



# Borgerråd giverens årsrapport for 2023

# Indhold

1. Forord	Side 2
2. Tilgang til opgaven	Side 3
3. Årets henvendelser i 2023	Side 4
3.1 Henvendelser fordelt på typer og fagcentre	Side 4
3.1.1 <i>Vejledning</i>	Side 5
3.1.2 <i>Udredning</i>	Side 5
3.1.3 <i>Klage</i>	Side 6
3.2 Borgerne efterspørger	Side 6
3.3 Opfølgning fra ØU - svarfrister	Side 7
4. Opfølgning på anbefalinger fra 2022	Side 8
5. Anbefalinger til fremtidige fokusområder	Side 12
6. Borgerrådgiverens øvrige aktiviteter	Side 15
7. Odsherred Kommunes whistleblowerordning	Side 16

## 1. Forord

Borgerrådgiverens årsrapport 2023 dækker perioden fra 1. januar til 31. december 2023 og beskriver tendenser i de henvendelser fra 286 borgere, som jeg har modtaget i det forløbne år.

Jeg indleder rapporten med en kort beretning om min tilgang til opgaven. Dette følges af en opgørelse af henvendelser i 2023 med kommentarer. Herefter vil jeg følge op på de initiativer, administrationen har taget på baggrund af anbefalingerne fra min årsrapport for 2022. Og endelig vil jeg give mine anbefalinger til fremtidige fokusområder som en konklusion på henvendelserne til Borgerrådgivningen i 2023.

Formålet med en årsrapport er at orientere Byrådet om årets henvendelser til Borgerrådgivningen og komme med betragtninger og anbefalinger til at forbedre kommunens praksis<sup>1</sup>.

Endvidere er det formålet at orientere Byrådet om årets henvendelser til Odsherred Kommunes whistleblowerordning, idet Byrådet har udpeget borgerrådgiveren til kommunens whistleblowerenhed.

Odsherred, maj 2024

Louise Hare

Borgerrådgiver

---

<sup>1</sup> Via følgende link til dagsorden for 22. juni 2021 punkt 119 ses den vedtægt, som Byrådet har vedtaget for borgerrådgiverfunktionen: <https://dagsordener.odsherred.dk/vis?id=8597f657-82b1-4baa-a119-d775f7821c21>

## 2. Tilgang til opgaven

Borgere<sup>2</sup> i Odsherred Kommune kan frit møde op uden forudgående aftale i Borgerrådgivningen på mandage og torsdage på henholdsvis biblioteket i Nykøbing og i Asnæs. Tanken bag er, at biblioteket udgør et neutralt rum, modsat fx et mødelokale på rådhuset eller på et administrationscenter.

Mange borgere møder blot op, mens andre vælger at bestille tid til et møde. Jeg tager ligeledes på hjemmebesøg, hvis en borger er dårligt gående, lider af angst eller lignende. Borgerne kan yderligere træffe mig på mail eller telefon (uden faste tider). Det er via telefonen, jeg modtager flest henvendelser.

Den vejledning og rådgivning jeg yder i Borgerrådgivningen, er lige så forskelligartet som de mennesker, der kommer ind ad døren. Når en borger henvender sig til mig, tager jeg altid udgangspunkt i borgerens egen oplevelse af situationen. Det er meget forskelligt, hvilke skridt det efterfølgende afføder. Det kan være alt lige fra en hurtig telefonsamtale til en længerevarende og løbende kontakt til borgeren med flere møder, gennemgang af til tider mange sagsakter og dokumenter samt kontakt til en eller flere medarbejdere og ledere i administrationen.

Fælles for alle henvendelser er dog, at min tilgang er baseret på dialog. Den dialogbaserede tilgang kommer også til udtryk i samarbejdet med administrationen, hvor min opgave ofte er at udrede en sag, som borgeren oplever er gået i hårdknude, hvor dialogen er gået i stå eller ikke er til at overskue. Der er ofte mange følelser på spil for borgeren, hvor administrationen ofte ser nøgternt på sagen med ”myndighedsbriller”. Her bliver det afgørende at kunne være det led, der får borgernes henvendelser gjort til noget, som det pågældende center kan handle på, fx i form af at løfte en vejledningspligt, kommunikere en forventet sagsbehandlingstid m.v.

Borgerne jeg møder, har brug for mere eller mindre håndholdt vejledning og rådgivning. Jeg tager altid udgangspunkt i, at de borgere, der kan selv, skal selv. Hvor nogle borgere blot har brug for vejledning for at kunne tage sagen i egen hånd, har andre brug for en mere intensiv rådgivning og hyppig kontakt, hvor vi sammen fx kigger en hel sag igennem og udreder, hvad der er på spil.

Med baggrund i overstående tilgang deler jeg henvendelserne op i tre kategorier:

- Vejledning
- Udredning
- Klage

Om en sag hører til den ene eller den anden kategori, hænger sammen med borgernes ønske, kombineret med at jeg forsøger at finde den egentlige årsag til borgerens henvendelse eller ønske om at klage. Endelig er opdelingen også et udtryk for, hvor meget borgeren er i stand til at gøre på egen hånd.

---

<sup>2</sup> ”Borger” skal forstås som juridisk person. Borgerrådgivningen er et tilbud til både borgere, virksomheder og foreninger. Når jeg skriver ”henvendelse fra borgere”, så kan der dermed også være tale om en henvendelse fra en virksomhed eller en forening.

### 3. Årets henvendelser i 2023

Som borgerrådgiver er det min opgave at hjælpe borgere, der på den ene eller anden måde føler sig klemte i det kommunale system. Det kan være, at borgeren ikke forstår indholdet i en afgørelse, eller at borgeren ikke mener at have fået svar på sine spørgsmål. Det kan også være, at der i sagsforløbet er sket fejl af indgribende karakter for den enkelte borger.

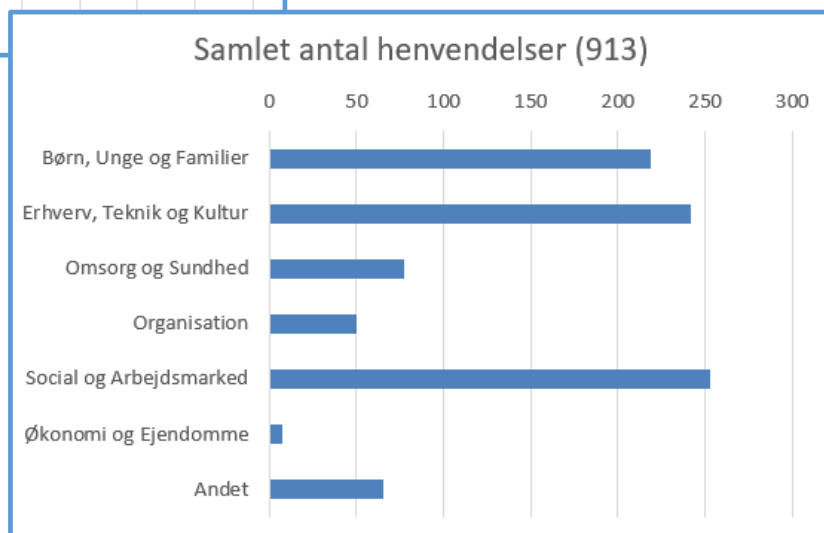
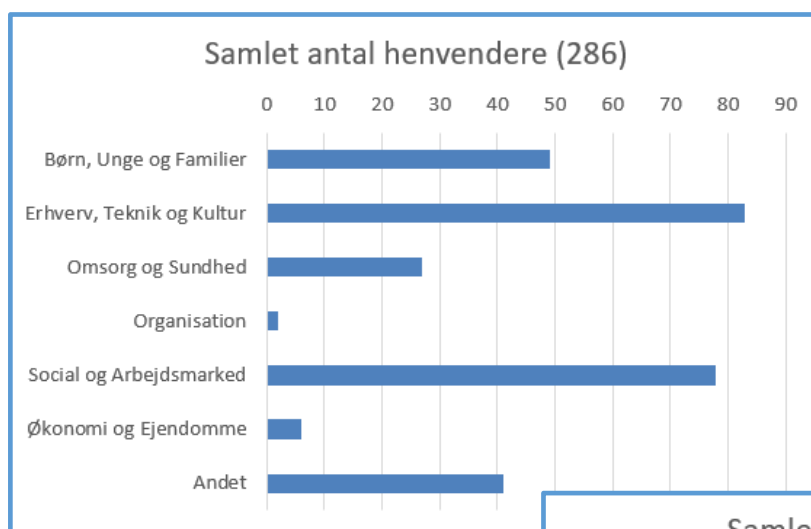
Når jeg henvender mig i kommunens administration, mødes jeg med velvilje og med et ønske om at løse de problemer, som borgeren står med. Det er et godt udgangspunkt, når dialogen mellem en borger og kommunen skal genskabes.

Det er også min opgave at medvirke til at forbedre sagsbehandlingen, og her kan den enkelte borgers henvendelse komme mange borgere til gavn, når kommunen bruger den til læring og som afsæt for udvikling af borgerbetjeningen.

Borgernes stemme er en vigtig kilde til, hvordan kommunens kommunikation og sagsbehandling opleves udefra - og den stemme fortjener stor opmærksomhed.

#### 3.1 Henvendelser fordelt på type og fagcentre

I alt har 286 borgere henvendt sig til borgerrådgivningen i 2023 (henvendere). Disse har samlet set udgjort 913 henvendelser i 2023<sup>1</sup>. Sagerne fordeler sig sådan her i antal på fagcentre:



Når man sammenholder tallene fra de to tabeller, kan man fx se, at selvom antallet af borgere, der har henvendt sig om en sag i Center for Børn Unge og Familier, kun udgør 49 borgere, der har henvendt sig til borgerrådgivningen, så udgør de i alt 219 antal henvendelser. Årsagen til den meget hyppige kontakt i nogle sager er, at nogle borgere har brug for vejledning og rådgivning igennem en længere proces, der fx inkluderer dels klagevejledning, dels generel vejledning om mulighederne for eksempelvis aktindsigt og endelig brug for opbakning i processen, som kan være et hårdt og opslidende forløb for den enkelte borger, især hvis borgeren også er udfordret på andre parametre.

### *3.1.1 Vejledning*

En lang række borgere henvender sig til Borgerrådgivningen og får vejledning til at komme videre med deres utilfredshed eller uafklarethed på egen hånd. Det kan fx være en borger, der ønsker at vide, hvor han skal indgive en klage, som han har skrevet. Det kan være en borger, der ønsker at kende en sagsbehandlingstid på et bestemt fagområde. Eller det kan være en borger, der ikke ved, hvor han skal starte og slutte i sin kontakt til kommunen.

Disse sager afslutter jeg som regel med en enkelt telefonsamtale, mail eller personlig kontakt. Udgangspunktet er som nævnt, at de borgere, der selv har ressourcerne, selv skal håndtere egen sag uden min indblanding.

Der er dog masser af vigtigt input i vejledningssamtalerne. Når en håndfuld borgere fx i samme uge har henvendt sig og spurgt til sagsbehandlingstiderne på et bestemt fagområde, så bliver jeg nysgerrig. Er det fordi, kommunen ikke er tydelig nok i sin kommunikation om sagsbehandlingstiderne på det givne fagområde, eller kan det være, at sagsbehandlingstiden ikke bliver overholdt?

En større sag kan også starte som en vejledningssag, hvor borgeren så kontakter Borgerrådgivningen igen, fordi borgeren ikke selv kan komme videre på egen hånd, fx fordi dialogen med en afdeling er sandet til. Her fører borgerens fornyede henvendelse ofte til, at jeg gennemgår sagen og udreder, hvad der er på spil, og efterfølgende går i dialog med afdelings- eller centerledelsen.

### *3.1.2 Udredning*

En udredning af en sag starter ofte med, at borgeren kontakter Borgerrådgivningen med et ønske om at klage, men hvor netop udredningen af sagen og dialogen med borgeren almindeligvis ender med, at borgeren oplever det hensigtsmæssigt med en anden tilgang. Mit engagement i sagen kommer derfor i disse sagstyper ofte ikke til centrene kendskab, fordi borgeren med nye redskaber i hånden formår at løse sagen på egen hånd efter endt vejledning og rådgivning.

En sag kan dog godt starte som en udredende opgave, men herefter ende i en klage. Det kan der være mange årsager til. Måske ender det med, at grobunden for dialog om en løsning af borgerens henvendelse er udtømt, måske starter sagen som en udredning, der viser, at borgeren med rette har en række klagepunkter, der skal vurderes af en klageinstans, fx Ankestyrelsen, Nævnenes Hus eller lignende.

Der er ingen tvivl om, at langt de fleste af disse sager, samt klager i det hele taget, kommer fra borgere, der har en sag inden for det sociale område. Også her viser mine opgørelser, at der er stor lydhørhed fra administrationens side. Det kan man bl.a. udlede af, at jeg har haft samlet 110 henvendelser, hvor borgere-

ren i udgangspunktet kom for at få hjælp til at klage, men hvor kun de 13 af sagerne resulterede i en egentlig klage til eller over administrationen (se evt. slutnote på nærværende rapports sidste side).

### 3.1.3 Klage

Der er flere årsager til, at så få af henvendelserne til Borgerrådgivningen resulterer i en egentlig klage. Mange borgere trækker 'klageflaget', fordi det umiddelbart er den indsigelsesmulighed i forhold til en sag, der virker mest tilgængelig, men hvor vejen til målet, fx at opnå en bestemt ydelse, også kan opnås ved en anden tilgang, fx at ansøge om en specifik ydelse eller anmode om en bred vurdering af sin sag.

Der er også mange borgere, der "trækker sig" i forhold til at klage, fordi vejen til målet ad den kanal kan forekomme meget lang. Den enkelte kan have et akut behov for en ydelse og bakke ud ved oplysning om Ankestyrelsens sagsbehandlingstid. Andre borgere spørger sig selv, om det overhovedet nytter at klage. Og andre igen oplever det at skulle igennem en yderligere "fjern instans" som et uoverstigeligt bjerg. Det er bl.a. her, at Borgerrådgivningen har sin berettigelse<sup>3</sup>.

### 3.2 Hvad borgerne efterspørger

Jeg har flere gange overvejet, om jeg i forbindelse med årsrapporter fra Borgerrådgivningen kan dele borgernes henvendelser op efter, hvad borgeren klager over, fx at en sagsbehandlingstid ikke bliver overholdt. Det lykkes mig dog næsten aldrig at finde et eksempel på en sag, hvor man kan udlede, at der kun er en enkelt problemstilling i spil.

Overordnet set kan jeg dog sagtens pege på, hvilke problemstillinger borgerne bringer til torvs. Uanset om der er tale om en byggesag, en miljøsag, en hjemmehjælpssag eller en kontanthjælpssag, så er det klart for mig, at der samlet set går nogle problemstillinger igen, som borgerne har ret i at komme med som en utilfredshed.

Essensen er, at når man arbejder med sagsbehandling af en hvilken som helst sag, så har man valgt at arbejde med mennesker. For det er Hansen, der skal bygge et nyt hjem, Jensens landbrug der skal udvides med flere grise, Olsen der ikke længere selv kan holde sit hus rent, og Frederiksen der har mistet sit arbejde og mangler penge til at forsørge sin familie.

Mennesker har grundlæggende et behov for at blive set, hørt og forstået. Det betyder, at sagsbehandling også handler om en forståelse for, at Hansen har drømt om og sparet op til sit drømmehus i mange år, at Jensen har brug for og lyst til at skabe vækst i sin virksomhed, og at Olsen og Frederiksen gerne vil opretholde deres værdighed.

Overordnet set er det en forståelse for betydningen og værdien af kommunens sagsbehandling, som borgerne efterspørger, når de beder om at få en forventet sagsbehandlingstid, at få et svar på en mail med et opklarende spørgsmål inden for få dage, at få at vide hvordan de selv kan bidrage til en sags fremdrift osv.

---

<sup>3</sup> Dette havde den uafhængige tænketank Justitia haft fokus på i 2020 med analyserapporten *Borgerrådgivere - en sikring af borgernes retssikkerhed*. Rapporten kan findes via dette link [https://justitia-int.org/wp-content/uploads/2020/10/Analyse\\_Borgerra%CC%8Adgivere-en-sikring-af-borgernes-retssikkerhed.pdf](https://justitia-int.org/wp-content/uploads/2020/10/Analyse_Borgerra%CC%8Adgivere-en-sikring-af-borgernes-retssikkerhed.pdf)

Og fra et borgerrådgiverperspektiv gør borgerne ret i at efterspørge anerkendelse og dialog. For det er dels en del af god forvaltningsskik som foreskrevet af Folketingets Ombudsmand, og dels findes handlingerne ofte beskrevet i den lovgivningsmæssige ramme, fx offentlighedsloven og forvaltningsloven.

### 3.3. Opfølgning fra ØU - svarfrister

I januar 2023 blev det besluttet på et møde i Økonomiudvalget, at det i Borgerrådgivningen skulle registreres, hvor mange af henvendelserne til borgerrådgiverfunktionen, der omhandler manglende kvitteringsvar eller svar inden for syv dage med besked om det videre forløb<sup>4</sup>.

På samme tidspunkt valgte man fra administrationens side at ændre på svarfristerne, der er offentliggjort på kommunens hjemmeside, idet det tidligere fremgik, at man altid ville få et kvitteringsvar, når man henvendte sig til kommunen, og at man altid ville få en tilbagemelding inden for syv dage. Med andre ord ændrede man på grundlaget for at løse ovenstående opgave.

Det skal her tilføjes, at der er flere sager, hvor borgere henvender sig til Borgerrådgivningen, og hvor jeg kan se, at fx fristen på syv dages svar er overskredet, men hvor det slet ikke er det, borgerne henvender sig om. For ikke unødigt at skabe en konflikt, der ikke eksisterer, har jeg derfor, kombineret med den ændrede ordlyd på kommunens hjemmeside, valgt ikke at arbejde videre af dette spor. Jeg kan endvidere konstatere, at der er kommet autosvar på 22 af de centrale postkasser, så der i højere grad kvitteres relevant til borgerne.

Endelig kan jeg konstatere i forbindelse med implementeringen af Odsherred Kommunes nye hjemmeside, at der under *Kontakt* i højere grad er fulgt en strategi om, at borgernes vejledes til at kontakte kommunen enten via netop centrale postkasser eller via digital post. Sidstnævnte kan jeg kun hilse velkomment af flere årsager, men i denne kontekst er det vigtigt, fordi når noget sendes via e-Boks, minimeres risikoen for, at borgerens henvendelse ikke når frem, og der kvitteres via systemet.

Samlet set betyder ovenstående kommunikationsstrategi og den ændrede ordlyd om sagsbehandlingstider og kvitteringsvar, at mange af de tidligere henvendelser om sagsbehandlingstider og manglende svar er blevet færre og færre. Som det også bemærkes i den politiske sag, der blev behandlet af Økonomiudvalget, så er det også oplevelsen i Borgerrådgivningen, at sårbarheden opstår, når borgerne kontakter den enkelte sagsbehandler, og hvor borgeren ikke mødes af en kvittering for modtagelse af mail, et autosvar om ferie eller længerevarende fravær m.v.

---

<sup>4</sup> Se punkt 18 i henhold til referat fra møde i Økonomiudvalget den 24. januar 2023 <https://dagsordener.odsherred.dk/vis?Referat-Oekonomiudvalget-d.24-01-2023-kl.15.30&id=adf8af4e-6e33-471e-a69c-171240bbdc8d>



## 4. Opfølgning på anbefalinger fra 2022

Her følger en kort beretning om de tiltag, administrationen har taget på baggrund af borgerrådgiverens årsrapport for 2022:

Tidligere anbefalinger fra 2022 lød:

1. Skab fokus på gevinsten ved faglig sparring
2. Afsøg potentialet i styringsværktøjer i sagsbehandlingen af klagesager
3. Hold fokus på inklusion af digitalt udsatte borgere

### 1. Skab fokus på gevinsten ved faglig sparring

Anbefalingen tog udsping i, at jeg havde konstateret et stort fald i klagerne inden for et bestemt fagområde. Ved nysgerrig forespørgsel stod det klart, at afdelingen havde haft stort udbytte af et projekt om faglig sparring, hvilket bl.a. handlede om udvikling af borgersamtalerne.

Projektet tog udgangspunkt i en feedbackmodel, og den konkrete afdeling var ved en temadag blevet præsenteret for feedbackværktøjer, og der var efterfølgende etableret en model for et kollegialt trygt rum, hvor sagsbehandlerne parvis arbejdede med at deltage i hinandens samtaler med borgere og give feedback på disse. I regi af feedbackprojektet blev der arbejdet med at skabe et for borgeren trygt rum, hvor borgeren bl.a. vejledtes grundigt i proces og formål, så det blev sikret, at borgeren var inddraget i behandlingen af sin egen sag. Og netop den manglende forståelse af proces og formål samt til tider manglende oplevelse af inddragelse har været udslagsgivende for de mange henvendelser på fagområdet de forangående år.

Initiativet havde fra et borgerrådgiverperspektiv stor effekt på antallet af henvendelser på dette fagområde og dermed på borgernes oplevelse i forbindelse med sagsbehandlingen. Til sammenligning modtog borgerrådgivningen i 2021 i alt 36 henvendelser fra enkeltpersoner på dette fagområde, der tilsammen genererede 114 gange kontakt til borgerrådgivningen. Borgerne søgte vejledning om bl.a. processen i de såkaldte ressourceforløb og mødet med Rehabiliteringsteamet. Dette billede har også været gældende for tidligere år i borgerrådgivningen. Men i 2022 modtog borgerrådgivningen kun 14 henvendelser fra enkeltpersoner på dette konkrete fagområde.

Anbefalingen om at skabe fokus på gevinsten ved faglig sparring handlede med andre ord om *retssikkerhed* og en opfordring til at lade sig inspirere af arbejdet med feedbackmodeller, hvor gevinsten kan være, at borgeren oplever sig behørigt mødt, inddraget og vejledt i sin egen sag, og hvor gevinsten for medarbejderne kan være fokus på en kultur med åbenhed om egne kompetencer og udviklingspotentialer.

Som en del af opfølgningen på denne anbefaling er det konstateret, at antallet af sager i Borgerrådgivningen generelt er faldende; mere herom under *Anbefalinger til fremtidige fokusområder*. Dette er også konstateret i regi af borgmesteren, hvor antallet af henvendelser er faldet fra 268 i 2021 til 214 i 2022 og til 160 i 2023. Dette kan ses i forlængelse af, at der generelt i organisationen er arbejdet med at skabe større tilfredshed i mødet med borgerne. Det skal dog hertil bemærkes, at en del af faldet i antal klager i dette regi også skal ses som en effekt af, at sagsbehandlingstiden for byggesager er blevet nedbragt i samme periode.

Det er også bemærket fra administrationen, at den tværgående indsats mellem Center for Børn, Unge og Familier, Center for Omsorg og Sundhed og Center for Social og Arbejdsmarked kan ses i forlængelse af denne anbefaling om fokus på gevinsten ved faglige sparring, idet der i disse centre foregår sparring i det tværgående team med henblik på en mere sammenhængende sagsbehandling.

Hertil kommer, at introkurset *Mødet med borgeren* for administrationens ansatte med borgerkontakt er med til at sætte generelt fokus på, hvordan medarbejderne introduceres til en faglig kontekst og dermed også til de forskellige afdelingers tilgang til borgerne.

Administrationen bemærker også, at arbejdet med *Den attraktive arbejdsplads* kan også ses som en del af et arbejde med at skabe et attraktivt fagligt miljø for medarbejderne - til gavn for både borgerne og for medarbejderne selv.

Ydelsesafdelingen bemærker i forhold til kompetenceløft generelt, at Jurateamet og borgerrådgiveren deltager i planlægning og afholdelse af kurser for afdelingen, så erfaringer fra disse to instanser bliver inkluderet, og kompetenceløftet bliver praksisnært, dvs. meningsskabende i den daglige sagsbehandling. Desuden bemærker afdelingen, at alle nye medarbejderes introprogram indeholder et møde med såvel borgerrådgiver som Jurateamet. Og endelig bemærkes det, at borgerrådgiveren, Kommunikationsteamet samt erfagrunder i andre kommuner inddrages ad hoc, såvel i forhold til sparring som til at udfærdige relevant vejledningsmateriale til såvel borgere som samarbejdspartnere.

Desuden har Jobcenteret bemærket, at der i 2023 er igangsat et fagligt udviklingsprojekt med sparring som omdrejningspunkt for den faglige udvikling. Projektet hedder *Faglig, reflektiv praksis* og er i samarbejde med Væksthuset.

## **2. Afsøg potentialet i styringsværktøjer i sagsbehandlingen af klagesager**

Anbefalingen tog udgangspunkt i en ændring i karakteren af henvendelser på et bestemt fagområde, hvor det stod klart, at konfliktniveauet var faldet stødt og nu var lavt sammenlignet med en række tidligere sager de forrige år. Ved nysgerrig henvendelse til afdelingslederen stod det klar, at leder og afdeling bl.a. havde gjort en indsats i at arbejde målrettet med klagehåndtering og styringsværktøjer i denne forbindelse.

Det betød konkret, at klager blev håndteret med ledelsesnærvær, at der blev afsat ressourcer til rettidig besvarelse, og at der blev arbejdet med en såkaldt styringsreol, hvormed leder og medarbejder kan skabe et grafisk overblik over sager og dermed styre henvendelser, handlinger og processer.

Fra et borgerrådgiverperspektiv betød det, at tidligere oplevelser af fx manglende kontakt og manglende opfølgning blev reduceret væsentligt i 2022, og det var derfor min anbefaling, at man kiggede på, om styringsværktøjer og metoder til klagehåndtering generelt kunne være med til at optimere borgerens oplevelse af at være mødt i sagsbehandlingen, orienteret om sagens forløb osv.

Som en del af opfølgningen på denne anbefaling har Ydelsesafdelingen bemærket, at der her arbejdes en metodisk tilgang til vidensopsamling i forhold til klager. Det betyder bl.a., at der føres statistik over klager, at klager drøftes i teams og med borgerrådgiveren m.fl. Det betyder også, at der er en årlig opsam-

ling med borgerrådgiver, hvor årets klager gennemgås med henblik på at kortlægge eventuelle mønstre og indsamle læring i organisationen.

Fra Myndighedsafdelingen på Voksenområdet bemærkes det som opfølgning på anbefalingen, at i lighed med det der tidligere er meldt ind, så kontakter afdelingen også borgeren i forbindelse med klager, ligesom både klager i forhold til afgørelser, men også over sagsbehandlingen, bliver behandlet på gruppemøder med henblik på læring. Alle borgere partshøres naturligvis i sager, hvor det er tale om en afgørelse, der er til ugunst for borgeren, ligesom afdelingens medarbejdere i særlig komplicerede sager altid kontakter borgeren, før en egentlig afgørelse sendes.

I Center for Børn, Unge og Familier er det en metodisk tilgang i klagehåndteringen, at en leder inviterer borgeren til et dialogmøde og som en evt. opfølgning opfordrer borgeren til at tage direkte telefonisk kontakt til lederen. Rådgiverne i Familieafdelingen ringer også gerne til borgerne i forbindelse med afgørelser. Det er her erfaringen, at ledelsesnærvær, personlig kontakt og sikringen af den korrekte sagsbehandling har stor betydning for faldet i antal klagesager.

### **3. Hold fokus på inklusion af digitalt udsatte borgere**

Anbefalingen tog udgangspunkt i, at 2022 var året, hvor vi skulle overgå fra NemID til MitID, og at dette havde været en udfordrende opgave for såvel borgere som medarbejdere, hvilket kunne mærkes i antallet af henvendelser fra borgere, der netop vedrørte dette emne.

Essensen af udfordringen var, at der fra Digitaliseringsstyrelsens side blev stillet krav om, at Borgerservice som myndighed skulle sikre sig, at den borger, der nu skulle have MitID, rent faktisk var i stand til personligt at bruge værktøjet. Det betød for en lang række digitalt udsatte borgere, der tidligere havde fået hjælp af fx børn, ægtefæller o.l. til at agere i forhold til offentlige myndigheder, at de ikke kunne få et MitID og dermed blev afskrevet fra at kommunikere/agere digitalt i forhold til myndigheder, bank osv.

Samtidig behandlede Folketinget i 2022 et lovforslag, der blev endeligt vedtaget i 2023, og som mundede ud i *Lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening*<sup>5</sup>. I al sin enkelthed giver loven borgere, der er fritaget for digital post, ret til at være fri for at benytte offentlige digitale selvbetjeningsløsninger<sup>6</sup>. Og i en verden, hvor begreber som 'obligatorisk digital selvbetjening' har været først på dagsordenen i over 10 år, var det et interessant skridt, fordi man med den nye lov anerkender, at en lang række borgere også har en ret til at stige af det digitale tog.

For vi har i Odsherred som i andre kommuner mange borgere, der er udfordrede i forhold til den stigende digitalisering af vores samfund. For at sætte lidt antal på kan det nævnes, at tænketanken Justitia i 2022 i forbindelse med rapporten *Retssikkerhed for digitalt udsatte borgere*<sup>7</sup> estimerede, at 20-25 % af den voksne befolkning i Danmark er digitalt udfordrede, når man ser på borgere, som befinder sig midt i særlige livsbegivenheder og livssituationer, der kan udfordre såvel borgernes mentale, brugsmæssige som kompetencemæssige forudsætninger for at udøve digitale færdigheder. Digitaliseringsstyrelsen og KL har

---

<sup>5</sup> Se den fulde lovtekst her <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2023/603>

<sup>6</sup> Gruppen af borgere, som er fritaget for digital post, udgjorde i første kvartal 2022 i Odsherred Kommune 8,9 % af den voksne befolkning.

<sup>7</sup> Se Justitias rapport her [https://justitia-int.org/wp-content/uploads/2022/09/Rapport\\_Retssikkerhed-for-digitalt-udsatte-borgere-1.pdf](https://justitia-int.org/wp-content/uploads/2022/09/Rapport_Retssikkerhed-for-digitalt-udsatte-borgere-1.pdf)

tidligere set på disse forskelle i borgernes kompetencer og estimeret, at 17-22 % af den voksne befolkning er digitalt udsatte.

På baggrund af ovenstående om overgangen til MitID, tallene fra Justitia, Digitaliseringsstyrelsen og KL samt den generelle oplevelse i borgerrådgivningen af, at en lang række borgere kæmper med adgangen til information og ydelser, fandt jeg det nødvendigt med en anbefaling om at holde sig disse borgere for øje. Det gælder såvel i forhold til at sikre borgernes retssikkerhed i forhold til adgangen til de kommunale ydelser, den vejledningspligt, der skal løftes osv. Endvidere var det en del af anbefalingen, at administrationen kunne overveje, om der kunne være en gevinst i at tænke i, hvordan kommunen kan arbejde med træning til borgere, som gerne vil lære at anvende de digitale selvbetjeningsystemer.

Som opfølgning på denne anbefaling har administrationen bemærket, at Servicecentret i høj grad kan ses som et element i at søge at møde bl.a. de digitalt udsatte borgere med den rette vejledning, vejvisning og service i det hele taget.

Chefgruppen har bemærket bredt, at der er et potentiale i at forsøge at få arbejdet med at nedbringe antallet af digitalt udsatte borgere i Odsherred Kommune, herunder antallet af borgere, der ikke er tilmeldt digital post, som er et af landets højeste antal. Herunder er det interessant at kigge på alle målgrupper - også de unge - og arbejde med en digital kulturel dannelse.

Og så bemærkes det fra Chefgruppen, at der er potentiale i at få afklaret via bibliotekerne, hvilken indsats der pågår allerede, såvel i kommunalt regi som i regi af de frivillige organisationer, der har til formål at hjælpe borgerne med hhv. betjening og medbetjening på de digitale platforme. Potentialet består i at udbrede viden om den hjælp, man som borger kan få - og forsøge med bibliotekets hjælp at nå de forskellige målgrupper bedst muligt.

Som opfølgning på denne anbefaling bemærker Ydelsesafdelingen, at det i afdelingen bruges at ringe op til visse borgere i forbindelse med sagsbehandlingen, hvor det fagligt skønnes relevant. Desuden har afdelingen en øget opmærksomhed på - om muligt - ikke at sende visse typer af afslag/partshøringer til borgere op til fx en juleferie m.v., selvom det ikke kan altid undgås, og i givet fald så vidt muligt følge op ved en opringning. Afdelingen bemærker, at der dog er automatisk genererede skrivelser i fagsystemerne, som afdelingen ikke har indflydelse på afsendelsen af. Ydelsesafdelingen bemærker også, at der er generel opmærksomhed på udviklingen inden for det digitale, og at afdelingen fx har indkøbt "kontodeling", som andre kommuner har erfaret afhjælper komplicerede ansøgningsprocesser.

Endelig bemærkes det fra Ydelsesafdelingen som en del af opfølgningen på denne anbefaling, at der i afdelingen er opmærksomhed på ordblindhed, når der vejledes om forskellige muligheder under telefoniske borgermøder. Herunder betyder det meget for afdelingen, at der kan henvises til hjælp til selvbetjening på bibliotekerne, via Servicecenteret og via rådhusets borgerguide.

## 5. anbefalinger til fremtidige fokusområder

I Borgerrådgivningen møder jeg kun et lille antal af de borger, der henvender sig til Odsherred Kommune. Baggrunden for mine årlige anbefalinger afspejler derfor ikke den samlede kvalitet af sagsarbejdet i kommunen, men giver i stedet et indblik i, hvordan sagsbehandlingen og borgerbetjeningen i kommunen opleves af de borgere, som kontakter Borgerrådgivningen i Odsherred Kommune.

I det perspektiv er det dog rigtig interessant, at jeg i år har set et fald i antallet af borgere, der har haft behov for at henvende sig til Borgerrådgivningen. Siden 2015 har jeg været kontaktet af ca. 350 borgere om året, men i 2023 var tallet 286 borgere. Desuden er antallet af sager, der har været behandlet som egentlige klagesager, også faldet til blot at være 13 sager i 2023. Som nævnt under opfølgningen på sidste års anbefalinger er antallet af sager også faldet i regi af borgmesteren fra 268 i 2021 til 214 i 2022 og til 160 i 2023.

Dette tager jeg fra mit perspektiv som et tegn på, at der er kommet mere generel fokus på at møde borgerne - og med så meget succes, at det kan ses i det faldende antal af klagesager generelt og dermed i et signifikant fald i antallet af situationer, hvor borgerne oplever behov for at gå til en tredjepart med deres udfordringer.

Jeg har følgende anbefalinger til fremtidige fokusområder:

### 1. Fortsæt det gode arbejde med opfølgning på en taskforce i Familieafdelingen

Borgerrådgivningen modtager hvert år et antal henvendelser vedr. sagsbehandlingen i Familieafdelingen. Dette har også været tilfældet i 2023. Sagerne er ofte præget af et højt frustrationsniveau hos forældre, der er bekymrede for deres børns trivsel, fx trivsel hos et barn, der ikke har villet i skole over en længere periode, eller hos et barn der er handicappet. Sager på Familieafdelingens område genererer ofte langs sagsforløb i Borgerrådgivningen med hyppig kontakt, flere klagepunkter fra borgerens side m.v. Fælles for disse sager fra mit perspektiv er dog, at det er væsentligt at ruste forældrene til på den lange bane selv at kunne varetage opgaven med kontakten til Familieafdelingen, da der ofte er tale om en relation, der skal vare i flere år - eller måske sågar en hel barndom.

Jeg har i såvel min årsrapport for 2021 som 2022 ikke valgt at komme med anbefalinger til sagsbehandlingen på baggrund af disse henvendelser til Borgerrådgivningen om Familieafdelingen. Dette skyldes, at der i regi af Social- og Boligministeriet har været gennemført en taskforce i Familieafdelingen netop på baggrund af konstaterede udfordringer. Denne taskforce blev afsluttet med en rapport i foråret 2023<sup>8</sup>, og heraf fremgik det desuden, hvilke områder der skulle arbejdes videre med i afdelingen, herunder i regi af den nye afdelingsleder, der tiltrådte i maj 2023.

Børne-, Unge- og Uddannelsesudvalget besluttede i september 2023, efter at have fået fremlagt ovenstående rapport i maj 2023, at der skulle følges op med en status i udvalget hvert halve år på bl.a. følgende områder<sup>9</sup>:

---

<sup>8</sup> <https://www.odsherred.dk/da/nyheder/slutrapport-fra-ankestyrelsens-task-force-om-familieafdelingen/>

<sup>9</sup> Se punkt 97 på dagsorden i Børne-, Unge- og Uddannelsesudvalget af 12. september 2023 <https://dagsordener.odsherred.dk/vis?Referat-Boerne-%2C-Unge--og-Uddannelsesudvalget-d.12-09-2023-kl.16.30&id=79215e8e-1867-4f78-bc9d-a0d9d87c69ae>

- Børnefaglige undersøgelser - herunder antal igangværende undersøgelser, antal overskredne undersøgelser og antal afsluttede undersøgelser (siden sidste opfølgning)
- Opfølgninger generelt - herunder antal igangværende/udestående opfølgninger og antal overskredne opfølgninger (iht. lovens tidsfrist)
- Sager på handicapområdet - herunder merudgifter og udvikling i antal sager og udgifter, tabt arbejdsfortjeneste og herunder udvikling i antal sager og udgifter samt aflastning og herunder udvikling i antal sager og udgifter
- Generelt - herunder antal sager pr. rådgiver, oversigt over antal nyoprettede, genåbnede og lukkede sager, antal igangværende forebyggende foranstaltninger, antal anbringelser samt antal underretninger

Jeg vil derfor ikke følge op i regi af nærværende årsrapport, også fordi jeg kan konstatere, at Familieafdelingen senest har udarbejdet en udviklingsplan for de områder, der skal arbejdes med de næste fem år, og som Børne-, Unge-, og Uddannelsesudvalget blev præsenteret for på dets møde i april 2024<sup>10</sup>.

Jeg kan desuden konstatere, at der i forbindelse med budgettet for 2023 og ikrafttræden af Barnets Lov pr. 1. januar 2024 er blevet tilført ressourcer til Familieafdelingen, ressourcer som er investeret i faglig og juridisk styrkelse af afdelingen samt flere sagsbehandlere. Ligesom jeg også kan konstatere, at jeg har kunnet afslutte flere af sagerne i Borgerrådgivningen, der vedrører Familieafdelingen, da der er kommet fremdrift og dialog. Dette leder mig til at anbefale, at Familieafdelingen fortsætter det gode arbejde med opfølgning på punkterne fra taskforce.

## 2. Hold fortsat fokus på det gode møde med borgeren

Odsherred Kommune etablerede den 1. september 2023 et servicecenter. Når man kontakter kommunens hovednummer telefonisk, er det medarbejdere fra Servicecentret, der besvarer opkaldet. Formålet med Servicecentret er at:

- give borgere og virksomheder en nem indgang til kommunen med personlig kontakt i en fastsat telefonåbningstid
- håndtere de akutte og nemme henvendelser
- hjælpe de ikke-digitale borgere
- øge straksafklaring og dermed - forhåbentlig - begrænse viderestillinger

Som også beskrevet under opfølgningen på anbefalingerne for 2022 i nærværende rapport var intentionen, at Servicecentret skulle skabe grobund for, at det første telefoniske møde mellem borgere og kommunen sker i en ramme, hvor borgerne mødes med nærvær, vejledning og i øjenhøjde.

Efter oprettelsen af Servicecentret er der i foråret 2024 gennemført en intern undersøgelse af, hvordan fem afdelinger/afdelingsledere vurderer den foreløbige effekt og virkning af Servicecentret. De fem afdelinger er bl.a. valgt ud fra, at de leverer ydelser til et bredt udsnit af kommunens borgere, samt at der er tale om afdelinger, der tidligere har modtaget flest opkald via Omstillingen.

<sup>10</sup> Se punkt 40 på dagsordenen af 16. april 2024 <https://dagsordener.odsherred.dk/vis?Referat-Boerne-%2C-Unge--og-Uddannelsesudvalget-d.16-04-2024-kl.16.30&id=03274a61-80f5-4fc4-9819-ad6fe97fa924>

Her står det klart, at alle fem afdelingsledere ser stort potentiale i at møde borgeren allerede ved første telefoniske samtale med en vejledning/straksafklaring. Der er også interessant, at det fremgår af den interne undersøgelse, at nogle af lederne lægger vægt på at se et Servicecenter som et første skridt i en kulturforandring.

Her lægger man især vægt på, at en kommune bliver mere og mere specialiseret, og at den offentlige forvaltning generelt er i bevægelse mod mere og mere digitalisering. Hermed bliver det naturligt at bruge telefonen som den indgang for borgerne, hvor de kan få hjælp til at blive guidet, vejledt og betjent - og mødt i øjenhøjde i forhold til deres umiddelbare behov for hjælp, vejledning eller information.

Det er tydeligt for mig, at henvendelser af mere generel karakter til Borgerrådgivningen fra mennesker med behov for generel vejledning er faldet siden oprettelsen af Servicecentret.

Min anbefaling til administrationen er derfor, at man lader erfaringerne fra tilgangen i Servicecentret være en del af en samlet indsats med fortsat at holde fokus på det gode møde med borgeren - og dermed også om at fortsætte arbejdet med at sikre den gode forvaltningsskik<sup>11</sup>.

Det er fortsat hensigten at evaluere kommunens borgerbetjening i efteråret 2024.

---

<sup>11</sup> *God forvaltningsskik* er et udtryk for, hvordan myndighederne bør opføre sig over for borgerne. Det baserer sig oprindeligt på praksis fra Folketingets Ombudsmand og er gennem årene indarbejdet i forskellige love, fx i retssikkerhedsloven for det sociale område og i forvaltningsloven. God forvaltningsskik handler også om myndighedernes adfærd over for borgerne og er fx spørgsmål om betjening af borgerne, sagsbehandlingstid, sprogbrug m.v. Der er ikke tale om bindende retsregler, men reglernes overholdelse er erfaringsmæssigt med til at bevare borgerens tillid til sagsbehandlingen og generelt udtryk for en indikator for, hvorvidt en myndighed fremstår professionel og effektiv i sin daglige kontakt med borgere. Eller kort sagt, som det står i Myndighedsguiden fra Folketingets Ombudsmand: "God forvaltningsskik ... betyder, at myndigheder bl.a. skal optræde venligt og hensynsfuldt og på en måde, der styrker tilliden til den offentlige forvaltning." <https://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden/generel-forvaltningsret/god-forvaltningsskik/>

## 6. Borgerrådgiverens øvrige aktiviteter

En del af opgaven i borgerrådgivningen er at komme med forslag til og afvikle aktiviteter, der kan være med til at komme flere borgere til gavn.

Det betyder bl.a. at jeg som borgerrådgiver står til rådighed for eventuelle personaleudviklingsdage, kursusaktiviteter, sparringsmøder og lignende, som organisationen kan benytte sig af i relevant omfang.

I forhold til uddannelsesaktiviteter står jeg i samarbejde med medarbejdere fra Jurateamet og HR-teamet som kursusholder af todageskurset *Mødet med borgeren - for nyansatte*, hvor deltagerne dels får konkret viden om helt grundlæggende sagsbehandlingsregler og dels får mulighed for at etablere et værdimæssigt fælles fodslag med nye kollegaer på tværs af faggrupper i forhold til mødet med borgere og virksomheder i Odsherred Kommune. På kurset introduceres deltagerne til emner som værdibaseret forvaltning, kontakten med borgeren, den gode dialog samt klager og konflikthåndtering. Målgruppen er alle nyansatte medarbejdere med borgerkontakt i kommunens administration, og det er obligatorisk at deltage.

Jeg deltager desuden altid meget gerne i relevante projekter i organisationen, der kunne have brug for et borgerrådgiverperspektiv. Det har bl.a. betydet, at jeg i 2023 har været og fortsat er involveret i kompetenceudvikling i to afdelinger i Odsherred Kommune. Aktiviteterne spænder over holdundervisning, workshops, supervision m.v. Sidstnævnte tager udspring i, at jeg i 2023 har deltaget i et efteruddannelsesforløb i gruppesupervision.



## 7. Odsherred Kommunes whistleblowerordning

Whistleblowerordningen i Odsherred Kommune er et tilbud til alle ansatte i Odsherred Kommune og ansatte hos kommunens samarbejdspartnere. Whistleblowerordningen blev vedtaget af Byrådet pr. 1. januar 2018 med henblik på at skabe yderligere åbenhed og gennemsigtighed i kommunen og tilskynde de ansatte til at ytre sig uden frygt for negative reaktioner. Ordningen i Odsherred Kommune blev pr. 17. december 2021 afløst af en whistleblowerordning i henhold til lov om beskyttelse af whistleblowere, lov nr. 1436 af 29/06/2021.

Det er formålet med whistleblowerordningen at:

- sikre åbenhed og gennemsigtighed i forhold til ulovligheder og alvorlige uregelmæssigheder i kommunen
- beskytte ansatte, som indgiver oplysninger til ordningen
- sikre, at de indgivne oplysninger bliver anvendt konstruktivt til at forbedre, forebygge og afværge fejl og ulovligheder i Odsherred Kommunes borgerbetjening og administration

Whistleblowerordningen går ikke efter personer, men efter uacceptable forhold i kommunens borgerbetjening og administration. Whistleblowerordningen er et supplement til den interne dialog og åbenhed og fungerer i respekt for tillidsrepræsentanter og det fagretlige system. Ordningen er alene et supplement til den ansattes mulighed for at rette henvendelse til tillidsrepræsentanter og fagforbund om alvorlige forhold på arbejdspladsen.

Whistleblowerordningen behandler kun oplysninger om alvorlige forhold. Den ansatte kan give oplysninger, hvis vedkommende har viden eller begrundet mistanke om ulovligheder eller grove eller væsentlige og gentagne fejl og forsømmelser i Odsherred Kommune.

Det er fx alvorlige forhold, hvis oplysningerne vedrører lovovertredelser eller manglende efterlevelse af juridiske forpligtigelser, fare for enkeltpersoners sundhed og sikkerhed, fare for miljøet, grove tilfælde af omsorgssvigt og lignende. Eksemplerne er ikke udtømmende.

Byrådet har udpeget borgerrådgiveren til Odsherred Kommunes whistleblowerenhed. Man indgiver oplysninger til whistleblowerordningen via Odsherred Kommunes whistleblowerportal på <https://odsherred.whistleblownetwork.net>. Samme sted finder man se detaljerede beskrivelser og oplysninger om whistleblowerordningen, fx om hvad der kan indberettes, hvordan en sag behandles m.v.

### Årets henvendelser til whistleblowerordningen

Der har fra 1. januar 2023 til 31. december 2023 været fire indberetninger til whistleblowerordningen.

Den første sag var fra en borger, der ville anmelde upassende adfærd i en personalegruppe. Henvendelsen faldt uden for ordningens formål, og den relevante chef blev orienteret i forhold til evt. videre håndtering af indberetningen.

Den anden sag var fra en ansat, som henvendte sig om en oplevet mangel på faglige ressourcer i forhold til at løfte en given arbejdsopgave. Indberetningen faldt uden for ordningens formål, men den relevante chef blev orienteret i forhold til evt. videre håndtering af indholdet i indberetningen.

Den tredje sag var en indberetning fra en borger om et barns mistrivsel og faldt således også uden for ordningens formål. Borgeren blev vejledt om, hvortil han kunne rette sin bekymring, og indberetningen blev ligeledes efter aftale med borgeren sendt til de relevante medarbejdere i Center for Børn, Unge og Familier.

Den sidste sag i 2023 var også en indberetning fra en borger. Sagen faldt således uden for ordningens formål og blev behandlet i regi af Borgerrådgivningen.

## Slutnote - opgørelse af henvendelser til borgerrådgivningen i hele tal

i  
Antal henvendere i 2023

<b>Centre</b>	Vejledning	Udredning	Klage	Sum
Børn, Unge og Familier	14	30	5	49
Erhverv, Teknik og Kultur	60	21	2	83
Omsorg og Sundhed	15	11	1	27
Organisation		1	1	2
Social og Arbejdsmarked	41	33	4	78
Økonomi og Ejendomme	5	1		6
Andet	41			41
Sum	176	97	13	286

Samlet antal henvendelser i 2023

<b>Centre</b>				
Børn, Unge og Familier	21	139	59	219
Erhverv, Teknik og Kultur	82	155	5	242
Omsorg og Sundhed	19	51	7	77
Organisation		2	48	50
Social og Arbejdsmarked	49	157	47	253
Økonomi og Ejendomme	5	2		7
Andet	65			65
Sum	241	506	166	913