til Borgerrådgivningen:

- God vejledning er med til at sikre borgerens medvirken i egen sag
- God vejledning er med til at sikre, at borgeren ikke lider retstab
- God vejledning er med til at sikre gennemsigtighed i sagsbehandlingen
- God vejledning er med til at sikre tillid til kommunens arbejde.

6. Borgerrådgiverens øvrige aktiviteter

En del af opgaven i Borgerrådgivningen er at komme med forslag til og afvikle aktiviteter, der kan være til gavn for flere borgere.

Det betyder bl.a., at jeg som borgerrådgiver står til rådighed for eventuelle personaleudviklingsdage, kursusaktiviteter, sparringsmøder og lignende, som organisationen kan benytte sig af i relevant omfang.

I forhold til uddannelsesaktiviteter står jeg i samarbejde med medarbejdere fra Jurateamet og HR-teamet som kursusholder af todageskurset *Mødet med borgeren – for nyansatte*, hvor deltagerne dels får konkret viden om helt grundlæggende sagsbehandlingsregler og dels får mulighed for at etablere et værdimæssigt fælles fodslag med nye kollegaer på tværs af faggrupper i forhold til mødet med borgere og virksomheder i Odsherred Kommune. På kurset introduceres deltagerne til emner som værdibaseret forvaltning, kontakten med borgeren, den gode dialog samt klager og konflikthåndtering. Målgruppen er alle nyansatte medarbejdere med borgerkontakt i kommunens administration, og det er obligatorisk at deltage.

Jeg deltager desuden altid meget gerne i relevante projekter i organisationen, der kunne have brug for et borgerrådgiverperspektiv. Det kan fx være aktiviteter, der spænder over holdundervisning, workshops, supervision m.v.

For at styrke borgerrådgiverfunktionen i forhold til at være sparringspartner i udviklingsprojektet, undervisningsaktiviteter m.m. er jeg i 2025 fortsat på andet år af en fireårig diplomuddannelse i ledelse og psykoterapi.

7. Odsherred Kommunes whistleblowerordning

Whistleblowerordningen i Odsherred Kommune er et tilbud til alle ansatte i Odsherred Kommune og ansatte hos kommunens samarbejdspartnere. Whistleblowerordningen blev vedtaget af Byrådet den 1. januar 2018, og ordningen i Odsherred Kommune blev pr. 17. december 2021 afløst af en whistleblowerordning i henhold til lov om beskyttelse af whistleblowere, lov nr. 1436 af 29/06/2021.

Formålet med whistleblowerordningen er at:

- sikre åbenhed og gennemsigtighed i forhold til ulovligheder og alvorlige uregelmæssigheder i kommunen
- beskytte ansatte, som indgiver oplysninger til ordningen
- sikre, at de indgivne oplysninger bliver anvendt konstruktivt til at forbedre, forebygge og afværge fejl og ulovligheder i Odsherred Kommunes borgerbetjening og administration.

Whistleblowerordningen går ikke efter personer, men efter uacceptable forhold i kommunens borgerbetjening og administration. Whistleblowerordningen er et supplement til den interne dialog og åbenhed og fungerer i respekt for tillidsrepræsentanter og det fagretlige system. Ordningen er dermed et supplement til den ansattes mulighed for at rette henvendelse til tillidsrepræsentanter og fagforbund om alvorlige forhold på arbejdspladsen.

Whistleblowerordningen behandler kun oplysninger om alvorlige forhold. Den ansatte kan give oplysninger, hvis vedkommende har viden eller begrundet mistanke om ulovligheder eller grove eller væsentlige og gentagne fejl og forsømmelser i Odsherred Kommune.

Det er fx alvorlige forhold, hvis oplysningerne vedrører lovovertrædelser eller manglende efterlevelse af juridiske forpligtigelser, fare for enkeltpersoners sundhed og sikkerhed, fare for miljøet, grove tilfælde af omsorgssvigt og lignende. Eksemplerne er ikke udtømmende.

Byrådet har udpeget borgerrådgiveren til Odsherred Kommunes whistleblowerenhed. Man indgiver oplysninger til whistleblowerordningen via Odsherred Kommunes whistleblowerportal på <https://whistleblowersoftware.com/secure/OdsherredKommune>. Samme sted finder man detaljerede beskrivelser og oplysninger om whistleblowerordningen, fx om hvad der kan indberettes, hvordan en sag behandles m.v.

Årets henvendelser til whistleblowerordningen

Der har fra 1. januar 2025 til 31. december 2025 været syv indberetninger til whistleblowerordningen.

Den første indberetning var fra en borger, der ville anmelde socialt bedrageri. Borgeren blev henvist til Kontrolteamets indberetningsmulighed, hvor man kan indberette mistanke om socialt bedrageri anonymt.

Den anden kom fra en borger, der ville gøre opmærksom på en oplevelse af et dårligt skolemiljø på en af kommunens skoler. Indberetningen faldt uden for ordningen, fordi den kom fra en borger og ikke en ansat. Den blev sendt til den relevant centerchef til orientering.

Den tredje omhandlede et behandlings- og specialundervisningstilbud, hvor kommunen har pligt til at føre tilsyn på skoledelen, og der var fra indberetters side tvivl om, hvorvidt kommunen overholdt denne pligt. Sagen blev undersøgt, men den blev henlagt efter at en dialog om det tilsyn og den dialog der var med institutionen blev dokumenteret.

Den fjerde indberetning kom fra en medarbejder, der bekymrede sig om en bortvisning af en elev. Efter dialog med mig besluttede indberetter sig for selv at tage kontakt med den relevante centerchef, før sagen evt. skulle undersøges i regi af whistleblowerordningen. Dette blev ikke relevant.

Den femte indberetning kom fra en medarbejder, der i egen afdeling oplevede høj medarbejdergennemstrømning, store krav til omskiftelighed og et høj antal sager pr. medarbejder. På baggrund af beskrivelse blev det besluttet, at sagen ikke skulle behandles i regi af whistleblowerordningen. Den blev formidlet videre til den relevante centerchef som et indspark i den indsats, der allerede pågik og pågår i regi af arbejdsmiljøorganisationen.

Den sjette indberetning kom fra en medarbejder, der bekymrede sig for en kollegas kontakt og relation til en borger uden for arbejdstiden. Medarbejderen var i tvivl om, hvorvidt kollegaen i denne forbindelse havde vejledt borgeren om forhold, der havde haft store konsekvenser for borgeren. Sagen blev undersøgt af whistleblowerordningen i samarbejde med den relevante centerchef og afdelingsleder. Sagen viste, at der ikke var tale om et ulovligt forhold.

Den sidste indberetning kom fra en borger, der havde observeret en medarbejders politiske holdninger på Facebook. Indberetningen faldt uden for ordningen, da den ikke kom fra en medarbejder.

Slutnote - opgørelse af henvendelser til Borgerrådgivningen i hele tal

Antal henvendere i 2025

Centre	Vejledning	Udredning	Klage	Sum
Børn, Unge og Familier	32	17	5	54
Erhverv, Teknik og Kultur	27	14	3	44
Omsorg og Sundhed	37	11	2	50
Organisation	5	1	0	6
Social og Arbejdsmarked	61	42	1	104
Økonomi og Ejendomme	1	1	0	2
Andet	38	0	0	38
Sum	201	86	11	298

Samlet antal henvendelser i 2025

Centre	Vejledning	Udredning	Klage	Sum
Børn, Unge og Familier	46	75	72	193
Erhverv, Teknik og Kultur	40	79	23	142
Omsorg og Sundhed	46	41	11	98
Organisation	9	5	0	14
Social og Arbejdsmarked	79	150	6	235
Økonomi og Ejendomme	1	1	0	2
Andet	46	0	0	46
Sum	267	351	112	730