

Borgerrådgiverens beretning 2025



Borgerrådgiver Janne Andersen

Esbjerg Kommune

Nørregade 19

6700 Esbjerg

Tlf. 76 16 20 10

jaa4@esbjerg.dk



Esbjerg
Kommune



Forord

Esbjerg april 2026

Kære politikere og medarbejdere i Esbjerg Kommune.

Som borgerrådgiver er jeg ansat til at medvirke til at styrke dialogen mellem borgerne og kommunen. Udgangspunktet for dette er lovgivningen, der sikrer borgernes retssikkerhed.

Denne beretning har til formål at give en tilbagemelding til byrådet om aktiviteter og fokusområder for borgerrådgiverfunktionen i 2025. Beretningen indeholder en præsentation af borgerrådgiverfunktionen til de nye medlemmer af byrådet og giver et indblik i det daglige arbejde. Det er mit håb at også borgere og medarbejdere kan få vigtig viden ved at læse beretningen.

For det meste oplever min kollega Elisa og jeg et godt samarbejde med kommunens ledelse. Vi ser mange forløb og sager, hvor vi møder medarbejdere og ledere, der strækker sig langt for at hjælpe borgerne bedst muligt i de rammer, der aktuelt er i kommunen og inden for lovgivningen. Jeg har i alle år som borgerrådgiver som altovervejende hovedregel mødt medarbejdere, der var klar til at indgå i en dialog også selv om det har været svære emner og fejl, der skulle rettes op på.

Jeg ser en meget lille del af kommunens sagsbehandling og dialog med borgere. Men de mange borgere, der oplever god sagsbehandling, at de bliver talt høfligt og venligt til og at frister bliver overholdt mv. kontakter typisk ikke en borgerrådgiver.

God forvaltningsskik er en meget stor grundpille i dansk forvaltningsret og en borgerrådgivers arbejde. I en tid, hvor tilliden til det offentlige er dalene, tænker jeg, at god forvaltningsskik er mere vigtig end nogensinde. Måske er tiden kommet til, at god forvaltningsskik ikke er nok. Måske må vi alle gøre os endnu mere umage hver eneste dag for at sikre borgernes rettigheder, sikre rammerne for sagsbehandlingen og tale om, hvordan vi kan øge tilliden igen.

Janne Andersen

Borgerrådgiver, cand.jur.

Indhold

Forord	2
Hvad er en borgerrådgiver?	4
Hvordan arbejder borgerrådgiveren i Esbjerg Kommune	5
Eksempler på henvendelser og hvordan de behandles:	5
Aktiviteter i 2025	8
Henvendelser i 2025	8
Sagernes indhold	10
Eksempler på henvendelser i 2025	10
Oplæg om den gode borgerdialog og god forvaltningsskik	12
Andre aktiviteter	12
Aktuelle fokusområder	13
Opnormering af borgerrådgiverfunktionen/puljemidler	13
Fokus på retssikkerheden for kommunens mest udsatte borgere	13
Forløb i Familierådgivningen	14
Fremtidige fokusområder	16
Fokus på god forvaltningsskik	16
Dialog med Folketingets Ombudsmand	16
Anbefalinger	17
Afsluttende bemærkninger	18
Læs mere	18
Henvendelser fordelt på direktørområder og indhold i 2025	19

Hvad er en borgerrådgiver?

En borgerrådgiver har til opgave at bistå borgere, som har brug for hjælp i forhold til kommunen. Det kan være en borger, der ikke ved, hvor i kommunen man skal henvende sig. Det kan være en borger, der har svært ved at forstå et brev eller en afgørelse fra kommunen og ikke ved, hvilken betydning indholdet har og hvordan man skal reagere. Det kan også være en borger, der undrer sig over noget, der er blevet sagt i telefonen eller til et møde. Endelig kan det være en borger der ønsker at klage over kommunen eller oplever udfordringer i samarbejdet og ønsker at få genskabt en god dialog. Det er med andre ord mange forskellige typer af borgerhenvendelser, som en borgerrådgiver kan modtage.

Der er stor forskel på typen af borgerhenvendelse. Der er forskel på den enkelte borger, hvilket tidspunkt i et sagsforløb, de kontakter os og kompleksiteten i sagen. Nogle borgerhenvendelser er hurtigt afsluttet igen. Særligt i de situationer, hvor der blot er behov for vejledning om, hvem i kommunen eller hvilken afdeling, man skal kontakte. Andre henvendelser kan vare i flere måneder; det gælder særligt, hvor dialogen er gået skævt eller hvor sagen har en større kompleksitet; fx når borgeren er i kontakt med flere afdelinger i kommunen. At få genskabt en god dialog tager tid og til tider også tålmodighed fra alle involverede. Der er ofte sket misforståelser, som skal afklares og det kan kræve flere møder og tiltag før borgerens sag igen er tilbage på sporet.

En borgerrådgiver er alene en vejledende funktion i forhold til borgerne. Det betyder, at en borgerrådgiver ikke kan træffe afgørelserne om, hvilken ydelse en borger har ret til eller indgå i den faglige vurdering. Men vi kan hjælpe med at forklare og uddybe, hvorfor kommunen er kommet frem til et resultat, vejlede om lovgivningen bag og afklare om forløbet op til afgørelsen har været efter bogen. Hvis borgeren ønsker at gå videre med sin sag, kan vi bistå med at få skrevet en klage eller gå i dialog med kommunen, hvis der er forhold i sagen, der mangler at blive belyst eller andet.

En borgerrådgiver har også en konsulentfunktion i forhold til kommunen. Det betyder, at hvis der i borgerhenvendelserne ses et uhensigtsmæssigt mønster i forhold til borgerdialogen eller hvis der ses forvaltningsretlige problemer i en sag, skal en borgerrådgiver henvende sig til kommunen med henblik på at få det løst. Der kan i den forbindelse tilbydes hjælp til at få kigget på formuleringer i breve samt undervisning om forvaltningsretlige spørgsmål samt oplæg om den gode borgerdialog. Det betyder også, at kommunen kan henvende sig til borgerrådgiveren, hvis de oplever udfordringer i borgerdialog eller blot har brug for sparring til at komme videre i en sag.

Endelig skal en borgerrådgiver orientere byrådet om de borgerhenvendelser og aktiviteter, der er i det forløbne år. For det er byrådet, der har ansat borgerrådgiveren. I Esbjerg Kommune er borgerrådgiverfunktionen uvildig og dermed adskilt fra den resterende del af kommunen og der refereres til byrådet. Det er for at understrege uafhængigheden af kommunen, at borgerrådgiveren har kontor på hovedbiblioteket, der af borgerne anses for at være et neutralt sted. Hvis jeg bliver spurgt om, hvad uvildigheden konkret betyder svarer jeg gerne følgende: en borgerrådgiver er ikke på nogens side – hverken borgerens eller kommunens. Vi er på lovgivningens og sagsbehandlingens side og befinder os dermed imellem eller ved siden af.

For yderligere information om borgerrådgiverfunktionen i Esbjerg Kommune, herunder vedtægter se venligst kommunens hjemmeside.

Hvordan arbejder borgerrådgiveren i Esbjerg Kommune

Borgerrådgiverfunktionen i Esbjerg Kommune arbejder primært dialogbaseret. Det betyder, at der er stort fokus på at svare på en borgers henvendelse og løse en eventuel problemstilling sammen med kommunes medarbejdere. Når der er kontakt til medarbejdere og ledere i en sag, sker det ofte telefonisk eller med fysiske møder. Det er min erfaring, at et godt fysisk møde fremmer kommunikationen og tilliden. Det fremmer, at borgeren føler sig set, hørt og forstået. Det er vigtigt at kunne se hinanden i øjnene. Kommunen kan se, om borgeren er forvirret, ked af det eller vred og borgeren kan se, at kommunens medarbejdere forstår deres situation og forsøger at hjælpe. En borgerrådgiver skal medvirke til at minimere konflikter og misforståelser og mundtlig dialog er i min optik, den bedste metode til det.

Eksempler på henvendelser og hvordan de behandles:

Hvor skal jeg henvende mig?

Vi hjælper borgeren med at finde ud af, hvor og hvem i kommunen de kan henvende sig. Vi kan efter behov også bistå med at udfylde en ansøgning på eller skrive en digital besked til kommunen.

Jeg er indkaldt til en samtale i kommunen. Hvad betyder det og hvordan kan jeg forberede mig?

Ud fra tidspunktet i sagsforløbet kan vi vejlede om, hvad formålet med mødet er. Vi kan klæde borgeren på til samtalen. Hvis borgeren er utryk og forvirret, anbefaler vi, at der tages kontakt til kommunen med ønske om en dagsorden eller præcisering af formålet med mødet. Dette gælder i særlig grad, hvis borgeren har fået oplyst, at en leder deltager i mødet.

Jeg vil gerne have en bisidder med til samtale/møde

Vi vejleder om retten til bisidder eller partsrepræsentant. Hvis man ikke selv kender en, kan vi hjælpe med at finde en bisidder. Hvis vi vurderer, at vi kan deltage, kommer vi som borgerrådgiver.

Hvorfor beder kommunen om oplysninger fra mig?

Vi vejleder om reglerne om medvirken til egen sag og hvorfor, det er vigtigt, at borgeren samarbejder om at få oplyst sagen, så kommunen kan træffe den rigtige afgørelse.

Hvorfor har jeg fået afslag?

Vi kan gennemgå afgørelsen med borgeren og vejlede om eventuelle klagemuligheder. Hvis der er en praksis på området, kan vi også vejlede om det. Hvis borgeren har udfordringer med sprog eller andet, kan vi bistå med at få skrevet en klage. De sker enten ved at skrive fra borgerens egen digitale postkasse eller i særlige tilfælde kan vi skrive den. Hvis borgeren selv kan, yder vi alene sparring til en eventuel klage.

Hvorfor har kommunen stoppet/ændret min hjælp?

Vi gennemgår sagen med borgeren og vejleder/forklarer uddybende om sagen. Hvis der er truffet en afgørelse, kan vi vejlede/bistå med en eventuel klage jf. ovenfor.

Jeg har en sag i Ankestyrelsen. Hvad betyder det?

Vi kan vejlede om forløbet og hvilke muligheder og rettigheder borgeren har. Det kan ofte være en god ide at bede Ankestyrelsen om aktindsigt, så man ved, hvad kommunen har sendt af sagsakter og eventuelt opfordre til, at de indhenter flere oplysninger, hvis de ligger på sagen.

Jeg hører aldrig fra kommunen/der sker ikke noget i min sag.

Vi hjælper med at få et overblik over sagen. Vi undersøger, om der er en sagsbehandlingsfrist i sagen. Hvis den er overskredet, opfordrer vi til kontakt til kommunen og kan efter behov hjælpe med at gøre det.

Jeg føler, jeg er kørt fast i systemet. Hvad gør jeg nu?

Vi lytter til borgeren og deres oplevelse af forløbet. Vi hjælper med at få et overblik over deres sag indtil nu og vejleder om, hvilke muligheder de har fremover og hvad de selv kan gøre. Hvis borgeren

giver udtryk for en svær dialog, kan vi tilbyde et dialogmøde eller andre tiltag for at bidrage til at sagen og dialogen kommer tilbage på sporet.

Der er som sagt stor forskel i henvendelserne og der er derfor stor forskel på, hvad vi vurderer at kunne bistå med og hvor længe vi er i kontakt med borgeren. Vi aftaler altid med den enkelte borger, hvad vi gør og hvordan vores kontakt skal være. Vi kontakter kun kommunen, hvis borgeren er enig i det. Hvis vi skal gå meget ind i en sag og deltage i møder, skal der være noget på spil. Der skal være en kompleksitet, grundlag for læring eller et behov ud over, at det er rart at have et sæt ekstra ører med. Det bemærkes, at når vi tager med en borger til en samtale med kommunen, kommer vi som hhv. borgerrådgiver/konsulent hos borgerrådgiveren. Det er den funktion, vi er ansat til at varetage. Vi kommer derfor ikke som bisidder. Vi er ansat i en særlig funktion, som medfører, at vi skal kontakte ledelsen efter et møde, hvis vi bliver opmærksom på problemstillinger, undrer os over noget eller hvis dialogen til mødet går skævt.

Vi er kommet vidt omkring i 2025. De fleste henvendelser handler om jobcenter, ydelser og familiesager. Men i 2025 har vi fx også været omkring støj fra erhvervsdrivende, gadebelysning, hjemmeundervisning, prismebriller, NemSMS og beredskabsplaner. Endelig har der været en særlig situation, hvor en pige i folkeskolealderen opholdt sig næsten dagligt foran vores kontorer på hovedbiblioteket. Med hjælp fra skoleforvaltningen, en medarbejder fra Borgerservice, der kunne tale pigens sprog og til sidst pigens skole, kom hun tilbage i skole igen.

Aktiviteter i 2025

Henvendelser i 2025

437 borgere har henvendt sig til borgerrådgiveren i 2025. Nogle borgere har henvendt sig mere end én gang, og der er derfor registreret 760 henvendelser i alt. Det betyder, at der i gennemsnit har været 36 nye borgerhenvendelser og ca. 63 registreringer i alt om måneden.

Antallet af borgere og registreringer er faldet en smule i forhold til tidligere år, hvilket ses i nedenstående tabel. Det er særligt i perioden januar – maj, vi havde færre henvendelser. Fra juni – december ligger gennemsnittet dog igen på linje med årene 2023 og 24. Mange borgere bliver henvist via medarbejdere fra kommunen, men en del er også blevet opfordret til at kontakte os af andre borgere, vi tidligere har hjulpet. Andelen af borgere, vi har været i kontakt med mere end en gang er steget en smule i 2025 i forhold til tidligere.

Udviklingen i antal henvendelser til borgerrådgiveren

Skemaet viser udviklingen i antal henvendelser de seneste 5 år:

	2021	2022	2023	2024	2025
Januar	60	59	74	70	63
Februar	51	58	67	80	55
Marts	83	86	85	65	45
April	58	68	69	79	54
Maj	51	70	97	68	50
Juni	69	67	89	70	74
Juli	37	35	50	34	56
August	43	67	71	65	59
September	68	72	71	86	78
Oktober	57	82	66	76	72
November	61	76	66	82	71
December	45	53	39	63	83
I alt	683	793	846	845	760
Gennemsnit	56,92	66,08	70,5	70,4	63,33
Antal borgere	385	471	535	495	437

I årene 2022-25 modtog Esbjerg Kommune puljemidler til en opnormering af borgerrådgiverfunktionen. Der blev ansat en socialfaglig konsulent. I årene 2022-24 var vi fysisk til stede på Varmestuen, andre væresteder i kommunen og Fælles Åben Rådgivning. Dette stoppede vi med i 2025. Det er min vurdering, at stigningen i antal henvendelser fra 2021 til 22 og faldet fra 2024 til 25 kan forklares ud fra vores tilstedeværelse de steder.

Det største udsving i antal af henvendelser til borgerrådgiveren er sket på familieområdet. Det er særligt på børnehandicapområdet, der i nogle år har været rigtig mange henvendelser. I årene 2017-21 var der ca. 20-23 borgere, der henvendte sig om året. I 2022 -25 er tallet steget til mellem 41- 73 om året. Det er næsten en tredobling på få år. Som følge heraf har vi siden 2024 haft løbende dialogmøder med Familierådgivningen med særligt fokus på børnehandicapområdet.

Ud over henvendelser til borgerrådgiverfunktionen varetager vi også borgerrådgiverfunktionen i Fanø Kommune. Derudover har der været en del aktivitet i forbindelse med den lovpligtige whistleblowerordning, som trådte i kraft den 17. december 2021. Det er borgerrådgiveren, der er ansvarlig for ordningen i Esbjerg og Fanø Kommuner. I 2025 var der 20 indberetninger til ordningen i Esbjerg.

Sagernes indhold

Det er vigtigt at understrege, at henvendelser til borgerrådgiveren ikke er et udtryk for kommunens generelle kvalitet i sagsbehandlingen. Henvendelser er alt fra korte afgrænsede spørgsmål til længere forløb for at få en sag tilbage på sporet. De fleste borgere i længere forløb opleves at være forvirrede, at have mistet overblikket over egen sag eller at være decideret utilfredse og ønske at klage. En stor motivation for at henvende sig er ikke altid kun dem selv, men også at andre borgere ikke skal opleve det samme. Andelen af henvendelser er fortsat højest fra Borger & Arbejdsmarked. Andelen er dog faldet en smule. Det skyldes formentlig, at området med voksne udsatte og handicappede er blevet flyttet til Fritid, Sundhed & Omsorg.

Eksempler på henvendelser i 2025

Eksempler på henvendelser om Borger & Arbejdsmarked

- Borgerservice
 - Hjælp til sager om bilstøtte
 - Hjælp til ansøgning om økonomisk støtte, fx tandbehandling, tillæg til pensionister, indskudslån mv.
 - Sager vedr. Udbetaling Danmark fx boligstøtte
 - Hjælp til digitalt udsatte, fx læsning og forståelse af breve, nyt pas, MitID, lægeskift mv.
- Jobcenter
 - Vejledning og evt. klage over stop af sygedagpenge
 - Vejledning i forbindelse med overgang til anden ydelse
 - Vejledning til borgere uden forsørgelse/selvforsørgende der ønsker hjælp fra Jobcentret. Hjælp til etablering af kontakt
 - Vejledning i forbindelse med møder i rehabiliteringsteamet og evt. deltagelse til mødet
- Social
 - Familierådgivning
 - Socialområdet:
 - Dialogsager
 - Vejledning om forståelse af breve og afgørelser mv.
 - Handicapområdet:
 - Sagsbehandlingsfrister, både for ansøgninger og genvurderinger, samt sager, der er kommet tilbage fra Ankestyrelsen

- Ønske om mere dialog og bedre samarbejde
- Hjælp til ansøgning, partshøring og klage
- Frustrationer over mange sagsbehandlerskift

Eksempler på henvendelser om Børn & Kultur

- Dialog med skoler og dagtilbud
- Hjemmeundervisning
- Vejledning om tilbud på skoleområdet
- Vejledning om fripladstilskud

Eksempler på henvendelser om Teknik & Miljø

- Byggesager
- Klagevejledning
- Sparring til medarbejdere og ledelse

Eksempler på henvendelser om Fritid, Sundhed & Omsorg

- Vejledning til hjemløse og socialt udsatte
- Henvendelser fra borgere i botilbud eller deres pårørende
- Vejledning, ansøgning og evt. klage i visitationssager som fx hjælpemidler, BPA-ordning og hjemmehjælp
- Vejledning om samspillet mellem borgerens rettigheder og arbejdsmiljøregler

Eksempler på andre henvendelser om Esbjerg Kommune

- Indsigt i egne oplysninger
- Vejledning om borgerforslag
- Vejledning om databeskyttelsesregler

Eksempler henvendelser uden for borgerrådgiverens kompetenceområde

- Store økonomiske problemer – henvises til gældsrådgivning
- Lejeretlige spørgsmål og sager om skilsmisse, børn og samvær, der hører under familieretshuset – henvises til retshjælp
- Spørgsmål inden for sundhedsvæsenet – henvises til Patientkontoret i Region Syddanmark

- Behov for bisidder til møder andre steder end i kommunen – henvises til frivilligt bisiddernetværk

Eksempler på dialogmøder i 2025:

- Børnehandicapområdet
- Dialog med skole- og dagtilbudsområdet
- Vilkår for ophold på botilbud
- Kontakt med pårørende

Se diagrammer over henvendelser på side 19. Er der behov for uddybende oplysninger om statistik og indhold i henvendelser, står jeg naturligvis til rådighed.

Oplæg om den gode borgerdialog og god forvaltningsskik

Jeg i alle årene holdt oplæg om god borgerdialog. I dag holdes oplægget sammen med den socialfaglige konsulent og indeholder eksempler fra hverdagen og principperne om Styrket Borgerkontakt. I 2023 udkom bogen Markante Borgere – Viden og værktøjer til færre frustrationer, der er skrevet af Hans Mogensen, som har mangeårig kommunal erfaring. Bidrag fra bogen er nu inkluderet i oplægget¹. Oplægget er planlagt to steder i foråret 2026.

Fra i år tilbyder jeg også et oplæg om god forvaltningsskik anno 2026. Oplægget er indtil videre planlagt første gang i foråret 2026.

Andre aktiviteter

Jeg har i alle årene deltaget i aktiviteter med borgerrådgivere fra andre kommuner. Vi er samlet i et netværk, hvor vi sparrer med hinanden, deltager i kurser og tilbyder mentorhjælp til nye borgerrådgivere mv. Pga. aftalen med Fanø Kommune har jeg siden 2022 været i dialog med flere kommuner med et lille antal borgere, der har søgt sparring til samarbejde med nabokommuner samt større kommuner, der overvejede et samarbejde med andre kommuner i forhold til borgerrådgiverfunktionen. I 2025 kom der en stigning i kommuner, der samarbejder om en eller flere borgerrådgivere.

¹ <https://styrketborgerkontakt.dk/>
<https://samfundslitteratur.dk/bog/markante-borgere>

Aktuelle fokusområder

Opnormering af borgerrådgiverfunktionen/puljemidler

I 2021 blev det muligt for kommuner at søge puljemidler fra den tidligere Bolig- og Planstyrelse til at oprette borgerrådgiverfunktioner, hvis man ikke allerede havde det. Kommuner med eksisterende borgerrådgiverfunktioner kunne søge om midler til en opnormering. Esbjerg Kommune søgte om midler til en socialfaglig medarbejder. Formålet var bedre tilgængelighed for borgerne, tilstedeværelse hos kommunens mest udsatte borgere og større mulighed for at tilbyde oplæg og undervisning til kommunens medarbejdere (understøtte positiv læringskultur). Kommunen fik bevilget midlerne og vi har derfor været to årsværk hos borgerrådgiveren i Esbjerg Kommune i årene 2022-25.

Fanø Kommune har ligeledes fået bevilget midler fra puljen, hvorefter der blev indgået en frivillig aftale med Esbjerg Kommune. Denne aftale blev permanent fra 2025.

Under hensyntagen til antallet af henvendelser og varetagelsen af whistleblowerordningen i kommunen er det siden årsskiftet blevet permanent med to medarbejdere i borgerrådgiverfunktionen. Vi er blevet mere tilgængelige og der kan gives hurtigere hjælp. Der kan være store udsving i antal henvendelser fra uge til uge og der kan derfor være perioder med lidt længere svartid.

Fokus på retssikkerheden for kommunens mest udsatte borgere

Som følge af vilkårene for puljemidlerne, havde vi øget fokus på kommunens mest udsatte borgere, herunder de digitalt udsatte i årene 2022-25. Vi har forsøgt med fysisk tilstedeværelse på Varmestuen, Cafe Finns Paraply og Korn 180. Vi har desuden været supervisor en gang om måneden ved Fælles Åben Rådgivning.

Eksempler på henvendelser fra Varmestuen, andre væresteder og FÅR:

- Hjælp til at indgå afdragsordninger, hvis der er gæld til kommunen
- Hjælp til kontakt til kommunen
- Hjælp til ansøgninger om økonomisk hjælp til fx tandbehandling
- Hjælp til genetablering af kontakt til jobcenter
- Hjælp til ansøgning om hjælpemidler

Tilstedeværelse på kommunens Varmestue og væresteder mv. havde alle lignende forløb. Vi startede med at tale med stedernes personale om vores opgave i borgerrådgiverfunktionen, og at vores kerneopgave er kommunen. Personalet var dem, der etablerede kontakten til de første borgere. Efterhånden, som vi blev kendte på stederne, kom borgerne til os af egen drift. Men efter ca. 6 måneder hvert sted var der ikke længere det store behov. Personalet alle steder kender nu vores funktion og der er hængt plakater med vores kontaktoplysninger alle steder. Aftalen er derfor fra 2025, at vi kan kontaktes efter behov og at vi stadig kommer til værestederne, når det ønskes af borgeren. De foreløbige erfaringer er at personalet er gode til at kontakte os, når det er relevant. Vi vurderer, at det er den personlige kontakt, der har medført det gode samarbejde i dag.

Erfaringerne fra Fælles Åben Rådgivning viste, at meget få henvendelser hørte til borgerrådgiverens kompetenceområde. De fleste borgere har brug for hjælp til udlændingeretlige spørgsmål som fx opholdstilladelse, familiesammenføring osv., samt spørgsmål om Udbetaling Danmark. Som følge heraf er den socialfaglige konsulent ikke længere supervisor gældende fra 2025. Rådgivningen foregår på Hovedbiblioteket, hvor vi også har kontor. Vi kan dermed kontaktes efter behov.

I 2025 har vi deltaget i løbende møder og dialoger om konsekvenserne af kontanthjælpsreformen. Til møderne deltog medarbejdere fra Borgerservice (sociale ydelser), Jobcenter og hjemløshed. Møderne fortsætter i år, hvor vi også inddrager konsekvenserne af beskæftigelsesreformen. Møderne har givet mulighed for sparring og koordinering.

Forløb i Familierådgivningen

I 2023 og 2024 var næsten hver 4. henvendelse til borgerrådgiveren om Familierådgivningen. Vi forsøgte derfor i efteråret 23 og starten af 24 at komme i dialog med den tidligere ledelse. Vi fik desværre ikke svar på vores henvendelser. Vi endte derfor med at fastlægge et møde i april måned 2024, hvor vi gjorde det klart for ledelsen, at vi var bekymrede for retssikkerheden. Vi så tiltagende sager, hvor sagsbehandlingstiderne ikke blev overholdt, henvendelser fra borgere og os selv, der ikke blev besvaret, borgere, der havde svært ved at forstå forklaringer og begrundelser, klager over dialogen og samarbejdet og generelt en dalende tillid til særligt børnehandicapområdet.

Der har været en stor udskiftning af ledelsen fra efteråret 2024 til 25. Samarbejdet med den nye ledelse er helt anderledes. Vi ser en anden tilgang til borgerne og et fokus på at forbedre rammerne for sagsbehandlingen og dialogen med borgerne. Vi har fortsat mange henvendelser på børnehandicapområdet, men det er dalende. Desuden handler henvendelser i højere grad om råd og vejledning, hjælp til ansøgning, partshøring og sparring til klage. Der ses stadig udfordringer med at overholde sagsbehandlingstiden, at huske at give borgerne besked og at svare på henvendelser. Men

det er ikke i så høj grad som i efteråret 2023 og hele 2024. Vi har fortsat dialogmøder med ledelsen i Familierådgivningen, så de løbende kan få tilbagemeldinger på de henvendelser, der er til borgerrådgiverfunktionen og tilpasse efter behov.

Som borgerrådgiver kan jeg ikke forholde mig til faglige vurderinger og om der skal gives afslag eller bevilling. Den kompetence ligger i Ankestyrelsen. Ankestatistikken for 2025 kan ses på Ankestyrelsens hjemmeside.

Fremtidige fokusområder

Fokus på god forvaltningsskik

God forvaltningsskik er en særlig juridisk disciplin idet der er tale om normer og principper, der supplerer den skrevne lovgivning og de forvaltningsretlige principper for sagsbehandling. Det er ombudsmanden, der gennem årene har udviklet standarder for god forvaltningsskik med hjemmel i ombudsmandsloven § 21. Det betyder, at offentligt ansatte skal opføre sig høfligt, venligt og hensynsfuldt og på en måde, der styrker tilliden til det offentlige.

I den offentlige debat diskuteres det jævnligt, at tilliden til det offentlige er dalende. Derfor har jeg udarbejdet oplægget, der sætter fokus på god forvaltningsskik anno 2026. En del af oplægget er en dialog om, at vi måske er kommet dertil, at vi alle bør gøre os endnu mere umage hver dag vi går på arbejde. Vi taler derfor om, hvad vi hver især selv kan gøre som ansatte for at øge tilliden igen.

Dialog med Folketingets Ombudsmand

I maj måned 2025 tiltrådte Christian Britten Lundblad som Folketingets Ombudsmand. Han er meget optaget af at skabe mere åbenhed og synlighed om ombudsmandsinstitutionen og ser relationen til kommunerne som helt central. Han planlægger derfor at besøge alle landets kommuner i løbet af nogle år. De første kommuner fik besøg i efteråret 2025² og turen kom forbi Esbjerg i april 2026. Jeg deltog i planlægningen og afviklingen af mødet.

Til mødet den 14. april, havde vi en fin åben dialog med Folketingets Ombudsmand og en af hans medarbejdere. Vi talte bl.a. om sagsbehandlingstider i klageinstanser, borgere som ikke kan give et sikkert samtykke, basal betalingskonto og ombudsmandens tilsynsbesøg. Vi talte også om Myndighedsguiden, som er ombudsmandens vejledning om forvaltningsret i praksis og om dens nytteværdi.

Jeg er blandt mine borgerrådgiverkollegaer blevet valgt til at være en del af en kontaktgruppe, der mødes med en gruppe ledende medarbejdere og Folketingets Ombudsmand. Det er hensigten, at der

² <https://www.altinget.dk/artikel/han-var-et-uventet-traek-nu-vil-folketingets-nye-ombudsmand-rejse-ud-hvor-det-goer-ondt>

holdes møder, hvor vi udveksler erfaringer og problemstillinger af fælles interesse. Det første møde blev afholdt i december 2025³.

Anbefalinger

Nogle borgerrådgivere skriver anbefalinger i deres beretninger. Hvis jeg har anbefalinger, giver jeg dem løbende i dialogen med kommunen, så der kan rettes til ved behov hurtigst muligt. Det ville ikke være ordentligt at konstatere et forhold, der efter min vurdering kan gøres bedre og først skrive det i en beretning mange måneder senere.

Eksempler på anbefalinger givet direkte i dialogen med forvaltningerne i 2025:

- Fokus på at overholde sagsbehandlingstider og af egen drift give borgeren skriftligt besked om, hvorfor der er forsinkelse og hvornår der kan forventes svar.
- Større gennemsigtighed i borgersager, hvor kan være behov for at aktivere en beredskabsplan.
- Gennemgang af breve til borgere med gæld til kommunen. Borgerservice etablerede straks en Arbejdsgruppe, som tilrettede brevene.

Det skal bemærkes, at vi deltager i mange dialogmøder, hvor der ikke er behov for anbefalinger. Sagerne løses i stedet gennem en forbedret dialog, hvor det lykkes at genetablere samarbejdet.

Eksempler på anbefalinger fra tidligere beretninger er fokus på:

- Sagsbehandlingsreglerne, herunder at sikre oplæring og efteruddannelse
- God forvaltningsskik
- Fokus på at minimere sagsbehandlingsskift og den gode overgang
- Kendskab til atypisk klageadfærd og konflikthåndtering

Som borgerrådgiver vil jeg til enhver tid anbefale at have vedvarende fokus på de ovenstående 4 punkter i hele kommunen. Alle temaerne er vigtige for borgernes oplevelse af procesretfærdighed.

³ <https://www.ombudsmanden.dk/find-viden/abonner-paa-nyheder/nyhedsbrev-fra-folketingets-ombudsmand/-nyhedsbrev-december-2025>

Afsluttende bemærkninger

Selv om jeg har været ansat som borgerrådgiver i 12 år, er det fortsat min oplevelse, at funktionen har sin berettigelse og er til stor værdi for såvel borgere som medarbejdere og ledelse. Det er en fornøjelse at samarbejde med Elisa, borgere, medarbejdere og ledere.



Socialfaglig konsulent Elisa Ferrari og borgerrådgiver Janne Andersen

Tak til borgere, medarbejdere og ledelse for samarbejdet i 2025.

Læs mere

Læs mere om borgerrådgiverfunktionen på kommunens hjemmeside:

<https://www.esbjerg.dk/om-kommunen/borgerraadgiver>

Henvendelser fordelt på direktørområder og indhold i 2025

