Borgerrådgiverens beretning 2025



Horsens Kommune

April 2026

Indhold

INDLEDNING....3

1 SAMMENFATNING....4

2 BERETNING 2024....5

2.1 METODISKE BEMÆRKNINGER - SÅDAN LÆSES TALLENE....6

2.2 HENVENDELSER FORDELT PÅ FORVALTNINGSOMRÅDER....6

2.3 BORGERRÅDGIVERENS BEHANDLING AF 437 HENVENDELSER....7

2.4 HVORFOR HENVENDER BORGERNE SIG?....8

2.4.1 Henvendelser afsluttet med råd og vejledning fra Borgerrådgiveren....8

2.4.2 Manglende svar på borgeres henvendelser....9

2.4.3 Dialog mellem forvaltning og Borgerrådgiveren om sagsbehandling og proces ved underretning....10

2.4.4 Undersøgelse af sagsbehandlingen ved klage over manglende inddragelse af pårørende....10

2.4.5 Manglende skriftlig afgørelse....11

2.4.1 Borger foreslog ændret arbejdsgang i sagsbehandlingen....11

2.4.2 Borgerrådgiveren har deltaget i møde med borger og forvaltning....11

2.5 BORGERRÅDGIVERENS BETRAGTNINGER OM BORGERES OG FORVALTNINGS BRUG AF AI....12

2.6 BORGERRÅDGIVERENS DIALOG MED FORVALTNINGEN....12

3 HENVENDELSERNE VEDRØRENDE DE ENKELTE FAGFORVALTNINGER....14

3.1 BØRN, UNGE OG KULTUR....14

3.1.1 Børn og Forebyggelse....14

3.1.1 Uddannelse....14

3.1.1 Ungdomscenteret....15

3.1.1 Dagtilbud....15

3.1.2 Borgerservice....15

3.2 JOB OG VELFÆRD....16

3.2.1 Handicap, Psykiatri og Socialt Udsatte....16

3.2.1 Beskæftigelse....16

3.2.2 Sundhed og Ældre....16

3.3 TEKNIK & MILJØ....17

BILAG 1 – METODISKE BEMÆRKNINGER....18

BILAG 2 – BORGERRÅDGIVERENS BEHANDLING AF 437 HENVENDELSER....19

BILAG 3 – BORGERRÅDGIVERENS VIRKSOMHED....21

BILAG 4 - BORGERRÅDGIVERENS VEDTÆGTER....23

Indledning

Formålet med en kommunal borgerrådgiver er at understøtte borgernes retssikkerhed og at bidrage til et godt og tillidsfuldt samarbejde mellem borger og forvaltning.

Udgangspunktet for vores arbejde er konkrete borgerhenvendelser, og vores første prioritet er at hjælpe den enkelte borger med en løsning på de konkrete problematikker, de oplever i deres sag.

Når borgere ikke forstår hensigten med sagsbehandlingen eller indholdet og betydningen af den afgørelse, de har modtaget. Når de ikke oplever sig inddraget i oplysningen af deres sag. Eller når de oplever, at kommunikationen og samarbejdet med en afdeling er gået i hårdknude. Så kan det være hjælpsomt at tale med uvildig og uafhængig borgerrådgiver.

Hos os kan borgerne få en uddybende forklaring på det, der er foregået i deres sag – eller det forløb de har foran sig. De kan drøfte den konkrete betydning af en afgørelse. De kan få hjælp til at klage over deres erfaringer med sagsbehandlingen eller deres oplevelser af personalets optræden. Eller vi kan bistå dem med at få genoprettet en konstruktiv dialog med den afdeling, der behandler deres sag.

Vi agerer ikke borgeres advokat eller partsrepræsentant.

Vores fokus er overholdelse af de forvaltningsretlige sagsbehandlingsregler, og at sagsbehandlingen foregår efter god forvaltningsskik. Dette for at sikre, at sagerne oplyses tilstrækkeligt, og at borgere undervejs har oplevet sig hørt og ordentligt behandlet. Det bidrager alt andet lige til, at kommunens afgørelser træffes på det rigtige grundlag, at borgerne oplever, at de har fået en fair behandling undervejs, og at borgernes rettigheder beskyttes i mødet med en myndighed.

Som borgerrådgivere tilbringer vi en hel del tid med *at være i borgerens sko.*

Og efter vores opfattelse kan der være nyttig viden at hente her. For hvad var det, de blev frustrerede over - og hvad kunne de have ønsket sig anderledes?

Vores henvendelser til og dialog med forvaltningen har til formål at formidle borgernes perspektiver. Hensigten er, at forvaltningen med det udgangspunkt undersøger og redegør for den sagsbehandling, der er foregået og samtidig vurderer, om den er foregået efter forskrifterne. Hensigten er også, at afdelingen reflekterer over, hvordan sagsbehandlingen og samarbejdet med en borger eventuelt kunne have foregået på en mere tilfredsstillende og tillidsskabende måde – set fra borgerens side. Og de overvejelser kan meget gerne foregå i en dialog med os.

Borgerrådgiveren skal hvert år skrive en beretning til Byrådet, hvor vi orienterer om vores arbejde.

På de næste sider kan I få et indblik i, hvilke problemstillinger, nogle borgere har oplevet i sagsbehandlingen eller dialogen med Horsens Kommunes forskellige afdelinger, og hvordan vi har behandlet henvendelserne – eksemplificeret med nogle cases.

Indholdet i beretningen har en overordnet karakter og indeholder kun i mindre omfang konkrete input til, hvordan sagsbehandlingen og samarbejdet med kommunens borgere kan blive endnu bedre.

Dette fordi betragtninger og refleksioner fra Borgerrådgiverens stol om sagsbehandlingsprocessen primært kan være interessante for kommunens ledelse og medarbejdere i administrationen. Og det er vores erfaring, at sådanne emner egner sig bedre til en samtale, så vi kan blive klogere sammen.

Derfor vil vi i løbet af 2026 kontakte ledelsen i alle fagforvaltninger og invitere os selv til et leder- eller personalemøde, hvor vi kan have en dialog om de henvendelser, vi konkret har haft i relation til de enkelte afdelinger. Sammen med en drøftelse af hvordan vi sammen kan forbedre og udvikle samarbejdet mellem kommunens afdelinger og Borgerrådgiveren.

Vi ønsker jer alle rigtig god læselyst!

Med venlig hilsen

Lisa og Karin

1 Sammenfatning

Vi har i 2025 registreret 437 henvendelser til Borgerrådgiveren mod 361 henvendelser i 2024.

Langt de fleste henvendelser til Borgerrådgiveren har i 2025 som i de tidligere år vedrørt de områder, hvor der træffes indgribende eller komplekse afgørelser for borgerne – det vil sige Job og Velfærd og Børn, Unge og Kultur.

Vi har noteret os, at der er sket en stigning i det samlede antal henvendelser, og at stigningen er sket i relation til netop disse områder. Vores datamateriale giver ikke nogen forklaring på stigningen, og henvendelserne har handlet om mange forskellige spørgsmål og klagetemaer.

72% af henvendelserne er besvaret af Borgerrådgiveren, mens vi i 21% af tilfældene har involveret forvaltningen i at besvare borgernes henvendelser.

Vores datamateriale giver ikke grundlag for at pege på generelle problemstillinger eller systematiske fejl i kommunens sagsbehandling. Dette er selvfølgelig ikke det samme som, at borgere i konkrete sager ikke har haft berettiget anledning til frustration, og at de processuelle sagsbehandlingsregler i konkrete tilfælde ikke har været udfordrede.

Godt halvdelen af af henvendelserne til os har handlet om *spørgsmål til sagsbehandling og procedurer*, *oplevelse af manglende inddragelse, spørgsmål til en afgørelse* eller *klage over manglende svar.* Dette indikerer et vedvarende behov for tydelig kommunikation, forventningsafstemning og inddragelse af borgerne i deres sagsforløb. Samtidig med en opmærksomhed på, at afgørelser formuleres i et klart og let tilgængeligt sprog, så borgerne bedre kan forstå begrundelsen for afgørelsen og dens konsekvenser.

Vi har hos Borgerrådgiveren kunnet konstatere, at flere og flere borgere bruger AI i forhold til råd og vejledning omkring deres sagsforløb og deres rettigheder. Det er vores indtryk, at det samme gør sig gældende for forvaltningen i Horsens Kommune. Det kan medføre behov for, at forvaltningen også anvender AI i for eksempel deres besvarelser af borgeres omfattende AI-genererede klager.

I den sammenhæng gør vi opmærksom på vigtigheden af, at forvaltningen sikrer sig, at der udarbejdes og implementeres AI-retningslinjer som et understøttende redskab i sagsbehandlingen uden at det selvfølgelig erstatter den faglige vurdering eller det forvaltningsretlige ansvar. Forvaltningen er selvsagt meget velkommen til at inddrages os i dette arbejde.

Indholdet i beretningen har en overordnet og orienterende karakter, da den er rettet mod Byrådets medlemmer. Når Byrådet har behandlet beretningen for 2025, vil vi kontakte de enkelte fagområder for at invitere os selv til et leder- eller personalemøde.

Vi ønsker med dette tiltag at få en direkte dialog om de henvendelser, vi konkret har haft i relation til de enkelte afdelinger. Sammen med en drøftelse af hvordan vi sammen kan forbedre og udvikle samarbejdet mellem kommunens afdelinger og Borgerrådgiveren. I det omfang, vi har konkrete opfordringer eller input til, hvordan sagsbehandlingen og samarbejdet med kommunens borgere kan blive endnu bedre, vil dette indgå i disse møder.

Vi har i 2025 løbende været i dialog med Horsens Kommunes ledelse og ansatte for sparring og drøftelser af sagsbehandlingsregler eller udfordringer, forvaltningen kan opleve i samarbejdet og kommunikationen med borgerne.

Det er vores opfattelse, at vi har en god dialog med alle kommunens afdelinger, og at der fortsat er både interesse og lydhørhed, når vi henvender os til afdelingerne med en klage over sagsbehandlingen. Det samme gælder, når vi har en opfølgende mundtlig dialog om et sagsforløb, som borgerne har oplevet frustrerende eller haft svært at forstå. Et sådant samarbejde er et godt og helt nødvendigt udgangspunkt for, vi sammen kan bidrage til en fortsat god udvikling af kommunens sagsbehandling, service og dialog med borgerne.

Vi ser frem til at fortsætte samarbejdet i 2026.

2 Beretning 2024

I 2025 kan vi konstatere, at langt hovedparten af de henvendelser, vi modtager, er fra borgere, hvor deres frustration har rod i, at de ikke har *oplevet en fair sagsbehandlings proces*. Det kan slå skår i deres tillid til myndigheden, og til at resultatet af sagsbehandlingen – og den afgørelse de modtager – er korrekt, når de ikke oplever en god kvalitet i deres kontakt og samarbejde med forvaltningen.

Nogle oplever, at de ikke bliver orienteret og inddraget tilstrækkeligt i, hvad der foregår eller skal ske i deres sag. Det kan medføre, at de ikke kan forstå eller overskue den sagsbehandling, de er midtpunkt for – så formålet og hensigten fortoner sig for dem.

Nogle oplever, at sagsbehandlingen tager unødigt meget lang tid eller, at deres henvendelser ikke besvares. Det kan give borgeren indtryk af, at deres behov for hjælp ikke tages alvorligt eller, at de ligefrem er blevet glemt.

Andre har en oplevelse af, at de oplysninger, de kommer med, ikke tillægges nogen særlig vægt, og dermed kan deres tiltro mindskes til, at sagen er oplyst tilstrækkeligt, og at afgørelsen derfor ikke kan være korrekt.

Nogle henvender sig fordi de har oplevet, at den afgørelse, de har modtaget, er uklar eller uforståelig for dem, så de ikke kan gennemskue, hvad der nu skal ske. Måske har de slet ikke fået en afgørelse.

Atter andre henvender sig fordi, de oplever, at kommunikationen og samarbejdet med en afdeling har været ubehagelig eller måske er gået helt i hårdknude.

Sådanne oplevelser kan generere mange henvendelser fra borgeren først til afdelingen og efterfølgende måske til Borgerrådgiveren eller kommunens øverste administrative eller politiske ledelse. I nogle tilfælde fører det til hyppige anmodninger om aktindsigt – Alt sammen for at sikre sig at noget sker, og at lovgivningen følges.

Sagsbehandlingsreglerne – hvor bureaukratiske de end måtte forekomme - har netop til formål at styrke borgeres retssikkerhed i mødet med en myndighed. De er et værn mod den magt-ubalance, der kan opstå i et sådant møde. Derfor skal borgere sikres mulighed for at blive inddraget i sagsbehandlingen på en måde, så de faktisk kan deltage og forstå, hvad der foregår. Og det er netop overholdelse af disse regler, vi har fokus på som borgerrådgivere.

Vi er optaget af at medvirke til at sikre, at borgerne i Horsens Kommune oplever inddragelse, gennemsigtighed, helhed og hurtighed i sagsbehandlingen. At borgerne hjælpes til at have overblik over og forståelse for deres sagsforløb. At dokumentation på sagen er tilstrækkelig, og at de afgørelser, borgerne modtager, er ledsaget af en fyldestgørende begrundelse med en klagevejledning.

Det er vores erfaring, at borgere, som undervejs i sagsbehandlingen oplever en fair proces også i højere grad kan acceptere en afgørelse. Om end de er uenige i resultatet.

På den anden side kan en problematisk kommunikation mellem borger og sagsbehandler betyde, at der ikke sker fremdrift i sagen, eller at sagens oplysninger bliver så mangelfulde, at afgørelsen ikke bliver korrekt. Ligesom der vil være meget stor sandsynlighed for, at borgeren vil klage over afgørelsen.

Ovenstående har den erfarne beretningslæser også kunnet læse om i vores tidligere beretninger. At indholdet i vores beretninger i noget omfang kan ligne hinanden fra år til år er en naturlig konsekvens af, at de briller, vi har på som borgerrådgivere, netop er beregnet til at håndtere de samme typer af problemstillinger.

Vi vil dog gerne fremhæve, at vi oplever tiltagende interesse fra forvaltningens side i forhold til at afhjælpe den enkelte borgers usikkerhed eller frustration over et sagsforløb. Ligesom vi også har bemærket, at forvaltningen i deres besvarelser i flere tilfælde kommer med en oprigtig beklagelse, når de kan bekræfte de sagsforløb borgeren har klaget over.

Som eksempler på dette kan nævnes et udpluk af besvarelser på borgeres klager til os:

"…..det er ikke godt nok" og "vi ville ønske, at…".

"I forhold til dine ansøgninger vil jeg ligeledes beklage, at vi ikke har fået dem behandlet rettidigt. Det er ikke rimeligt, at I har skullet vente så længe på en afgørelse."

"Mange tak for din henvendelse og uddybning af dine oplevelser. " Jeg er ærgerlig over, vi i vores dialog med dig ikke har formået at betrygge dig. Det vil jeg gerne beklage."

”Jeg vil her gerne orientere dig om, at din henvendelse i foråret 2025 har medført en skærpelse af vores praksis…… Vi er med andre ord blevet endnu mere grundige i ……”

”Jeg kan godt forstå, at det har været frustrerende for dig.”

I de tilbagemeldinger borgerne giver til os, kan vi høre, at et imødekommende svar med en anerkendelse af, at deres frustration er forståelig, og at et forløb ikke har været hensigtsmæssigt eller måske endda ”ikke godt nok” er af stor betydning for en genoprettelse af tilliden til afdelingen. Eller at borgeren kan lægge en ubehagelig oplevelse bag sig, så den ikke skal blive ved med at dukke op til overfladen, hver gang borgeren er i dialog med afdelingen.

Herudover følges flere og flere af forvaltningens besvarelser af spørgsmål eller klager fra os med en invitation til borgeren om et møde for en dialog om forløbet, og hvordan sagsbehandlingen og samarbejdet fremadrettet kan forløbe mere konstruktivt og tilfredsstillende – for både borger og afdeling.

Dette afsnit 2 er en beskrivelse af antallet af henvendelser fordelt på fagforvaltninger og vores behandling af dem, sammen med nogle konkrete, anonymiserede case-eksempler på, hvad henvendelserne har handlet om.

Eksemplerne skal ikke opfattes som udtryk for særlige udfordringer i de afdelinger, hvor casene stammer fra. Hensigten er derimod at konkretisere typiske henvendelser til funktionen og bidrage til refleksion og dialog.

I afsnit 3 vil der være en mere detaljeret beskrivelse i forhold til henvendelserne i relation til de enkelte fagforvaltninger.

I bilagene bagerst i beretningen er der mulighed for at genopfriske vores metodiske overvejelser (Bilag 1), at se en oversigt over, hvordan vi mere konkret har behandlet henvendelserne til os (Bilag 2), Borgerrådgiverens virksomhed (Bilag 3) og Borgerrådgiverens vedtægter (Bilag 4).

2.1 Metodiske bemærkninger - Sådan læses tallene

De registrerede henvendelser udgør *ikke* en repræsentativ stikprøve af borgeres oplevelse af sagsbehandlingen i Horsens Kommune. Vi taler kun med borgere, der selv har valgt at kontakte os, og vi taler stort set kun med borgere, der har en frustration over den sagsbehandling eller det samarbejde, de har oplevet med forvaltningen eller kommunens institutioner. Derudover udgør antallet af henvendelser til os også kun en meget lille brøkdel af alle de henvendelser, Horsens Kommune årligt håndterer.

Beretningens tal kan derfor *ikke* anvendes til at vurdere, hvordan sagsbehandlingen generelt er i Horsens Kommune. En borgers henvendelse kan heller ikke nødvendigvis tilskrives, at der er begået fejl i sagsbehandlingen.

Beretningen kan derimod bruges til at give et billede af, hvordan nogle borgere har oplevet sagsbehandlingen i kommunen, og efter vores opfattelse kan der ligge megen værdifuld viden og læring i for en stund at se på sagsbehandlingen fra en enkelt borgers perspektiv. Ud fra devisen, at kan et sagsbehandlingsforløb opleves frustrerende for én borger – så kan det formentlig også være det for andre.

Vores registreringsmetode og metodiske bemærkninger er uddybet i Bilag 1.

2.2 Henvendelser fordelt på forvaltningsområder

Borgerrådgiveren i Horsens Kommune har registreret 437 henvendelser i 2025 mod 361 henvendelser i 2024. Vi gør opmærksom på, at antallet af registrerede henvendelser ikke er lig med samtlige henvendelser til Borgerrådgiveren. For en beskrivelse af, hvordan vi registrerer henvendelserne, henvises til Bilag 1.

Vi har noteret os, at der er sket en stigning i det samlede antal henvendelser, og at stigningen er sket i relation til Job og Velfærd og Børn, Unge og Kultur.

Vores registreringer af henvendelser giver os imidlertid ikke viden om, *hvorfor* der sker udsving i antallet af henvendelser til os. Det kan skyldes mange forskellige forhold, og vores datagrundlag i 2025 giver os ikke nogen indikationer på en eller flere årsager.

Efter vores opfattelse er udsvinget af en forholdsvis lille størrelse i forhold til alle de henvendelser Horsens Kommune årligt håndterer. Derudover har vi ikke kunnet konstatere tydelige tendenser i henvendelsernes indhold. Det gør samlet set, at vi ikke finder stigningen hverken markant eller bekymrende. Hvis henvendelsernes antal eller karakter ændrer sig i løbet af året, så kontakter vi selvfølgelig det relevante område for en drøftelse om, hvad årsagen kan være. Ligesom vi vil indgå i en dialog med afdelingen om mulige tiltag for at imødegå en fortsat stigning eller generel sagsbehandlingsproblematik.

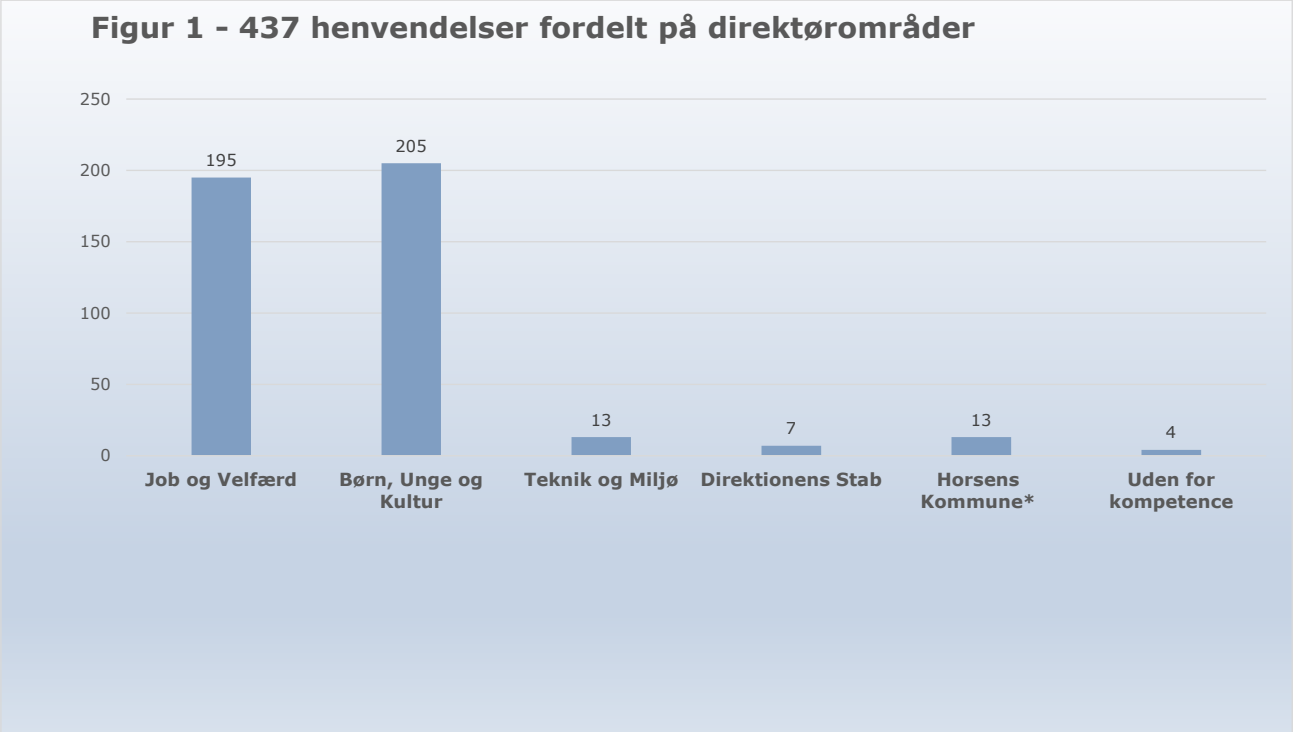
Figur 1 nedenfor illustrerer fordelingen af henvendelser til os fordelt på fagforvaltninger, Horsens Kommune generelt og henvendelser uden for Borgerrådgiverens kompetence.

Langt de fleste henvendelser til Borgerrådgiveren i 2025 har vedrørt Job og Velfærd og Børn, Unge og Kultur.

Den overordnede fordeling af henvendelser i relation til fagforvaltningerne er den samme som i de foregående år, og den svarer også til det billede, vi ser i de andre kommuner i den tværkommunale borgerrådgiverfunktion. En sådan fordeling er forventelig, fordi disse afdelinger er kendetegnet ved at have en høj grad af borgerkontaktsamtidig med, at de varetager opgaver med et stærkt myndighedspræg.

De 4 henvendelser vedrørende forhold, der ligger uden for Borgerrådgiverens kompetence, har handlet om problemstillinger af privatretlig karakter, klage over sagsbehandling i Regionen eller ønske om gennemgang af sager behandlet og afsluttet i Horsens Kommune for adskillige år siden. Ved sådanne henvendelser giver vi råd og vejledning om, hvor borgerne i stedet kan henvende sig for at få hjælp.

De 13 henvendelser vedrørende Horsens Kommune dækker over præsentation af borgerrådgiverfunktionen og vores beretning for 2024 for Horsens Kommunes råd og politiske udvalg eller henvendelser, der ikke vedrører en konkret afdeling i kommunen.



* Henvendelser registreret under Horsens Kommune er generelle henvendelser, der ikke vedrører en fagforvaltning, primært henvendelser om borgerrådgiverfunktionen.

I afsnit 3 er en nærmere beskrivelse af henvendelser vedrørende de enkelte fagområder i forhold til antal henvendelser, hvordan vi har behandlet dem, og hvad henvendelserne har handlet om.

2.3 Borgerrådgiverens behandling af 437 henvendelser

Langt de fleste henvendelser i 2025 blevet besvaret af Borgerrådgiveren – svarende til 72%, mens vi i 21 % af tilfældene har involveret forvaltningen i at besvare borgernes henvendelser.

De resterende henvendelser vedrører situationer, hvor Borgerrådgiveren for eksempel har hjulpet borgere med enten at få indsendt en partshøring eller klage over en afgørelse, deltaget som borgerrådgiver i et møde mellem borger forvaltningen eller holdt oplæg om borgerrådgiverfunktionen eller beretningen.

Desuden har vi også i 2025 været i dialog med kommunens ledere og medarbejdere for at drøfte sagsbehandlingsregler eller udfordringer, som forvaltningen kan opleve i samarbejdet og kommunikationen

med borgerne. Vi har her en uformel dialog, hvor vi som borgerrådgivere kan bidrage med vores erfaringer og viden – forhåbentlig til inspiration for den videre sagsbehandling.

Figur 2 i bilag 2 viser en oversigt over vores behandling af de 437 henvendelser.

2.4 Hvorfor henvender borgerne sig?

Dette afsnit handler om, hvordan nogle borgere har *oplevet* mødet med Horsens Kommune, hvad de blev frustrerede over eller ikke forstod i mødet.

De fleste borgere henvender sig, som nævnt, fordi de efter deres opfattelse ikke har haft en fair sagsbehandlingsproces.

Vi forsøger at identificere den primære baggrund for borgernes frustration eller bekymring. Dels for at vi kan vurdere, om der er nogle konkrete sagsbehandlingsområder, forvaltningen med fordel kan forsøge at forbedre. Dels for at kunne give en mere kvalificeret tilbagemelding til forvaltningen om indholdet af borgerens henvendelser.

Vi har i 2025 ikke grundlag for at pege på hverken generelle sagsbehandlingsfejl eller klagetemaer på baggrund af de henvendelser, vi har modtaget.

Det er vores opfattelse, at medarbejdere i Horsens Kommune har et ønske om at yde god og korrekt sagsbehandling. Casene i de næste afsnit er eksempler på – hvad der konkret kan gå galt i hverdagen – de gode intentioner til trods.

2.4.1 Henvendelser afsluttet med råd og vejledning fra Borgerrådgiveren

Langt de fleste henvendelser afsluttes med en samtale med os.

Her rådgiver og forklarer vi om de almindelige sagsbehandlingsregler i forhold til borgerens konkrete sag, forløbet i tilsvarende sager, og om hvad borgeren kan forvente i den fremadrettede sagsbehandling. Det er vores indtryk, at vi i vores dialog med borgeren i mange tilfælde kan afhjælpe borgernes usikkerhed og medvirke til at imødegå utilfredshed med den videre sagsbehandling. I dette afsnit er nogle eksempler på, hvad disse henvendelser mere konkret har handlet om.

En borger havde i flere år modtaget praktisk hjælp i hjemmet og kontaktede os, fordi hun nu havde fået en skrivelse med varsel om, at hjælpen skulle evalueres. Borgeren oplevede skrivelsen var ”*kommet helt ud af det blå*”. Hun var nu utryg og bekymret for, om kommunen uden videre kunne ændre i hjælpen eller måske helt fratage hende hjælpen. Om de for eksempel kunne kræve brug af en robotstøvsuger, hvilken hun var meget usikker på, om hun kunne lære betjene.

Vi gav her råd og vejledning om, at en kommune er forpligtet til løbende at følge op på, om borgere modtager den rette hjælp. At i tilfælde af at opfølgningen førte til en vurdering, at hun var berettiget til mindre hjælp end nu, så ville hun modtage en afgørelse med en klagemulighed. Vi oplyste, at en ændring i hjemmehjælp foregår i dialog med borgeren, så borgeren får mulighed for at komme med oplysninger om sit hjælpebehov. Vi oplyste også, at hun kunne få hjælp til at betjene en robotstøvsuger, hvis der blev truffet afgørelse om en sådan ændring af hjælpen. Endelig rådgav vi om, at borgeren kunne kontakte os igen, hvis hun gerne ville tale med os om mødet med afdelingen, eller hvis hun modtog en afgørelse om ændring i hjælpen, og hun gerne ville drøfte den med os.

Et forældrepar havde et stort ønske om at inddrage VISO i forhold til deres datters skoleforløb. VISO er den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation, der rådgiver og formidler viden inden for det specialiserede social- og specialundervisningsområde. Forældrene oplyste, at skolen i det nuværende skoletilbud efter deres opfattelse ikke imødekom deres datters støttebehov, og at hun derfor ikke fik ret meget udbytte af undervisningen. De oplyste også, at deres datter gennem en lang periode havde haft periodevis skolevægring. De havde derfor flere gange efterspurgt inddragelse af VISO, hvilken skolen hver gang afviste.

Når en skole ikke imødekommer forældres anmodning om inddragelse af VISO, er der efter vores opfattelse tale om en afgørelse, som forældrene har mulighed for at få vurderet i Ankestyrelsen. Vi rådgav derfor forældrene om at anmode skolen om en skriftlig afgørelse om afslaget på et VISO-forløb.

En af vores vigtigste opgaver er at medvirke til at understøtte borgernes retssikkerhed, og i dette tilfælde, hvor skole og forældre efter en langvarig dialog fortsat var uenige om behovet for at inddrage VISO, var det vores vurdering, at forældrene dels skulle gives en klagemulighed. Dels at Ankestyrelsens vurdering af sagen

kunne bringe en form for afslutning på denne uenighed, så den ikke skulle blive ved med at fylde i samarbejdet mellem forældre og skole.

Nogle borgere har henvendt sig, fordi de var frustrerede over sagsbehandlingstiden i sager, som Ankestyrelsen har hjemsendt til fornyet behandling. Borgere har ofte en forventning og et stort ønske om, at en hjemsendelse af en sag fra Ankestyrelsen vil blive behandlet meget hurtigt.

Vi rådgiver ved sådanne henvendelser om, at der for det første gælder et hurtighedsprincip - en lovfæstet garanti i retssikkerhedsloven om, at kommunen skal behandle sociale sager så hurtigt som muligt.

For det andet rådgiver vi om, at når Ankestyrelsen har hjemvist en sag, så gælder den samme frist for kommunens nye afgørelse, som den politisk besluttede og offentliggjorte sagsbehandlingsfrist på området regnet fra det tidspunkt, hvor kommunen modtager Ankestyrelsens afgørelse.

I de tilfælde hvor borgerens oplysninger giver os indtryk af, at kommunens behandling af en sag hjemsendt fra Ankestyrelsen ikke lever op til dette, og kommunen ikke har oplyst til borgeren, at fristen ikke kan overholdes, tilbyder vi borgeren at rette henvendelse til afdelingen for at få en redegørelse for forløbet.

Vi har i 2025 kunnet afslutte alle henvendelser med spørgsmål til forståelsen af en afgørelse med en samtale med os.

Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at det er af grundlæggende vigtighed for borgeres retssikkerhed og tillid til de offentlige myndigheder, at de både kan forstå og gennemskue baggrunden og begrundelserne for de afgørelser, de modtager. Det kan herudover være svært for borger at argumentere for, hvorfor man er uenig i en afgørelse, når begrundelsen ikke er tydelig.

Det er også vores opfattelse at de afgørelser, vi har drøftet med borgerne, har været formuleret og begrundet på en måde, så vi har haft mulighed for at hjælpe borgeren med forståelsen af dem. Vi vil derfor blot opfordre til, at forvaltningen fortsat har en opmærksomhed på, at afgørelserne har en form og et indhold, der er så borgervenligt som muligt – samtidig med, at de selvfølgelig skal opfylde de formelle lovmæssige krav for at være gyldige.

2.4.2 Manglende svar på borgeres henvendelser

Der har også i 2025 været henvendelser fra borgere, der har klaget over, at de ikke har modtaget et svar på deres telefoniske eller skriftlige henvendelser. Der er eksempler på denne problematik i relation til alle kommunens forvaltningsområder.

Vi tager henvendelser om manglende svar alvorligt hos Borgerrådgiveren. Fordi dialog mellem borger og afdeling undervejs i sagsbehandlingen skaber tillid. Der er det vores erfaring, at borgere bliver både utrygge ved og usikre på den sagsbehandling, som foregår, når der ikke reageres på deres henvendelser. De føler sig glemt og bliver i tvivl, om der overhovedet sagsbehandles, når de ikke kan komme i kontakt med en afdeling. En sådan usikkerhed kan medvirke til, at borgeren efterfølgende ser sig nødsaget til at fortsætte med at henvende sig for at sikre sig, at der løbende sker noget i sagen – og at de ikke er blevet glemt

Derudover følger det af god forvaltningsskik, at en kommune svarer på borgernes henvendelser, og at de gør det indenfor en rimelig tid.

Følgende er et eksempel på en henvendelse, hvor vi vurderede, at der var behov for, at Borgerrådgiveren hjalp en borger med at få svar på sine henvendelser til en afdeling.

En borger henvendte sig, fordi hun var bevilget refusion af udgifter, og hun havde nu udlæg på adskillige tusinde kroner. Hun oplyste, at hendes henvendelser til afdelingen for at få udlægget udbetalt ikke blev besvaret. Borgeren udtrykte forståelse for, at hun for en periode måtte dække udlæg for indkøbene, men hendes økonomi var for presset til udlæg af den størrelse i en længere periode.

Med borgerens egne ord, var hun *ved at blive desperat*, fordi afdelingen ikke reagerede på hendes henvendelse, så hun kunne få en afklaring af, hvornår hun kunne få sine udlæg refunderet. Hun var nu begyndt at modtage rykkere for udbetalte regninger til andre nødvendige udgifter i husholdningen.

Det fremgik af afdelingens svar til borgeren, at hun havde ret til at få dækket de bevilgede nødvendige udgifter. Det fremgik desuden, at afdelingens havde forståelse for, at de høje udgifter til materialer og redskaber i en opstartsperiode kunne berettige, at udbetalingen ikke skulle afvente den vanlige procedure med udarbejdelse af et års budget. Afdelingen ville derfor refundere de dokumenterede udlæg, ligesom borgeren blev tilbudt mulighed for at aftale løbende faste udbetalinger, hvis der var behov for det.

2.4.3 Dialog mellem forvaltning og Borgerrådgiveren om sagsbehandling og proces ved underretning

Et hold forældre henvendte sig til os, fordi der var blevet indgivet en underretning om, at de havde udøvet fysisk vold mod deres barn, og de undrede sig over, at afdelingen ikke havde anmeldt sagen til Politiet.

På baggrund af forældrenes oplysninger bad vi afdelingen om en redegørelse for forløbet.

Afdelingen oplyste, at de ikke havde vurderet, at underretningen gav anledning til en politianmeldelse. Samtidig tilkendegav de, at de burde have været truffet afgørelse om en børnefaglig undersøgelse, fordi der var tale om en underretning om vold mod et barn. Afdelingen oplyste, at denne nu ville blive iværksat.

Oplysninger i en underretning *kan* være af en sådan karakter, at kommunen har pligt til at inddrage andre myndigheder, herunder Politiet. Efter vores opfattelse bør kommunen derfor altid begrunde og dokumentere det på sagen, hvad enten de vælger at overdrage en underretning om vold mod et barn til Politiet eller ikke.

I afdelingens svar på forældrenes klage, fremgik det ikke, *hvilke* vurderinger og begrundelser, afdelingen konkret havde haft til, ikke havde anmeldt sagen til Politiet. På den baggrund stillede vi nogle uddybende spørgsmål til redegørelsen fra afdelingen.

Afdelingen fastholdt i deres svar på disse, at oplysningerne i underretningen ikke havde en karakter, der krævede politianmeldelse. De oplyste i svaret også, at den afholdte børnesamtale ikke havde givet dem anledning til bekymring.

Borgerrådgiveren havde imidlertid gennemgået notatet fra børnesamtalen, hvor det fremgik, at barnet beskrev både fysisk og psykisk vold.

I vores tilbagemelding til afdelingen fremgik det på den baggrund, at afdelingen efter vores vurdering i denne sag burde have foretaget en politianmeldelse. Sammen med tilbagemeldingen fremsendte vi også nogle opfordringer til, hvordan afdelingen bør dokumentere deres vurderinger i lignende sager fremadrettet.

Vores skriftlige tilbagemelding blev opfulgt af en dialog med afdelingen om forslag til tilretning af sagsbehandlingen.

Vores samarbejde med afdelingen i denne sag har også givet anledning til, at vi hos Borgerrådgiveren fremover vil være mere opmærksomme på at supplere vores skriftlige kommunikation med Horsens Kommunes forskellige afdelinger med en opfølgende mundtlig dialog. Hvor vi sammen kan blive klogere og bidrage til forbedringer af sagsbehandlingen og kommunikationen med kommunens borgere.

2.4.4 Undersøgelse af sagsbehandlingen ved klage over manglende inddragelse af pårørende

En pårørende til en voksen borger henvendte sig til Borgerrådgiveren og var meget frustreret over håndteringen af borgerens sag, fordi den pårørende ikke oplevede sig inddraget.

Inddragelse af pårørende er et centralt element i serviceloven, når det drejer sig om borgere med betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, demens eller behov for omfattende hjælp. Serviceloven lægger vægt på, at pårørende inddrages for at sikre borgerens interesser og for at støtte den pårørende i en ofte svær situation. Samtidig gælder dog også et krav om samtykke fra borgeren til inddragelse af pårørende.

På baggrund af borgerens oplysninger vurderede vi, at der var grundlag for at sende en klage til afdelingen over manglende inddragelse af pårørende.

Afdelingen gav i deres svar på klagen en redegørelse for forløbet og efter vores vurdering en god og uddybende begrundelse for, hvorfor den pårørende ikke kunne tilbydes yderligere inddragelse. Svaret gav os derfor ikke anledning til at gå videre med sagen.

Den pårørende var midlertidig ikke tilfreds med afdelings svar og klagede til Ombudsmanden, der bad den pårørende om at rette henvendelse til Borgerrådgiveren igen, så sagen kunne blive undersøgt nærmere af os.

Vi indhentede på den baggrund sagens akter og stillede uddybende spørgsmål til afdelingens sagsbehandling. Vi kunne her konstatere, at afdelingen løbende havde dokumenteret de forskellige sagsskridt og de overvejelser og vurderinger, der lå bag begrænsningerne i inddragelsen af den pårørende.

På baggrund af gennemgangen af sagsakterne og svarene på de uddybende spørgsmål var vores konklusion, at afdelingen havde handlet i overensstemmelse med reglerne, herunder at den pårørende var blevet inddraget i det omfang, det var muligt uden samtykke.

Undervejs i forløbet orienterede vi den pårørende om vores undersøgelse, ligesom vi efter undersøgelsens afslutning gav borgeren en tilbagemelding med begrundelse for vores konklusion. Denne kan indgå i tilfælde af, at borgeren ønsker at klage til Ombudsmanden igen og anmode om at få sagen genoptaget.

2.4.5 Manglende skriftlig afgørelse

En borger havde modtaget et mundtligt afslag på en ansøgning og havde ved samme lejlighed anmodet om at modtage en skriftlig afgørelse. Borgeren henvendte sig til Borgerrådgiveren for at klage over, at hun først havde modtaget den skriftlige afgørelse efter fire måneder.

Borgeren havde i perioden henvendt sig til afdelingen for at rykke for den skriftlige afgørelse flere gange og her gjort opmærksom på, at hun havde behov for at få afslaget skriftligt begrundet med henvisning til det lovgrundlag afgørelsen var truffet på for at kvalificere sin klage.

På baggrund af borgerens oplysninger sendte vi en klage over forløbet til afdelingen.

Baggrunden for det er for det første, at fremgår af forvaltningsloven, at når en borger har fået meddelt en afgørelse med et afslag mundtligt, så har borgeren ret til at få en skriftlig begrundelse for afgørelsen snarest muligt. Hvis borgerens begæringen ikke er besvaret inden 14 dage efter, at borgeren har anmodet om en skriftlig afgørelse, så skal myndigheden underrette borgeren om grunden hertil og om, hvornår borgeren kan forvente at modtage den skriftlige afgørelse.

For det andet betød den manglende skriftlige afgørelse en væsentlig forsinkelse i forhold til at af få sagen genvurderet og eventuelt sendt til behandling i Ankestyrelsen.

Afdelingen beklagede i deres svar til borgeren forløbet. Afdelingen oplyste, at forsinkelsen skyldtes et sammenfald af *uheldige akutte omstændigheder i afdelingen*, der havde betydet, at man ikke i alle sager havde kunnet efterleve de opstillede frister, men at der nu var rettet op på disse forhold.

Vi foretog os på baggrund af dette svar ikke yderligere i sagen.

2.4.1 Borger foreslog ændret arbejdsgang i sagsbehandlingen

En borger oplyste, at hun havde modtaget digital post med orientering om, at hun skulle ringe til afdelingen for at en aftale tid for et møde, inden en bevillig kunne sættes i værk.

Borgeren oplyste, at hun efterfølgende havde oplevet det særdeles vanskeligt at komme i telefonisk kontakt med den relevante afdeling. Hun oplyste, at hun ringede til det oplyste nummer i den anviste telefontid adskillige gange og hen over flere dage. Dette uden at hun fik kontakt til afdelingen, og uden at hun ved sine opkald havde mulighed for at lægge en besked om, at hun gerne ville ringes op.

Borgeren oplyste, at hun til sidst valgte at møde fysisk op i afdelingen for at aftale et møde.

På den baggrund henvendte hun sig til os dels for at klage over forløbet - men nok i højere grad for at få vores hjælp til at bringe et forslag om ændret procedure videre til afdelingen.

Det fremgår af Borgerrådgiverens vedtægter, at borgere har mulighed for at få vores hjælp til at komme med forslag til, hvordan kommunens sagsbehandling og borgerbetjening kan forbedres, og derfor sendte vi selvfølgelig borgerens klage og forslag videre til den relevante afdeling.

Borgeren foreslog, at afdelingen fremadrettet sendte en tid til et møde med afdelingen, så kun borgere der ikke havde mulighed for at komme på tidspunktet, behøvede at kontakte afdelingen.

Borgeren foreslog også, at der i brevet skulle oplyses en mailadresse til afdelingen og et telefonnummer med mulighed for at lægge en besked, hvis man gerne ville have ændret mødetidspunktet.

Det fremgik af afdelingens svar, at afdelingen havde taget borgerens forslag til sig og ville arbejde videre med at forbedre deres arbejdsgange.

2.4.2 Borgerrådgiveren har deltaget i møde med borger og forvaltning

Vi har også i 2025 deltaget som borgerrådgiver i en række møder mellem borger og forvaltning.

Det har for eksempel været, når borgere oplyste, at de var meget nervøse eller utrygge ved mødet. Eller at de for eksempel havde erfaring med ikke at blive hørt, så sagsbehandleren fik konkluderet for hurtigt, og de oplysninger, der blev noteret, derfor ikke var helt retvisende. Andre havde tidligere oplevet ubehagelige sammenstød eller uenigheder, hvor borgerne havde følt sig *kørt over* i mødet.

For nogle borgere er det også svært, at de skal sidde *alene* overfor flere medarbejdere fra kommunen, når der for eksempel deltager medarbejdere fra flere afdelinger.

I nogle tilfælde er det både borger og afdeling, der oplever, at dialogen er gået i hårdknude, hvorfor begge parter ønsker, at vi deltager.

Vi har altid grundige overvejelser om vores deltagelse i møder mellem borger og kommune. Vi siger kun ja til at deltage, hvis vi har en forventning om, at vi kan bidrage til, at mødet bliver mere konstruktivt. I vores indledende samtale med borgeren, vurderer vi også, om det eventuelt er tilstrækkeligt, at vi hjælper dem med at forberede sig til mødet. Herunder rådgiver om dem om, hvordan de selv kan bidrage til en god dialog.

Manglende tillid eller manglende tryghed er selvsagt ikke et godt udgangspunkt for et konstruktivt møde, og her finder vi i mange tilfælde, at vores tilstedeværelse kan have en berettigelse.

Har vi derimod indtryk af, at borgeren efterspørger en partsrepræsentant eller en advokatlignende rolle, som en der er *på deres side* og *taler deres sag*, så kan vi ikke imødekomme borgerens anmodning om at deltage i et møde.

Det er vores indtryk, at vores deltagelse som borgerrådgivere i mange tilfælde har været hjælpsomt for dialogen.

Nogle borgere har givet udtryk for, at de på mødet oplevede imødekommenhed og forståelse, og at medarbejderen på mødet havde virket reelt interesseret i borgerens oplysninger - og bare gerne ville sikre sig, at sagen blev oplyst korrekt. Hvilket er gode og vigtige erfaringer for borgeren at bringe med sig i forhold til det fremadrettede samarbejde.

2.5 Borgerrådgiverens betragtninger om borgeres og forvaltnings brug af AI

Vi kan her hos borgerrådgiverfunktionen konstatere, at flere og flere borgere bruger AI i forhold til råd og vejledning omkring deres sagsforløb og deres rettigheder. Mange AI-modeller er tilbøjelige til at formulere sig på en måde, der bekræfter borgerens egen opfattelse af, at sagsbehandlingen er fejlagtig frem for tydeligt at udfordre borgeren eller gøre opmærksom på, at grundlaget for borgerens opfattelse er forkert.

Når borgere så bruger AI til at udarbejde klager over sagsbehandlingen, afgørelsen mv. opstår der en risiko for, at klagerne bliver mere velformulerede og overbevisende, uden nødvendigvis at være korrekte.

For den kommunale forvaltning og for borgerrådgiverfunktionen betyder det, at man modtager flere og længere klager, som fremstår juridisk eller administrativt velunderbyggede, men som reelt bygger på misforståelser, mangelfulde oplysninger, ensidige fremstillinger og nogle gange direkte urigtige konklusioner. Det kan gøre det vanskeligere for forvaltningen at skelne mellem berettigede og uberettigede klager, hvilket kan føre til en forlængelse af sagsbehandlingstiden. Samtidig kan det skabe frustration hos borgeren, når AI'en har givet dem indtryk af, at de "har en stærk sag", selv om det rent faktisk ikke er tilfældet.

Der er således stor risiko for, at borgernes øgede anvendelse af AI skaber mere arbejde i forbindelse med udarbejdelse af klagesvar, samtidig med at dialogen mellem borger og afdeling også kan blive mere udfordret og konfliktfyldt. Derfor kommer der et stigende behov for, at forvaltningen anvender AI til at hjælpe med at identificere ubegrundede og ukorrekte påstande i klagerne.

Forvaltningens anvendelse af AI-baserede værktøjer forudsætter, at der fastlægges klare og operationelle retningslinjer for brugen. Retningslinjerne skal have til formål at sikre, at AI alene anvendes som et understøttende redskab i sagsbehandlingen og ikke erstatter den faglige vurdering eller det forvaltningsretlige ansvar.

En ansvarlig anvendelse af AI forudsætter dog ikke alene teknologiske løsninger men i høj grad også tydelige rammer, kompetenceudvikling og ledelsesmæssig opmærksomhed.

Forvaltningen er formentlig allerede i gang med dette arbejde og er i den forbindelse selvfølgelig meget velkommen til at inddrage borgerrådgiverfunktionen til at komme med input i forhold til anvendelse af AI modeller i den kommunale forvaltning.

2.6 Borgerrådgiverens dialog med forvaltningen

Det er vores opfattelse, at vi har et både godt og konstruktivt samarbejde med administrationen i Horsens Kommune. Forvaltningen er generelt interesseret i dialog og en second opinion for læring og kvalitetsudvikling af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen, og i nogle tilfælde finder de det relevant at inddrage Borgerrådgiverens perspektiv og erfaring.

Vi vil i den forbindelse gerne kvittere for, at kommunens ansatte også i 2025 har kontaktet os for sparring og en uformel dialog om konkrete, men anonymiserede sager.

Derudover har borgere i flere tilfælde oplyst, at det er kommunens personale, der har henvist dem til at kontakte os eller har foreslået et møde med borger og forvaltning med deltagelse af en borgerrådgiver.

Vi vil i 2026 invitere os selv til fysiske personalemøder eller ledermøder for en dialog om samarbejdet mellem forvaltningen og Borgerrådgiveren, om funktionens opgaver og kompetencer og de henvendelser, vi har modtaget i relation til den konkrete afdeling.

Vi har god erfaring med, at vi på sådanne møder sammen kan blive klogere på en fortsat udvikling af god sagsbehandling og god dialog med borgerne. Ligesom sådanne møder er med til at udbrede kendskabet til Borgerrådgiverens opgaver og kompetencer blandt kommunes medarbejdere.

Borgerrådgiverne vil gerne bidrage til læring og vidensdeling i Horsens Kommune ud fra de konkrete sager, vi bliver inddraget i – men også ud fra vores generelle erfaringer fra de andre kommuner i den tværkommunale borgerrådgiverfunktion. Vi tilbyder derfor også at holde oplæg om fx sagsbehandlingsregler, god borgerdialog og konfliktforståelse og -håndtering.

Endelig gør vi opmærksom på, at vi i borgerrådgiverfunktionen har mulighed for at agere mødeleder eller mægler i møder, hvor der er behov for, at en uvildig og neutral person hjælper borger og forvaltning til at få en konstruktiv dialog om et bedre og mindre konfliktfyldt samarbejde fremadrettet.

3 Henvendelserne vedrørende de enkelte fagforvaltninger

De følgende afsnit indeholder en oversigt over antal af henvendelser vedrørende de enkelte afdelinger i de tre fagforvaltninger, henvendelsernes indhold og vores behandling af dem.

Kommunens forskellige afdelinger er altid meget velkomne til at kontakte os for en dialog om henvendelsernes nærmere indhold.

3.1 Børn, Unge og Kultur

Borgerrådgiveren har i 2025 registreret 205 henvendelser vedrørende Børn, Unge og Kultur mod 141 i 2024.

205 henvendelser vedrørende Børn, Unge og Kultur fordelt på fagområder:

Børn og Forebyggelse	90 henvendelser	(84 henvendelser i 2024)
Uddannelsesområdet:	45 henvendelser	(10 henvendelser i 2024)
Ungdomscenteret:	41 henvendelser	(19 henvendelser i 2024)
Dagtilbud:	18 henvendelser	(3 henvendelser i 2024)
Borgerservice:	11 henvendelser	(25 henvendelser i 2024)

3.1.1 Børn og Forebyggelse

Borgerrådgiveren har i 2025 registreret 90 henvendelser vedrørende Børn og Forebyggelse mod 84 henvendelser i 2024. Der har ikke været en tydelig tendens i forhold til, hvad henvendelserne har handlet om, da de har vedrørt forskellige forhold ved sagsbehandlingen.

57 henvendelser svarende til 63% er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren. Disse har primært handlet om frustrationer elle spørgsmål til den sagsbehandling, de har oplevet eller forventer skal ske. Deres oplevelse af, at de ikke bliver inddraget i sagen, at deres henvendelser ikke besvares eller, at de har haft spørgsmål til en afgørelse, de har modtaget. Atter andre har handlet om utilfredshed med personalets optræden eller en oplevelse af, at sagsbehandlingen har taget for lang tid.

I 23 tilfælde har vi involveret Børn og Forebyggelse i at besvare borgerens henvendelse. Vi har i 5 tilfælde hjulpet med borgerens dialog med afdelingen, og i 18 tilfælde har vi sendt borgerens henvendelse til besvarelse i afdelingen. I 1 af de 18 tilfælde har vi fundet anledning til at stille uddybende spørgsmål til den sagsbehandling, Børn og Forebyggelse har oplyst, er foretaget i en borgers sag.

Disse 23 henvendelser har handlet om borgeres oplevelse af, at sagsbehandlingen tager lang tid, at de ikke er blevet inddraget tilstrækkeligt i sagen eller spørgsmål til eller frustrationer over den sagsbehandling, de har oplevet eller har udsigt til.

I 6 tilfælde har vi hjulpet en borger med at indsende en ansøgning, og i 3 tilfælde har vi deltaget som borgerrådgiver i et møde mellem borger og Børn og Forebyggelse. Vi har i 2025 afholdt et møde med ledelsen i afdelingen for en præsentation af Borgerrådgiveren og en dialog om vores samarbjde.

3.1.1 Uddannelse

Borgerrådgiveren har i 2025 registreret 45 henvendelser vedrørende Uddannelsesområdet mod 10 henvendelser i 2024.

Der er således sket en stigning i antal henvendelser til os vedrørende dette område. Vi kan ud fra vores datamateriale ikke forklare stigningen, og der har heller ikke været en tydelig tendens til, hvad henvendelserne har handlet om, da de har vedrørt forskellige forhold.

36 henvendelser svarende til 80% er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren. Disse har handlet om mange forskellige sagsbehandlingsemner. I de fleste tilfælde har de handlet om forældres oplevelse af manglende inddragelse, utilstrækkelig støtte eller spørgsmål til eller frustrationer over den sagsbehandling, de har oplevet eller har udsigt til.

I 7 tilfælde har vi involveret Uddannelsesområdet i at besvare borgerens henvendelse. Vi har i 1 tilfælde hjulpet med borgerens dialog med Uddannelse, og i 6 tilfælde har vi sendt borgerens henvendelse til besvarelse i afdelingen. I 2 af de 6 tilfælde har vi fundet anledning til at stille uddybende spørgsmål til den sagsbehandling, afdelingen har oplyst, der er foretaget i sagen.

De 7 henvendelser har handlet om forældres frustration over eller spørgsmål til den sagsbehandling de har oplevet eller har indtryk af de har udsigt til. Andre har handlet om forældres oplevelse af manglende inddragelse, manglende afgørelse eller videregivelse af oplysninger uden samtykke.

I 1 tilfælde har vi deltaget som borgerrådgivere i et møde mellem forældre og en skole. I 1 tilfælde har vi hjulpet en borger med at indgive bemærkninger til borgerens klage over en afgørelse.

3.1.1 Ungdomscenteret

Vi har i 2025 registreret 41 henvendelser vedrørende Ungdomscenteret mod 19 henvendelser i 2024.

Der er således sket en stigning i antal henvendelser til os vedrørende dette område. Vi kan ud fra vores datamateriale ikke forklare stigningen, og der har heller ikke været en tydelig tendens til, hvad henvendelserne har handlet om, da de har vedrørt mange forskellige forhold.

28 henvendelser svarende til 68% er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren. Disse har handlet om mange forskellige sagsbehandlingsemner. Næsten halvdelen har handlet om spørgsmål til eller frustration over den sagsbehandling borgerne har oplevet. Andre har handlet om oplevelser af manglende helhed eller inddragelse i sagsbehandlingen, klage over eller spørgsmål til en afgørelse og oplevelser af sagsbehandlingen har taget lang tid.

I 9 tilfælde har vi involveret Ungdomscenteret i at besvare borgernes henvendelser. Ved 2 af de 9 henvendelser har vi ydet hjælp til borgerens dialog med Ungdomscenteret. I 7 tilfælde har vi sendt en borgers henvendelse til besvarelse i Ungdomscenteret. Disse 9 henvendelser har handlet om borgerens oplevelse af lang sagsbehandlingstid, manglende svar på henvendelser, manglende afgørelse, manglende partshøring og personalets optræden.

I 2 tilfælde har vi hjulpet borgere med at indgive deres bemærkninger til en partshøring.

I 2 tilfælde har vi som borgerrådgiver deltaget i et møde mellem borger og Ungdomscenteret.

3.1.1 Dagtilbud

Borgerrådgiveren har i 2025 registreret 18 henvendelser vedrørende Dagtilbud mod 3 henvendelser i 2024.

Der er således sket en stigning i antal henvendelser til os vedrørende dette område. Vi kan ud fra vores datamateriale ikke forklare stigningen, og der har heller ikke været en tydelig tendens til, hvad henvendelserne har handlet om, da de har vedrørt mange forskellige forhold.

17 henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren. Disse har i de fleste tilfælde handlet om forældres oplevelse af manglende inddragelse i sagen og spørgsmål til eller frustrationer over den sagsbehandling de har oplevet eller er oplyst om, at de har udsigt til.

I 1 tilfælde har vi sendt borgerens henvendelse til besvarelse i Dagtilbud. Denne vedrørte spørgsmål til en afgørelse.

3.1.2 Borgerservice

Borgerrådgiveren har i 2025 registreret 11 henvendelser vedrørende Borgerservice mod 25 henvendelser i 2024.

8 henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren. Disse har handlet om spørgsmål til eller frustrationer over den sagsbehandling, de har oplevet, og spørgsmål til en afgørelse.

I 3 tilfælde har vi sendt borgerens henvendelse til besvarelse i Borgerservice. Disse har handlet om borgerens oplevelse af personalets optræden, manglende afgørelse og frustration over den sagsbehandling, der var foretaget i sagen.

3.2 Job og Velfærd

Borgerrådgiveren har i 2025 registreret 195 henvendelser vedrørende sagsbehandlingen i Job og Velfærd mod 172 henvendelser i 2024.

195 henvendelser vedrørende Job og Velfærd fordelt på fagområder:

85 henvendelser vedrørende Handicap, Psykiatri og Socialt Udsatte	(92 henvendelser i 2024)
70 henvendelser vedrørende Beskæftigelsesområdet	(57 henvendelse i 2024)
40 henvendelser vedrørende Sundhed og Ældre	(23 henvendelser i 2024)

3.2.1 Handicap, Psykiatri og Socialt Udsatte

Borgerrådgiveren har i 2025 registreret 85 henvendelser vedrørende Handicap, Psykiatri og Socialt Udsatte.

Henvendelserne har handlet om mange forskellige forhold, og der har således ikke været en tydelig tendens til, hvad henvendelser vedrørende dette område har handlet om.

65 henvendelser svarende til 75% er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren. Disse har i de fleste tilfælde handlet om spørgsmål til sagsbehandlingen eller sagsbehandlingsproceduren, spørgsmål til eller undren over en afgørelse, manglende svar på henvendelser og oplevelse af manglende inddragelse i egen sag.

I 18 tilfælde har Borgerrådgiveren involveret Handicap, Psykiatri og Socialt Udsatte i at besvare borgerens henvendelse. Heraf har Borgerrådgiveren i 4 tilfælde ydet hjælp til borgerens dialog med området og i 14 tilfælde sendt borgerens henvendelse til besvarelse i Handicap, Psykiatri og Socialt Udsatte for en nærmere redegørelse af sagsforløbet. Heraf gav områdets besvarelse i to tilfælde anledning til, at Borgerrådgiveren i stillede uddybende spørgsmål til den sagsbehandling, området oplyste, der var foretaget i sagen.

Det, borgerne i de 18 tilfælde har været frustrerede over, har været deres oplevelse af manglende svar på henvendelser, lang sagsbehandlingstid, manglende inddragelse, manglende råd og vejledning, manglende afgørelse eller personalets optræden. Eller de har haft spørgsmål til den sagsbehandling, de har oplevet eller den sagsbehandling, de har fået indtryk af ligger foran dem.

I 2 tilfælde har vi indsendt borgerens bemærkninger til en klage over en afgørelse.

3.2.1 Beskæftigelse

Borgerrådgiveren har i 2024 registreret 70 henvendelser vedrørende beskæftigelsesområdet. Der har ikke været en tydelig tendens til, hvad henvendelser vedrørende dette område har handlet om.

61 henvendelser svarende til 86% er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren. Disse har primært handlet om spørgsmål til eller frustration over sagsbehandlingen, spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren, frustration over manglende inddragelse eller spørgsmål til en afgørelse.

I 6 tilfælde har Borgerrådgiveren sendt borgerens henvendelse til besvarelse i beskæftigelsesområdet. I et af disse tilfælde gav områdets besvarelse anledning til, at Borgerrådgiveren stillede uddybende spørgsmål til den sagsbehandling, området oplyste, der var foretaget i sagen.

Disse 6 henvendelse har handlet om borgeres frustration over sagsbehandlingen og borgeres oplevelse af manglende inddragelse, manglende rådgivning og personalets optræden.

I 1 tilfælde har Borgerrådgiveren været borgeren behjælpelig med at indsende vedkommendes bemærkninger til en klage over en afgørelse, og i 1 tilfælde har Borgerrådgiveren deltaget i et møde med borger og beskæftigelsesområdet.

Vi har i 1 tilfælde deltaget i et personalemøde med Værkstedsservice for en præsentation af funktionen og en dialog om vores samarbejde.

3.2.2 Sundhed og Ældre

Borgerrådgiveren har i 2025 registreret 40 henvendelser vedrørende Sundhed og Ældre mod 23 i 2024.

Der er således sket en stigning i antal henvendelser til os vedrørende dette område. Vi kan ud fra vores datamateriale ikke forklare stigningen, og der har heller ikke været en tydelig tendens til, hvad henvendelser har handlet om, da de har vedrørt mange forskellige forhold.

21 henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren. De har handlet om forskellige problemstillinger, og der har ikke været bestemte sagsbehandlingsemner, der har fyldt mere end andre. De fleste har handlet om spørgsmål til den fremadrettede sagsbehandling, spørgsmål til en afgørelse, oplevelse af utilstrækkelig støtte og frustrationer over personalets optræden.

I 2 tilfælde har vi deltaget som borgerrådgiver i et møde mellem borger og Sundhed og Ældre, og i 1 tilfælde har vi hjulpet en borger med at indsende bemærkninger til en klage over en afgørelse.

Borgerrådgiveren har i 15 tilfælde involveret Sundhed og Ældre i at besvare borgernes henvendelser. Disse henvendelser har handlet om borgeres oplevelse af uretmæssig videregivelse af oplysninger, utilstrækkelig støtte, manglende inddragelse, spørgsmål til den sagsbehandling, de har oplevet eller forventer skal ske, manglende afgørelse eller over personalets optræden.

3.3 Teknik & Miljø

Borgerrådgiveren har i 2025 registreret 13 henvendelser vedrørende Teknik og Miljø mod 30 henvendelser i.

Der er således sket et fald i antal henvendelser til os vedrørende dette område. Vi kan ud fra vores datamateriale ikke forklare faldet.

Der har ikke været en tydelig tendens til, hvad henvendelser vedrørende dette område har handlet om, da de har vedrørt forskellige forhold.

13 henvendelser vedrørende Teknik og Miljø fordelt på fagområder:

Affald, Trafik og Ejendomme	5	(7 henvendelser i 2024)
Natur og Miljø	5	(1 henvendelse i 2024)
Plan, Byg og Erhverv	3	(22 henvendelser i 2024)

11 henvendelser er afsluttet med en samtale med Borgerrådgiveren. De fleste af disse har handlet om borgeres oplevelse af lang sagsbehandlingstid eller spørgsmål til den sagsbehandling, der er foregået.

I 1 tilfælde har Borgerrådgiveren sendt borgerens henvendelse til besvarelse i Natur og Miljø. Denne henvendelse vedrørte en klage over den sagsbehandling, borgeren havde oplevet i afdelingen.

I 1 tilfælde har vi hjulpet med borgerens dialog med Affald, Trafik og Ejendomme, fordi borgeren var frustreret over, at vedkommendes henvendelser til afdelingen ikke blev besvaret.

Bilag 1 – Metodiske bemærkninger

Henvendelserne til Borgerrådgiveren udgør ikke et repræsentativt udsnit af borgeres oplevelser af sagsbehandlingen i Horsens Kommunen. Man skal derfor være forsigtig med at sammenligne beretningens tal på tværs af afdelinger i Horsens Kommune, fra år til år – og også på tværs af kommuner.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren kan betragtes som en for indikator – De er ikke statistisk håndfaste beviser for, hvordan det generelt står til med sagsbehandlingen i Horsens Kommune.

En indikator, som selvfølgelig kan være stærk eller svag afhængigt af antallet af henvendelser, der handler om samme problemstillinger.

Vi er hos Borgerrådgiveren generelt ikke så optagede af antallet af henvendelser – men mere indholdet.

Efter vores opfattelse kan én henvendelse give anledning til overvejelser om eller gennemførelse af justeringer i procedurer og sagsbehandlingsskridt hos både sagsbehandler og på afdelingsniveau. Ud fra devisen, at kan et uhensigtsmæssigt sagsforløb ske for en borger, så kan det være, at det også kunne ske for andre. Omvendt vil 10 henvendelser om det samme emne ikke nødvendigvis tale for, at man tilpasser sagsbehandlingen herefter. Dette fordi det i nogle tilfælde er nogle lovgivningsmæssige rammer, der frustrerer borgerne.

Dog vil vi kontakte afdelingens ledelse for en dialog om vores iagttagelse, hvis vi registrerer en markant stigning i antal henvendelser vedrørende en konkret afdeling om de samme sagsbehandlingsmæssige problematikker.

Ved tolkning af tallene er det også vigtigt at være opmærksom på, at nogle områder har en højere grad af borgerkontakt end andre. Det er således af væsentlig betydning, om et område varetager opgaver med et myndighedspræg over for borgerne, eller om der er tale om mere serviceorienterede opgaver. Opgaver med et stærkt myndighedspræg er i denne sammenhæng for eksempel afgørelser, der vedrører borgerens forsørgelsesgrundlag, hjælp og støtte til den daglige livsførelse, familieforhold eller andre sociale forhold.

Opgaver med et mindre indgribende myndighedspræg er i denne sammenhæng mere serviceorienterede opgaver såsom for eksempel udstedelse af pas og kørekort.

Henvendelser på social- og beskæftigelsesområdet udgør størstedelen af henvendelserne til Borgerrådgiveren. Det gælder både Horsens Kommune og de andre kommuner, der indgår i det tværkommunale samarbejde.

Henvendelserne registreres i forhold til den afdeling henvendelsen vedrører. Henvender borgeren sig om flere forhold, der vedrører flere afdelinger, registreres der én henvendelse per afdeling.

Hvis en borger henvender sig flere gange inden for kort tid om samme emne i samme sag, så registreres henvendelsen kun én gang. Hvis samme borger henvender sig om et nyt emne vedrørende samme afdeling som tidligere, så registreres henvendelsen som en ny henvendelse. Hvis en borger, som har henvendt sig tidligere om en anden sag, henvender sig igen, så registreres henvendelsen som en ny henvendelse.

Afhængig af sagens kompleksitet og borgerens behov for hjælp kan det i nogle tilfælde være nødvendigt at have flere møder eller samtaler med en borger for at udrede sagen eller få klargjort, hvad borgeren behøver hjælp til. I de tilfælde registreres kun en henvendelse.

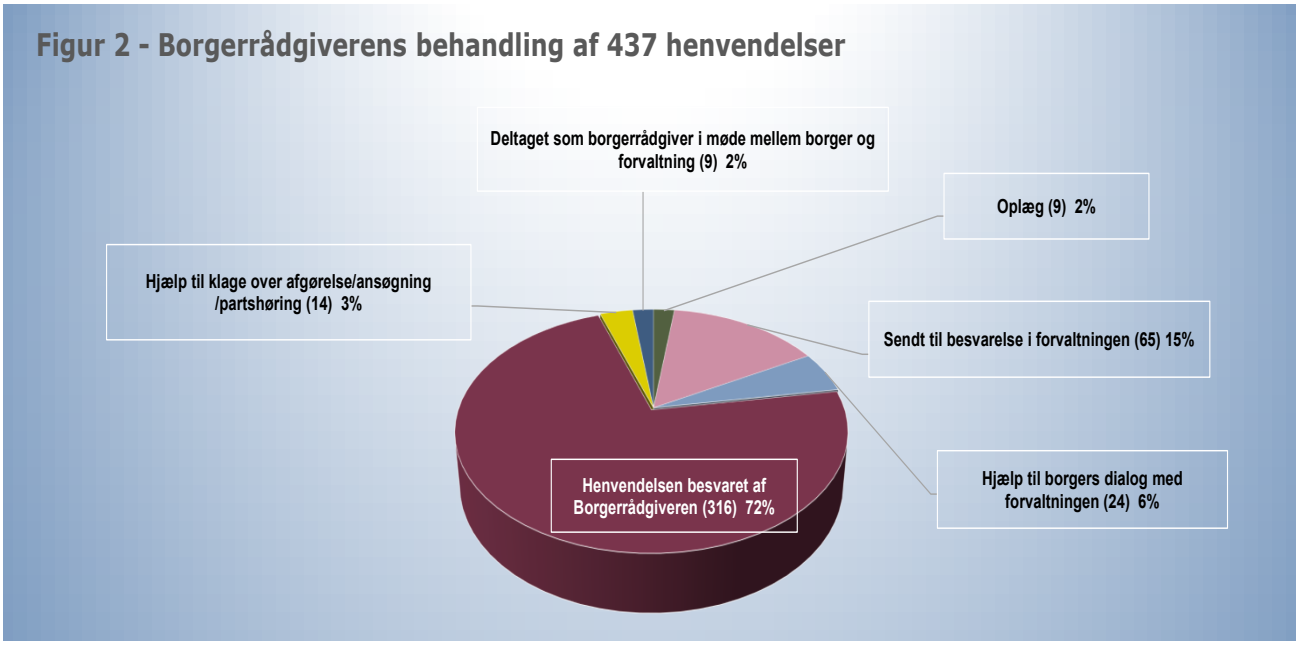
Antallet af henvendelser er således ikke en oversigt over, hvor mange kontakter, der har været til Borgerrådgiveren i alt, ligesom opgørelsen ikke indikerer noget om, hvor mange ressourcer, der er anvendt på den enkelte henvendelse.

For at synliggøre funktionens anvendelse af ressourcer registreres det også, når Borgerrådgiveren præsenterer funktionen i forvaltningens forskellige afdelinger eller for politiske udvalg eller brugerråd. Af samme årsag registrerer vi, når vi holder oplæg omkring for eksempel sagsbehandlingsregler, god forvaltningsskik, konflikthåndtering, kommunikation med borgere med mange henvendelse/klager, og når personalet henvender sig til os for sparring om en sag eller samarbejdet med en borger.

Bilag 2 – Borgerrådgiverens behandling af 437 henvendelser

En af funktionens vigtigste opgaver er at yde råd og vejledning til borgere. Borgerrådgiveren kan desuden, som beskrevet i vedtægterne på forskellig vis kontakte forvaltningen, hvis borgerens henvendelse giver anledning til det. Borgerrådgiverens vedtægter er vedlagt som Bilag 4.

Figuren nedenfor illustrerer Borgerrådgiverens behandling af de 437 henvendelser i 2025. Fordelingen af vores behandling af henvendelser svarer til fordelingen i 2024.



Borgerrådgiveren behandler de henvendelser, vi modtager, på følgende måder:

- **Besvaret af Borgerrådgiveren**
  Vi yder her *råd og vejledning*, og henvendelsen afsluttes med en samtale med Borgerrådgiveren.

  Borgerne får her en mulighed for at fremføre deres synspunkter, bekymringer eller det, de undrer sig over. I vores dialog med borgeren giver vi dem en uddybende mulig forklaring på sagsforløbet, informerer dem om lovgivningen eller orienterer om det forventede videre sagsforløb. Det er vores vurdering, at disse samtaler fører til, at borgeren herefter får en større forståelse for forløbet og dermed i højere grad vil kunne acceptere en eventuel senere afgørelse.

  I 2025 er 316 henvendelser – svarende til 72 % - afsluttet med en samtale hos os.

- **Hjælp til dialog med forvaltningen**
  Benyttes i de tilfælde, hvor en borger henvender sig med et akut og/eller afgrænset problem, der kan løses ved, at Borgerrådgiveren kontakter den pågældende afdeling for hjælp til at finde en løsning for borgeren.

  I 2025 har vi hjulpet til borgeres dialog med en afdeling på denne måde i 24 tilfælde.

- **Sendt til besvarelse i forvaltningen**
  Borgerrådgiveren oversender borgers klage eller spørgsmål til besvarelse i forvaltningen. Afdelingen

anmodes om at forholde sig skriftligt til borgerens henvendelse og sende svaret til borger med kopi til os.

Vi har i 2025 fundet anledning til at anmode forvaltningen om at udarbejde et skriftligt svar på borgeres klager eller spørgsmål i 65 tilfælde.

I 6 af de 65 tilfælde fandt vi anledning til at stille uddybende spørgsmål til den sagsbehandling, forvaltningen havde oplyst, der var foretaget i borgerens sag.

- **Borgerrådgiver deltaget i møde med borger og forvaltning**
  Vi deltager i nogle tilfælde i et møde med borger og forvaltning som en støtte til borgere, som oplever det særligt svært at både lytte og få fremført egne spørgsmål/synspunkter i mødet med kommunen. Vi prioriterer også at deltage i møder, hvor borgere oplever et højt konfliktniveau eller giver udtryk for en høj grad af mistillid til den afdeling, der behandler vedkommendes sag.

  I tilfælde, hvor kommunikationen mellem borger og forvaltning er blevet meget svær eller helt er ophørt, kan vi foreslå borger og forvaltning et møde med en borgerrådgiver som uvildig og neutral mødeleder. Ved sådanne møder er det vores rolle at understøtte parterne i en konstruktiv samtale med det formål, at samarbejdet og sagsbehandlingen kan foregå i en mere hensigtsmæssig form og ramme fremadrettet.

  Borgerrådgiveren har i 2025 deltaget i møder mellem borger og forvaltning 9 gange.

- **Klage over en afgørelse – i særlige tilfælde**
  Borgerrådgiveren skriver som udgangspunkt *ikke* klager for borgerne, men i særlige tilfælde kan vi dog – i tæt dialog med borgeren – agere *pennefører*, hvis borgeren ikke selv er i stand til at skrive og indsende klagen.

  Vi har i 2025 i 5 tilfælde været borgere behjælpelig med at indsende borgeres klager over en afgørelse.

- **Hjælp til ansøgning eller partshøring – i særlige tilfælde**
  Borgerrådgiveren skriver som udgangspunkt *ikke* ansøgninger eller partshøringssvar for borgerne, men i særlige tilfælde kan vi dog – i tæt dialog med borgeren – agere *pennefører*, hvis borgeren ikke selv er i stand til at indgive en ansøgningen eller formulere en partshøring.

  Vi har i 2025 i 7 tilfælde været borgere behjælpelig med at indsende en ansøgning.

  Vi har i 2 tilfælde hjulpet en borger med at indsende en partshøring.

Bilag 3 – Borgerrådgiverens virksomhed

Borgerrådgiverfunktionen blev etableret i Horsens kommune i 2015.

Den er en del af et tværkommunalt samarbejde med syv andre kommuner – Randers, Norddjurs, Skanderborg, Skive, Odder og Hedensted kommuner.

Vi er i alt fem ansatte til at varetage opgaverne, og funktionens ledes af borgerrådgiver Jesper Cortes.

Borgerrådgiveren er oprettet efter lov om kommuners styrelse § 65 e.

Det fremgår her, at borgerrådgiverfunktionen ikke henhører under borgmesterens øverste daglige ledelse af kommunens administration eller de stående udvalgs eller økonomiudvalgets umiddelbare forvaltning af kommunens anliggender.

Det fremgår også af styrelsesvedtægten, at borgerrådgiverfunktionen kan kun varetage opgaver vedrørende rådgivning og vejledning af borgerne og vedrørende tilsyn med kommunens administration.

Endelig fremgår det, at lederen af borgerrådgiverfunktionen ansættes og afskediges af kommunalbestyrelsen.

Borgerrådgiverens vedtægter i Horsens Kommune er politisk besluttet og fremgår i sin helhed i Bilag 4.

Det fremgår af vedtægterne blandt andet, at Borgerrådgiveren er en uvildig og uafhængig instans, der refererer direkte til Byrådet.

Borgerrådgiverens formål er at medvirke til at styrke dialogen mellem borgere og forvaltning, der tilbyder uafhængig rådgivning og vejledning til borgere, som oplever en konkret usikkerhed eller tvivl om, hvorvidt deres henvendelse til kommunen er blevet behandlet korrekt.

Borgerrådgiveren har også til opgave at gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at klage over forhold, der vedrører Horsens Kommune. Ligesom Borgerrådgiveren skal medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Hos Borgerrådgiveren kan Horsens Kommunes borgere eller virksomheder:

- Få hjælp til at forstå en afgørelse fra kommunen
- Få information og rådgivning om, hvordan man klager over kommunens afgørelser, og hvem der kan behandle en given klage
- Klage over kommunens sagsbehandling, personalets optræden, udførelse af praktiske opgaver m.v.
- Få hjælp til at få genskabt dialogen med kommunens medarbejdere, hvis der er opstået konflikter i en sag
- Komme med forslag til, hvordan kommunens sagsbehandling og borgerbetjening kan forbedres
- Anmode Borgerrådgiveren om at deltage som bisidder, hvis der er en samtale, borgeren er utryg ved eller forventer kan blive ubehagelig. De kan her få hjælp til at forberede sig til samtalen og efterfølgende til at samle op på aftaler og konklusioner på mødet
- Få hjælp til at komme videre med en klage, hvis man har oplevet diskrimination i kommunen

En gang om året afgiver Borgerrådgiveren en beretning til Byrådet, hvor Borgerrådgiveren redegør for de henvendelser, vi har modtaget, hvad de har handlet om, og hvordan vi har behandlet dem.

Vi har i den forbindelse mulighed for at komme med forslag og anbefalinger til Byrådet eller forvaltningen omkring forbedringer af sagsbehandlingen og dialogen med kommunens borgere.

Borgerrådgiveren i Horsens Kommune deltager i et borgerrådgiver-netværk med borgerrådgivere i de 76 kommuner, der for nuværende har en borgerrådgiverfunktion. Vi har desuden et uformelt struktureret samarbejde med Folketingets Ombudsmand og Ankestyrelsen.

Kontakt og træffetider hos Borgerrådgiveren

Borgerrådgiverfunktionen varetages i Horsens Kommune af:

- Borgerrådgiver Lisa Staugaard: Mobilnummer 23 80 82 74 - E-mail: lbos@horsens.dk
- Borgerrådgiver Karin Lambert – Mobilnummer 30 56 77 51 - E-mail: kalam@horsens.dk

Borgerrådgiveren kan som det normale træffes for fysiske møder på Rådhuset i Horsens Kommune på tirsdage, torsdage og fredage. Hvis en borger ikke har mulighed for at komme til et møde på en af disse dage, så finder vi selvfølgelig ud af at afholde et møde en anden ugedag.

Borgere opfordres til at lave en forudgående aftale, hvis de ønsker et personligt møde.

Vi træffes hver dag på mail og telefon.

Bilag 4 - Borgerrådgiverens vedtægter

Kapitel 1

Generelle bestemmelser

Borgerrådgiverens overordnede funktion

§ 1. Horsens Kommune har etableret en borgerrådgiverfunktion, som er forankret direkte under Byrådet og er uafhængig af kommunens udvalg og forvaltning. Borgerrådgiverfunktionen ledes af Borgerrådgiveren, jf. lov om kommunernes styrelse § 65 e.

§ 2. Borgerrådgiveren varetager nærmere de af Byrådet fastsatte opgaver om borgerrådgivning og borgervejledning. Borgerrådgiverens opgaver, kompetence og bemyndigelse er beskrevet i denne vedtægt.

Formålet med Borgerrådgiveren

§ 3. Formålet med Borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Horsens Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at klage over forhold, der vedrører Horsens Kommune samt medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Borgerrådgiverens forhold til Byrådet og dens udvalg mv.

§ 4. Byrådet ansætter og afskediger Borgerrådgiveren.

§ 5. Borgerrådgiveren er uafhængig af de stående udvalg, Borgmesteren og forvaltningen.

Stk. 2. Borgerrådgiveren refererer til Byrådet, men fungerer i udøvelsen af sit hverv uafhængigt af disse. Byrådet kan dog pålægge Borgerrådgiveren at gennemføre undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

§ 6. Borgerrådgiveren afgiver en årlig beretning til Byrådet, hvor Borgerrådgiveren redegør for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold inden for Borgerrådgiverens kompetence, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling, borgerbetjening mv. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse fremkomme med forslag og anbefalinger til Byrådet eller forvaltningen.

Stk. 2. Direktionen orienteres om den årlige beretning.

Stk. 3. Beretningen offentliggøres.

Kapitel 2

Borgerrådgiverens kompetence og opgaver

Borgerrådgiverens kompetence

§ 7. Borgerrådgiverens virksomhed omfatter kommunens økonomiudvalg og stående udvalg, Borgmesteren og forvaltningen, herunder institutioner, virksomheder og tjenestesteder, der er omfattet af Byrådets virksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan i forhold til organerne nævnt i stk. 1 behandle klager mv. over

1) sagsbehandling,

2) personalets adfærd,

3) udførelsen af praktiske opgaver (faktisk forvaltningsvirksomhed),

4) diskrimination.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager mv. over

1) det politisk vedtagne serviceniveau,

2) spørgsmål vedrørende kommunens personale – og ansættelsesforhold,

3) spørgsmål, der kan indbringes for lovhjemlede klageorganer,

4) spørgsmål, der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene.

5) Forhold, som Byrådet har behandlet og taget stilling til.

Stk. 4. Borgerrådgiveren må endvidere afvise at behandle forhold, som har været bedømt af Økonomiudvalget, de stående udvalg eller Byrådet.

Borgerrådgiverens opgaver

§ 8. Borgerrådgiverens faste opgaver består i at bistå borgere, der er utilfredse med Horsens Kommunes handlinger og undladelser, herunder ved

a) at behandle klager over Horsens Kommune,

b) at yde vejledning i klagesystemet i sager, der vedrører Horsens Kommune,

c) at yde hjælp til forståelse af afgørelser mv. fra Horsens Kommune, og

d) at tilbyde mægling i sager, hvor dette antages at kunne løse konflikter mellem forvaltningen og borger.

Indgivelse af klage

§ 9. Klager til Borgerrådgiveren kan indgives af enhver, der har individuel, væsentlig interesse i sagen.

Stk. 2. Klager over forhold, som kan være til gene for en bredere kreds af borgere, kan indgives af enhver, der er væsentligt berørt af forholdet.

§ 10. Borgerrådgiveren afgør selv, om en klage giver grundlag for en undersøgelse og hvilke dele af klagen, undersøgelsen skal omfatte.

§ 11. Klagen skal indgives senest 1 år efter, at forholdet er begået.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan i særlige tilfælde se bort fra overskridelse af klagefristen i stk. 1, hvis

1) klagen har fortsat fornøden retlig interesse for borgeren,

2) det er muligt at få sagen tilstrækkeligt oplyst samt

3) en undersøgelse af sagen konkret eller generelt kan bidrage til en forbedring af den aktuelle sagsbehandling i kommunen, herunder ved at sætte fokus på relevante forvaltningsretlige regler og principper.

Stk. 3. Hvor de i stk. 2 nævnte hensyn ikke samlet er opfyldt, kan Borgerrådgiveren i ganske særlige tilfælde i stedet lægge vægt på, om formålet med borgerrådgiverfunktionen i øvrigt taler for, at sagen behandles.

Iværksættelse af undersøgelser og inspektion

§ 12. Borgerrådgiveren kan, efter samråd med Byrådet, gennemføre inspektion og generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Byrådets virksomhed.

Kapitel 3

Sagens oplysning

§ 13. Forvaltningen er forpligtet til at meddele Borgerrådgiveren de oplysninger samt udleverede dokumenter mv., som forlanges af Borgerrådgiveren.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan afkræve forvaltningen skriftlige udtalelser. Forvaltningen kan beslutte, at underordnede enheder inden for forvaltningens område kan besvare Borgerrådgiverens henvendelser på forvaltningens vegne.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan besigtige ethvert tjenestested og har adgang til samtlige lokaler og lokaliteter i kommunen.

Frist for svar til Borgerrådgiveren

§ 14. Forvaltningen skal besvare Borgerrådgiverens henvendelser inden tre uger, medmindre Borgerrådgiveren fastsætter en længere frist.

Stk. 2. Hvis forvaltningen ikke kan nå at svare inden den fastsatte frist, skal forvaltningen orientere Borgerrådgiveren om dette samt baggrunden herfor og oplyse, hvornår forvaltningen forventer at kunne svare.

Medvirken til forbedringer

§ 15. Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager medvirke til at forbedre forholdene for brugerne af Horsens Kommune. Borgerrådgiveren skal i denne forbindelse yde konsultativ bistand til forvaltningen og medarbejdere i kommunen, herunder ved

1) at sikre tilbagemelding til kommunen om sine overordnede konstateringer, jf. § 6,

2) at tilbyde undervisning til medarbejdere i kommunen,

3) at yde vejledning om spørgsmål vedrørende sagsbehandling og forvaltningsret mv.,

4) at yde bistand i forbindelse med projekter o.l. til forbedring af kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne og

5) på anden måde bidrage til konstruktive, fremadrettede initiativer, der kan forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne.

Kapitel 4

Borgerrådgiverens bedømmelse og reaktion

§ 16. Borgerrådgiveren skal bedømme, om Horsens Kommune har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde har gjort sig skyldig i fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat principperne for god forvaltningsskik.

§ 17. Borgerrådgiveren kan udtale sin opfattelse af en sag eller et sagsområde. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse udtale kritik, fremkomme med forslag, anbefalinger eller henstillinger.

Stk. 2. Borgerrådgiverens udtalelser er ikke bindende for forvaltningen, men forvaltningen skal meddele Borgerrådgiveren, hvis en anbefaling eller en henstilling ikke bliver fulgt af forvaltningen. Borgerrådgiveren kan i sådanne tilfælde orientere direktionen, det respektive stående udvalg eller Byråd om forholdet.

Stk. 3. Såfremt Borgerrådgiverens undersøgelse af en sag viser, at der i kommunen må antages at være begået fejl eller forsømmelser af større betydning, skal Borgerrådgiveren orientere forvaltningen og give meddelelse om sagen til Byrådet.

Principperne om udtømt dialog og inddragelse

§ 18. Uoverensstemmelser mellem borger og forvaltning skal søges løst mellem disse, inden Borgerrådgiveren kan tage stilling til dem.

Stk. 2. Borgerrådgiveren må ikke udtale kritik, afgive henstilling mv., før vedkommendeforvaltning mv. i kommunen har haft lejlighed til at udtale sig.

Stk. 3. Hvis en klage ikke giver Borgerrådgiveren anledning til kritik, henstilling mv., kan sagen afsluttes, uden at Borgerrådgiveren forinden forelægger klagen til udtalelse for vedkommende forvaltning mv.

Kapitel 5

Personale, organisation, tavshedspligt mv.

§ 19. Borgerrådgiveren udøver ledelsesretten inden for sit område og ansætter og afskediger selv sit personale, i overensstemmelse med Randers Kommunes personalepolitik og i samarbejde med Randers Kommunes personalechef.

Stk. 2. Borgerrådgiveren er ansvarlig for, at medarbejderne inden for Borgerrådgiverens område til enhver tid er i besiddelse af de nødvendige kompetencer.

§ 20. Borgerrådgiveren har tavshedspligt med hensyn til oplysninger, som Borgerrådgiveren bliver bekendt med i sit virke. Det samme gælder Borgerrådgiverens personale.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal respektere borgerens anonymitet, hvis borgeren fremsætter begæring herom. Borgerrådgiveren må i sådanne tilfælde afholde sig fra at gennemføre undersøgelser i anledning af det oplyste undtagen i helt særlige tilfælde, f.eks. hvor oplysningerne giver mistanke om fortsatte grove eller væsentlige fejl, der berører en bredere kreds af personer.

Kapitel 6

Tilbagemelding og offentlighed

Løbende tilbagemelding

§ 21. Borgerrådgiveren fører løbende dialog med forvaltningen om behov og muligheder for forbedringer af kommunens sagsbehandling mv. og orienterer forvaltningen om sine overordnede konstateringer.

Offentlighed

§ 22. Borgerrådgiverens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed. Borgerrådgiverens undersøgelser er således offentligt tilgængelige med de begrænsninger, der følger af regler om tavshedspligt mv.

Kapitel 7

Ikrafttræden

§ 23. Denne vedtægt træder i kraft den 1. april 2015.