

Borgerrådsgiverens årsberetning 2025

STEVNS KOMMUNE

Tanja Yndigegn
BORGERRÅDGIVER

8. DECEMBER 2025

8. DECEMBER 2025

Borgerrådgiverens årsberetning 2025

Indledning

Borgerrådgiverens beretning for 2025 er en status over årets aktiviteter, henvendelser og en række anbefalinger til forvaltningen, baseret på mine observationer og erfaringer i løbet af året.

Min opgave, som borgerrådgiver, er overordnet at styrke dialogen mellem borgerne og Stevns Kommune og bidrage til at sikre borgernes retssikkerhed. Borgerrådgiveren modtager ofte henvendelser fra de borgere, der har komplekse sagsforløb i kommunen, og som ikke ved, hvor de ellers skal gå hen for at få hjælp til deres situation. Af den ene eller anden årsag har de brug for at inddrage en uvildig person i deres sag, måske fordi de er usikre på, om alle sagsbehandlingsregler er overholdt eller de oplever, at deres perspektiv i sagen ikke bliver inkluderet. Heldigvis har Stevns kommune valgt at have en borgerrådgiver, der kan have den uvildige dialog med borger og forvaltning om sagsbehandlingen eller eventuelle konflikter. Dialogen med en uvildig tredjepart kan i sig selv nogle gange afhjælpe en konfliktrapning, og medvirke til at borgeren genfinder tilliden til kommunen. Jeg mener at Stevns kommunes kommunalbestyrelse, med valget om at have en borgerrådgiver, signaliserer at det er en kommune, der vægter åbenhed og borgersyn højt, og ser det som en værdi at borgerne føler sig hørt i de sager, der ligger dem allernærmest.

Jeg vil gerne takke for det gode samarbejde med ledelse og medarbejdere rundt i de enkelte afdelinger, og takke for tilliden og lydhørheden over for borgerrådgiverfunktionens anbefalinger.

Rigtig god læselyst.

Tanja Yndigegn
Borgerrådgiver
Stevns kommune

8. DECEMBER 2025

Indhold

Borgerrådgiverens årsberetning 2025	2
Indledning	2
Borgerrådgiverens behandling af henvendelser	4
Årets anbefalinger	5
Det gode møde	5
Sagsbehandling og samarbejde på tværs af afdelinger	6
Kommunikation om sagens proces og tidsfrister	6
Antal henvendelser og tendenser i fagcentrene	7
Center for Teknik og Miljø	7
Center for Børn og Læring	7
Center for Sundhed og omsorg	8
Center for Arbejdsmarked og Borger	9
Statistik	10
Synlighed	11
Aktiviteter i løbet af året	12
Opsamling - Borgerrådgiverens samlede anbefalinger	13

8. DECEMBER 2025

Borgerrådgiverens behandling af henvendelser

Hovedessensen i Borgerrådgiverfunktionens vedtægter er at borgerrådgiveren skal bidrage med at styrke borgernes retssikkerhed, understøtte den gode dialog med kommunen og skabe læring ind i organisationen.

Borgerrådgiverfunktionen modtog i 2025 i alt 80 borgerhenvendelser. Det er flere henvendelser end i 2024, hvor antallet var på 28, og på niveau med 2023, hvor borgerrådgiverfunktionen modtog 77 henvendelser. Det er dog ikke lige så mange, som i 2022, hvor borgerrådgiverfunktionen modtog 133 henvendelser. Jeg ser det som et tegn på, at borgerrådgiverfunktionen stadig er under opbygning, og at kendskabet til funktionen stadig er ved at blive (gen)etableret efter en ustabil periode på 1 ½ år, hvor funktionen var vakant af flere omgange.

Borgerrådgiveren kan behandle henvendelser fra borgere, der ønsker at klage over sagsbehandlingen eller en ansat i kommunen. Borgerrådgiveren kan også hjælpe borgere med at forstå en afgørelse fra kommunen, klage over en afgørelse eller finde vej rundt i organisationen. En stor del af henvendelserne løses ved dialog med forvaltningen. Det kan være sager, hvor en sagsfrist ikke er overholdt eller hvor borger har brug for vejledning om en konkret sagsbehandling eller sine rettigheder. En del sager løses også ved at jeg deltager i møder mellem borger og forvaltning. Denne løsningsmodel gennemgår jeg nedenfor. Som nævnt ser jeg kun det antal sager, som borgere henvender sig med, og ikke det fulde billede af sagsbehandlingen i kommunen. Det er min overbevisning, at langt de fleste sager behandles korrekt, i overensstemmelse med lovgivning og god forvaltningsskik og inden for fastsatte tidsfrister. Derfor er de temaer, som jeg gennemgår i næste afsnit, et forsøg på at brede synlige tendenser fra et lille udsnit af sager ud til generelle brugbare anbefalinger for hele forvaltningen. Jeg har valgt ikke at dele anbefalingerne op på centre, da jeg ser behov for et øget fokus på disse emner på tværs af fagområder og centre. Der vil heller ikke være eksempler fra henvendelser i beretningen, men alene en beskrivelse af de overordnede temaer, for at holde fokus på læring frem for fejlfinding.

8. DECEMBER 2025

Årets anbefalinger

Borgerrådgiverfunktionens anbefalinger er at sætte fokus på:

- Det gode møde
- Sagsbehandling og samarbejde på tværs af afdelinger
- Kommunikation om sagens proces og tidsfrister

Det gode møde

Flere borgere har henvendt sig med mere end en sag og flere spørgsmål ind i hvert enkelt sagsforløb. Sager, der er både langvarige og komplekse at løse og at finde rundt i for borgeren. Det medfører i nogle tilfælde, at relationen til sagsbehandler bliver udfordret og det kan være svært at forstå eller høre, hvad sagsbehandler formidler under et møde, særligt hvis der ikke er enighed om, hvad afgørelsen på en sag skal være. Hvis borger ikke kan huske, hvad der er blevet aftalt på et møde, kan det være frustrerende, hvis der ikke bliver handlet som forventet. Flere borgere, der har henvendt sig, har ikke ønsket at holde møde med forvaltningen uden borgerrådgiverens tilstedeværelse, fordi samarbejdet har været tilspidset. En del af mit arbejde i år er derfor gået med at deltage i møder med forvaltningen og borgeren. Min deltagelse i møder er for disse borgere blevet opfattet som en garanti for, at det, der blev sagt på møder, også blev fulgt op med handling eller at tonen var sober og den behandling, som borgeren fik, saglig og professionel.

Det er borgerrådgiverens oplevelse, at nogle af de udfordringer, som borgeren oplever i forbindelse med at holde møde med fagpersoner, kan afhjælpes ved at sikre en god ramme for møderne.

Det er på den baggrund borgerrådgiverens anbefaling, at der er et øget fokus på gode møder ved:

- At det forud for et møde gøres klart og konkret, gerne på skrift, hvad mødet drejer sig om, hvem der deltager og hvor lang tid mødet forventes at vare, så borgeren oplever sig velforberedt og klædt på til mødet,
- At der afsættes tid til at gennemgå mødets referat inden et møde afsluttes. Derved er der mulighed for at blive enige om, hvilke oplysninger, der er drøftet, hvad der er aftalt på mødet, hvem der er ansvarlig for at handle, hvad fristen er for at afklare de enkelte handlepunkter og hvem der indkalder til næste møde.

8. DECEMBER 2025

Sagsbehandling og samarbejde på tværs af afdelinger

Borgerrådgiveren har haft mange henvendelser fra borgere, der har flere sager i forskellige afdelinger og som har følt sig tabt imellem to stole. Det har været svært for borgerne at gennemskue, hvem der har ansvaret for deres sager, hvem der skal handle på hvad, hvorfor man i visse tilfælde ikke kan få én hjælp, fordi man også hører til i et andet regi og hvad afdelingerne aftaler internt. Endnu mere ærgerligt er det, når borgere fortæller, at sagsbehandler i én afdeling oplyser at det er en anden afdelings ansvar at handle i en bestemt sag, og så overlader det til borgerne at være budbringer af den besked til forskellige sagsbehandlere.

Det er på den baggrund borgerrådgiverens anbefaling, at der er et øget fokus på tværgående samarbejde, ved at:

- Sikre klar ansvarsfordeling og god kommunikation herom,
- Sikre at alle medarbejdere har indblik i alle lovområder, der er relevante i tværgående samarbejder, så borgere får den korrekte vejledning i deres forløb,
- Sikre klar og tydelig vejledning af borgeren, når der opstartes tværgående forløb, så borgeren ved, hvad de siger ja og nej til.

Kommunikation om sagens proces og tidsfrister

Borgerrådgiveren har overordnet modtaget mange henvendelser, der vedrører lange sagsbehandlingstider, overskridelse af tidsfrister eller manglende tilbagemelding fra sagsbehandler på henvendelser og sagsskridt. Derudover oplever flere borgere også, at der ikke bliver meldt sagsbehandler-skifte til dem og når de henvender sig, kan der gå lang tid før de får oplyst, hvem der er ny sagsbehandler på deres sag. Endelig kan der være truffet en afgørelse, hvor det er svært for borgeren at gennemskue, hvorfor nogle oplysninger er inddraget i sagens vurdering, og hvorfor andre ikke er.

Alle disse henvendelser drejer sig om sagsprocessen, og er vigtige elementer i overholdelse af forvaltningsloven og forvaltningsretlige principper. Overordnet drejer disse henvendelser sig om at sikre, at der er sket korrekt og tilstrækkelig vejledning af borgeren i forhold til sagsfrister, sagsoplysning og indhentelse af dokumentation til brug for en afgørelse. Borgerrådgiverens årsberetning fra 2022 behandler detaljeret emnerne om sagsbehandlingstid, manglende svar og vejledningspligten. Jeg vil derfor ikke gå videre ind i emnerne her, men henvise til den beretning.



8. DECEMBER 2025

Hvis borgeren har en oplevelse af, at der ikke er styr på sagens proces, kan resultatet være at der ikke er tillid til, at afgørelsen er korrekt og der kan opstå mistillid til de ansatte, der behandler sagen. Det medfører i visse tilfælde en øget utilfredshed med kommunen generelt og en større tendens til at klage over afgørelser og sagsbehandlingen.

Det er på den baggrund borgerrådgiverens anbefaling, at der er et øget fokus på kommunikation om sagens proces og tidsfrister, ved at:

- Der meldes klare sagsbehandlingsfrister ud og disse forlænges før de er udløbet,
- At det kommunikeres klart og tydeligt til borger, hvordan faktiske oplysninger anvendes som dokumentation og hvordan de anvendes i en afgørelse.
- Borger får besked om rådgiverskifte på deres sag hurtigst muligt eller hvem, de kan kontakte ved rådgivers længerevarende fravær.

Antal henvendelser og tendenser i fagcentrene

Jeg vil kort beskrive, hvilke sager og samarbejde, jeg har haft i de enkelte centre.

Center for Teknik og Miljø

Borgerrådgiverfunktionen har modtaget 7 henvendelser i Teknik og Miljø, hvoraf 5 har været henvendelser om vejvisning. Jeg kan derfor ikke pege på nogle konkrete tendenser i dette center.

Borgerrådgiveren har dog været i dialog med ledelsen om implementeringen af anbefalingen om større tilgængelighed fra tidligere årsberetninger. Det er borgerrådgiverens indtryk, at der er arbejdet bevidst og målrettet for at sikre, at telefoner bliver betjent i telefontiden og at der er fokus på at ringe tilbage til borgere, som ønsker at komme i kontakt med afdelingerne.

Center for Børn og Læring

Borgerrådgiverfunktionen har modtaget 30 henvendelser i Børn og Læring. Borgerrådgiveren har været i mundtlig dialog med afdelingen for at skabe

8. DECEMBER 2025

læring i de sager, der har givet anledning hertil og afdelingen har skabt mange gode tiltag undervejs.

Jeg har modtaget flere henvendelser vedrørende sagsbehandlingstiden. Særligt har der været klager over lang sagsbehandlingstid på udarbejdelsen af den børnefaglige undersøgelse, lange ventetider på iværksættelse af PPV'er samt manglende tilbagemelding på generelle henvendelser.

Borgerrådgiveren har også fået flere henvendelser, fordi borgere ikke ved, hvem deres rådgiver er eller hvem de kan henvende sig til, når der ikke er knyttet en fast rådgiver til deres sag.

Derudover har borgerrådgiveren modtaget sager om unge, der skal overgå til voksen sagsbehandling. Der er en oplevelse fra borgernes side af at deres sag ikke forberedes tidsnok til at der er afklaring for et eventuelt videre forløb ved det 18. år, eller at et allerede iværksat tværgående forløb af den ene eller anden grund ikke fungerer optimalt, så den unge bliver tabt imellem afdelingerne.

Endelig har borgerrådgiveren modtaget flere henvendelser vedrørende kommunikation med skoler. Der har været udfordringer i forhold til saglig kommunikation til og om de forældre, som borgerrådgiveren har været i kontakt med. Ofte er der tale om forældre, der står i en presset situation, hvor deres børn er i mistrivsel og/eller skolevægring. I stedet for at se børnene eller forældrene, som udfordrende for samarbejdet, bør der være øget fokus på at høre, hvad disse forældre forsøger at fortælle skolen og skoleforvaltningen om deres børns trivsel og støttebehov, uden at være forudindtaget. VISO har udarbejdet materiale om "Forældresamarbejde med høj følelsesmæssig intensitet", som giver et grundlag for at forstå, hvilke dynamikker, der kan udspille sig mellem forældre og fagprofessionelle, når der opstår mistillid i samarbejdet. Materialet giver også værktøjer til at skabe et godt samarbejde: <https://www.sbst.dk/viso/viden-fra-viso/praksisfortaellinger-om-boern-og-unge-i-saarbare-positioner/foraeldresamarbejde-med-hoej-foelelsesmaessig-intensitet>

Center for Sundhed og omsorg

Borgerrådgiverfunktionen har modtaget 24 henvendelser i Sundhed og Omsorg.



8. DECEMBER 2025

Der har i flere sager været en oplevelse, fra borgerens side af, ikke at kunne genkende de faktiske oplysninger, som sagsbehandler har lagt vægt på i afgørelsen. Borgere har også henvendt sig, fordi de står uforstående over for, at nogle af de oplysninger, som blev givet til sagsbehandler, ikke er inddraget i sagens vurdering. Der kan her være behov både for tydelighed om, hvilke oplysninger, der kan lægges til grund for en afgørelse, og hvorfor andre oplysninger ikke indgår i en vurdering.

Endelig har flere borgere henvendt sig, fordi de ikke får en tilbagemelding på deres spørgsmål og henvendelser.

Center for Arbejdsmarked og Borger

Borgerrådgiverfunktionen har modtaget 12 henvendelser i Borger og Arbejdsmarked. Borgerrådgiveren har været i mundtlig dialog med afdelingen for at skabe læring i de sager, der har givet anledning hertil og afdelingen har skabt mange gode tiltag undervejs.

Borgerrådgiveren har primært modtaget henvendelser i dette center om manglende fremdrift i sagsprocessen. Når borgerrådgiveren kontakter sagsbehandler viser det sig ofte, at der er den fornødne fremdrift i sagen, og at officielle/lovhjemlede sagsfrister overholdes. Ofte har borger enten ikke modtaget information, om hvilke frister, der skal overholdes, førend sagen kan komme videre og hvor lang tid sagen forventes at tage, eller også har borger ikke tilstrækkeligt forstået vejledningen.

Det er borgerrådgiverens indtryk, at borgeren ofte oplever sig presset af systemet med dets love og regler, hvilket påvirker kommunikationen negativt. Generelt oplever jeg dog en god dialog, når jeg har deltaget i møder med sagsbehandlere og borgere. Jeg oplever også, at ledere og medarbejdere er velforberedte, og at møderne i langt de fleste tilfælde hjælper borgerne med at genetablere tillid til sagsbehandlingen.

8. DECEMBER 2025

Statistik

Center & afdeling / type af henvendelse	Vejvisning (organisation)	Vejledning (regler og muligheder)	Klage over kommunens ansattes adfærd	Lang sagsbehandlingstid / Ingen tilbage-melding	Klage over sagsbe-handlings-skridt	Anmodning om Hjælp til klage-proces-sen	I alt
S&O Hjælpe-midler	2	3			4	4	13
S&O Voksen Handi-cap	1		1		1	2	5
S&O Social Psykia-tri			1				1
S&O Ældre	2	2				1	5
B&A Ar-bejds-marked				4			4
B&A Ydelse		2		3			5
B&A Folkere-gister	2				1		3
B&L Myndig-hed		4	2	6	6	3	21
B&L Familie-huset			2	1			3
B&L Skole og PPR			1	2	2	1	6
Teknik & Miljø	5	1		1			7
Borger-service	1	3			1		5
Politik og Org.	1					1	2
I alt	14	15	7	17	15	12	80



8. DECEMBER 2025

S&O: Sundhed og Omsorg
B&A: Borger og Arbejdsmarked
B&L: Børn og Læring

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

Synlighed om borgerrådgiverfunktionen

Det er afgørende for en velfungerende borgerrådgiverfunktion, at såvel borgere som medarbejdere har kendskab til funktionen i kommunen. Borgerrådgiveren har derfor arbejdet målrettet på at skabe synlighed om funktionen i løbet af året. Det er gjort igennem forskellige initiativer og opbyggende møder. Der har været et særligt fokus på at gøre funktionen synlig for de borgere, der ikke selv ville finde vej til borgerrådgiveren.

Møderne har affødt flere henvendelser til borgerrådgiverfunktionen og har været med til at bygge bro til borgergrupper, som ikke i tidligere år har henvendt sig til borgerrådgiveren. Der er for mig ingen tvivl om, at der er mange henvendelser, som ikke kommer til borgerrådgiverens viden, alene fordi borgere ikke er klar over, at der eksisterer en borgerrådgiverfunktion i Stevns kommune. Ved disse møder har borgere gjort opmærksom på:

- At de ikke kendte til funktionen og heller ikke blev oplyst om den af kommunens ansatte, når de var frustrerede eller utilfredse med deres sagsforløb i kommunen,
- At det har været igennem en nabo eller anden borger, der har gjort brug af funktionen, at de er blevet bekendte med borgerrådgiverfunktionen,
- At det ikke er nemt at finde information om borgerrådgiverfunktionen, medmindre man ved, hvor man skal lede.

Jeg mener at der på visse områder er behov for en større indsats, for at skabe synlighed om funktionen. Det kan f.eks. være på området for sundhed og omsorg, hvor det ofte er en partsrepræsentant eller pårørende med fuld magt, der har henvendt sig til borgerrådgiverfunktionen, på vegne af en ældre, syg eller handicappet person.



8. DECEMBER 2025

En god forankring af borgerrådgiverfunktionen i forvaltningen er både en tryghed for alle medarbejdere, der skal samarbejde med borgerrådgiveren og for borgerne. Medarbejdere, som er bevidste om og trygge ved at der eksisterer en borgerrådgiverfunktion, er også mere tilbøjelige til at videreforme kontakten dertil.

For at skabe yderligere opmærksomhed og synlighed omkring funktionen eksternt er det en anbefaling fra borgerrådgiveren, at:

- Forvaltningens kilder til synlighed anvendes til at skabe synlighed omkring borgerrådgiverfunktionen. Det kan være sociale medier, nyhedsbreve, pressemeddelelser og trykte brochurer, som lægges på kommunens biblioteker, sundhedscenter og andre borgerbenyttede tilbud i kommunen,
- Borgerrådgiveren holder åben rådgivning på kommunens biblioteker og har en fast plads på Hårlev sundhedscenter, fx en gang om ugen.
- Der sættes annoncer eller lignende i forskellige nyhedsmedier, fx Stevnsbladet, Sjællandske medier og TV2øst om borgerrådgiverfunktionen i Stevns kommune.

Aktiviteter i løbet af året

Jeg har i årets løb holdt møder med ledelse og medarbejdere i Børn og Læring, Borger og Arbejdsmarked og Teknik og Miljø. De første møder har haft fokus på at etablere et godt samarbejde med ledelsen og gode sags gange ved behandlingen af henvendelser samt introduktion til nye medarbejdere. Jeg har også haft flere faglige drøftelser med centrene og vi har drøftet implementeringen af anbefalingerne i tidligere årsberetninger.

Jeg har oplevet, at mine henvendelser er blevet taget godt imod og at der er blevet taget initiativ til at invitere mig ind i flere afdelinger, særligt i Borger og Arbejdsmarked og Børn og Læring. Desværre har det ikke været muligt at få et møde i kalenderen med ledelsen i Center for Sundhed og Omsorg.

Jeg har desuden deltaget i en række møder i handicaprådet, ældrerådet, udsatterådet og ældresagen. Jeg har deltaget i netværks- og kompetencemøder med de øvrige borgerrådgivere, både i det landsdækkende netværk, netværket for borgerrådgivere i Østdanmark samt det lokale netværk for borgerrådgivere på Sydsjælland og Lolland. Jeg har deltaget i oplæg af VISO, Ankestyrelsen, Folketingets Ombudsmand og KL om borgerrådgiverens

8. DECEMBER 2025

funktion og kompetencer. Endelig har jeg deltaget på Kurset "Den gode Borgerrådgiver", udarbejdet af KL og Københavns Universitet.

Opsamling - Borgerrådgiverens samlede anbefalinger

Anbefalinger for at skabe synlighed om borgerrådgiverfunktionen:

- At forvaltningens kilder til synlighed anvendes til at skabe synlighed omkring borgerrådgiverfunktionen. Det kan være sociale medier, nyhedsbreve, pressemeddelelser og trykte brochurer, som lægges på kommunens biblioteker, sundhedscenter og andre borgerbenyttede tilbud i kommunen,
- At borgerrådgiveren holder åben rådgivning på kommunens biblioteker og har en fast plads på Hårlev sundhedscenter, fx en gang om ugen.
- At der sættes annoncer eller lignende i forskellige nyhedsmedier, fx Stevnsbladet, Sjællandske medier og TV2øst om borgerrådgiverfunktionen i Stevns kommune.

Anbefalinger for at fremme det gode møde

- At det forud for et møde gøres klart og konkret, gerne på skrift, hvad mødet drejer sig om, hvem der deltager og hvor lang tid mødet forventes at vare, så borgeren oplever sig velforberedt og klædt på til mødet,
- At der afsættes tid til at gennemgå mødets referat inden et møde afsluttes. Derved er der mulighed for at blive enige om, hvilke oplysninger, der er drøftet, hvad der er aftalt på mødet, hvem der er ansvarlig for at handle, hvad fristen er for at afklare de enkelte handlepunkter og hvem der indkalder til næste møde.

Anbefalinger for at styrke tværgående sagsbehandling og samarbejde:

- At der sikres klar ansvarsfordeling og god kommunikation herom,
- At det sikres at alle medarbejdere har indblik i alle lovområder, der er relevante i tværgående samarbejder, så borgere får den korrekte vejledning i deres forløb,
- At der sikres klar og tydelig vejledning af borgeren, når der opstartes tværgående forløb, så borgeren ved, hvad de siger ja og nej til.

Anbefalinger for at styrke kommunikationen om sagens proces og tidsfrister:

8. DECEMBER 2025

- Der meldes klare sagsbehandlingsfrister ud og disse forlænges før de er udløbet,
- At det kommunikeres klart og tydeligt til borger, hvordan faktiske oplysninger anvendes som dokumentation og hvordan de anvendes i en afgørelse.
- Borger får besked om rådgiverskifte på deres sag hurtigst muligt eller hvem, de kan kontakte ved rådgivers længerevarende fravær.