



Borgerrådgiverens årsberetning 2024



Indholdsfortegnelse

Indledning.....	3
Om Borgerrådgiverens funktion og varetagelse af den.....	4
Henvendelser til Borgerrådgiveren.....	5
Anbefalinger	7
Statistik.....	13
Henvendelserne fordelt på den enkelte afdelinger	13
Henvendelserne fordelt på emner	14

Indledning

Borgerrådgiverfunktionen i Frederiksberg Kommune har eksisteret siden den 1. januar 2020. Den er oprettet efter § 65e i lov om kommunernes styrelse. Ifølge Borgerrådgiverens vedtægt skal der en gang om året afgives en årsberetning til kommunalbestyrelsen efter forudgående indhentet erklæring fra Magistraten.

Denne årsberetning dækker perioden fra den 1. januar 2024 til den 31. december 2024.

Beretningen sammenfatter erfaringerne på baggrund af periodens henvendelser fra borgerne og rummer desuden anbefalinger til, hvordan Frederiksberg Kommune kan forbedre sagsbehandlingen inden for nærmere beskrevne områder.

I en stor organisation som Frederiksberg Kommune begås naturligvis fejl. Der foregår mange aktiviteter i en kommunal virksomhed, der iværksættes mange indsatser, der træffes rigtig mange afgørelser. Mange medarbejdere er i kontakt med mange borgere. Fejl og misforståelser er uundgåelige i en travl hverdag.

Det er vigtigt at se på fejlene, rette dem, forhindre at de sker igen og lære af dem til gavn for borgerne.

De borgere, der henvender sig til Borgerrådgiveren, er et fåtal i forhold til de mange borgere, der dagligt har kontakt til Frederiksberg Kommune. Typisk vil borgerhenvendelser til Borgerrådgiveren først opstå, når borgeren af den ene eller anden grund ikke er enig i en truffen afgørelse, oplever samarbejdsproblemer med sagsbehandleren eller har svært ved at "finde rundt" i det kommunale system.

Årsberetningen omhandler henvendelser til Borgerrådgiveren. I årsberetningen beskrives enkelt-situationer og oplevelser, som er gået skævt, og der peges på tendenser og mønstre, hvor der med fordel kan rettes et ledelsesmæssigt fokus.

Det er mit håb og ønske, at beretningen kan være et indlæg og bidrag til læring i Frederiksberg Kommune.

Frederiksberg, den 11. marts 2025

Annette Gregersen

Borgerrådgiver

Om Borgerrådgiverens funktion og varetagelse af den

Borgerrådgiveren er ansat af kommunalbestyrelsen til at bidrage til at forbedre kommunens dialog med borgerne og sagsgange i forbindelse med klager. Borgerrådgiveren skal endvidere bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

Formålet med funktionen er først og fremmest løbende dialog med borgerne i konkrete sager, hvor det handler om at sikre, at der er en konstruktiv dialog mellem kommunens afdelinger og borgerne. Borgerrådgiveren skal hjælpe borgerne med at finde vej i systemet, give vejledning i forbindelse med klager, hjælpe med at skrive klagen og behandle klager over kommunens sagsbehandling, personalets optræden og betjening af borgerne, herunder også klager over den praktiske opgaveløsning samt klager over diskrimination.

Borgere, der henvender sig hos borgerrådgiveren, har ofte mistet tilliden til samarbejdet med Frederiksberg Kommune, og de kan være i tvivl om, hvordan de kommer videre i deres situation. Nogle borgere efterspørger vejledning for derefter at gå videre med sagen selv, mens andre ønsker, at borgerrådgiveren hjælper mere til ved fx at få aktindsigt i deres sag og deltage i et møde sammen med dem og den relevante afdeling.

Jeg arbejder hovedsageligt dialogorienteret, hvor der på baggrund af en henvendelse tages kontakt til den relevante afdeling så tidligt som muligt for at indgå i en konstruktiv og løsningsorienteret dialog med løsning af problemstillingen for øje. Jeg oplever et godt og positivt samarbejde med forvaltningen

Jeg har et godt samarbejde med kommunens pårørendevejleder, hvor vi sparrer med hinanden i relevante konkrete sager og henviser borgere til hinanden.

Jeg har været inviteret til og deltaget i to workshops sammen med Arbejdsmarkedsafdelingen og Kontrolenheden, hvor fokus har været at afklare snitflader mellem de to afdelinger og styrke samarbejdet mellem de to afdelinger til gavn for borgerne.

Jeg har deltaget på de to årlige velkomstmøder for nye borgere i Frederiksberg Kommune med min egen stand, hvor jeg har fået gode snakke med nye borgere.

Henvendelser til Borgerrådgiveren

Jeg har modtaget henvendelser fra 181 borgere om 212 forskellige forhold i 2024.

I årsberetningen for 2023 (der dækkede 15 måneder) modtog jeg henvendelser fra 197 borgere om 241 forskellige forhold. Perioden er således ikke umiddelbar sammenlignelig med denne beretningsperiode, men der er (efter en omregning af 15 måneder til 12 måneder) sket en stigning i henvendelserne til mig i 2024.

Langt de fleste henvendelser modtages telefonisk. Resten modtages via Borgerrådgiverens kontaktoplysninger på hjemmesiden via sikker e-post. Nogle henvendelser afsluttes ved en enkelt telefonsamtale, mens andre sager løber over flere måneder med fysiske møder med borgerne og møder med forvaltningen alene og/eller sammen med borgere.

Borgerne finder vej til mig gennem mange forskellige kanaler fx kommunens hjemmeside, borgerrådgiverens fysiske pjece, som er placeret flere forskellige steder på rådhuset og på biblioteker, henvisning til Borgerrådgiveren i forvaltningens breve, anbefalinger fra andre borgere, interesseorganisationer, patientforeninger og andre offentlige myndigheder.

Jeg har modtaget henvendelser vedrørende mange forvaltningsområder i Frederiksberg Kommune omhandlende råd og vejledning, utilfredshed med sagsbehandlingen og utilfredshed med selve afgørelserne og vejvisning.

Det er meget forskelligartede henvendelser, jeg modtager, og min opgave er dels at hjælpe borgerne i de konkrete sager, og dels løbende at analysere og samle op på henvendelserne med henblik på at videregive informationer til forvaltningen, så der kan drages læring af de konkrete henvendelser.

Jeg afholder løbende status-/samarbejds møder med lederne i Arbejdsmarkedsafdelingen, Familieafdelingen, Socialafdelingen og Sundheds- og Omsorgsafdelingen. Det er de afdelinger, hvor jeg får flest borgerhenvendelser fra. Det er også de afdelinger, hvor der er størst borgerkontakt og træffes flest afgørelser. Derudover holder jeg møder med andre afdelinger, hvis jeg vurderer et behov for det ud fra de konkrete borgerhenvendelser til mig.

På møderne samler vi op på henvendelserne på de respektive områder, og vi drøfter, hvilken læring der kan drages ud af de konkrete sager. Læringen kan bestå i fx ændring af breve, arbejdsgange og undervisning af medarbejdere. Jeg oplever en stor grad af lydhørhed, imødekommenhed og en stor interesse i at høre om mit perspektiv på de konkrete sager og mine anbefalinger.

Jeg har også deltaget på personalemøder i Familieafdelingen og Kontrolenheden.

Det er vigtigt at huske, at Borgerrådgiveren kun ser en meget lille del af det samlede antal sager og afgørelser, samtidig med at sagerne oftest er meget komplekse og langvarige. Det gør dog ikke alvorsgraden af fejlene mindre for den enkelte borger.

Det betyder også, at årsberetningen ikke kan sammenlignes med en tilfredshedsundersøgelse, da Borgerrådgiveren som udgangspunkt ikke møder tilfredse borgere. Til gengæld kan årsberetningen fortælle noget om, hvad borgerne er utilfredse med, når de henvender sig til Borgerrådgiveren.

Sidst i årsberetningen fremlægges statistik omkring henvendelserne.



Anbefalinger

I Borgerrådgiverens årsberetning for 2023 valgte jeg at komme med anbefalinger dels til Frederiksberg kommunes forvaltning som helhed og dels på fire udvalgte afdelinger.

I år har jeg valgt at mine anbefalinger alene omhandler hele forvaltningen i Frederiksberg Kommune. Det har jeg gjort, da jeg kan se mønstre i henvendelserne til mig på tværs af afdelingerne og løbende i 2024 har været i dialog med de enkelte afdelinger omkring henvendelserne, der vedrører dem specifikt.

Lang sagsbehandlingstid og utilfredshed med samarbejdet med forvaltningen er de to selvstændige temaer, som jeg har modtaget flest henvendelser om.

Borgernes utilfredshed med samarbejdet med kommunen dækker over flere forskellige aspekter. Der kan være én grund til, at man som borger synes, at samarbejdet er dårligt, men der kan også være flere grunde til det.

På baggrund af henvendelserne om samarbejdet har jeg udvalgt to områder, som jeg mener, at forvaltningen med fordel kan have fokus på at blive bedre til.

Jeg har herefter tre anbefalinger til forvaltningen.

Anbefalinger

- 1. Fokus på at skabe helhed og sammenhæng for borgerne på tværs af afdelingerne**
- 2. Fokus på at sikre at borgerne oplever, at de bliver hørt og inddraget i deres sag**
- 3. Fokus på at sikre fremdrift i sagerne – lang sagsbehandlingstid**

1. Fokus på at skabe helhed og sammenhæng på tværs af afdelingerne

Jeg har modtaget henvendelser fra flere borgere, hvor deres situation bevirker, at de har sager i flere forskellige afdelinger i kommunen. Det betyder, at én afdelings afgørelse eller indsats kan få betydning for en afgørelse eller en indsats i en anden afdeling.

Borgere synes, at samarbejdet med kommunen er dårligt, fordi de oplever, at der ikke er en helhedsorienteret tilgang til dem. De kan have oplevet, at de har mistet hjælp, eller at det er meget belastende for dem, at de selv skal koordinere aktiviteter mellem afdelingerne. Borgere med sager i flere afdelinger vil ofte være sårbare og have brug for, at de kan nøjes med at være i kontakt med én sagsbehandler i kommunen, der har overblik og kan koordinere indsatserne.

Eksempel:

En forælder har et barn med skolevægning, og forælderen kan derfor ikke møde på arbejde i normalt omfang. Der er et forløb i skoleregi omkring barnet og et forløb i Familieafdelingen omkring dækning af tabt arbejdsfortjeneste. Indsatsen omkring barnet kan medføre, at forælderen ikke opfylder betingelserne for tabt arbejdsfortjeneste. Det bliver forælderen vejledt om på bagkant i forbindelse med afslaget på tabt arbejdsfortjeneste og undrer sig over, at der ikke var nogle, der gjorde opmærksom på det, da der skulle tages stilling til den skolemæssige indsats over for barnet. Et samarbejde mellem Familieafdelingen og skolen kunne have betydet, at det ville have været muligt at tilrettelægge et skoleforløb for barnet, samtidig med at forælderen ville kunne have modtaget tabt arbejdsfortjeneste.

Eksempel:

Et barn med en funktionsnedsættelse afslutter 10. klasse i juni 2024 og skal begynde på STU i august 2024. Da der ikke er sket en koordinerende indsats mellem Skoleafdelingen og Familieafdelingen mangler forældrene pasning til deres barn i 14 dage i sommerferien, ligesom de mangler en indsats omkring den konkrete overgang fra den ene skole til den anden skole.

Eksempel:

Et forældrepar har et barn med en funktionsnedsættelse, der bevirker, at barnet er anbragt uden for hjemmet. Barnet har en kompleks lidelse, der gør, at der er brug for en omfattende indsats af sundhedslovs ydelser og personlig hjælp, ligesom der også er brug for en praktisk og pædagogisk indsats. Barnet har fået bevilget hjælpemidler og går også i skole og har derfor fået bevilget kørsel frem og tilbage mellem anbringelsesstedet og skolen. Familieafdelingen har ansvaret for anbringelsen, hjemmeplejen har ansvaret for sundhedslovs ydelserne, visitationen har ansvaret for hjælpemidlerne og skoleafdelingen har ansvaret for kørslen. Forældrene skal navigere rundt mellem alle disse afdelinger og forsøge at sikre, at der sker en koordinering af indsatserne, og at en beslutning truffet i en afdeling ikke påvirker en anden beslutning negativt. De har henvendt sig til mig og bedt mig om at hjælpe dem med at koordinere indsatserne.

Frederiksberg Kommune er som andre kommuner opdelt i afdelinger, der behandler forskellige slags henvendelser og sager. Hvis der ikke er en kultur og en struktur for at arbejde på tværs af afdelingerne, vil en silotænkning være fremherskende, og der vil ikke tænkes i helheder og sammenhænge for borgerne.

En manglende helhedsorienteret tankegang er med til at give borgerne en dårlig oplevelse med kommunen, da de oplever, at de ikke bliver sat i centrum som mennesker. De oplever, at de mister rettigheder og hjælp, og at der ikke er nogen, der har eller vil tage ansvar for løsning af opgaven.

En helhedsorienteret tilgang vil bevirke højere kvalitet og mere bæredygtige afgørelser og indsatser over for borgerne. En helhedsorienteret tilgang til det enkelte menneske vil også styrke borgerens oplevelse af retfærdighed og være medvirkende til at øge tilliden til kommunen og dermed gavne samarbejdet mellem borgerne og kommunen.

Jeg er klar over, at Kommunalbestyrelsen har fokus på at styrke sammenhængen for borgerne på tværs af afdelingerne, og i budgettet for 2025 har afsat midler til at tage initiativer til at styrke sammenhængen på tværs af sociale, sundhedsmæssige og beskæftigelsesrettede indsatser. Jeg vil rigtig gerne inddrages i dette arbejde og bidrage med den viden, som jeg har opnået gennem de henvendelser, som jeg modtager fra borgerne.

2. Fokus på at sikre, at borgerne oplever, at de bliver hørt og inddraget i deres sag

Jeg har modtaget en del henvendelser fra borgere, der oplever, at samarbejdet med forvaltningen er dårligt. Det er deres egen personlige oplevelse af, hvordan de bliver mødt af kommunen som myndighed, og hvordan kommunen vælger at behandle deres henvendelse. Det dækker ofte over, at ikke oplever, at de bliver mødt i deres perspektiv, og at der ikke er forståelse for deres situation af sagsbehandleren. De kan være i tvivl om, hvad der er aftalt på et møde, og hvad der skal ske på det næste møde. Borgerne kan opleve, at sagsbehandleren bliver irriterede på dem, hvis de fremsætter ønsker til tilrettelæggelsen af deres sag, fx at de gerne vil have en dagsorden sendt ud forud for et møde, de gerne vil bede om at få aktindsigt i et specifikt dokument, eller hvis de har brug for at få forklaret endnu engang, hvad næste skridt er. Borgere har også oplevet, at de er blevet lovet at få et referat fra et møde eller en afgørelse, ligesom det kan været blevet lovet, at sagsbehandleren skulle foretage en anden handling, og så er løfterne ikke blevet holdt.

Eksempel:

Et forældrepar oplever, at der ikke er fremdrift i deres sag med at finde et egnet bosted til deres barn, der har en funktionsnedsættelse. De oplyser til mig, at de to måneder efter et møde i Familieafdelingen endnu ikke har modtaget et referat fra mødet. De har heller ikke modtaget opfølgning på de aftaler, som blev indgået på mødet, herunder at Familieafdelingen skulle undersøge muligheden for et konkret anbringelsessted og undersøge, om det var muligt, at mor kan få tabt arbejdsfortjeneste for flere timer, end hun gør nu. Forældrene oplyser, at de har rykket Familieafdelingen flere gange for svar både skriftligt og telefonisk. De beder nu om min hjælp til at få kontakt til Familieafdelingen.

Eksempel:

En partsrepræsentant til en ung mand oplever, at Socialafdelingen ikke vil inddrage relevant viden om den unge mands diagnoser og psykiatriens udtalelser, når socialafdelingen peger på et bosted. Partsrepræsentanten beder mig om hjælp til at deltage i møder i Socialafdelingen.

Eksempel:

En forælder til et barn i en skole på Frederiksberg oplever, at skolen ikke tager det alvorligt, at hendes barn ikke trives. Forælderen har forsøgt at tale med både lærere og ledelsen på skolen, men oplever ikke at blive hørt. Forælderen beder mig om råd og vejledning til, hvordan hendes bekymringer omkring sit barns mistrivsel kan blive taget alvorligt.

Når borgere henvender sig til mig omkring dårligt samarbejde, har de ofte et ønske om, at jeg bistår dem og skriver til forvaltningen i deres sag eller deltager på et eventuelt planlagt status-/opfølgingsnetværksmøde i forvaltningen, da de har mistet tilliden til, at deres sag vil blive behandlet fagligt ordentligt, og de har det dårligt ved at skulle gå til møde med sagsbehandleren.

Sikring af at borgerne oplever at blive hørt og inddraget, og at der er et godt samarbejde mellem borger og kommune handler om procesretfærdighed.

Procesretfærdighed er den enkelte borgers egen oplevelse af, om forløbet og behandlingen har været retfærdig. Det handler om, hvordan sagsbehandlingen er tilrettelagt, inddragelsen af borgerne i forhold til oplysning af sagen og inddragelse af deres viden, og dem de peger på, der har viden, hvordan borgeren mødes såvel på skrift, på telefonen og ved personligt fremmøde. Det handler også om, hvordan myndigheden reagerer, når den har begået fejl og forsømmelser.

Forskning viser, at jo større grad af procesretfærdighed, jo større tilfredshed vil man som menneske opleve - uanset sagens udfald.

Jeg anbefaler et øget fokus på procesretfærdighed i forvaltningens sagsbehandling. Forvaltningen vil opleve, at samarbejdet med borgerne i de komplekse og svære sager bliver nemmere, da borgerne har øget tillid og ikke er mistroiske over for de sagsbehandlingsskridt, der tages.

3. Fokus på at sikre fremdrift i sagerne – lang sagsbehandlingstid

Lang sagsbehandling er det selvstændige tema, som jeg har modtaget flest henvendelser om i 2024.

Det handler om, at borgerne oplever lang sagsbehandlingstid, at de ikke får svar på deres henvendelser, og at det er svært eller umuligt at komme i kontakt med deres sagsbehandler.

Der kan være flere årsager til, at der er lang sagsbehandlingstid. Det kan fx skyldes, at det tager tid at oplyse sagen, at det ikke er muligt at finde det rigtige tilbud til en borger, og at der er for mange sager pr. medarbejder.

Lang sagsbehandlingstid kan også skyldes, at der er interne procedurer i de enkelte afdelinger, der betyder, at en sag er længere tid undervejs, fx visitations-/ godkendelsesprocedurer, at sagen ikke bliver oplyst ordentligt i første omgang, og at der er hyppige sagsbehandlingsskift på grund af stor medarbejderomsætning. Hyppige sagsbehandlerskift forlænger sagsbehandlingstiden, da en ny medarbejder skal sætte sig ind i sagen, og sagen måske ligger stille en periode, og det er påkrævet at oplyse sagen på ny.

Lang sagsbehandlingstid/manglende fremdrift kan derudover skyldes, at der ikke er interne procedure for, hvordan og hvornår, der skal svare på henvendelser på fx klager over medarbejdere eller sagsbehandlingen.

Det er udtryk for manglende fremdrift, når en henvendelse/sag ligger stille af den eller anden grund.

Eksempel:

Jeg har modtaget en henvendelse fra en borger, der i juni 2024 skrev to klager til hjemmeplejen omhandlende klage over en specifik medarbejder og klage over den personlige pleje, som hendes mor havde modtaget. Hun modtog et svar på klagen over medarbejderen i juni 2024, men modtog ikke et svar på klagen over den personlige pleje. Hun rykkede herefter adskillige gange forgæves for svar. Borgeren henvender sig til mig i begyndelsen af september 2024 for at få hjælp til at få et svar. Jeg kontakter hjemmeplejen, og den 10. september modtager borgeren svar på nogle af hendes spørgsmål i klagen, og den 9. december 2024 kommer der svar på de sidste spørgsmål - 6 måneder efter borgeren sendte sin klage.

Eksempel:

Jeg har modtaget en henvendelse fra en borger, der har haft en klage til behandling i huslejenævnet i 3 år. Borgeren har haft skrevet til huslejenævnets sekretariat for at høre til sin sag, men har ikke fået svar. Borgeren beder om min hjælp til at få et svar på, hvornår det forventes, at sagen bliver behandlet i huslejenævnet.

Jeg har modtaget henvendelser fra flere, hvor borgerne er i tvivl, om sagen er blevet glemt eller er blevet væk. De har tålmodigt ventet at høre fra forvaltningen og har også sendt rykkere, som der ikke er svaret på, ligesom de kan have lagt telefonbeskeder, hvor der ikke er ringet tilbage til dem.

Tid er en vigtig del af borgerens retssikkerhed.

Det følger af god forvaltningsskik, at sager skal behandles inden for rimelig tid, og at sagsbehandlingen ikke må trække ud. Folketingets Ombudsmand har udtalt, at det ikke er undskyldeligt, at man mangler ressourcer.

Hvis der er udmeldt en sagsbehandlingstid på hjemmesiden eller i et brev til borgerne og sagsbehandlingstid ikke kan holdes, er det god forvaltningsskik løbende at holde borgeren orienteret om, at sagen fortsat behandles, og hvornår man forventer at træffe en afgørelse. Hvis der ikke er udmeldt en sagsbehandlingstid til borgerne, anbefaler jeg, at forvaltningen holder borgerne orienteret om fremdriften i sagerne, hvis det må forventes, at der ikke kan træffes afgørelse inden for en rimelig tid.

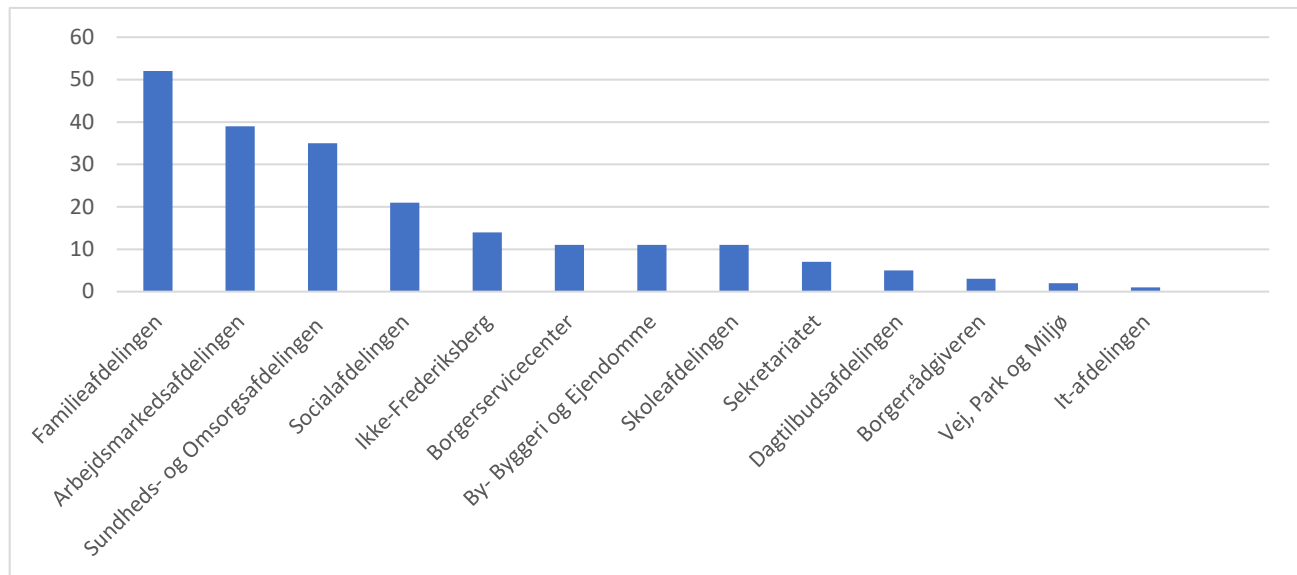
Jeg anbefaler også, at man i den enkelte afdeling sikrer sig, at skift af sagsbehandler ikke forlænger sagsbehandlingen unødigt, og at man har procedurer for besvarelse af klager fra borgere over personalets adfærd og/eller sagsbehandlingen.



Statistik

Borgerrådgiveren har som tidligere nævnt modtaget henvendelser fra 181 borgere om 212 forskellige forhold.

Henvendelserne fordelt på den enkelte afdelinger



Der er flest henvendelser på familieafdelingens område.

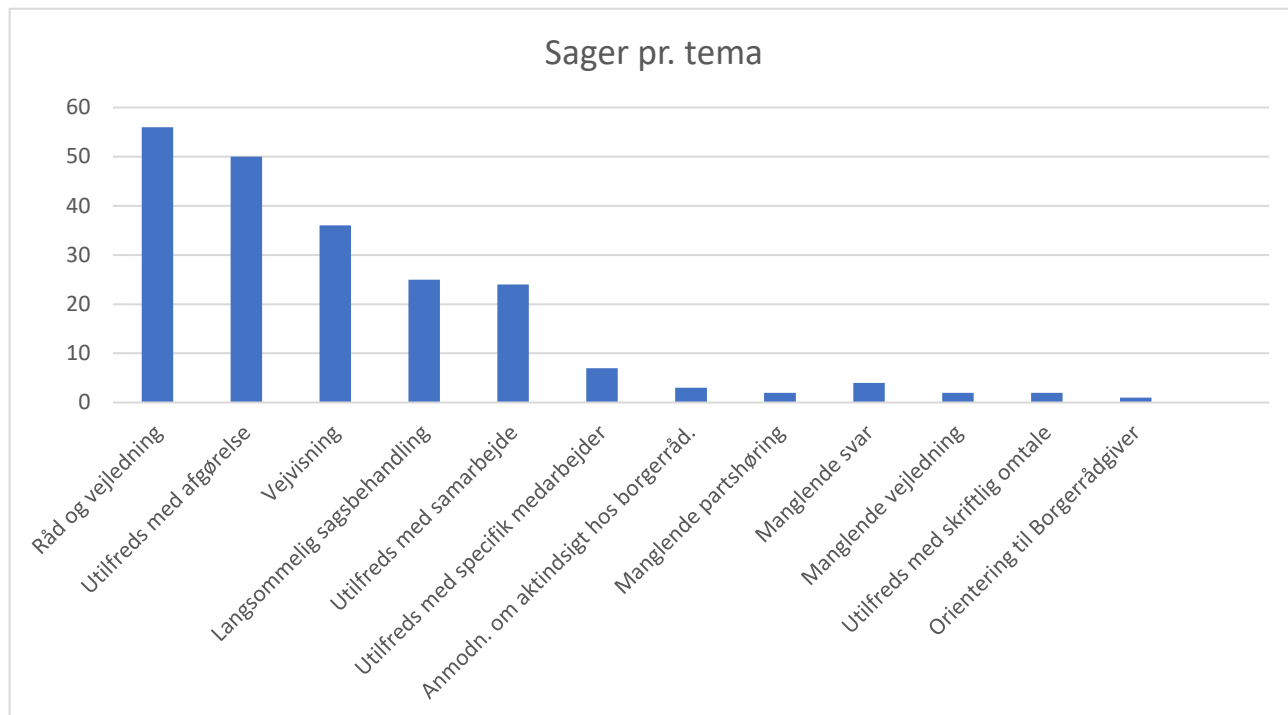
Der er kommet 52 henvendelser inden for Familieafdelingen mod 41 henvendelser i 2023, hvor beretningsperioden var på 15 måneder. Omregnet var der 33 sager på 12 måneder. Det svarer til en stigning på 63% i 2024.

Jeg oplever, at der er et øget kendskab til min funktion blandt forældre, og at det spredes, at jeg findes gennem forældrenetværk, specialinstitutioner, foreninger og andre offentlige myndigheder.

Der er kommet 39 henvendelser inden for Arbejdsmarkedsafdelingen mod 61 i 2023, hvor beretningsperioden var på 15 måneder. Omregnet til 12 måneder svarer det til et fald på 10 sager og 25 %.

Der er kommet 35 henvendelser inden for Sundheds- og Omsorgsområdet mod 38 i 2023, hvor beretningsperioden var på 15 måneder. Omregnet giver det 30 henvendelser på 12 måneder. Der er tale om en forholdsmæssig stigning på 9 %.

Fordeling af henvendelserne på emner



De fleste henvendelser omhandler råd og vejledning, utilfredshed med afgørelser og vejvisning.

I 56 af sagerne henvendte borgerne sig for at få råd og vejledning. Råd og vejledning dækker over mange forskelligartede henvendelser. Det er borgere, der fx beder om min vurdering af en given hændelse eller situation med henblik på, om borgeren vil gå videre med sagen, borgere der gerne vil have mit input til, om det kan "betale sig" at klage, og borgere der gerne vil have til hjælp til at håndtere, hvad de oplever som en konflikt med forvaltningen.

I 48 af sagerne var borgerne utilfredse med afgørelserne. Her vejleder borgerrådgiveren om klagemuligheder og tilbyder sparring på argumenter i en klage eller skriver selve klagen sammen med borgeren. Borgerne kan også være utilfredse med sagsbehandlingen omkring afgørelsen.

I 35 af sagerne anmodede borgerne om vejvisning. Det er ofte henvendelser, hvor borgerrådgiverens behandling af henvendelsen kan karakteriseres som råd og vejledning. Det hører til sjældenhederne, at det er en simpel henvendelse, hvor svaret er vejvisning til et specifikt sted. Det indebærer jævnligt også en afklaring af, hvad det præcist er, at borgeren har brug for af hjælp.

Langsommelig sagsbehandling og utilfredshed med samarbejdet er de selvstændige temaer, som jeg får flest henvendelser om. De er også nævnt som anbefalinger til fokuspunkter for forvaltningen.