



**Kolding  
Kommune**  
en del af trekantområdet

Sammen designer vi livet



# Borgerrådgiverens beretning for 2024

## Forord

Jeg har været Kolding Kommunes borgerrådgiver i fire år. Jeg er uddannet socialrådgiver og har en bred forvaltningserfaring. Endvidere har jeg i mere end 10 år arbejdet indgående med rådgivning til borgere og kommuner om borgerens retssikkerhed.

Kolding Kommune har siden 2011 prioriteret at have en borgerrådgiver. Funktionen dækker alle kommunens forvaltninger. Fysisk er jeg neutralt placeret med kontor på rådhuset, uafhængig af de enkelte forvaltninger. Jeg refererer til kommunens vicedirektør.

Jeg er som borgerrådgiver ikke sagsbehandler og har ikke kompetence til at træffe afgørelser. Jeg kan derimod uvildigt forholde mig til retssikkerheden i sagsbehandlingen og medvirke til gensidig forståelse og konfliktløsning.

Endvidere er det min opgave at bringe erfaringer fra mit virke ind i forvaltningen, hvor jeg vurderer, at det kan give anledning til refleksion og eventuelle ændringer.

Denne beretning omhandler kalenderåret 2024 og har følgende opbygning:

- Forord
- Statistik
- Hvordan arbejder borgerrådgiveren
- Hvad ser jeg i mit virke
- Borgerrådgiverens samlede anbefalinger
- Afsluttende bemærkninger
- Bilag: Sidste års fokus



**Hanne Petersen**

Borgerrådgiver

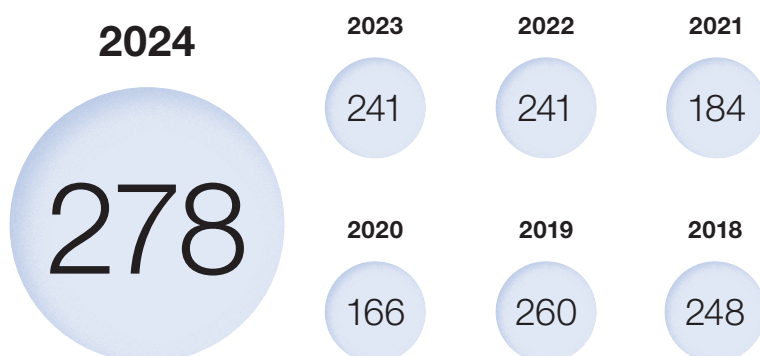
Januar 2025

## Statistik 2024

Der har været 278 henvendelser til borgerrådgiveren i 2024, det er det største antal i de syv år jeg sammenligner med.

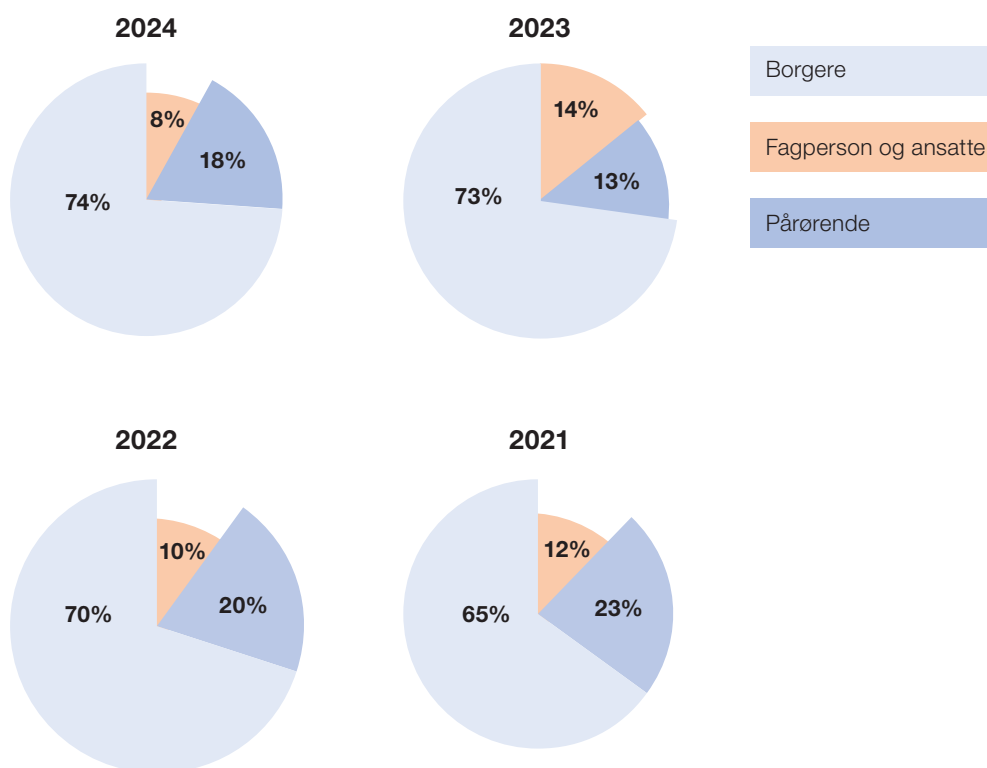
En henvendelse kan indeholde flere problemstillinger, som derfor omhandler flere forvaltninger, men registreres alene som én henvendelse på hovedemnet. En henvendelse registreres kun én gang også selv om der har været et forløb med borgeren med flere samtaler og møder.

Den første henvendelse sker i de fleste tilfælde telefonisk, dernæst via mail og færrest ved fysisk møde.



## Hvem henvender sig

Henvendelsestypen varierer ikke det store gennem mine 4 år i funktionen. Det er fortsat flest borgere, der henvender sig om egen sag eller deres børn under 18 år. Pårørende er f.eks. forældre til voksne børn, men der er også en del ægtefæller, samt voksne børn med rådgivningsbehov i forhold til deres forældre.



## Henvendelser fordelt på forvaltningsområder

| Forvaltningsområde                                                                                                                                       | 2024 | 2023 | 2022 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|
| <b>Social- og Arbejdsmarkedsforvaltningen</b><br>Over halvdelen fra arbejdsmarkedsområdet. Dernæst social- og handicapområdet og færrest fra ungeområdet | 35%  | 33%  | 40%  |
| <b>By- og Fællesforvaltningen</b><br>Halvdelen er fra Borgerservice. En fjerdedel er fra det tidligere BF                                                | 30%  | 31%  | 27%  |
| <b>Børne- og Uddannelsesforvaltningen</b><br>Over halvdelen fra familieområdet, dernæst skoleområdet                                                     | 14%  | 13%  | 7%   |
| <b>Senior-, Sundheds- og Fritidsforvaltningen</b><br>Størstedelen er fra seniorrådgivningen                                                              | 11%  | 11%  | 18%  |
| <b>Uden for Kolding Kommune</b><br>F.eks. Udbetaling Danmark, Familieretshuset, Politiet, Patientvejlederne eller SKAT                                   | 10%  | 12%  | 8%   |

Som det fremgår af statistikken, ligger henvendelsesområdet ret stabilt over årene. Der er fortsat flest henvendelser, som omhandler Social- og Arbejdsmarkedsforvaltningen. Det betyder ikke nødvendigvis, at der er flest udfordringer på det område. Der er forskel på, hvor meget de enkelte afdelinger i kommunen tænker borgerrådgiveren ind.

## Vejen til borgerrådgiveren

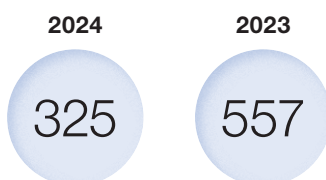
| Henvisningsvej                                                 | 2024 | 2023 |
|----------------------------------------------------------------|------|------|
| Kommunens ansatte henviste borgeren                            | 23%  | 28%  |
| Borger eller dennes netværk kendte borgerrådgiveren i forvejen | 12%  | 8%   |
| Fagpersoner udenfor kommunen henviste borgeren                 | 10%  | 9%   |
| Andet, herunder kommunens hjemmeside                           | 4%   | 3%   |
| Ikke spurgt borgeren eller indkommet via mail                  | 50%  | 52%  |

Jeg har alene foretaget denne registrering i to år. Som ved første år er borgeren i halvdelen af henvendelserne ikke blevet spurgt, hvordan de fandt vej til mig. Nogle fordi henvendelserne er kommet som mail, og det derfor ikke var muligt at spørge, andre fordi det i samtalen ikke var passende at komme ind på spørgsmålet.

Af statistikken fremgår, at det fortsat er ca. 25% af de adspurgte, som oplyser, at ansatte ved Kolding Kommune har gjort dem opmærksom på muligheden for at kontakte mig. Det tager jeg som et udtryk for, at jeg i nogen grad er synlig i forvaltningerne, og at funktionen vurderes hjælpsom.

Ud over den personlige rådgivning vejleder jeg også borgerne via Kolding Kommunes hjemmeside.

For at styrke retssikkerheden kan borgerne få svar på ofte stillede spørgsmål om sagsbehandlingsreglerne - den processuelle retssikkerhed.



Der har været et fald i besøgene, som måske hænger sammen med, at Kolding Kommune i dette år har fået en ny hjemmeside, hvor min funktion måske ikke er så synlig, hvilket der undersøges på. Det er ikke muligt at se, hvad borgeren konkret har søgt på siden, men jeg håber, at tiltaget anvendes og borgerne oplever sig vejledt.



## Hvordan arbejder borgerrådgiveren?

Borgerrådgiverens vedtægter sætter rammen for mit arbejde.

### Formålet er således at:

- Styrke dialogen
- Styrke borgerens retssikkerhed



### Hvordan:

- På det konkrete niveau, rådgive i enkeltsager
- På det overordnede niveau, styrke læringen internt

I enkeltsagerne arbejder jeg primært dialogbaseret. Det betyder, at kontakten med borgerne og med kommunens ansatte, primært sker ved telefonsamtaler eller fysiske møder. Det er borgerrådgiverens opgave at støtte op om dialogen og bidrage til at minimere konflikter og misforståelser. Det er min erfaring, at mundtlighed fremmer kommunikationen og tilliden mellem parterne.

Det er grundlæggende vigtigt for mig at agere uvildigt. Uvildighed handler for mig om, ikke at tage parti, men at anvende saglige og objektive argumenter med grundlag i lovgivningen. Det må ikke forveksles med det vigtige i, at problemstillingen naturligvis skal belyses fra henholdsvis borgerens og kommunens perspektiv.

Min beskrivelse af uvildighed:

### Uvildighed

*"Jeg er ikke borgerens advokat eller kommunens forlængede arm, jeg er hverken på borgerens eller kommunens side, jeg er på lovens side."*

## Fra borgerrådgiverens vedtægter

Formålet med borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgere, virksomheder og Kolding Kommune, samt at styrke borgerens retssikkerhed.

Formålet varetages på både et konkret og et mere overordnet niveau.

I den konkrete sag er borgerrådgiverens opgave at rådgive borgeren videre i sin sag og yde hjælp til at finde vej i den kommunale organisation. Rådgive om klagemuligheder og i nogle tilfælde mægle og bidrage til at genskabe dialogen mellem borgeren og kommunen.

På et mere overordnet niveau skal borgerrådgiveren være med til at styrke læringen internt i kommunen ved bl.a. at være med til at forbedre kommunens arbejdsgange.



Indsatsen kan overordnet opdeles i tre kategorier:



Vejvisning

Uvildig  
rådgivning

Dialog og  
samarbejde

## Hvordan ser min indsats ud?

Der er stor variation i kompleksiteten og tidsforbruget i min behandling af henvendelserne. Bag et tilsyneladende enkelt spørgsmål kan der være mange forhold, der skal undersøges og italesættes, dels med borgeren, men også i dialog med forvaltningen.

Nogle henvendelser afsluttes efter en enkelt samtale, hvorefter borgeren er hjulpet videre. Andre henvendelser er langt mere omfangsrige, specielt hvis borgerens tillid til forvaltningen er svækket på grund af den forudgående historik. I disse henvendelser løber min indsats typisk over en længere periode.

### Vejvisning

Borgere, som er usikre på, hvor man skal henvende sig, og hvad man kan forvente sig af sagsbehandlingen. Det kan være en konkret problemstilling, men det kan også være komplekse sager, hvor jeg hjælper med at få overblik og vejlede om handlemuligheder. Vejvisning er oftest inden for den kommunale organisation, men kan også være til andre myndigheder. Disse sager afsluttes typisk efter en enkelt samtale.

### Uvildig rådgivning

Borgere, som på den ene eller anden måde oplever sig svigtet i kontakten med kommunen. Jeg rådgiver konkret i sagen, så borgeren kan komme videre med deres samarbejde med forvaltningen. Det kan f.eks. være borgere, der har behov for at drøfte en afgørelse, få oversat kompliceret lovstof til forståelige ord, rådgivning om handlemuligheder og rettigheder, eller få oplyst sagsgangene i en sag. Nogle gange tager jeg kontakt til forvaltningen for at høre anden parts bemærkninger for at kunne rådgive borgeren færdig. Rådgivningen afsluttes typisk efter 1-2 samtaler.

### Dialog og samarbejde: Borger – Forvaltning - Borgerrådgiver

Henvendelser som kræver min kontakt til forvaltningen. Der kan være tale om, at jeg indgår en konkret aftale med forvaltningen om den videre sagsbehandling, deltager i møder med forvaltningen eller faciliterer dialogmøde på mit kontor. Samarbejdet kan være på både sagsbehandler- og ledelsesniveau og forløbe over kortere eller længere tid.

**Indsatsen i tal**

| År   | Antal | Vejvisning | Uvildig rådgivning | Dialog og samarbejde |
|------|-------|------------|--------------------|----------------------|
| 2024 | 278   | 45%        | 41%                | 14%                  |
| 2023 | 241   | 28%        | 46%                | 26%                  |
| 2022 | 241   | 30%        | 39%                | 31%                  |
| 2021 | 184   | 36%        | 25%                | 39%                  |

Den uvildige rådgivning i enkeltsagerne er fortsat pænt repræsenteret, hvilket jeg finder yderst relevant, da jeg her oplever, at rådgivningen kan være forebyggende for, at sager ikke går i hårdknude.

Jeg er opmærksom på, at når borgeren kontakter mig, er det ofte for at få en objektiv vurdering af sin sag. Borgeren er derfor på det tidspunkt ret optaget af det juridiske aspekt. I rådgivningen forholder jeg mig ikke til, om forvaltningens afgørelse er rigtig eller forkert. Det er klageinstansens opgave. Jeg rådgiver om processen i sagen, som kan hjælpe borgeren videre i forhold til næste skridt. Jeg kan være "oversætteren," og jeg kan oplyse om, hvordan klageinstansen har vurderet lignende sager, så borgeren kan træffe sin beslutning om evt. at benytte sin klagemulighed på et oplyst grundlag.

Jeg er bevidst om, at idet jeg ikke har kompetence til at træffe afgørelse, har borgeren og jeg et andet rum for samtalen end sagsbehandler og borger har. Samtaler hos mig kan også være konfliktfyldte. Som kommune vil vi gerne have, at borgeren forstår vores handlinger, men nogle gange har borgeren ikke brug for at forstå, men har brug for at blive forstået.

## Hvad ser jeg i mit virke?

Jeg oplever på tværs af forvaltninger og afdelinger nogle generelle forhold.  
Jeg vil sætte fokus på to forhold:

- Borgerne stiller spørgsmål til sagsbehandlingen
- Forskellig opfattelse af begreberne vejledning og ansøgning

### Borgerne stiller spørgsmål til sagsbehandlingen

I min kontakt med borgerne er det min erfaring, at det sjældent er selve den materielle afgørelse, altså hvad loven sætter rammerne for at bevilge, som borgeren stiller spørgsmål til. Det er derimod vejen derhen, altså sagsbehandlingen, som borgeren har kritik af.

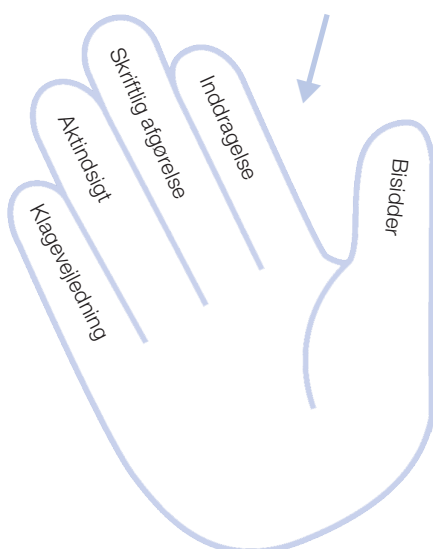
Borgernes henvendelser er naturligvis individuelle, men der er også spørgsmål som er enslydende. Det er spørgsmål, der begynder med:

Hvorfor gør kommunen...  
Har jeg ret til...  
Er det lovligt at kommunen...  
Kan det passe, at jeg skal...  
Må kommunen bare....  
Kan jeg klage...  
Må man gerne...  
Hvad siger loven om...

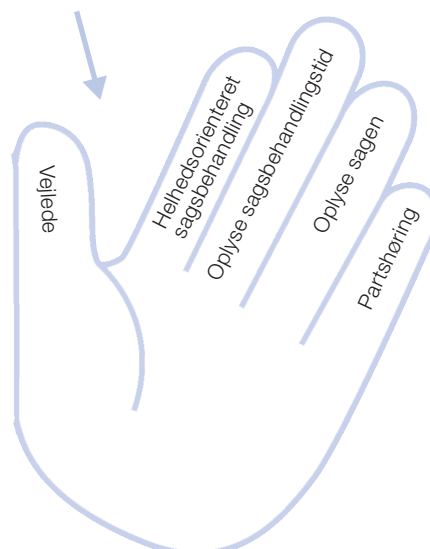
Det er alt sammen spørgsmål til sagsbehandlingen om den processuelle retssikkerhed, som borgeren er usikker på. Spørgsmålene kan deles op i to temaer nemlig borgerens rettigheder og kommunens pligter. Regler som reguleres i Retssikkerhedsloven og Forvaltningsloven.

Retssikkerhedsloven er gældende for langt de fleste love på det sociale område, hvorimod Forvaltningsloven er gældende for alle forvaltninger og ud i alle dele af forvaltningerne.

### Borgerens ret



### Kommunens pligt





## Borgerens ret

### Inddragelse - Retssikkerhedslovens § 4

Borgeren har ret til at blive inddraget i sin sag. Det er kommunens opgave at tilrettelægge sagsbehandlingen, så borgeren kan udnytte rettigheden.

*Borgerrådgiverens erfaring:* Borgerne oplever sig inddraget blandt andet ved, at der anvendes et almindeligt sprog, og at der løbende orienteres om sagens gang.

### Skriftlig afgørelse - Forvaltningsloven § 22-24

Borgeren har ved et afslag ret til at få en skriftlig begrundet afgørelse, som henviser til lovgivningen, redegør for oplysninger, der er tillagt væsentlig betydning, og angiver de hovedhensyn, der har været bestemmende for afgørelsen.

*Borgerrådgiverens erfaring:* En velbegrundet skriftlig afgørelse giver ofte en bedre forståelse for beslutningen.

### Aktindsigt - Forvaltningslovens § 9

Borgeren har ret til aktindsigt og kan klage over kommunens afgørelse herom.

*Borgerrådgiverens erfaring:* Aktindsigt giver borgeren mulighed for at følge sin sag og få rettet op på eventuelle misforståelser, hvilket styrker samarbejdet.

### Klagemulighed - Forvaltningsloven § 25

Borgeren har ret til at få oplyst sin klagemulighed over en afgørelse, men har også ret til at klage over sagsbehandlingen.

*Borgerrådgiverens erfaring:* Borgeren oplever en stor grad af retssikkerhed ved at få oplyst sin klagemulighed. Henvendelserne til borgerrådgiveren omhandler ofte dette emne.

### Bisidder og partsrepræsentation - Forvaltningslovens § 8

Borgeren har som hovedregel ret til at lade sig repræsentere eller bistå af en anden person.

*Borgerrådgiverens erfaring:* Det kan skabe tryghed og opleves som støttende for borgeren, hvilket kan fremme dialogen.



## Kommunens pligt

### Vejledningspligt - Forvaltningslovens § 7

Kommunen har pligt til at vejlede borgerne om handlemuligheder.

*Borgerrådgiverens erfaring:* Nogle gange opstår der tvivl om, hvorvidt en henvendelse skal betragtes som en vejledningssamtale eller en ansøgning. Få afstemt forventningerne.

### Helhedsorienteret sagsbehandling - Retssikkerhedslovens § 5

Kommunen har pligt til at behandle henvendelser i forhold til alle muligheder i den sociale lovgivning.

*Borgerrådgiverens erfaring:* Borgeren kan måske ikke hjælpes i din forvaltning, men i din kollegas. Borgeren oplever sig som kasterbold, hvis de ikke hjælpes til den rette afdeling.

**Sagsbehandlingstid - Hurtighedsprincippet Retssikkerhedsloven § 3**

Kommunen har pligt til at behandle henvendelser hurtigst muligt og skal i de fleste tilfælde fastsætte en frist for, hvornår kommunen forventer at træffe en afgørelse.

Hvis kommunen ikke kan overholde fristen, har kommunen pligt til at give borgeren skriftlig besked om den nye forventede sagsbehandlingstid.

*Borgerrådgiverens erfaring:* Det er sjældent sagsbehandlingstiden som sådan, borgeren oplever som problematisk. Det er når sagsbehandlingstiden er ukendt, enten fordi den ikke oplyses, eller hvis borgeren ved tidsoverskridelse ikke kontaktes omkring den nye forventede sagsbehandlingstid.

**Oplysningspligt - Retssikkerhedsloven § 10**

Kommunen har pligt til og ansvar for, at sagen oplyses relevant.

*Borgerrådgiverens erfaring:* Det er vigtigt for samarbejdet, at borgeren er bekendt med, hvorfor oplysningerne indhentes.

**Partshøring - Forvaltningslovens § 19**

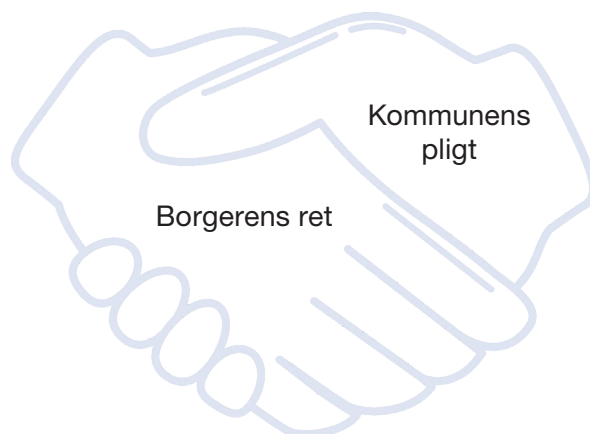
Kommunen har pligt til at partshøre borgeren, hvis det må antages, at borgeren ikke er bekendt med oplysninger, som er til ugunst eller er af væsentlig betydning for den påtænkte afgørelse.

*Borgerrådgiverens erfaring:* Partshøringen er med til at sikre, at borgeren kan komme med bemærkninger, hvis oplysningerne syntes mangelfulde eller forkerte. Borgeren oplever sig inddraget, og det bidrager til tillid i samarbejdet.

**Derfor anbefaler jeg:**

Oplys borgeren om deres rettigheder og kommunens pligter. Det vil bidrage til borgerens forståelse for sagsgangen og styrke borgerens retssikkerhed.

Hav som sagsbehandler fokus på "håndtrykket".



## Forskellig opfattelse af begreberne: Vejledning og ansøgning

I mit virke møder jeg på tværs af forvaltningerne udsagn som dette:

**"Jeg søgte for 3 måneder siden, men hører ingenting.  
Jeg har rykket for svar, men ingen kan se, at jeg har søgt."**

Når jeg undersøger nærmere på udsagnet, viser det sig ikke sjældent, at borgeren i en samtale med forvaltningen har fået vejledning om nogle handlemuligheder. Sagsbehandleren har opfattet samtalen som generel vejledning, hvorimod borgeren er af den opfattelse at have søgt om en konkret ydelse.

Jeg oplever, at borgeren mister tilliden til sagsbehandlingen, fordi der ikke sker handling. Jeg oplever borgere, der bliver skuffede, vrede eller værst af alt - opgiver. Det er ærgerligt fordi, det kunne være undgået.

Som det også fremgår af håndtrykket ovenfor, har kommunen efter forvaltningsloven pligt til at vejlede borgeren om relevante støttemuligheder, hvilket også er en stor del af dagligdagen i alle forvaltninger. Mange ansøgninger indgives digitalt, og den retmæssige sagsbehandling efterfølges. Men det er i samtalen med borgeren, kommunen skal være ekstra opmærksom på at få afstemt forventningerne. Få afdækket, om borgeren ønsker at søge, og i givet fald vejlede om, hvorvidt der er specielle procedurer omkring indgivelse af ansøgningen.

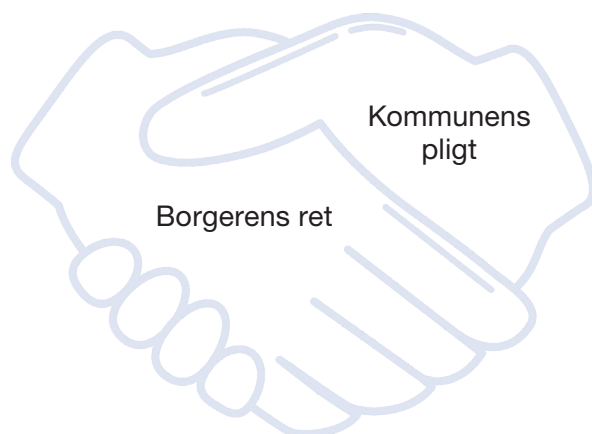
For kommunens sagsbehandlere er det indlysende, at der er forskel på vejledning og ansøgning, men det er det ikke nødvendigvis for borgeren og slet ikke, hvis det er første gang, borgeren er i kontakt med forvaltningen med forventning om hjælp. Det er sagsbehandler, der ved, at borgeren har ret til at få oplyst den forventede sagsbehandlingstid, have en bisidder, få en skriftlig begrundet afgørelse med klagevejledning og mulighed for aktindsigt. Det er sagsbehandler, der kender borgerens rettigheder i håndtrykket.

### **Derfor anbefaler jeg:**

Afstem forventningerne. Er der tale om en vejledende samtale, eller har borgeren en forventning om en formel behandling af en ansøgning? Forventningsafstemning styrker tilliden og dialogen.

## Borgerrådgiverens samlede anbefaling til sagsbehandlingen

- Fokus på håndtrykket. Oplys borgeren om deres rettigheder og kommunens pligter. Det vil bidrage til borgerens forståelse for sagsgangen og styrke borgerens retssikkerhed.
- Afstem forventningerne. Er der tale om en vejledende samtale, eller har borgeren en forventning om en formel behandling af en ansøgning. Forventningsafstemning styrker tilliden og dialogen.



## Afsluttende bemærkninger

Igennem mine fire år som Kolding Kommunes borgerrådgiver er det min oplevelse, at borgerrådgiverfunktionen har sin berettigelse og er til værdi for såvel borgere som ansatte og ledelse.

Jeg erfarer, at ledelse og ansatte respekterer mig for mit virke. Jeg kan konstatere, at kommunens ansatte tænker funktionen ind i enkeltsagerne, idet borgere henvises til at kontakte mig for rådgivning.

Der pågår heldigvis rigtig meget god sagsbehandling i Kolding Kommune, men samtidig er der borgere, som kontakter mig, fordi de oplever sig svigtet af kommunen, særligt i forbindelse med sagsbehandling. Det vil jeg som borgerrådgiver opfordre til, at vi i kommunen tager læring af, så endnu flere kan føle sig godt og korrekt behandlet.

Jeg tilbyder derfor igen i år besøg i de enkelte forvaltninger for dialog med udgangspunkt i årets beretning herunder mine anbefalinger.

**Tak til borgere, virksomheder, ansatte og ledelse for samarbejdet i 2024.**

Læs mere om borgerrådgiverfunktionen på kommunens hjemmeside:

**[www.kolding.dk/borgerraadgiver](http://www.kolding.dk/borgerraadgiver)**

**BILAG 1****Fokus i 2024 var intern læring****Når dialogen er svær - bevidsthed om forskellige typer adfærd**

Efter aftale med direktionen og Udvalget for Økonomi og Strategi, havde jeg i 2024 foruden enkeltsagerne fokus på læring og dialog på det overordnede niveau, som ifølge vedtægterne er en del af borgerrådgiverens formål.

Seniorrådgivningen, Entreprenørafdelingen, Fællessekretariatet og Borgmestersekretariatets netværk tog imod tilbuddet.

Jeg tilbyder fortsat oplæg og dialog om de 4 adfærdstyper, som jeg håber kan give inspiration til afdelingernes videre arbejde med borgerinddragelse.

**Hvorfor tilbud om oplæg?**

Jeg er i kontakt med borgere, der ikke oplever sig mødt, forstået og inddraget i deres sag. Samtidig erfarer jeg, at vi ansatte er helt bevidste om, at vi bærer ansvaret for samtalen, og at vi forsøger at gøre vores bedste for at inddrage borgeren.

Der kan være mange årsager til, at dialogen er en udfordring. Vi kan være usikre på vores rolle, der kan ligge en gammel konflikt med forvaltningen, emnet vi skal berøre kan være vanskeligt, eller der kan være noget i kontakten med borgeren, som gør os usikre. Vi mærker det tydeligt, når samtalen går den forkerte vej. Vi genkender reaktionerne hos os selv og hos samtalepartnern, måske fordi der er tale om en borger med en markant adfærd, som kræver noget særligt af vores tilgang.

Her finder jeg det hjælpsomt at have kendskab til forskellige typer adfærd. Jeg er bevidst om, at man skal passe på med at opdele mennesker i typer, men det kan alligevel være med til at hjælpe os til at kunne løfte ansvaret for samtalen. Ved at have kendskab til forskellige adfærdstyper kan vi være opmærksomme på kendetegnene og være mere bevidste om, hvordan vi mest hensigtsmæssigt møder borgeren, og hvad vi skal prøve at undgå.

**De fire adfærdstyper**

Advokaten • Debattøren • Den bekymrede • Den hellige kriger

*De fire adfærdstyper tager udgangspunkt i bogen Markante borgere af Hans Mogensen.*

**Kontakt borgerrådgiver**

Hanne Petersen  
Kolding Rådhus, stuen  
Akseltorv 1  
6000 Kolding  
Tlf. 2962 9778  
**[borgerraadgiver@kolding.dk](mailto:borgerraadgiver@kolding.dk)**  
**[kolding.dk/borgerraadgiver](http://kolding.dk/borgerraadgiver)**

