



Borgerrådgiverens årsrapport for 2024

Indhold

1. Forord	Side 2
2. Tilgang til opgaven	Side 3
3. Årets henvendelser i 2024	Side 4
3.1 Henvendelser fordelt på typer og fagcentre	Side 4
3.1.1 <i>Vejledning</i>	Side 5
3.1.2 <i>Udredning</i>	Side 5
3.1.3 <i>Klage</i>	Side 6
3.2 Borgerne efterspørger	Side 6
4. Opfølgning på anbefalinger fra 2023	Side 8
5. Anbefalinger til fremtidige fokusområder	Side 12
6. Borgerrådgiverens øvrige aktiviteter	Side 16
7. Odsherred Kommunes whistleblowerordning	Side 17

1. Forord

Borgerrådgiverens årsrapport 2024 dækker perioden fra 1. januar til 31. december 2024 og beskriver tendenser i de henvendelser fra 285 borgere, som jeg har modtaget i det forløbne år.

Jeg indleder rapporten med en kort beretning om min tilgang til opgaven. Dette følges af en opgørelse af henvendelser i 2024 med kommentarer. Herefter vil jeg følge op på de initiativer, administrationen har taget på baggrund af anbefalingerne fra min årsrapport for 2023. Og endelig vil jeg give mine anbefalinger til fremtidige fokusområder som en konklusion på henvendelserne til Borgerrådgivningen i 2024.

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

Endvidere er det formålet at orientere Byrådet om årets henvendelser til Odsherred Kommunes whistleblowerordning, idet Byrådet har udpeget borgerrådgiveren til kommunens whistleblowerenhed.

Odsherred, maj 2025

Louise Hare
Borgerrådgiver

¹ Via følgende link til dagsorden for 22. juni 2021 punkt 119 ses den vedtægt, som Byrådet har vedtaget for borgerrådgiverfunktionen: <https://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 ligeledes 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 2024

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.

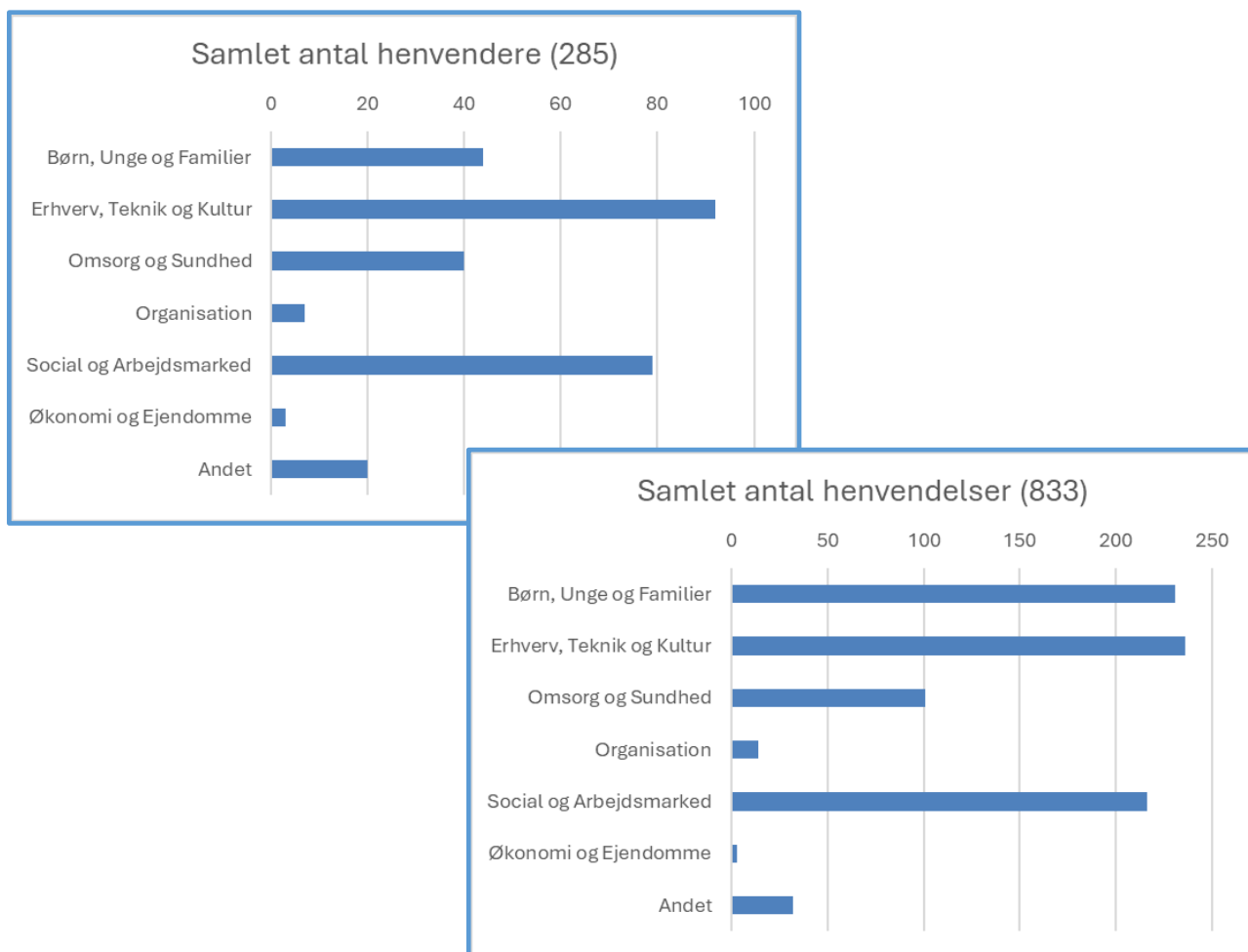
Når jeg henvender mig i kommunens administration, mødes jeg med velvilje og med et ønske om at løse de problemer, som borgeren står med. Det er et godt udgangspunkt, når dialogen mellem en borger og kommunen skal genskabes.

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 285 borgere henvendt sig til borgerrådgivningen i 2024 (henvendere). Disse har samlet set udgjort 833 henvendelser i 2024¹. 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 44 borgere, der har henvendt sig til borgerrådgivningen, så udgør de i alt 231 antal henvendelser. Årsagen til den meget hyppige kontakt i nogle sager er, at nogle borgere har brug for vejledning og rådgivning igennem 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 110 henvendelser, hvor borgeren i udgangspunktet kom for at få hjælp til at klage, men hvor kun de 13 af sagerne resulterede 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, fx 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 miljø sag, 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

³ Dette havde den uafhængige tænketank Justitia haft 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%C3%84dgivere-en-sikring-af-borgernes-retssikkerhed.pdf

med et opklarende spørgsmål inden for få dage, at få at vide hvordan de selv kan bidrage til en sags fremdrift osv.

Og 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 handlingerne ofte beskrevet i den lovgivningsmæssige ramme, fx offentlighedsloven og forvaltningsloven.

4. Opfølgning på anbefalinger fra 2023

Her følger en kort beretning om de tiltag, administrationen har taget på baggrund af borgerrådgiverens årsrapport for 2023:

Tidligere anbefalinger fra 2024 lød:

1. Fortsæt det gode arbejde med opfølgning på en taskforce i Familieafdelingen
2. Hold fortsat fokus på det gode møde med borgeren

1. Fortsæt det gode arbejde med opfølgning på en taskforce i Familieafdelingen

Anbefalingen havde udspring i antallet af henvendelser i 2023 vedr. sagsbehandlingen i Familieafdelingen og det høje frustrationsniveau, der ofte har været kendetegnende ved sagerne. I anbefalingen lå en anerkendelse af, at der i regi af Social- og Boligministeriet har været gennemført en taskforce i Familieafdelingen netop på baggrund af konstaterede udfordringer. Denne taskforce blev afsluttet med en rapport i foråret 2023⁴, og heraf fremgik det desuden, hvilke områder der skulle arbejdes videre med i afdelingen, herunder i regi af den nye afdelingsleder, der tiltrådte i maj 2023.

I anbefalingen lå ligeledes en konstatering af, at Børne-, Unge- og Uddannelsesudvalget i september 2023 havde besluttet, at der fremadrettet skulle følges op med en status i udvalget hvert halve år på en række udpegede områder, herunder bl.a. børnefaglige undersøgelser, antal sager pr. rådgiver og sager på handicapområdet.

Som en del af arbejdet med opfølgning på ovenstående anbefaling kan jeg konstatere, at Familieafdelingen i 2024 udarbejdede en udviklingsplan for de områder, der skal arbejdes med de næste fem år, og som Børne-, Unge-, og Uddannelsesudvalget blev præsenteret for på dets møde i april 2024⁵.

Endvidere kan jeg opfølgende se, at der er fulgt op i udvalget vedr. Familieafdelingen i december 2024⁶, og at man i november 2024 behandlede punktet om Ankestyrelsens Danmarkskort⁷, hvor udvalget besluttede, at det allerede vedtagne Task Force-forløb på børnehandicapområdet i samarbejde med Social- og Boligministeriet igangsættes senest medio 2025, hvis muligt.

2. Hold fortsat fokus på det gode møde med borgeren

Udgangspunktet for denne anbefaling var, at Odsherred Kommune den 1. september 2023 havde etableret et servicecenter bl.a. med det formål at give borgere og virksomheder en nem indgang til kommunen med personlig kontakt, herunder fokus på at hjælpe de ikke-digtale borgere, samt med det formål at kunne straksafklare borgernes henvendelser og begrænse viderestillinger.

⁴ <https://www.odsherred.dk/da/nyheder/slutrapport-fra-ankestyrelsens-task-force-om-familieafdelingen/>

⁵ Se punkt 40 på dagsordenen af 16. april 2024 <https://dagsordener.odsherred.dk/vis?Referat-Boerne-%2C-Unge--og-Uddannelsesudvalget-d.16-04-2024-kl.16.30&id=03274a61-80f5-4fc4-9819-ad6fe97fa924>

⁶ Se punkt 140 på dagsordenen af 03. december 2024 <https://dagsordener.odsherred.dk/vis?Referat-Boerne-%2C-Unge--og-Uddannelsesudvalget-d.03-12-2024-kl.16.30&id=914cd752-bf48-4365-bfcb-34932e022462>

⁷ Se punkt 128 på dagsordenen af 12. november 2024 <https://dagsordener.odsherred.dk/vis?Referat-Boerne-%2C-Unge--og-Uddannelsesudvalget-d.12-11-2024-kl.16.30&id=a02dcc47-2674-42dc-a8b4-4bbead56c5d3>

Efter oprettelsen af Servicecentret blev der i foråret 2024 gennemført en intern undersøgelse af, hvordan fem afdelinger/afdelingsledere vurderede den foreløbige effekt og virkning af Servicecentret. Her stod det klart, at der var bred enighed i de fem afdelinger om potentialet i at møde borgeren allerede ved første telefoniske samtale med en vejledning/straksafklaring, som nogle også så som et muligt første skridt i en kulturforandring.

Fra borgerrådgivningens perspektiv var det også tydeligt, at antallet af henvendelser af mere generel karakter til Borgerrådgivningen fra mennesker med behov for generel vejledning var faldet siden oprettelsen af Servicecentret – og har fortsat været tilfældet i 2024.

Evaluering af borgerbetjeningen

Som en del af opfølgning på denne anbefaling er det væsentligt at inddrage, at i efteråret 2024 blev den planlagte evaluering af kommunens borgerbetjening gennemført⁸. Evalueringen viser, at den overordnede tilfredshed med borgerbetjeningen i Odsherred Kommune er gået fra 49 % i 2021 og 47 % i 2022 til 61 % i 2024.

Evalueringen konkluderer desuden bl.a. følgende:

- Servicecentret har været med til at forbedre borgerbetjeningen, fordi Servicecentret gør, at kommunen får brugt de faglige ressourcer bedre, idet Servicecenteret er med til at sikre korrekte tidsbestillinger, håndtere flere straksafklaringer af borgernes henvendelser samt yde generel vejledning ved borgeres første henvendelse til kommunen.
- Ligesom i den interne brugerundersøgelse af Servicecentret, som nævnt ovenfor, er der interne ressourcer, der peger på et behov for at arbejde med et fælles servicekoncept, hvis ønsket er at styrke borgerbetjeningen.

Konklusionerne fra evalueringen giver bl.a. anledning til følgende anbefalinger:

- Fortæl de mange gode historier – for de er der
- Fortæl, hvad Servicecentret laver, og hvordan servicecentermedarbejdernes arbejde gør en forskel for borgerne
- Fortæl om de muligheder for hjælp, som ikke-digitale borgere kan benytte sig af, fx om de fysiske steder, hvor borgere kan møde op og få hjælp.
- Udarbejd et fælles servicekoncept og retningslinjer for borgerbetjeningen
- Undersøg nærmere, hvordan Odsherred Kommune ser ud for de utilfredse borgere
- Lav borgerrejser, og gå i dialog om, hvordan de kan blive hjulpet bedre.
- Tilpas hjemmesiden så borgere og virksomheder får lettere ved at få svar og hjælpe sig selv

Administrationen vil på baggrund af resultaterne fra evalueringen bl.a. gøre følgende:

- Udarbejde et fælles og enkelt koncept for tilgængelig, professionel og rettidig service til de administrative funktioner.

⁸ Se punkt 87 på dagsorden af 22. april 2025 <https://dagsordener.odsherred.dk/vis?Referat-Oekonomiudvalget-d.22-04-2025-kl.16.00&id=01d6c276-64f8-40b8-8dd6-469e7cb30eb6>

- Undersøge de utilfredse borgeres oplevelser med den administrative borgerbetjening nærmere undersøgt med særlig fokus på de borgere, som ringer mange gange om samme problemstilling.
- Harmonisere de telefontider, som de forskellige administrative funktioner i dag er tilgængelige.

Fra et borgerrådgiver perspektiv er ovenstående noget, der vil blive fulgt med stor interesse. Næste samlede evaluering af borgerbetjeningen finder sted i andet halvår af 2026 med et mål om at den overordnede tilfredshed med den administrative borgerbetjening går fra 61 % i 2024 til 70 % i 2026. Der vil blive afrapporteret til Økonomiudvalget.

Tilfredshedsundersøgelse i Jobcentret

Som opfølgning på anbefalingen om at holde fokus på mødet med borgeren kan det yderligere nævnes, at Jobcentret også har gennemført en tilfredshedsundersøgelse i forbindelse med [den tværkommunale borgerundersøgelse på beskæftigelsesområdet i 2024](#). Denne fandt sted i foråret 2024. Her spurgte man bl.a. borgerne om deres overordnede tilfredshed med deres forløbet samt deres oplevelse af mødet med Jobcentret.

Undersøgelsen af borgernes overordnede tilfredshed viser, at Odsherred Kommune overordnet opnår en score på 3,91 ud af 5 (den maksimale score). Det svarer til, at 73 % af borgerne i Odsherred har svaret, at de er tilfredse eller meget tilfredse med deres forløb i jobcenteret. Dette resultat er over landsgennemsnittet på 3,64. Til undersøgelsen af borgernes oplevelse af at blive mødt med tillid i jobcenteret, har 75 % af borgerne i Odsherred svaret "I høj grad" eller "I meget høj grad". Også her ligger Odsherred over kommunegennemsnittet.

Fra et borgerrådgiverperspektiv kan jeg kun hilse velkommen, at de enkelte centre og afdelinger evaluerer på borgernes tilfredshed og deres oplevelse af mødet med henblik på udvikling af kontakten og det gode møde med borgeren.

Indsats for styrket erhvervsvenlighed

Som en del af opfølgning på anbefalingen om at holde fokus på det gode møde med borgeren er det også relevant at fremhæve den indsats, der er pågået i 2024 for at styrke erhvervsvenligheden.

Her kan der fx nævnes, at der har været afholdt dialogmøder med plus 30 virksomheder i Odsherred Kommune (borgmester, direktør, erhvervschef), der er oprettet dialogfora for Erhverv og Turisme, og der arbejdes målrettet med erhvervsmålingerne fra Dansk Industri og Dansk Erhverv.

Der arbejdes foreløbig videre med at styrke erhvervsvenligheden i følgende tre spor:

1. Adfærd og kultur (herunder bl.a. værdisæt for god dialog, sagsbehandling, opstartsmøder på komplekse, tværgående sager, bedre uddannelse af sagsbehandlere især i service, dialogmøder m.m.)
2. Organisering (politisk, administrativt og "ude i marken"). Erhvervsfremme/erhvervsudvikling

3. Mødet mellem erhvervsliv og kommune (her arbejdes der bl.a. videre med ”Kend din sagsbehandler”, mere personlig og løsningsorienteret dialog, fast kontaktperson for virksomheder/rådgivere – nemmere og hurtigere sagsgang, styrkelse af kapacitet til byggesager m.m.)⁹

Endelig kan det under opfølgningen op indsatsen for at styrke erhvervsvenligheden nævnes, at det er en del af Byrådets vision, at Odsherred skal være en af Danmarks mest erhvervsvenlige kommuner. For at komme videre med denne ambition gennemføres en evaluering af kommunens organisering og resultater omkring erhvervsfremme/udviklingsindsatsen i 1. halvår 2025. Opgaven ligger lige nu i Vækst- og Udviklingsudvalget.

Journaliseringspraksis, retningslinjer og opfølgning på påbud

Der er meget at lære af den uvildige advokatundersøgelse af forhold på Lynghuset, der blev offentliggjort 14. januar 2025, herunder:

- En god implementering af og efterlevelse og kontrol med instrukser, retningslinjer og dokumentation samt ledelsesmæssigt fokus på ansvar, opgave- og kompetencefordeling
- En tidlig og grundig opfølgning på sager om påbud fra Arbejdstilsynet om behovet for at forbedre det psykiske arbejdsmiljø

Chefgruppen har igangsat initiativer i den forbindelse og gør status i september 2025 vedrørende organisationens journaliseringspraksis og dokumentation, overholdelse af retningslinjer, systematik i arbejdsgange og arbejdet med at skabe den rette organisering til arbejdet. Det indebærer bl.a. et samspil mellem decentrale og centrale funktioner. Også disse initiativer vil i et borgerrådgiverperspektiv være med til at understøtte det gode møde med borgeren.

⁹ Det blev besluttet på Dialogforum for Erhverv og Turisme den 17/3, at der skal arbejdes videre med en række initiativer for at styrke erhvervsvenligheden i Odsherred Kommune. Den samlede status for arbejdet i de to dialogfora kan tilgås via pkt. 2 i referat af møde af 17. marts 2025 i Dialog- og Samarbejdsforum "Sammen om erhvervsudviklingen i Odsherred" <https://dagsordener.odsherred.dk/vis?Referat-Dialog--og-Samarbejdsforum-%22Sammen-om-erhvervsudviklingen-i-Odsherred%22-d.17-03-2025-kl.15.30&id=0e4ada33-4d45-407a-9866-e58950608c07>

5. anbefalinger til fremtidige fokusområder

I Borgerrådgivningen møder jeg kun et lille antal af de borger, 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 jeg for andet år i træk har set et fald i antallet af borgere, der har haft behov for at henvende sig til Borgerrådgivningen. Siden 2015 har jeg været kontaktet af ca. 350 borgere om året, men i 2023 var tallet 286 borgere, og i 2024 faldt antallet til 285 borgere.

Dette billede af en faldende klagetendens går igen, når man kigger på antallet af klager i regi af borgmesteren. Her var antallet af henvendelser 268 i 2021, 214 i 2022, 160 i 2023 og 125 i 2024.

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 den gode kommunikation med borgeren

En lang række af henvendelserne til borgerrådgivningen i 2024 handler om borgernes oplevelse af ikke at blive mødt i deres ønske om kontakt med kommunen, eller at kommunen ikke imødekommer dem i selve kontakten. Det betyder i praksis henvendelser om manglende tilbagemeldinger på mails og telefonopkald, længere sagsbehandlingstid end forventet, manglende oplevelse af inddragelse i egen sag, manglende forståelse for en sagsgang osv.

Det er min vurdering ud fra min egen dialog med borgerne og den sagsbehandling, der pågår i borgerrådgivningen, at mange frustrationer kan imødekommes ved fx at vejlede borgerne grundigere om en sags forløb, at vende hurtigt tilbage på borgernes henvendelser om sagsbehandlingstider, at gøre relevante notater om borgernes mundtlige bemærkninger m.v.

Ovenstående kan have en rigtig kontraproduktiv effekt på sagens behandling og fx have følgende effekter på borgernes oplevelse af mødet med kommunen:

- Manglende svar på henvendelser (oplevelse af at blive ignoreret)
- Manglende orientering fra sagsbehandler om sagens gang (oplevelse af at sagen med vilje forhales)
- Lang sagsbehandlingstid (oplevelse af ikke at få sit behov for hjælp taget alvorligt)
- Manglende indrømmelse af fejl i sagsbehandlingen (oplevelse af uretfærdighed og afmagt)
- Dårlig erfaring med at klage over sagsbehandlingen (oplevelse af ikke at blive taget alvorligt)

Det er vigtigt for mig som borgerrådgiver at understrege, at jeg aldrig har mødt en eneste medarbejder, der ikke havde et ønske om at gøre sit arbejde bedst muligt, herunder også at møde borgeren på de

bedst mulige præmisser. Men jeg har mødt en række medarbejdere gennem mine snart ti år som borgerrådgiver i Odsherred Kommune, som havde en oplevelse af, at de enten ikke havde tid, rammer, kompetence og/eller struktur til at møde borgeren på den måde, de egentlig ønskede.

Det er også vigtigt for mig at understrege, at jeg møder en lang række medarbejdere og ledere, der har gode værktøjer til at imødekomme ovenstående udfordringer på en systematisk vis og med blik for at få genskabt tillid, når kommunikationen med borgeren er bristet. Og det er her, jeg med et borgerrådgiverperspektiv kan se, at der er en potentiel stor gevinst for kommunen i forhold til såvel sparede ressourcer som at få genskabt tilliden hurtigt til borgeren.

Ovenstående leder mig til anbefalingen om sikre borgerens oplevelse af procesretfærdighed ved at holde fortsat fokus på den gode kommunikation med borgeren.

2. Fokus på at styrke vejledningen i aktindsigtssager

Langt de fleste behandlinger af anmodninger om aktindsigt i Odsherred Kommune sker efter fast tilrettelagt sagsgang og imødekommes rettidigt. På trods af dette har borgerrådgivningen i 2024 modtaget en række henvendelser, hvor borgerne enten undrer sig og direkte klager over behandlingen.

En korrekt og hurtig behandling af en aktindsigt er en grundsten i kommunens sagsbehandling, når det handler om at skabe gennemsigtighed om selve sagsbehandlingen og sagsforløbet. Såvel i tekniske som sociale sager er det desuden ofte, at borgeren, der beder om aktindsigt, ikke har kendskab til og ej heller overblik over, at der kan være sager forankret i forskellige afdelinger og fagsystemer. Og når borgeren beder om aktindsigt, forventer han som oftest, at han får aktindsigt i det, der ”vedrører sagen” eller det ”der vedrører mig”. I en teknisk sag kan det fx være fra såvel byggesagsteamet, som Miljøteamet eller Affaldsteamet vedr. en konkret ejendom. I en social sag kan det fx være såvel det, der vedrører Jobcentret som Ydelser som Visitationen.

Det er erfaringen i borgerrådgivningen, at borgere, der henvender sig om aktindsigter ofte undrer sig eller klager over følgende:

- At der ikke er medtaget akter fra alle relevante afdelinger
- At der i første omgang meddeles aktindsigt i mindre, end der er bedt om
- At akterne kan være svære at læse uden vejledning
- At aktindsigten ikke meddeles rettidigt

Disse sager bliver ofte løst hurtigt og effektivt, når jeg eller borgeren selv retter henvendelse til den relevante afdeling. Men desværre medfører bumpene på vejen dertil til tider, at der bliver slået skår i borgerens tillid til kommunens åbenhed og forventningen om gennemsigtighed i sagsbehandlingen.

Ovenstående kan ud fra erfaringerne fra borgerrådgivningen ofte løses med at styrke vejledningen i aktindsigtssager. Det kan fx betyde, at når borgeren begærer aktindsigt, og der er flere mulige sager, så bliver han kontaktet for at høre, hvor meget han gerne vil have indsigt i. Det kan også løses ved fx at tilbyde borgeren at rette henvendelse, hvis han fx ønsker en gennemgang af akterne i en omfangsrig og

kompleks sag. Og det også erfaringen fra borgerrådgivningen, at når vejledningen omkring dette intensiveres, så bliver opgaven med aktindsigten mere indrammet og tilliden til netop åbenhed og gennemsigthed styrkes.

Det er derfor min anbefaling, at kommunen styrker fokus på vejledningen i aktindsigtssager.

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

Borgerrådgivningen har i 2024 modtaget ni konkrete henvendelser fra forældre til børn med bekymrende skolefravær samt enkelte afledte henvendelser¹⁰. Ofte anvendes begrebet skolevægring, og forældrene forklarer, at børnene enten har et højt fravær, eller at barnet over en længere periode slet ikke har været i skole. Disse henvendelser til borgerrådgivningen ser i skrivende stund ud til at fortsætte ind i 2025, idet der i årets første fem måneder er modtaget 12 henvendelser fra forældre om bekymrende skolefravær eller skolevægring.

Når forældrene har henvendt sig til Borgerrådgivningen, har det tiltagende skolefravær stået på i længere tid. I situationen oplever en række af forældrene, at skolevægringen er et symptom på problemstillinger hos barnet, som kræver et tværgående blik og indsats fra mere end en aktør, fx skole og PPR, og andre forældre efterspørger en indsats, der kan afværge, at barnet helt eller delvist mister kontakt til klasse og kammerater samt mister undervisning.

I Borgerrådgivningen har forældrene på forespørgsel bl.a. modtaget 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. sygeundervisning¹¹
- Muligheden for anmodning om en pædagogisk-psykologisk vurdering
- Eventuelle øvrige tilbud, fx Odsherred Kommunes tilbud til forældre om angst, skilsmissegrupper for børn m.v.

¹⁰ En afledt henvendelse kan fx være fra en forælder, som oplever et dilemma i at skulle stå til rådighed for arbejdsmarkedet og samtidig varetage en forældreopgave i at skulle få et barn i mistrivsel afsted i skole hver dag.

¹¹ Det følger af folkeskolelovens § 23, stk. 1, at elever, der gennem længere tid på grund af smittefare eller af hensyn til deres sundhed eller velfærd ikke kan undervises i skolen, undervises i deres hjem eller på den institution, hvor de opholder sig. Reglerne om sygeundervisning gælder ved alle former for sygdom og lignende. Elever, der har længerevarende fravær på grund af psykisk mistrivsel, herunder skolevægring, er også omfattet af reglerne. I medfør af § 23, stk. 3 er der i bekendtgørelse 2014-06-20 nr. 694 om sygeundervisning af elever i folkeskolen og frie grundskoler fastsat en række nærmere bestemmelser, der beskriver sygeundervisningen. Det følger af bekendtgørelsens § 1, at skolens leder ved fravær på grund af sygdom eller lignende, der må skønnes at blive af længere varighed, skal rette henvendelse til elevens forældre med henblik på en vurdering af behovet for sygeundervisning. Henvendelsen skal ske snarest muligt, og skolens leder skal under alle omstændigheder henvende sig til forældrene senest tre uger (15 skoledage) efter, at eleven sidst deltog i undervisningen eller skulle have påbegyndt skolegangen.

Odsherred Kommune har til at løfte problematikken oprettet et skolefraværsteam, og senest i april 2025 blev Børne-, Unge- og Uddannelsesudvalget orienteret om omfanget af problemstillingen i Odsherred Kommune, bl.a. ud fra fraværstatistikker. Det fremgår af sagen, at der samlet skønnes at være 105 elever i Odsherred Kommune, som har behov for en fraværsindsats.

Ud fra forældrenes behov for vejledning, der har afspejlet sig i 2024, og fortsat ses i 2025, anbefales det samlet set at holde fokus på koordinering af og vejledning om ret og pligt af forældre i sager om bekymrende skolefravær eller skolevægring.

6. Borgerrådgiverens øvrige aktiviteter

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

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 værdibase- ret forvaltning, kontakten med borgeren, den gode dialog samt klager og konflikthåndtering. Målgrup- pen er alle nyansatte medarbejdere med borgerkontakt i kommunens administration, og det er obliga- torisk at deltage.

Jeg deltager desuden altid meget gerne i relevante projekter i organisationen, der kunne have brug for et borgerrådgiverperspektiv. Det har bl.a. betydet, at jeg i 2024 har været involveret i kompetenceud- vikling i to afdelinger i Odsherred Kommune. Aktiviteterne spænder over holdundervisning, work- shops, supervision m.v.

For at styrke borgerrådgiverfunktionen i forhold til at være sparringspartner i udviklingsprojektet, un- dervisningsaktiviteter m.m. er jeg i 2024 startet på en fireårig diplomuddannelse i ledelse og psykote- rapi.

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 pr. 1. januar 2018 med henblik på at skabe yderligere åbenhed og gennemsigtighed i kommunen og tilskynde de ansatte til at ytre sig uden frygt for negative reaktioner. 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.

Det er formålet med whistleblowerordningen 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 alene 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://odsherred.whistleblownetwork.net>. Samme sted finder man se 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 2024 til 31. december 2024 været fire indberetninger til whistleblowerordningen.

Den første sag var fra en ansat på et privat dagbehandlingstilbud, der indberettede om bekymrende forhold. Henvendelsen faldt uden for ordningens formål, og den blev sendt videre til Socialtilsyn Øst for videre behandling.

Den anden sag var fra en tidligere ansat, som henvendte sig om bekymrende adfærd fra personalets side i forhold til en borgergruppe. Indberetningen faldt uden for ordningens formål, men den relevante chef blev orienteret i forhold til evt. videre håndtering af indholdet i indberetningen.

Den tredje sag var en indberetning fra en ansat om bekymrende forhold i forhold til arbejdsmiljø i egen afdeling og en tvivl om, hvorvidt afdelingens afgørelser mødte lovgivningen. Sagen førte til en grundig undersøgelse under ledelse af den relevante centerchef med deltagelse af whistleblowerenheden. Sagen blev herefter henlagt for så vidt vedrører afgørelsesforholdene, da der ikke kunne konstateres uregelmæssigheder. I forhold til arbejdsmiljøforholdene der blev nævnt i indberetningen, blev og bliver der arbejdet videre med dette i regi af kommunens 2-i-1-måling og en indsats ved bl.a. den lokale AMR, TR og kommunens HR-team i Center for Organisation.

Den sidste sag i 2024 var en indberetning fra en medarbejder om bekymrende forhold foranlediget af udfordringer på ressourcer. Medarbejderen bekymrede sig over, hvorvidt den oplevede underbemanding og den medførte travlhed ledte til, at borgerne kunne blive udsat for omsorgssvigt. Indberetningen medførte via den relevante centerchef en grundig undersøgelse af forholdene. Desuden arbejdes der målrettet med rekruttering af nye medarbejdere, arbejdsmiljø og trivsel – forhold der også følges op på i det relevante politiske udvalg.

Slutnote - opgørelse af henvendelser til borgerrådgivningen i hele tal

i

Antal henvendere i 2024

Centre	Vejledning	Udredning	Klage	Sum
Børn, Unge og Familier	19	16	9	44
Erhverv, Teknik og Kultur	57	30	5	92
Omsorg og Sundhed	26	12	2	40
Organisation	6	1		7
Social og Arbejdsmarked	48	26	5	79
Økonomi og Ejendomme	3			3
Andet	20			20
Sum	179	85	21	285

Samlet antal henvendelser i 2024

Centre	Vejledning	udredning	Klage	Sum
Børn, Unge og Familier	25	49	157	231
Erhverv, Teknik og Kultur	80	102	54	236
Omsorg og Sundhed	36	42	23	101
Organisation	9	5		14
Social og Arbejdsmarked	69	114	33	216
Økonomi og Ejendomme	3			3
Andet	32			32
Sum	254	312	267	833