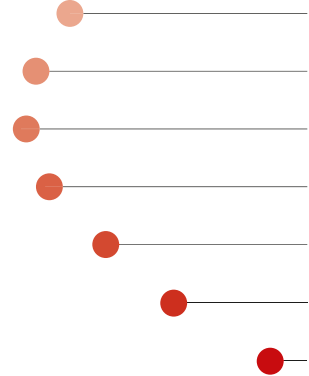
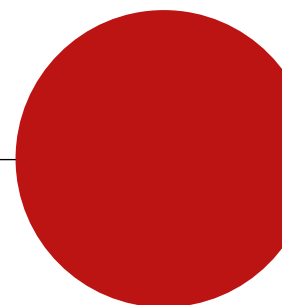




Borgerrådsgiverens årsberetning

1. maj 2024 til 30. april 2025



Indhold

Forord	3
Tilgang til opgaven	4
Årets henvendelser	5
Center for Borgerservice, Job og Social (CBJS)	5
Center for Sundhed og Omsorg (CSO)	5
Center for Børn og Familier (CBF)	5
Center for By og Bæredygtighed (CBB)	6
Center for Skoler og Dagtilbud (CSD)	6
Center for Kultur og Fritid (CKF)	6
Andre sager	6
Anbefalinger	7
Koordinering i komplicerede sager på tværs af centrene (videreført anbefaling)	7
Tilgængelighed	8
Opfølgning på sidste års anbefalinger	9
Tidsfrister	9
Afslutning	10

Beretning om Borgerrådgiverens årsberetning
Udgivet af Solrød Kommune, Center for HR,v Politik
og Digitalisering
Solrød Center 1
2680 Solrød Strand
Telefon: +4556182000
www.solrod.dk



Forord

Borgerrådgiverens årsberetning for 2024/2025 dækker perioden 1. maj 2024 til 30. april 2025.

Jeg indleder beretningen med en kort indledning om min tilgang til opgaven. Derefter følger en opgørelse over henvendelserne fordelt på de enkelte centre med kommentarer.

Jeg følger op på de initiativer, administrationen har taget, i forhold til mine anbefalinger fra sidste årsberetning.

Og endelig vil jeg give mine anbefalinger til fremtidige fokusområder, som en konklusion på henvendelserne til borgerrådgivningen i det forgangne år.

Formålet med en årsberetning er at orientere byrådet om årets henvendelser til borgerrådgivningen og komme med betragtninger og anbefalinger til at forbedre kommunens praksis.

Solrød Strand, august 2025

Tina Bjørn
Borgerrådgiver

Tilgang til opgaven

145 borgere/familier har henvendt sig til mig i årets løb.

Jeg har som udgangspunkt tre typer henvendelser: vejledning, rådgivning og klage i forhold til borgerens kontakt med kommunen.

Den vejledning og rådgivning, jeg yder, 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 egne oplevelser 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.

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.

Fælles for alle henvendelser er, at min tilgang er baseret på dialog.

Årets henvendelser

I perioden 1. maj 2024-30. april 2025 har der i alt været 145 henvendelser. Det er et lille fald i forhold til sidste år, hvor der var 159 henvendelser.

Oversigten er opdelt efter Solrød Kommunes organisationsdiagram.

Årets henvendelser i tal fordelt på centre, 1. maj 2024-30. april 2025	
Center for Borgerservice, Job og Social (CBJS)	46
Center for Sundhed og Omsorg (CSO)	15
Center for Børn og Familier (CBF)	27
Center for By og Bæredygtighed (CBB)	15
Center for Skoler og Dagtilbud (CSD)	13
Center for Kultur og Fritid (CKF)	3
Andre	26
Henvendelser i alt	145

Ovenstående tabel skal alene ses som en statistisk oversigt over antallet af henvendelser inden for de forskellige centre. Tallene siger ikke noget om indhold, omfang eller kompleksitet. De siger heller ikke noget om graden af utilfredshed med de afdelinger, henvendelserne drejer sig om. De siger alene noget om, hvor mange henvendelser jeg har fået inden for de forskellige centre.

Det er vigtigt at være opmærksom på, at antallet af henvendelser til mig kun udgør en meget lille del af det samlede antal sager, der behandles i de enkelte centre.

Det er min opfattelse, at langt den meste sagsbehandling er korrekt, bliver udført til tiden og er i overensstemmelse med principperne for god forvaltningsskik. Alligevel vil jeg tillade mig at fremhæve nogle tendenser i forhold til de enkelte centre, hvor jeg mener, det er muligt.

Center for Borgerservice, Job og Social (CBJS)

Der har været 46 henvendelser vedr. dette center. Overraskende nok, har der kun været få henvendelser på områder i centeret, hvor der har været ny lovgivning, som jeg ellers havde forestillet mig ville generere henvendelser.

Igen i år er mange sager inden for Social Service og omhandler lange sagsbehandlingstider, manglende tilbagemeldinger og skiftende sagsbehandlere.

En del henvendelser til mig har også handlet om, at borgeren ikke har et overblik over, hvilken proces deres sag skal igennem. Fx hvornår man rent faktisk har søgt om en førtidspension, og hvilken proces, der skal gennemføres, før der tages stilling til om der rejses en pensionsansøgning.

Center for Sundhed og Omsorg (CSO)

Der har været 15 henvendelser på dette område. En stor nedgang i forhold til sidste år, hvor der var 32 henvendelser.

Sidste år genererede bl.a. robotstøvsugere mange henvendelser, lige som omlægningen til 3-årige hjælpemiddelbevillinger gav anledning til en del henvendelser.

Det er fortsat Visitationen, der står for langt de fleste henvendelser på dette område, som omhandler afslag på hjælpemidler.

Center for Børn og Familier (CBF)

Der har været 27 henvendelser på dette område. Kendetegnende har været, at henvendelserne til mig i hovedreglen har handlet om, at en borger har

svært ved at få kontakt til sin rådgiver, at der ikke ringes tilbage og/eller lange sagsbehandlingstider. Udskiftning af personalet har også en andel i henvendelserne til mig.

På trods af et generelt godt samarbejde med centret, hvor konkrete henvendelser bliver håndteret, er der et mere generelt behov for at sikre, at ingen borger lander et sted, hvor det er svært at få kontakt til sin rådgiver.

Center for By og Bæredygtighed (CBB)

Der har været 15 henvendelser i det forløbne år vedr. Center for By og Bæredygtighed. Det er samme niveau som sidste år. Hovedområderne for henvendelserne har været affaldsområdet og vejenes tilstand mv. Byggesagsbehandlingsområdet fylder væsentligt mindre, og jeg forholder, at det er fordi oprydningen i gamle sager er ved at være tilendebragt.

Center for Skoler og Dagtilbud (CSD)

Der har været 13 henvendelser på dette område. Stort set alle har handlet om specialtilbud til børn og unge på skoleområdet. Der er ofte tale om børn eller unge, der er i mistrivsel, og ofte også med skolevægring. I Solrød Kommune og på landsplan er der større og større fokus på dette område. Til trods for, at der igennem et stykke tid er arbejdet på at sikre en bedre koordinering på tværs af centrene i sådanne sager, er dette arbejde ikke altid slået helt igennem, når man ser det fra forældrenes synsvinkel.

Center for Kultur og Fritid (CKF)

Der har været 3 henvendelser på dette område. Sagerne har omhandlet svømmehallen og lokaler.

Andre sager

Der har i år været 26 henvendelser der har handlet om andre områder end kommunens område. Det har bl.a. været vedr. statslige områder samt boligselskaber, banker fagforeninger mv.

Anbefalinger

I de forudgående afsnit har jeg set på tendenser i de enkelte centre. Jeg vil på baggrund af de tendenser komme med to generelle anbefalinger, hvoraf den ene er en anbefaling, der videreføres fra de sidste to år, mens den anden er ny.

Koordinering i komplicerede sager på tværs af centrene (videreført anbefaling)

Som tidligere år har en del af henvendelserne til borgerrådgiveren handlet om sager med høj kompleksitet. Det drejer sig om borgere og familier, hvor der er udfordringer, som involverer flere forskellige afdelinger og centre i kommunen.

Min erfaring er, at koordineringen mellem disse enheder ikke altid fungerer godt nok, hvilket kan skabe frustration og forvirring. Det ender med, at det er familierne selv, der skal holde overblikket og samle trådene – noget, der kan være meget belastende, især i en i forvejen svær livssituation.

Jeg ser sager med ovennævnte kompleksitet, men uden et reelt samarbejde centrene imellem. Jeg ser eksempler på, at familierne måske i hovedsagen kun er i kontakt med en enkelt afdeling, hvor det måske ville kunne bidrage bedre i forhold til at hjælpe familien, hvis alle fagpersonerne kunne lægge deres muligheder og faglighed sammen, og se på familien som en helhed med en indbyrdes dynamik.

Et eksempel kunne være en familie på far, mor og 2 børn. Forældrene er i arbejde. Mor føler sig stresset og har flere gange måttet sygemelde sig på sit job. Ældste barn er udfordret i sin trivsel i skolen, har svært ved at følge med i undervisningen og får tiltagende dage med ondt i maven og skolevægring. Mindste barn går i børnehave og ser ud til at trives.

Her tænker jeg at en tidligt forebyggende og koordineret indsats dels vil kunne give familien en helhedsorienteret indsats, og dels mindske risikoen for mere omfattende indsatser på længere sigt.

En koordineret tværfaglig og tværsektoriel indsats vil også kunne fremme den fælles vejledningsindsats til familien og give familien en fornemmelse af ikke at stå alene.

I det forløbne år er der på flere fronter arbejdet med koordinering og samarbejde om sager, både i forhold om de overordnede rammer, men også på sagsniveau.

Chefgruppen har sat fokus på området ved at lade det indgå i deres strategi for perioden 2024-2027. Her beskriver chefgruppen området på denne måde:

”Tværgående samarbejde

Mange udfordringer og problemstillinger går på tværs af centrene. Når vi skal løse dem, er der behov for, at vi i endnu højere grad arbejder sammen på tværs af organisationen og ud fra en helhedsorienteret tilgang, som borgerrådgiveren også peger på i sin årsrapport. På den måde kan vi lave løsninger, som på bedst mulig vis er til gavn for borgerne. Vi skal derfor finde nye måder at samarbejde og koordinere vores indsatser på, så borgeren oplever en helhedsorienteret indsats, hvor borgeren er i centrum for løsningen.”

I det forløbne år er der indført mange nye måder at samarbejde på – og med god effekt. Det kan fx nævnes, at Center for Sundhed og Omsorg har arbejdet med revidering af arbejdsgangen for hjerneskadeteamet. Hjerneskadeteamet har også arbejdet med højere grad af borgermøder, hvor alle relevante parter har været til stede og sammen lagt en plan med borgeren og deres pårørende.

Center for Skoler og Dagtilbud er også i gang med at udvikle samarbejde i enkelte sager, og beskriver gode erfaringer med at holde tværgående møder, som ofte betyder, at man lykkes med at løse komplekse situationer.

Jeg tænker, at koordinering og helhedsorienteret tilgang er i god proces. Og at der fortsat er udviklingsmuligheder, som jeg vil glæde mig til at følge også næste år.

Tilgængelighed

Et omdrejningspunkt i mange af de henvendelser, der er til mig, omhandler tilgængelighed. Jeg bruger ordet tilgængelighed som en samlet betegnelse for flere ting.

Med tilgængelighed mener jeg, at mange borgere har svært ved at få kontakt til den medarbejder, de skal have fat i. Det er i hovedsagen på områderne Center for Børn og Familier og Center for Borgerservice, Job og Social, som også er områder, hvor borger ofte og kontinuerligt skal have fat i en eller flere medarbejdere.

Et andet punkt i forhold til tilgængelighed er, at borgere ofte giver udtryk for, at de har sendt en mail eller lagt en telefonbesked, som der ikke vendes tilbage på – ligesom aftaler om, hvornår man kan forvente svar på noget ofte ikke overholdes.

Det jeg hører fra borgerne er, at det er virkelig frustrerende, at man venter på tilbagemeldinger, men ikke får det, og ikke er klar over, om det er fordi ens sag er glemt, eller sagsbehandler blot er lidt forsinket.

I forhold til god borgerbetjening og borgers retssikkerhed, er det min opfattelse, at aftaler, der indgås om hvornår man kan forvente svar fra en sagsbehandler bør overholdes. Dette uanset om der er tale om en besked på en telefonsvarer, om man har lovet borger svar inden en bestemt dato eller om det er selve processen i ens sag, der ikke er tydelig for borger.

Min anbefaling er, at alle afdelinger sikrer genopfriskning af, hvornår der ringes tilbage på en telefonbesked, svarfrister på mails og også, at der så vidt muligt sikres en tydelig sagsproces, som borger er bekendt med. Disse tiltag vil understøtte retssikkerheden for borgerne, men også understøtte et tillidsskabende samarbejde.

Opfølgning på sidste års anbefalinger

Af vedtægterne for borgerrådgiveren fremgår det, at ansvaret for opfølgning på borgerrådgiverens anbefalinger ligger hos direktionen. Igen i år har jeg med glæde oplevet, at direktionen har taget denne opgave på sig.

Efter byrådets behandling af årsberetningen for 2023/24 blev jeg inviteret ind i forskellige fora for at omsætte anbefalingerne i praksis og som beskrevet tidligere er mine anbefalinger bl.a. er afspejlet i chefgruppens strategi for 2024-27.

I den sidste årsberetning var der opstillet 2 anbefalinger, hvor jeg har valgt at videreføre anbefalingen om koordinering af komplicerede sager på tværs af afdelinger, mens jeg ikke viderefører anbefalingen omkring tidsfrister i samme form som sidste år.

Tidsfrister

Anbefalingen om tidsfrister har jeg valgt ikke at videreføre, da det er min opfattelse, at der har været arbejdet med området, og direktionen har sikret, at afdelinger har gennemgået sine tidsfrister og ændret på dem i det omfang, det har været hensigtsmæssigt. Ligeledes har man fx i Visitationen arbejdet målrettet med sagsbehandlingen og overholdelse af tidsfrister. Der er gang i en større revidering af arbejdsgange og gennemskrivning af borgerbreve.

Dele af elementerne omkring tidsfrister fra sidste års anbefalinger indgår i den nye anbefaling omkring tilgængelighed. Dette fordi der har været større fokus på netop det element i de borgerhenvendelser, der har været det seneste år.

Afslutning

Jeg håber, at jeg med denne beretning har givet byrådet en fornemmelse af borgerrådgiverens arbejde og typen af henvendelser, der har været i borgerrådgivningen.

Borgerrådgiverfunktionen har nu eksisteret i 3 år, og har haft i alt omkring 440 henvendelser fra borgere. Fordelingen har været meget jævn med kun små udsving.

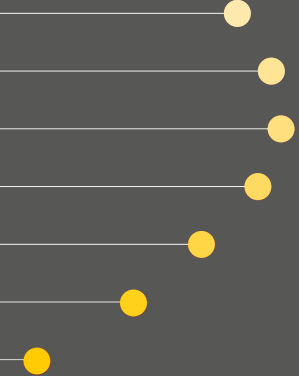
Min erfaring er, at langt de fleste borgere henvender sig efter anbefaling enten fra en nabo, en politiker eller måske efter vejledning fra sagsbehandler i kommunen, hospitaler eller lignende.

Langt den største del af henvendelserne er komplicerede sager, hvor borger er i kontakt med flere afdelinger i administrationen. Der er oftest også tale om sager, hvor borgeren/familien har kontakt til administrationen over en lang periode – måske henover flere år.

Borgerrådgiverens rolle i at styrke dialogen med administrationen og mulighed for at være sparringspartner for borger er af stor betydning. Og min erfaring er, at mange familier efter en periode selv kan fortsætte samarbejdet med administrationen.

Mit samarbejde med administrationen – både på medarbejder og ledelsesplan – er meget værdifuldt, og det, at jeg har et virkelig godt samarbejde med de forskellige centre, er af helt afgørende betydning. Uden det gode og konstruktive samarbejde, ville borgerrådgiverfunktionen have væsentligt dårligere vilkår for at understøtte vidensdeling, både generelt og i den enkelte borgers situation.

Jeg har en oplevelse af, at både ledelse og direktionen understøtter den platform, jeg har til at udøve mit virke og dermed bidrager til at udbrede læring og udvikling i organisationen, til gavn for borgerne.



Borgerrådgiverens årsberetning for 2024/25 indeholder årets henvedelser til borgerrådgiveren, anbefalinger til fokusområder for det kommende år og opfølgning på anbefalinger fra sidste års beretning.