



Borgerrådgiverens beretning for 2024

Af borgerrådgiver Jakob Klith Frost



Silkeborg
Kommune

Indledning

Formålet med beretningen, er at afrapportere til byrådet i Silkeborg Kommune. Beretningen beskriver hvordan borgerne oplever kommunens sagsbehandling, samt rapportere om potentielle juridiske udfordringer.

Borgerrådsgiverens opgave er blandt andet at have et fokus på de retssikkerhedsmæssige og forvaltningsretlige principper, som er grundlæggende retningslinjer for arbejdet i en offentlig forvaltning. Disse principper hjælper med til at skabe gennemsigtighed, beskytter borgernes rettigheder og sikre en korrekt og forudsigelig myndighedsudøvelse. Borgerrådsgiveren er derfor særligt optaget af at hjælpe med til at skabe forudsigelige, forståelige og gode rammer for mødet med den kommunale sagsbehandling.

Borgerrådsgiveren vil gerne takke borgerne for den tillid og åbenhed, de viser, når de henvender sig til funktionen. Borgerrådsgiveren vil også takke medarbejderne for den respektfulde måde funktionen mødes på, måden funktionen inddrages på og den tillid medarbejderne viser, når de henviser så mange borgere videre til funktionen, som det er tilfældet.

Det er vigtigt for borgerrådsgiveren og ikke mindst for borgerne, at henvendelserne til funktionen bruges konstruktivt, så de erfaringer der høstes igennem funktionen, kan være med til at skabe bedre borgerforløb ved løbende at optimere på arbejdsgange og procedurer, som kan gavne borgere og medarbejdere.

Beretningen vil derfor komme med anbefalinger til justeringer i måden der arbejdes på i kommunen. Disse anbefalinger har til formål at styrke retssikkerheden og generelt øge tilliden til kommunens arbejde.

Beretningen er i år opdelt i informationer om de enkelte afdelinger. For at få essensen frem, er tabeller og andet bagvedliggende data lagt over i bilag 1. Udarbejdelsen af årsberetningen er en lille del af det borgerrådsgiveren laver. Til dem der har interesse, kan der i Bilag 2 læses eksempler på henvendelser til funktionen og læseren kan blive klogere på hvad og hvordan funktionen arbejder i det daglige.

God læselyst!

Med venlig hilsen



Borgerrådsgiver

Resume

På baggrund af de sagsforløb borgerrådsgiveren har været inddraget i og en nærmere gennemgang af henvendelser fra året, er der udarbejdet en række anbefalinger, som har til formål at styrke retssikkerheden og øge tilliden til kommunen. Anbefalingerne i år har særligt et fokus på Børne- og Familieafdelingen. Disse kan læses i slutningen af afsnittet om afdelingen på side 5. Overordnet er det borgerrådsgiverens vurdering, at det går godt i Silkeborg kommune, når det kommer til det forvaltningsmæssige arbejde der udføres. Der er dog plads til forbedringer, hvilket anbefalingerne og den løbende dialog med afdelingerne skal bidrage til.

Sidste års anbefalinger og hvad forvaltningen har gjort

Sidste år havde borgerrådgiverfunktionen to anbefalinger til Silkeborg kommune. Disse var følgende:

1. Undersøg om der er brug for et fælles inspirationskatalog eller et fælles sæt retningslinjer til håndtering af klager på tværs af kommunen

Anbefalingen har givet anledning til en række drøftelser i administrationen om håndteringen af klager der går på tværs af kommunen. Dem har borgerrådgiveren været med i og givet sine input til.

Borgmesterkontoret har på baggrund af drøftelserne opdateret tidligere vejledninger til håndtering af klager, som nu sikrer at samtlige afdelinger opretter, behandler og gemmer dokumenter der vedrører en klage på den samme måde, da det er med til at sikre en ensartet og gennemskuelig behandling.

Herudover hjælper kommunens juraafdeling i de særligt komplekse sager med at få sikret, at der sker en korrekt behandling og koordinering af besvarelse af alle klagepunkter i de juridisk indviklede klager.

2. Undersøg sagsbehandlingstiderne i Børne- og Familieafdelingen

Anbefalingen har givet anledning til flere møder med ledelsen af Børne- og Familieafdelingen omkring indholdet af henvendelser og det stigende antal klager over sagsbehandlingen i afdelingen.

I oktober 2024 bliver anbefalingen fulgt og sagsbehandlingstiderne og regelsættet der arbejdes efter opdateret. borgerrådgiveren kan konstatere at dette nu er sket i overensstemmelse med retssikkerhedslovens § 3 stk. 2.

Det er borgerrådgiverens anbefaling, at sagsbehandlingstiderne også i fremtiden jævnlige evalueres og tilpasses, så oplyste sagsbehandlingstider bedst muligt matcher de faktiske sagsbehandlingstider.

Afdelingen har i et svar til borgerrådgiveren 2. oktober oplyst følgende.

På baggrund af stigningen i antallet af klager over sagsbehandlingstider i Familie og Børnehandicap har afdelingen lavet en erfaringsbaseret, faglig vurdering af sagsbehandlingsfristerne. Dette har medført en forlængelse af sagsbehandlingsfristerne for ansøgning om tabt arbejdsfortjeneste og merudgiftsydelser fra 12 uger til 16 uger. Ligeledes er sagsbehandlingsfristen for hjemmetræning forlænget fra 4 måneder til 6 måneder. I alle tilfælde er der tale om komplicerede sager, hvor der er brug for at indhente oplysninger fra sundhedssystemet. Svarfristen på oplysninger fra sundhedssystemet medfører, at de tidligere sagsbehandlingsfrister ikke kan overholdes.

Henvendelser til borgerrådgiveren i 2024

I 2024 har der været 352 borgerforløb og 40 sparrings- eller undervisningsforløb til ledere og medarbejdere. I alt giver det 392 forløb.

Dette er en stigning i forhold til året før, hvor der i 2023 var 278 borgerforløb og 40 sparrings- eller undervisningsforløb til medarbejdere.

Årsagen til stigningen er efter borgerrådgiverens vurdering, at der fortsat kommer et øget kendskab til funktionens eksistens blandt borgerne. Et godt og tæt samarbejde med frivillige foreninger, interesseorganisationer, boligsociale medarbejdere og politiske råd og udvalg, styrker også viden om funktionen, hos de grupper som hver af disse er i kontakt med.

Samtidig virker det til, at der blandt medarbejderne er kommet en øget bevidsthed om, hvad og hvornår funktionen kan bidrage positivt, i særligt komplekse og tværgående borgerforløb. Flere borgere fortæller i år ved første kontakt til borgerrådgiveren, at de er henvist til funktionen af kommunale medarbejdere.

Sparrings- eller undervisningsforløb til medarbejdere

Antallet af interne henvendelser er det samme som sidste år. Hos borgerrådgiveren søger medarbejderne sparring på områder der handler om god forvaltningsskik, konfliktforebyggelse og håndtering, undervisning og sparring omkring handlemuligheder for borgere, som er udenfor de enkelte medarbejders egne erfaringsområder.

Undervisning til ansatte

Siden september 2024 har borgerrådgiveren valgt at tilbyde undervisning til afdelinger og teams, som har til formål at give de ansatte en øget konfliktforståelse. At tilbyde undervisning til de ansatte ses af borgerrådgiveren som en gavnlig og naturlig videreudvikling af funktionens opgaver med at understøtte efterlevelsen af god forvaltningsskik. Gennem undervisningen bliver medarbejderne trænet i at spotte og håndtere frustrationer på en konstruktiv måde. Samtidig får medarbejderne ny indsigt og et sprog, der gør dem bedre i stand til at forstå, hvad der sker i dem selv og i borgerne, som kan optræde og nedtræde konflikter. Hvis et team eller en afdeling ønsker et undervisningsforløb, kan det drøftes med nærmeste leder, der er velkommen til at kontakte borgerrådgiveren for en videre dialog om indholdet og formen.

Borgerhenvendelser

I dette afsnit gennemgås den erfaring, der er kommet ud af de 352 borgerforløb. Grunden til ordet "*forløb*" bruges til at beskrive kontakten i stedet for ordet "*henvendelser*", er for at tydeliggøre, at borgerne oftest henvender sig mange gange og har brug for løbende sparring, men at hver enkelt henvendelse ikke noteres ned. Der kan let være mellem 10 og 20 henvendelser fra forskellige borgere på en almindelig arbejdsdag, men langt de fleste henvendelser, er fra borgere der er i forløb og som har brug for løbende at søge viden og sparre omkring udviklingen i deres situationer.

Forklaring af hvad borgerne har henvendt sig om og er optaget af, vil ske på afdelingsniveau. Kun afdelinger hvor der har været forløb af en vis tyngde og et vist omfang vil blive gennemgået.

Nogle afdelinger giver anledning til mange borgerhenvendelser, mens andre kun giver ganske få. Et højt antal henvendelser, er ikke det samme som der er mange borgere der klager, da henvendelser fra borgere i høj grad dækker over meget andet end klager. Indviklet, uklar eller ny lovgivning på et område kan fx være årsagen til, at mange borgere har brug for at søge efter den uvildige vejledning og forklaringer om sagsprocesser, der kan fås hos borgerrådgiveren.

Derfor er det ikke et højt antal henvendelser om et emne, der nødvendigvis giver anledning til borgerrådgiveren går i dialog med afdelingen eller kommer med en anbefaling. I stedet er det indholdet og karakteren af det borgerne henvender sig med, kombineret med de erfaringer, som borgerrådgiveren igennem flere år har fået om hver enkelt afdeling.

Henvendelserne til hver afdeling opdeles i *Klager* og *Andre henvendelser*. Opdelingen sker, da læring fra hver type af henvendelser giver en indsigt i noget forskelligt og viser hvad borgere er særligt optaget eller udfordret af hos den enkelte afdeling.

Efter gennemgang af henvendelser om de enkelte afdelinger, er der lavet en opsamling, der analyserer på hvad borgerne, på tværs af samtlige henvendelser til afdelingen, har været særligt optaget af. Denne gennemgang giver borgerrådgiveren muligheden for at reflektere over hvad de samlede informationer om den enkelte afdeling, giver anledning til af overvejelser og anbefalinger.

Børne- og Familieafdelingen

Der har været 83 borgerforløb omkring Børne- og Familieafdelingen i 2024. Dette svarer til 24 % af det samlede antal borgere der har henvendt sig til borgerrådgiveren.

Klager

Af disse borgerforløb var 21 klager over afdelingen. 8 var klager over overskredne sagsbehandlingsfrister, 8 var klager over personalets optræden, 2 var klager over oplevede fejl i sagsbehandlingen og 3 forløb gik på borgere, der havde brug for hjælp til at indgive deres klager.

Andre henvendelser

Der har været 62 andre borgerforløb. Af disse har 34 forløb handlet om råd og vejledning om regler og praksis, 16 forløb omhandlede støtte til at genoprette dialogen med afdelingen, 5 forløb gik på borgerrådgiverens deltagelse i møder mellem borgere og ansatte, 3 forløb vedrørende hjælp til at indgive ansøgninger, 2 forløb med støtte til partshøring eller aktindsigt og 2 forløb handlede om støtte til at gennemgå og forstå afgørelser fra afdelingen.

Opsamling af årets henvendelser vedrørende Børne- og Familieafdelingen

En gennemgang af borgerforløbene omkring afdelingen viser, at mange af borgerne der kontaktede borgerrådgiveren gjorde det helt eller delvis for at søge råd og vejledning, da borgerne finder lovgivningen på området meget svær at forstå, og derfor søger efter hjælp til at forstå reglerne og blive klogere på deres egne handlemuligheder.

Som en konsekvens af det stigende behov for vejledning omkring reglerne på området, er borgerrådgiveren i proces med at udarbejde en uvildig borgerrådgiverguide, der forklarer reglerne i barnets lov og tilstedende lovgivninger i et sprog man ikke behøver være jurist for at forstå. Guiden forventes at være færdig og tilgængelig på borgerrådgiverens hjemmeside silkeborg.dk/borgerraadgiver i løbet af de første par måneder af 2025.

Gennemgangen af andre henvendelser viser også, at der i mere end 16 forløb har været borgere, som har følt sig nødsaget til at bruge borgerrådgiverfunktionen til at få kontakt til afdelingen. Borgerne oplyser, at der ikke svares på deres personlige henvendelser til afdelingen.

Gennemlæsning af henvendelserne viser, at borgerne har oplyst, at det er udfordrende for dem at kunne få kontakt til deres børne- og ungerådgivere. Mange borgere har i årets løb også givet udtryk for frustration over manglende orientering fra deres rådgivere når fx sagsfrister de er blevet oplyst om ikke overholdes.

Det er borgerrådgiverens vurdering, at det ofte er den manglende tilbagemelding kombineret med den manglende mulighed for at komme i kontakt med afdelingens ansatte, som skaber nogen af de største frustrationer og vrede i de enkelte familier.

Det ses, at det særligt er i disse situationer, at de enkelte borgere føler sig nødsaget til at klage til borgerrådgiveren, til chefer, til borgmesteren med flere i et forsøg på at råbe afdelingen op. Borgerrådgiveren har fulgt mange af disse borgere gennem hele året og kan se, at der hos disse borgere er opstået en mistillid til hele afdelingen, hvilket gør det fremtidige samarbejde vanskeligt at være i for både borgere og ansatte.

En anden udfordring som går igen, er at flere borgere i løbet af året har givet udtryk for, at de ikke ved hvem deres børne- og ungerådgivere er, da de ikke er blevet oplyst om hvem de kan kontakte efter den rådgiver de var i kontakt med, er stoppet. Det skaber utryghed hos de borgere, der har kontaktet borgerrådgiveren, hvilket løbende er forsøgt løst gennem dialog med afdelingen.

En tredje udfordring, som borgerrådgiveren igennem henvendelserne fra borgerne er blevet opmærksom på, er at afdelingen potentielt kan have udfordringer med at overholde forsyningsforpligtigelsen. En leder i afdelingen har oplyst om, at der i december 2024 er cirka 3 måneders ventetid på opstart af en støttekontaktperson, hvilket afdelingen arbejder på at forsøge at nedbringe. Kommunen har en forsyningsforpligtigelse. Det vil sige, at Kommunen skal sikre, at der altid er nok tilbud til rådighed – fx plejefamilier, døgninstitutioner eller støtteordninger, så børn og unge med særlige behov kan få den rette hjælp hurtigt.

Principperne om god forvaltningsskik stiller krav om, at myndigheder skal handle hurtigt og effektivt, når der er tale om støtte til børn og unge i udsatte situationer. En væsentlig ventetid kan være i strid med barnets retssikkerhed, især hvis ventetiden har negativ indflydelse på barnets trivsel og udvikling, hvilket er en vurdering fra sag til sag, som borgerrådgiveren ikke kan have en holdning til.

Borgerrådgiverens anbefalinger til Børne- og Familieafdelingen:

- Det anbefales at afdelingen laver procedurer der sikrer at borgernes henvendelser besvares indenfor rimelig tid.
- Det anbefales af afdelingen bliver mere opmærksom på den retssikkerhedsmæssige forpligtelse til at oplyse borgere om, at en oplyst sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes og at overskridelsen konkret begrundes, samt at der gives konkret tidshorizont for forventet afgørelse.
- Det anbefales at afdelingen ved midlertidige og permanente sagsbehandlerskift orienterer borgerne hurtigst muligt.

Anbefalingerne om området er forelagt ledelsen, som har oplyst, at de tager dem med retur og vil kigge nærmere på procedure og retningslinjer.

Beskæftigelsesafdelingen

Der har været 72 borgerforløb omkring beskæftigelsesafdelingen i 2024. Dette svarer til 20 % af det samlede antal henvendelser til borgerrådgiveren. Dette er en stigning på 20 flere borgerforløb sammenlignet med 2023.

Klager

Af disse var 10 borgerforløb klager over afdelingen. Klagerne har omhandlet 3 klager over oplevede fejl i sagsbehandlingen, 4 forløb der omhandlede vejledning om klagemuligheder, 2 klager over personalets optræden og 1 forløb der handlede om støtte til at klage over en afgørelse.

Andre henvendelser

Der har været 48 borgerforløb som primært omhandlede råd og vejledning om regler og praksis på området, 3 forløb der omhandlede vejvisning og vejledning. 2 forløb om støtte til at genoprette dialog mellem borgeren og afdelingen, 1 forløb der handler om hjælp til at forstå afgørelser, 2 forløb der handlede om hjælp til at indgive ansøgninger, 1 forløb om deltagelse i møder mellem borger og afdeling, 3 forløb der er løst ved borgerrådgiveren, 1 forløb om støtte til partshøring og aktindsigt samt et andet forløb, der handler om borgerrådgiverens deltagelse i en undersøgelse af retssikkerheden udarbejdet af ankestyrelsen.

Opsamling af årets henvendelser vedrørende Beskæftigelsesafdelingen

Selvom beskæftigelsesafdelingen har været den afdeling, som der har været anden flest borgerforløb omkring, er det sjældent klager og samarbejdsproblemer, der fylder for flertallet af borgere, når der ses ind i hvad forløbene drejer sig om. En gennemlæsning af årets henvendelser viser, at det ligesom på andre områder særligt er lovgivningen, der er svær for den enkelte borger at gennemskue, hvilket er grunden til borgerrådgiveren kontaktes. Herudover viser gennemgangen, at borgere ønsker hjælp til at forstå de afgørelser som afdelingen træffer og hjælp til at forstå egne handlemuligheder, når der er truffet afgørelser.

Ved gennemlæsning af årets henvendelser til beskæftigelsesafdelingen, kan det ses, at der i mange borgerforløb søges efter viden der omhandler økonomiske forhold. Det drejer sig både om at forstå sammensætningen af de ydelser, som den enkelte modtager og de ydelser den enkelte har udsigt til at komme over på ved fx en overgang fra sygedagpenge til ressourceforløbsydelse.

Der er samtidig en del borgere, der er meget presset på deres økonomi og derfor søger viden om enkeltydelser, overlevelshjælp og hvilke muligheder der findes for at søge om økonomisk støtte.

Herudover handler mange henvendelser om at forstå de juridiske rammer der gælder på området, for bedre at kunne gennemskue de handlemuligheder man som borger har i den enkeltes livssituation.

Af klager, der har været omkring afdelingen, har borgerrådgiveren primært et fokus på dem der har handlet om manglende overholdelse af dokumentationspligten, hvilket to borgere har klaget over. Dette kan potentielt stille borgere juridisk dårligere, da manglende journalisering kan have gjort, at indgåede aftaler og vigtige oplysninger ikke er kommet med fra en sagsbehandler til den næste. Det er borgerrådgiverens vurdering, at det er vigtigt at have fokus på, men antallet af klager ikke er af et omfang, hvor det er relevant at komme med en decideret anbefaling. Der er derfor ingen anbefalinger til Beskæftigelsesafdelingen.

Socialafdelingen

Der har været 47 borgerforløb omkring Socialafdelingen i 2024. Dette svarer til 14 % af det samlede antal henvendelser til borgerrådgiveren. Dette er et fald på 8 færre forløb sammenlignet med 2023.

Klager

Af disse borgerforløb var 7 klager over afdelingen. Disse har omhandlet 3 forløb vedr. vejledning om klagemuligheder, 1 forløb om hjælp til klageprocessen, 1 forløb med klage over sagsbehandlingen og 2 forløb omkring klager over personalets optræden.

Andre henvendelser

Andre henvendelser indeholder 26 forløb der handlede om råd og vejledning om regler og praksis på området, 5 forløb der omhandlede vejvisning til afdelingen, 5 forløb der handlede om at genoprette dialog med afdelingen, 1 forløb om støtte til aktindsigt og partshøring, 1 forløb om hjælp til at forstå en afgørelse og 2 forløb der er løst af borgerrådgiveren.

Opsamling af årets henvendelser vedrørende Socialafdelingen

Der har i 2024 været et markant fald i antallet af borgere der klager over afdelingen sammenlignet med de to sidste år. Det er positivt, da det tyder på, at det i flere sagsforløb end i tidligere år er lykkedes for afdelingen at skabe gode og konstruktive samarbejder med borgere og pårørende.

En gennemlæsning af henvendelserne om afdelingen viser, at det der går igen i mange af de henvendelser der har været i årets løb primært, handler om et af to temaer.

Det ene tema der går igen er socialt udsatte borgere med en dårlig økonomi. Borgerne søger efter viden om støtte til at overskue deres egen økonomi, som på den ene eller anden måde er væltet, hvilket har vidtrækkende konsekvenser for dem og deres familier. Det handler for disse borgere om at få skabt overblik, søge gældsernering, få hjælp til at lægge budget og i flere tilfælde også få viden om deres ret til at tage ophold på herberg og forsorgshjem samt viden om muligheden for at søge om overlevelseshjælp.

Det andet tema der går igen, er borgere der søger efter viden om de juridiske rammer på området. Blandt andet søges der viden om boformer, merudgifter, forsorgshjem, bostøtteforløb og værgemål.

Det ses i gennemgangen af henvendelser, at en del af de borgere der henvender sig, er udfordret på at gøre brug af de muligheder der findes indenfor lovgivningen på grund af iboende udfordringer. Det drejer sig blandt andet om udviklingshæmning, social angst, autisme, spiseforstyrrelser, misbrug og opmærksomhedsforstyrrelser. Dette gør, at borgerrådgiveren ofte vejleder om muligheder og herefter henviser borgerne eller pårørende videre til Socialguiden, som har mulighed for at lave mere håndholdte forløb. Disse borgere har brug for hjælp til at forstå rammer, blive mødt i øjenhøjde og støttes undervejs i ansøgningsprocessen, hvilket Socialguiden mestre. Der er dog borgere som falder mellem to stole. Det drejer sig om dem, som er i økonomisk knibe og har brug for hjælp til at overskue egen økonomi, men som ellers på alle andre parametre er ressourcestærke og velfungerende samfundsborgere. Disse er henvist til Socialguiden – og af Socialguiden henvist tilbage til borgerrådgiveren, da deres udfordringer findes for komplekse til Socialguiden kan hjælpe. Det er en udfordring for denne borgergruppe, da de frivillige tilbud der findes for økonomisk rådgivning gennem fx Kirkernes sociale arbejde og retshjælpen har lukket for at tage flere borgere ind, da der er så mange mennesker, der har behov for hjælp. Borgerrådgiveren er løbende i dialog med Socialafdelingen og med de frivillige tilbud for bedst at kunne vejlede borgere om deres muligheder.

Herudover ses det i gennemlæsningen, at der også er en gruppe borgere, der henvender sig til borgerrådgiveren for at søge efter vejledning. Det kan fx handle om at forstå klagemuligheder eller få hjælp til at genoprette en konstruktiv dialog. Disse omhandler fx afslag på botilbud, overskredne sagsbehandlingsfrister, afslag på merudgifter, utilfredshed med serviceniveauet og løbende sparring omkring sagsbehandlingsskridt.

Der er på baggrund af borgerhenvendelserne i 2024 ingen anbefalinger til Socialafdelingens videre arbejde.

Sundheds- og Omsorgsafdelingen

Der har været 45 borgerforløb omkring Sundheds og Omsorgsafdelingen i 2024. Dette svarer til 13 % af det samlede antal henvendelser til borgerrådgiveren. Dette er en stigning på 16 flere borgerforløb sammenlignet med forløb i 2023.

Klager

Af disse borgerforløb handlede 7 forløb om klager over afdelingen. Disse har omhandlet 3 klager over oplevede fejl i sagsbehandlingen, 2 forløb om hjælp til klageprocessen og 2 klager over personalets optræden.

Andre henvendelser

Andre borgerforløb indeholder 23 forløb der primært omhandler råd og vejledning om regler og praksis på området, 7 forløb der handlede om vejvisning i forhold til specifikke ting i afdelingen, 1 forløb om hjælp til partshøring og aktindsigt, 2 forløb om støtte til at indgive ansøgninger til afdelingen og 2 forløb om støtte til at genoprette dialog med afdelingen og 1 forløb hvor en borger endte med at blive afvist, da borgeren kun ønskede en dialog med kommunen i sit eget hjem, hvilket ikke blev imødekommet.

Opsamling af årets henvendelser vedrørende Sundheds- og Omsorgsafdelingen

En gennemgang af årets henvendelser viser, at borgerne primært søger hjælp til at forstå afdelingens afgørelser, hvad de kan ansøge afdelingen om og hvad de har ret til. Mange ønsker støtte til at indsende ansøgninger og forstå sagsbehandlingen i praksis. Særligt ses det i gennemlæsningen, at ældre borgere har svært ved at navigere rundt i det kommunale system og efterspørger vejledning om, hvad de kan søge om, og hvordan ansøgninger skal indgives.

De klager der har været over afdelingen i 2024 kommer fra et mindre antal borgere, som har klaget flere gange. To af klagerne går på afdelingen ikke overholder sagsbehandlingsfrister på anmodninger om aktindsigt. Dette har afdelingen efterfølgende beklaget overfor borgerne.

Der er efter gennemgangen af årets borgerhenvendelser ingen anbefalinger til Sundheds- og Omsorgsafdelingens videre arbejde.

Kultur- og Borgerserviceafdelingen

Der har været 40 borgerforløb omkring Kultur- og Borgerserviceafdelingen i 2024. Dette svarer til 11 % af det samlede antal henvendelser til borgerrådgiveren. Dette er en stigning på 13 flere borgerforløb sammenlignet med 2023.

Klager

Af disse borgerforløb har kun 1 borger henvendt sig for at klage over afdelingen. Dette forløb handlede om vejledning til klageprocessen omkring en økonomisk ydelse.

Andre henvendelser

En gennemgang af henvendelserne om afdelingen viser, at de 39 andre borgerforløb indeholder 18 forløb hvor borgere skulle vises vej videre til noget bestemt i afdelingen, 14 forløb hvor borgere ønskede råd og vejledning om regler og praksis på området, 4 forløb som blev løst af borgerrådgiveren, 1 forløb

om hjælp til partshøring og aktindsigt, 1 forløb der handlede om at genoprette dialog og 1 forløb hvor borgeren blev afvist, da det var udenfor kommunens kompetencer.

Opsamling af årets henvendelser vedrørende Kultur og Borgerservice afdelingen

Gennemlæsning af årets henvendelser til afdelingen viser, at det borgerne er optaget af spænder bredt, ligesom Kultur og borgerserviceafdelingen gør. Der har været vejvisning og vejledning i henvendelser vedrørende frustrationer over MitID, hjælp til bookning af møder med borgerservice, lægeskift, flytning, fornyelse af pas, visser, sygesikringskort, beboerindskudslån, adresseændringer, cpr-registeret, vejledning om helbreds-kort og helbedstillæg, men også en masse, der er falder udenfor det, som borgerservice reelt kan hjælpe med. Her hjælper borgerrådgiveren med at rammesætte og forklare hvor borgeren i stedet kan gå hen for at løse den udfordring borgeren står med. Blandt andet har der været flere borgere, som frustreret henvender sig, fordi de ikke kan finde frem til hvordan de kan booke en tid til at få hjælp til at få vejledning om skattereglerne eller har ønsket at booke en tid til tinglysning. Der har herudover været en borger, som har kontaktet borgerrådgiveren for at gøre opmærksom på, at der i Kultur og Borgerservice er 3 ugers ventetid på at få udstedt et midlertidigt kørekort, hvilket i borgerens øjne gør det midlertidige kørekort værdiløs, da det er den tid, det tager politiet af udstede et nyt, hvilket er givet videre til afdelingen.

Der er på baggrund af borgerhenvendelserne i 2024 ingen anbefalinger til Kultur- og Borgerserviceafdelingens videre arbejde.

Teknik og Miljøafdelingen

Der har været 16 borgerforløb omkring Teknik og Miljøafdelingen i 2024. Dette svarer til 5 % af det samlede antal henvendelser til borgerrådgiveren. Det er en stigning på 2 forløb mere end i 2023.

Klager

Af disse forløb handlende 4 forløb om klager over afdelingen. To forløb handlede om hjælp til klageprocessen og vejledning om klagemuligheder.

Andre henvendelser

Andre borgerforløb indeholder 4 forløb med råd og vejledning, 4 forløb med vejvisning til afdelingen, 2 forløb om hjælp til at forstå afgørelser, 1 forløb om støtte til at genoprette dialog med afdelingen og 1 forløb hvor en borger søgte støtte til at indgive en ansøgning.

Opsamling af årets henvendelser vedrørende Teknik og Miljøafdelingen

De fælles træk der er på tværs af henvendelserne er, at borgerne henvender sig for at få en øget forståelse af regler og rettigheder omkring særligt klagemuligheder og de forvaltningsretlige rammer. Borgerne der har henvendt sig, har i flere forløb udtrykt frustration over ikke at være blevet inddraget eller oplyst i sagsforløb, fx ved byggerier og kommunale beslutninger. Det der efterspørges, er konkret vejledning om, hvem de skal kontakte, hvordan de skal gå videre, eller hvordan de kan løse praktiske problemer. En gennemgående tendens er, at borgerne ønsker at sikre, at de har undersøgt alle muligheder for at få deres sag behandlet ved at opsøge yderligere sparring eller viden om andre klageinstanser. Herudover kan det siges, at et tema der går igen i henvendelserne om Teknik og Miljøafdelingen, er borgerne henvender sig for at få hjælp til selv at kunne navigere rundt i det kommunale systems regler og muligheder.

Der er på baggrund af opsamlingen ingen specifikke anbefalinger kun til Teknik og Miljøafdelingen.

Skoleafdelingen

Der har været 19 borgerforløb omkring skoleafdelingen i 2024. Dette svarer til 6 % af det samlede antal henvendelser til borgerrådgiveren. Dette er et fald på 3 forløb sammenlignet med 2023.

Klager

Af disse forløb handlede to om klager over afdelingen. Det ene forløb omhandlede en klage over personalets optræden og det andet var en klage over oplevede fejl sagsbehandlingen.

Andre henvendelser

Andre henvendelser har i 10 forløb omhandlet løbende råd og vejledning om regler og praksis, 4 forløb om deltagelse i møder mellem skole og forældre, 2 forløb om støtte til at genoprette dialogen med afdelingen og 1 forløb om hjælp til at indgive en ansøgning.

Opsamling af årets henvendelser vedrørende Skoleafdelingen

Gennemgang af årets henvendelser viser, at flertallet af borgere søger vejledning om reglerne på skoleområdet, da der er stor tvivl om hvilke rettigheder og muligheder man har som forældre med et barn, der af den ene eller anden grund er i mistrivsel eller har særlige behov i skolesammenhæng.

Selvom antallet af forløb er lavt sammenlignet med fx beskæftigelsesområdet, er skoleområdet et fagområde, der tidsmæssigt bruges meget tid på hos borgerrådgiveren. Det er det, da forældre har mange spørgsmål og ofte har brug for at søge sparring. Herudover har der været en efterspørgsel på borgerrådgiveren deltager i møder mellem forældre og skoler, som både har været foranlediget af skoleledere, pædagogiske ledere og forældre selv. I disse henvendelser har borgerrådgiveren givet sparring om regler og rammer før og efter møderne og primært deltaget på møderne med det formål at lytte. Der har været positive tilbagemeldinger fra forældre og også fra skoler, som har benyttet sig af muligheden for at få en uvildig tredjepart med ind på møderne.

Det, der særligt går igen i forløbene på skoleområdet, er behovet for din støtte og vejledning i hvordan systemet fungerer og reglerne skal forstås på skoleområdet, samt hjælp til at understøtte en mere konstruktiv dialog på møder i situationer med høje følelsesmæssige krav.

Klager omkring skoleområdet, er løbende blevet løst ved at gå i dialog med den tidligere skolechef og stabsfunktionen som har draget læring fra henvendelserne, hvilket også gør der ikke er nogen konkrete anbefalinger til skoleområdet.

Borgerrådgiverens generelle anbefalinger til 2025

Borgerrådgiveren anbefaler at der sættes et øget fokus på at sikre, at sagsbehandlingstider løbende kontrolleres og opdateres i alle afdelinger.

Erfaringen fra 2024 med at få set på sagsbehandlingstiderne på Børne- og Familieområdet har gjort, at borgerrådgiveren i år kommer med en generel anbefaling om at sagsbehandlingstider i kommunen kontrolleres.

Borgerrådgiveren anbefaler, at der sættes et øget fokus på at sikre, at alle afdelinger prioriterer overholdelse af de lovbestemte frister omkring aktindsigtsanmodninger.

Der har i årets løb været henvendelser fra borgere der har henvendt sig omkring Sundhed- og Omsorgsafdelingen, Socialafdelingen, Børne- og Familieafdelingen, Skoleafdelingen og Teknik- og Miljøafdelingen, hvor den lovfastsatte frist på 7 dages besvarelse af aktindsigtsanmodninger, ikke har været overholdt. Aktindsigtsanmodninger er og skal være en prioriteret opgave. Derfor gives denne anbefaling for at sikre afdelingerne får sat et fokus på denne opgave.

Borgerrådgiverens samlede vurdering

Det min oplevelse, at samarbejdet mellem borgere og Silkeborg Kommune generelt er godt, men borgerne kan alligevel godt kan ende med at komme i klemme og have brug for hjælp fra borgerrådgiverfunktionen. Det er særlig relevant, når der sker fejl, misforståelser, er mange følelser på spil eller når borgerne falder imellem to stole. Nogen afdelinger er mere pressede end andre og nogle afdelinger arbejder indenfor områder, hvor der er mere modstand og flere store følelser på spil, hvilket kan gøre, at der skal være et ekstra øje på at skabe og vedligeholde samarbejdsrelationer, da interaktion ellers kan blive meget svært at være i for både borgere og medarbejdere. Dette er et vilkår som er vigtigt at have for øje i en kommune, som både skal fungere som en myndighed og en serviceudbyder. Min generelle oplevelse er, at medarbejderne gør det rigtig godt i langt de fleste situationer.

Bilag 1 – Metodik og statistik

1. Metodik

En henvendelse fra en borger eller en medarbejder registreres på det tema som vedkommende er optaget af. Der er i 2024 13 forskellige temaer som nye henvendelser klassificeres i. Det kan fx være spørgsmål omkring råd og vejledning, regler og praksis, vejvisning, ønske om deltagelse i et møde mellem borger og forvaltning, hjælp til klageprocessen osv.

Det registreres også, om henvendelsen omhandler en klage over noget specifikt eller om der er tale om en anden type henvendelse. Giver en borger udtryk for et ønske om at klage over fx personalets opførsel eller ønsker viden om hvordan de selv kan klage over en afgørelse, bliver henvendelsen registreret som omhandlende en klage. Et borgerforløb, hvor en borger fx kontakter Borgerrådgiveren fx 10 eller 50 gange tæller stadig som et enkelt henvendelsesforløb, hvis det fortsat er indenfor det samme tema.

Den samme borger kan dog også være registreret flere gange og give anledning til flere forløb. Det kan fx ske hvis vedkommende klager over flere forskellige afdelinger, hvor det er vigtigt at føre statistik over det borgerne er optaget af og klager over i de enkelte afdelinger. En borger kan også være registreret flere gange, hvis borgerrådgiveren har afsluttet henvendelsen fordi borgeren ikke har været i kontakt med funktionen i mere end 2 måneder, og borgeren så efterfølgende henvender sig igen med et nyt emne, som vedkommende ønsker vejledning omkring.

En gennemgang af samtlige henvendelser viser, at over halvdelen af henvendelsesforløbene fra borgere bliver løst indenfor maksimalt 3 rådgivningssamtaler, mens de øvrige borgerforløb er mere langvarige.

2. Statistik

Oversigt over temaer for borgerhenvendelser i 2024.

Temaet for borgerhenvendelsen	Antal
Råd og vejledning om regler og praksis	165
Vejvisning	42
Genoprettet dialog med forvaltningen	30
Klage over personalets optræden	17
Vejledning om klagemuligheder	13
Deltage i møde mellem borger og forvaltning	10
Klage over oplevede fejl i sagsbehandlingen	10
Klage over overskredne sagsbehandlingsfrister	9
Hjælp til klageprocessen	9
Løst ved borgerrådgiver	9
Hjælp til at indgive en ansøgning	9
Undersøgt og løst af borgerrådgiver	8
Hjælp til partshøring og aktindsigt	7
Andet (fx ventilering og råd om konflikthåndtering)	6
Hjælp til at forstå en afgørelse	6
Afvist, udenfor kompetence	2
Hovedtotal	352

2.2 Oversigt over henvendelser fordelt på afdelinger og temaer i hver afdeling

Her ses en oversigt over de enkelte afdelinger borgerne har henvendt sig omkring. Tabellen nedenfor viser hvilket tema det enkelte borgerforløb omhandler i den enkelte afdeling.

Beskæftigelsesafdelingen	72
Andet	1
Deltage i møde mellem borger og forvaltning	1
Genoprettet dialog med forvaltningen	2
Hjælp til at forstå en afgørelse	1
Hjælp til at indgive en ansøgning	2
Hjælp til klageprocessen	1
Klage over oplevede fejl i sagsbehandlingen	3
Klage over personalets optræden	2
Råd og vejledning om regler og praksis	48
Vejledning om klagemuligheder	4
Vejvisning	3
Hjælp til partshøring og aktindsigt	1
Løst ved borgerrådgiveren	3
Kultur- og Borgerserviceafdelingen	40
Afvist, udenfor kompetence	1
Genoprettet dialog med forvaltningen	1
Råd og vejledning om regler og praksis	14
Vejledning om klagemuligheder	1
Vejvisning	18
Hjælp til partshøring og aktindsigt	1
Løst ved borgerrådgiveren	4
Skoleafdelingen	19
Deltage i møde mellem borger og forvaltning	4
Genoprettet dialog med forvaltningen	2
Hjælp til at indgive en ansøgning	1
Klage over oplevede fejl i sagsbehandlingen	1
Klage over personalets optræden	1
Råd og vejledning om regler og praksis	10
Socialafdelingen	47
Genoprettet dialog med forvaltningen	5
Hjælp til at forstå en afgørelse	1
Hjælp til klageprocessen	1
Klage over oplevede fejl i sagsbehandlingen	1
Klage over personalets optræden	2
Råd og vejledning om regler og praksis	26
Vejledning om klagemuligheder	3
Vejvisning	5
Hjælp til partshøring og aktindsigt	1
Løst ved borgerrådgiveren	2
Socialtilsyn Midt	1

Vejvisning	1
Staben Organisation og personale	8
Andet	2
Løst ved borgerrådgiver	6
Sundheds- og Omsorgsafdelingen	45
Afvist, udenfor kompetence	1
Genoprettet dialog med forvaltningen	2
Hjælp til at indgive en ansøgning	2
Hjælp til klageprocessen	2
Klage over oplevede fejl i sagsbehandlingen	3
Klage over personalets optræden	2
Råd og vejledning om regler og praksis	23
Vejledning om klagemuligheder	2
Vejvisning	7
Hjælp til partshøring og aktindsigt	1
Teknik- og Miljøafdelingen	16
Genoprettet dialog med forvaltningen	1
Hjælp til at forstå en afgørelse	2
Hjælp til at indgive en ansøgning	1
Hjælp til klageprocessen	2
Råd og vejledning om regler og praksis	4
Vejledning om klagemuligheder	2
Vejvisning	4
Økonomi- og IT-Staben	15
Andet	1
Genoprettet dialog med forvaltningen	1
Klage over personalets optræden	2
Råd og vejledning om regler og praksis	3
Vejledning om klagemuligheder	1
Vejvisning	4
Hjælp til partshøring og aktindsigt	1
Løst ved borgerrådgiver	2
Borgerrådgiver	5
Andet	2
Råd og vejledning om regler og praksis	3
Børne og Familieafdelingen	83
Deltage i møde mellem borger og forvaltning	5
Genoprettet dialog med forvaltningen	16
Hjælp til at forstå en afgørelse	2
Hjælp til at indgive en ansøgning	3
Hjælp til klageprocessen	3

Klage over oplevede fejl i sagsbehandlingen	2
Klage over personalets optræden	8
Råd og vejledning om regler og praksis	34
Hjælp til partshøring og aktindsigt	2
Klage over overskredne sagsbehandlingsfrister	8

Bilag 2 – Et indblik i funktionens daglige arbejde

Udarbejdelsen af årsberetningen er en lille del af det Borgerrådgiveren laver, hvorfor der her i Bilag 2 gives et mere detaljeret indblik i funktionen til dem der gerne vil blive klogere på hvordan funktionen arbejder.

Du vil her kunne læse om den undervisning der laves til organisationen, arbejdet med guides til borgere, læse eksempler på anonymiserede borgerforløb, læse om Whistleblowerordningen og lidt om tankerne om promoveringsarbejdet af borgerrådgiverfunktionen.

1.1 Undervisning af organisationen

Siden september 2024 har borgerrådgiveren valgt at tilbyde undervisning i konfliktforståelse og konflikt håndtering til kommunens ansatte.

Staben Ejendomme var den første kommunale afdeling, der i september sendte flere af deres teams på et undervisningsforløb hos Borgerrådgiveren. Undervisningen blev skræddersyet efter afdelingens egne ønsker, og tog udgangspunkt i de problematikker afdelingen står med.

Borgerrådgiverens ønske, er at skræddersy undervisningsforløb ud fra drøftelser med de enkelte chefer og ledere, så de afdelinger og teams der afsætter tid til denne form for undervisning, får noget konkret med sig, som er brugbart ind i deres kontekst.

Undervisningen fokuserer primært på at lære alle at kigge indad og forstå egne mønstre, så man bedre kan håndtere konflikter på en hensigtsmæssig måde. Målet er at lære at bevare roen i pressede situationer og få indsigt i, hvad der foregår både i én selv og hos den anden part under konfliktfyldte samtaler og forløb.

1.2 Arbejdet med Borgerguides

Som Borgerrådgiver er mit fokus at give klar og brugbar vejledning til borgerne, så de kan forstå kommunens afgørelser og de processer, der ligger bag sagsbehandlingen. Det indebærer at forklare regler og rammer på en måde, der gør det lettere for borgerne at kunne navigere og handle i overensstemmelse med gældende regler.

For at fremme denne forståelse er det afgørende at vejlede borgerne om de relevante regler på de enkelte områder. En effektiv metode til dette, er at udvikle Borgerguides, der tydeligt formidler regler, processer og handlemuligheder inden for specifikke fagområder. Disse guides skaber en vigtig bro mellem borgere og ansatte og giver dem et fælles sprog, der sikrer, at borgerne forstår de juridiske rammer, som kommunens ansatte arbejder efter.

Min erfaring er, at mange konflikter opstår, fordi borgere uden en juridisk indsigt ofte baserer deres opfattelse af hvad der er ret og rimeligt på almindelige normer og værdier. Der er dog en markant forskel mellem, hvad der juridisk set er korrekt, og hvad mange ville opfatte som retfærdigt eller rimeligt i deres hverdag. Herudover kan det siges, at sund fornuft er subjektiv og formes af sociale normer, moral og kultur, mens juraen som en kommune skal arbejde ud fra følger en logik der er sat af lovgivningen og bygger på objektive regler, præcedens og andre formelle retskilder. Oversættelsen af juraen hjælper guides med til.

De juridiske regler er ofte meget tekniske og præcist formulerede, hvilket kan gøre dem svære at forstå for borgere uden kendskab til jura og erfaring med praksis på det enkelte område. Dette kan skabe en kløft mellem, hvad der er det juridisk korrekte at gøre, og det borgerne oplever som fair og rimeligt.

Ved at udarbejde borgerguides, der oversætter juridiske regler i et klart og mere forståeligt sprog, bliver borgerne bedre rustet til at forstå præmisserne i reglerne og kunne deltage i dialogen med kommunen på de juridiske præmisser, som sagsbehandlingen skal foregå indenfor. Dette styrker ikke kun kommunikationen mellem parterne, men øger også forståelsen for den måde kommunens medarbejdere arbejder, hvilket også giver en øget tillid, når borgerne forstår hvad der sker, og hvorfor det sker på den givne måde.

Den første guide til Skoleområdet udkom sidste år. Den har været taget godt imod af de borgere og medarbejdere der har søgt vejledning omkring området, og har også været med til at tydeliggøre hvordan reglerne på skoleområdet skal forstås. Formålet er herudover også at vise hvorfor afdelingen tænker og handler som den gør med baggrund i den logik der er indbygget i den juridiske lovgivning. Det handler for Borgerrådgiveren i høj grad om at skabe et fælles sprog, så skoler og forældre taler ud fra samme præmis og logik i stedet for forbi hinanden.

I 2024 har jeg arbejdet på at udarbejde en ny guide omkring Børne og familieområdet. Guiden er på grund af et højt arbejdspress endnu ikke blevet helt færdig, men forventes at være klar og tilgængelig på min del af hjemmesiden [Silkeborg.dk/Borgerraadgiver](https://silkeborg.dk/Borgerraadgiver) i løbet af det første kvartal af 2025.

1.3 Eksempler på henvendelsesforløb hos borgerrådgiveren

1.3.1 Henvendelse fra en borger der ikke kan finde en aflaster

En borger henvender sig for at få vejledning i en sag, hvor vedkommende er blevet bevilget aflastning til sit barn, men af sagsbehandleren selv har fået til opgave at finde en aflaster, hvilket ikke er lykkedes. Vedkommende har flere gange kontaktet sagsbehandleren for at gøre opmærksom på, at hun ikke kan finde en aflaster. Jeg vejleder borgeren om at kontakte sagsbehandleren og bede om en afgørelse på, hun selv skal finde afløseren, da hun oplyser dette er hvad afdelingen bliver ved med at henvise hende til. Jeg læser efter samtalen op på reglerne og finder principafgørelse 67-17, som oplyser hjælpen som aflaster skal gives som en naturalydelse. Det vil sige kommunen er forpligtet til at stille med en aflaster og derved ikke kan pålægge borgeren selv at skulle finde en aflaster. Der er mulighed for at tilbyde, at borgeren selv må vælge en person, hvis vedkommende fx har noget nært netværk, som vil kunne varetage aflastningsfunktionen. Denne information samt viden om borgeren har kontaktet og oplyst om ovenstående gives videre til afdelingslederen, som går i dialog med sine medarbejdere og også går i dialog med borgeren på baggrund af henvendelsen fra Borgerrådgiveren.

1.3.2 Henvendelse fra en borger der ønsker at blive partshørt om et byggeri

En borger henvender sig, da vedkommende har hørt der skal bygges et stort byggeri på nabogrunden op af dem. Borgeren er ikke blevet inddraget eller på anden vis oplyst om hvad der foregår på grunden.

Borgeren har læst om byggeriet i avisen og søgt aktindsigt, men ønsker nu hjælp til at forstå sin retsstilling og sine klagemuligheder. Borgeren undrer sig over, at vedkommende ikke er blevet inddraget i processen. Jeg søger sparring fra afdelingen for at forstå hvad der er foregået i sagen. Medarbejderen tilbyder at ringe til borgeren og vejlede yderligere og besvare spørgsmål. Dette takker jeg ja til. Samtidig går jeg i dialog med juristen for området. Her bliver jeg sat mere ind i arbejdsgangene som jeg efterfølgende oversætter til et konkret svar til borgeren.

Det viser sig nemlig, at der slet ikke er et byggeri i gang, men kun en interesse fra en bygherre, som i første omgang har fået et nej fra Plan og vejudvalget til at få foretaget ændringer i lokalplanen. Der er derfor intet borgeren kan påklage og intet borgeren skal partshøres i på nuværende tidspunkt. Samtidig kan jeg forklare borgeren den videre proces og tydeliggøre hvornår vedkommende vil kunne komme med indsigelser og blive partshørt hvis processen skulle blive genoptaget.

1.3.3 Henvendelse fra en borger der overvejer at opsige sit job

En borger ringer ind for at søge om vejledning om konsekvenser ved at opsige sit fleksjob. Jeg vejleder om, at han kan blive sanktioneret, hvis opsigelsen vurderes at være uberettiget - Altså hvis borgeren selv er skyld i vedkommende er ledig uden der er en særlig grund. Derfor spørger jeg mere ind til hvad årsagen er til, at borgeren ønsker at sige sit job op. Samtidig anbefales borgeren at gå i en dialog med sin jobkonsulent inden vedkommende beslutter sig for, om hun vil sige sin stilling op, da jobkonsulenten så på forhånd er bekendt med årsagen til borgeren, overvejer at sige sin stilling op. Borgeren kontakter efterfølgende sin jobkonsulent og har to gange siden ringet til Borgerrådgiveren for at søge mere vejledning i samme forløb.

1.3.4 Henvendelse om af deltage i møderække

En borger henvender sig fordi vedkommende ønsker vejledning omkring lovgivningen og har et ønske om at få Borgerrådgiveren til at deltage i møder med en afdeling. Jeg deltager i flere møder sammen med borgeren og afdelingen, hvor mit fokus er på at lytte og observerer, så jeg efterfølgende kan give sparring til borgeren omkring det jeg hørte og bed mærke i undervejs.

Borgeren og jeg har efter møderne gennemgået hvad der er blevet drøftet. Jeg er en neutral tredjepart som ikke har følelser i klemme, hvilket borgeren har. Det gør jeg hører tingene på en anden måde og kan reflektere med borgeren omkring det der bliver sagt. Samtidig med refleksionen giver jeg information om hvordan ens nervesystem reagerer, når man bliver bange eller er presset samt hvilke strategier borgeren kan benytte til fremtidige møder. Sparringen og mødedeltagelsen fortsætter over nogle måneder og ender ud i borgeren bedre kan italesætte de ting vedkommende har brug for at få sagt på en måde, som ikke skaber konflikt, hvilket borgeren er optaget af at undgå. Det gør samarbejdet lettere for alle parter at være i, og gør også borgeren giver udtryk for, at vedkommende føler sig mere handlekraftig og bedre rustet fremadrettet til den videre dialog med afdelingen på egen hånd.

1.4 Promovering af Borgerrådgiverfunktionen

Jeg har i årets løb deltaget i møder og arrangementer hos forskellige udvalg, foreninger og organisationer, for at fortælle om Borgerrådgiverfunktionen i Silkeborg Kommune.

Det er vigtigt at kendskabet til funktionen forsat udbredes til flest mulige borgere rundt om i kommunen. Det er vigtigt, da tilbagemeldingen fra mange borgere, som henvender sig til funktionen, er at de ville

ønske, at de havde kendt til funktionens eksistens langt tidligere og kun har opdaget funktionen ved et tilfælde eller hørt om den af omveje fordi de klagede deres nød til venner og bekendte. Derfor er promovning af funktionen også noget, der er brugt tid og kræfter på i 2024 og noget der også vil blive prioriteret i det kommende år.

1.5 Arbejdet med Whistleblowerordningen

For at sikre uvildighed i en kommunal whistleblowerordning skal den administreres af en uafhængig instans eller enhed, der ikke er involveret i de forhold, der kan indberettes om. Dette er borgerrådgiveren. Behandlingen af sagerne skal være objektiv, fri for interessekonflikter og med fokus på at beskytte whistleblowerens anonymitet og retssikkerhed.

Whistleblowerordningen er ikke en obligatorisk del af en borgerrådgiverfunktion, men det er en funktion man i Silkeborg kommune har valgt at sætte borgerrådgiveren til at stå for driften af.

At drifte den kommunale whistleblowerordning indebærer ansvarlig og professionel håndtering af henvendelser, der sikrer, at ansatte, samarbejdspartnere og andre relevante parter trygt kan indberette om alvorlige forhold. Herudover omfatter det at stå for driften, at sørge for:

- At whistleblowerordningen er teknisk tilgængelig, sikker og opdateret i overensstemmelse med gældende lovgivning og kommunale politikker.
- Teste systemer og platforme, herunder sikre, at de digitale løsninger fungerer optimalt, og at data der modtages opbevares i overensstemmelse med GDPR.
- Modtage og screene indberetninger, der potentielt kan omhandle alvorlige overtrædelser som brud på lovgivning, korrupsion, magtmisbrug eller sikkerhedsrisici.
- Sikre korrekt kategorisering og prioritering af sager for hurtig og passende opfølgning.
- Opretholde whistleblowerens anonymitet og skabe tillid til ordningen gennem professionel og diskret håndtering af alle henvendelser.
- Besvare aktindsigtsanmodninger omkring ordningen.
- Besvare henvendelserne til de personer der indberetter til Whistleblowerordningen.
- Informere whistlebloweren om sagens behandling, hvis muligt, og give opdateringer i overensstemmelse med ordningens retningslinjer.
- Koordinere med relevante interne eller eksterne instanser for at undersøge sagerne grundigt. Dette kan inkludere at søge intern eller ekstern juridisk rådgivning eller politiet, afhængigt af sagens karakter.
- Udarbejde skriftlige årsrapporter og anden dokumentation, der skal bruges som grundlag for videre handling.
- Monitorere og evaluere ordningens effektivitet gennem analyser af indberetninger og opfølgninger.
- Anbefale forbedringer for at sikre, at ordningen forbliver relevant og brugervenlig.
- Informere medarbejdere, ledere og andre interessenter om whistleblowerordningen gennem vejledninger og hjemmesiden.
- Bidrage til en kultur, hvor ansatte kender deres rettigheder og muligheder for at rapportere alvorlige forhold uden frygt for repressalier.

En effektiv drift af den kommunale whistleblowerordning kræver en kombination af teknisk ekspertise, juridisk forståelse, kommunikationsevner og stærkt fokus på etik og tillid. Det overordnede mål er at sikre, at kommunen har en ordning, der fremmer gennemsigtighed, ansvarlighed og en sund arbejdskultur i kommunen.