

BORGERRÅDGIVERNES
ÅRSBERETNING

2025

MIDDELFART KOMMUNE



Middelfart
KOMMUNE

Borgerrådgivernes årsberetning 2025

Indhold

1. Forord.....	3
2. Kort resume.....	3
3. Borgerrådgiverfunktionen	4
3.1 Formålet med borgerrådgiverfunktionen	4
4. Om beretningen	5
4.1 Formålet med beretningen	5
4.2 Sådan læses tallene i beretningen	5
4.3 Registrering af henvendelser hos borgerrådgiverne.....	5
5. Et samlet blik på henvendelserne i 2025	6
5.1 Antallet af henvendelser i 2025	6
5.2 Sagernes fordeling på direktørområder	7
5.3 Behandlingen af klager indgået hos borgerrådgiverne	8
5.4 Hvad klages der over	10
5.5 Mønstergenkendelse.....	11
6. Anbefalinger og fokuspunkter	12
6.1 Anbefalinger.....	12
6.2 Fokuspunkt	15
7. Afslutning.....	15

1. Forord

Fra den 1. januar 2025 er borgerrådgiverfunktionen i Middelfart Kommune etableret som en del af en fælles borgerrådgiverfunktion, der varetager borgerrådgiveropgaven i tre kommuner. Der er tale om Assens Kommune, Middelfart Kommune og Nordfyns Kommune.

Den fælles borgerrådgiverfunktion er normeret til to medarbejdere, men funktionen har først fra 1. maj 2025 været fuldt besat.

Borgerrådgiverfunktionen har i beretningsperiode 2025 været præget af opstarten af en ny fælles funktion på tværs af tre kommuner.

Borgerrådgiverne er blevet vel modtaget i alle tre kommuner, men hver kommune har naturligvis sine egne sagssystemer, arbejdsgange, ledelsesstrukturer og forventninger til en borgerrådgiverfunktion, hvilket kræver en særlig opmærksomhed for at løse opgaverne i den enkelte kommune.

Såvel borgerrådgiverne som de tre kommuners forvaltninger har investeret tid i at få startet et godt samarbejde op. Borgerrådgiverne har derfor været rundt i organisationerne for at præsentere sig, men også for at få talt om bl.a. arbejdsmetoder og kommunikationsveje.

Borgerrådgiverne vurderer, at fællesfunktionen er kommet godt fra start i Middelfart Kommune.

2. Kort resume

Borgerrådgiverne har i beretningsperioden fra 1. januar 2025 til udgangen af december 2025 registreret 81 borgerhenvendelser/borgersager.

Af de 81 borgerhenvendelser er 57 registreret som klager, mens 24 henvendelser har anden karakter.

Erfaringerne fra beretningsperioden har givet anledning til to anbefalinger. Den ene vedrører styrket kommunikation i komplekse sager, hvor der indgår tværfaglig

sagsoplysning. Den anden vedrører overholdelse af sagsbehandlingstid samt løbende orientering af borgere under lange sagsforløb.

3. Borgerrådgiverfunktionen

3.1 Formålet med borgerrådgiverfunktionen

Borgerrådgiverfunktionen i Middelfart Kommune er en uvildig funktion. Det betyder, at borgerrådgiverne er uafhængig af kommunens forvaltning og borgmesterens daglige ledelse heraf. Borgerrådgiverne refererer således direkte til Middelfart Kommunes byråd.

Formålet med borgerrådgiverfunktionen i Middelfart Kommune er at medvirke til at styrke borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling samt at bygge bro mellem borgerne og den kommunale forvaltning.

Borgere, brugere af kommunen samt erhvervsdrivende kan henvende sig til borgerrådgiverfunktionen og få rådgivning vedrørende konkrete forløb i kommunen, herunder klagemuligheder mv. Borgerrådgiverne kan også bistå borgerne i sager, hvor kommunikationen med forvaltningen er gået skævt og hvor der derfor er behov for at få genoprettet dialogen med og tilliden til kommunen.

Derudover bidrager borgerrådgiverne til læring i den kommunale organisation, blandt andet gennem drøftelser af konkrete sager, oplæg og rådgivning, hvor sagerne giver anledning til det.

Borgerrådgivernes kompetence er fastsat i Middelfart Kommunes Styrelsesvedtægt¹ samt i Vedtægter for Middelfart Kommunes Borgerrådgiver².

¹ Styrelsesvedtægt for Middelfart Kommune <https://middelfart.dk/politik/styrelsesvedtaegt-2026>

² Vedtægter for Middelfart Kommunes Borgerrådgiver <https://middelfart.dk/om-kommunen/borgerraadgiver>

4. Om beretningen

4.1 Formålet med beretningen

Beretningen har til formål at give byrådet et indblik i borgerrådgivernes iagttagelser og erfaringer fra beretningsåret.

Beretningen danner samtidig grundlag for en uddybende dialog med såvel byrådet som forvaltningen om de forhold og tendenser, der har præget året, og som kan have betydning for den videre udvikling af forvaltningens praksis.

Beretningens indhold vil blive præsenteret for byrådet på et temamøde forud for beretningens politiske behandling.

4.2 Sådan læses tallene i beretningen

Antallet af sager hos borgerrådgiverfunktionen i en beretningsperiode siger i sig selv ikke noget generelt om kvaliteten af sagsbehandlingen i Middelfart Kommune eller om borgernes retssikkerhed. Henvendelserne udgør kun en lille del af kommunens samlede sagsbehandling og er derfor ikke repræsentative for den generelle borgerbetjening. Beretningen har derfor ikke til formål at beskrive retssikkerhedssituationen generelt, men at give et indblik i årets henvendelser og i, hvordan de borgere, der har kontaktet borgerrådgiverne, har oplevet mødet med kommunen.

Henvendelserne giver mulighed for at identificere forhold, som kan danne grundlag for både konkret og generel læring i forvaltningen og dermed styrke borgernes retssikkerhed.

Formålet med beretningen er derfor at dele viden om tendenser og mønstre i årets sager med henblik på at understøtte organisatorisk læring.

4.3 Registrering af henvendelser hos borgerrådgiverne

Kort om metoden

Borgerrådgiverne registrerer de forhold, der giver anledning til borgerhenvendelser, for at identificere mønstre og problemstillinger i sagsbehandlingen.

Henvendelser registreres efter det relevante forvaltningsområde og som udgangspunkt kun én gang, selv hvis samme borger henvender sig flere gange eller sagen berører flere temaer. En henvendelse registreres som én såkaldt hovedsag ud fra det mest centrale emne.

Hvis en sag har flere særlige problemstillinger, der kræver en selvstændig dialog med forvaltningen herom, vil der under en hovedsag kunne oprettes en eller flere følgesager. Registreringen beror på borgerrådgivernes konkrete vurdering i hver enkelt sag.

Kritik af metoden

Hvad, der gemmer sig af problematikker i en sag, er som beskrevet ofte meget kompleks. De data, der indkommer fra en borger og fra forvaltningen, når borgerrådgiverne behandler en sag, har karakter af at være såkaldte kvalitative data, idet data i vidt omfang indsamles via dialog. At oversætte dette til entydige temaer og emner ved registreringen, er således en disciplin i konkretisering og afgrænsning. Registreringen kan således ikke give et tilbundsgående billede af emner, der har været behandlet hos borgerrådgiverne, men det er vurderingen, at registreringen sammenholdt med borgerrådgivernes viden om sagernes nærmere indhold kan bidrage til identifikationen af visse tendenser og mønstre.

5. Et samlet blik på henvendelserne i 2025

5.1 Antallet af henvendelser i 2025

Borgerhenvendelser

Borgerrådgiverne har i beretningsperioden fra 1. januar 2025 til udgangen af december 2025 registreret 81 borgerhenvendelser/borgersager. 78 af disse henvendelser er registreret som hovedsager, mens 3 er registreret som følgesager.

Der er tale om henvendelser fra 73 forskellige borgere i 2025. Nogle borgere har således 2 eller flere hovedsager og/eller følgesager.

I skrivende stund er 73 af henvendelserne fra 2025 færdigbehandlede, mens 8 henvendelser fortsat er verserende hos borgerrådgiverne.

Af de 81 borgerhenvendelser er 57 registreret som klager, mens 24 henvendelser har anden karakter. Henvendelser af anden karakter udgør primært henvendelser med anmodninger om vejledning, samt henvendelser, hvor borger er blevet henvist til forvaltningen med henblik på videre foranstaltning.

Henvendelser fra forvaltningen

Udover henvendelser fra borgerne modtager borgerrådgiverne også henvendelser fra forvaltningen. Borgerrådgiverne registrerer ikke henvendelser fra forvaltningen, da de ofte vil have en uformel karakter. Henvendelser fra forvaltningen kan vedrøre konkrete borgeres sager, hvor forvaltningen spørger ind til muligheden for, at borgerrådgiverne involveres, hvis borger er interesseret heri. Det kan også være vedrøre mulige oplæg eller undervisning.

5.2 Sagernes fordeling på direktørområder

Beretningsperiodens henvendelser fordeler sig således på direktørområder og afdelinger:

Direktørområde/afdeling	Andre henvendelser	Klage	Sum
Børn og Ungedirektør	4	13	17
Dagtilbudschef	1	1	2
Familie og Forebyggelseschef	3	12	15
Diverse	4	1	5
Ikke Middelfart Kommune (privat)	1		1
Udbetaling Danmark	2		2
Ukendt/flere centre	1	1	2
Klima, Teknik og Miljødirektør	3	3	6
Byggesag	1	2	3
Natur og Miljø	1	1	2
Trafik, Vej og Ejendom	1		1
Kommunaldirektør	8	31	39
Job og Vækstcenter	8	31	39
Social, Senior og Sundhedsdirektør	5	9	14
Senior og Sundhed		1	1
Social og Psykiatri	5	8	13
Sum	24	57	81

Som tabellen viser, er størstedelen af borgerhenvendelserne i beretningsperioden kommer fra det socialretlige områder.

Disse områder har omfattende borgerkontakt og indebærer myndighedsopgaver, der har stor betydning for borgernes forsørgelse, familieforhold og øvrige sociale vilkår. Det

er derfor forventeligt, at netop disse områder genererer flest henvendelser til borgerrådgiverne.

5.3 Behandlingen af klager indgået hos borgerrådgiverne

I beretningsperioden er der som oplyst ovenfor under afsnit 5.1 modtaget 57 klager hos borgerrådgiverne.

Af de 57 klager der er modtaget i beretningsperioden er de 49 klager færdigbehandlet hos borgerrådgiverne i skrivende stund. Sagerne har ved borgerrådgiverne undergået følgende behandling:

Direktørområde/Afdeling	Afvis t	Genoptag et af forvaltnin gen	Hjælp til klageproce ssen	Løst hos borgerrådgive r	Styrket dialog	Sum
Børn og Ungedirektør	1	1	1		10	13
Dagtilbudschef					1	1
Familie og Forebyggelseschef	1	1	1		9	12
Diverse					1	1
Ukendt/flere centre					1	1
Klima, Teknik og Miljødirektør					3	3
Byggesag					2	2
Natur og Miljø					1	1
Kommunaldirektør	5		3	2	21	31
Job og Vækstcenter	5		3	2	21	31
Social, Senior og Sundhedsdirektør		1		2	6	9
Senior og Sundhed		1				1
Social og Psykiatri				2	6	8
Sum	6	2	4	4	41	57

Styrket dialog

De fleste klager i perioden er løst gennem styrket dialog. Sagerne handler ofte om brud i dialogen mellem borger og forvaltning, hvor borgeren eksempelvis føler sig misforstået eller ikke inddraget. Borgerrådgiverne kan her facilitere skriftlig eller mundtlig dialog og – når det er relevant – afholde dialogmøder for at genskabe tillid og sikre, at borger og forvaltningen ikke taler forbi hinanden.

Erfaringen er, at dialogmøderne både styrker borgerens oplevelse af at blive hørt og respekteret af forvaltningen. Samtidig giver dialogmøderne også forvaltningen mulighed for at se på sine procedurer fra et borgerperspektiv og derved identificerer muligheder og behov for større eller mindre ændringer i forvaltningens praksis.

Løst ved borgerrådgiverne

En del af de klager, der er indgået hos borgerrådgiverne, er håndteret uden, at borgerrådgiver har involveret forvaltningen. Det er typisk sager, hvor en borger henvender sig med en utilfredshed, men hvor borgeren efter en snak med borgerrådgiverne har fået en bedre forståelse af sin situation, og derfor ikke ønsker at gøre yderligere.

I nogle tilfælde ønsker borgeren selv at gå videre med dialogen med forvaltningen efter at have modtaget rådgivning af borgerrådgiverne, da misforståelser måske er afklaret, eller fordi de oplever, at de er bedre forberedt på den dialog, som de skal have med deres sagsbehandler.

Hjælp til klageprocessen

Borgerrådgiverne hjælper ofte borgere med vejledning om klageprocessen, når en borger henvender sig, fordi den pågældende ønsker at klage over en kommunal afgørelse. I nogle situationer hjælper borgerrådgiverne borgeren med at udforme en klage, hvis det er vurderingen, at borgeren ikke selv har ressourcerne til at nedfælde klagen. Det kan skyldes sproglige barrierer eller fysiske eller psykiske forhold.

Det er retssikkerhedsmæssigt centralt, at borgere får adgang til at klage over de afgørelser, de har modtaget fra forvaltningen, og det er i den sammenhæng også afgørende, at forvaltningen hurtigt behandler klager og videresender dem til rette klageinstans.

Afvist

Borgerrådgiverne har i beretningsperioden afvist en række sager af forskellige årsager. Typisk afvises sager under henvisning til, at de er forældede, idet sagerne er afsluttet for mere end 1 år siden, og derfor som udgangspunkt falder uden for borgerrådgivernes kompetence. Andre sager er afvist under henvisning til, at borgerrådgiverne ikke behandler forhold, der behandles hos en klageinstans, f.eks. Ankestyrelsen eller en domstol.

Genoptaget af forvaltningen

Forvaltningen kan genoptage sager, hvis den f.eks. vurderer, at den uberettiget har afvist behandlingen af en ansøgning, eller hvis den bliver opmærksom på, at den har truffet afgørelse på et mangelfuldt grundlag.

5.4 Hvad klages der over

Rækkemærkater	Børn og Unge- direktør	Diverse	Klima Teknik og Miljø- direktør	Kommunal direktør	Social, Senior og Sundheds- direktør	Hovedtotal
Andet	4			11	2	17
Anden offentligretlig lovgivning	3			11	2	16
Punkter udenfor øvrige kategorier	1					1
Forvaltningsloven				4	3	7
Begrundelse				2	1	3
Partsaktindsigt				1		1
Partshøring					1	1
Vejledning				1	1	2
Forvaltningsskik	9		2	9	3	23
Betjening af borgerne					1	1
Inddragelse	2					2
Koordineret indsats				1	1	2
Orientering om sagens gang eller status	3			3	1	7
Sagsbehandlingstid og manglende svar	3		2	3		8
Sjusk, bortkomne akter m.v.	1					1
Sprogbrug, klarhed, præcision m.v.				1		1
Venlig og hensynsfuld optræden				1		1
Hjemmelsspørgsmål		1	1	1		3
Afgørelser, hovedindhold		1		1		2
Andre materielle spørgsmål (lovlige kriterier mv.)			1			1
Offentlighedsloven				1		1
Aktindsigt				1		1
Prøvelsesspørgsmål				1		1
Remonstration				1		1
Retsgrundsætninger mv.				4	1	5
Sagsbehandlerskifte, på borgerens initiativ				2		2
Sagsoplysning og oplysningsskridt				2	1	3
Hovedtotal	13	1	3	31	9	57

De største temaer for klager fordeler sig i nedenstående kategorier:

- 1. Forvaltningsskik: 40%**
- 2. Andet: 23 %**
- 3. Forvaltningsloven: 13%**

God forvaltningsskik

Klager vedrørende god forvaltningsskik handler i korte træk om forvaltningens adfærd overfor borgerne og borgernes oplevelse heraf.

Ca. 2/3 af de af klager, der er indgået vedrørende god forvaltningsskik, handler om lang sagsbehandlingstid, manglende svar og status fra forvaltningen.

Disse sager er kendetegnet ved, at borgerne har en oplevelse af ikke at vide, hvad der sker i deres sag og af at være overladt til sig selv uden udsigt til afklaring. En sådan oplevelse svækker borgernes tillid til forvaltningen og kan medføre, at borgerne i sidste ende ikke har tillid til, at den afgørelse, der kommer fra forvaltningen, kan være korrekt.

Forvaltningen kan have gode forklaringer på, at en borger i en periode ikke har hørt noget. Det kan f.eks. være, at der afventes oplysninger fra en læge. Det er vigtigt, at forvaltningen tilrettelægger sagsbehandlingen sådan, at borgeren informeres om den igangsatte proces. Borgeren skal desuden holdes orienteret, hvis et planlagt sagsskridt tager længere tid end først meldt ud.

Andet

Hovedparten (16 af 17) af de klager, der er registreret under temaet "Andet" vedrører klager, der emnemæssigt er registreret som sager, der vedrører anden offentligretlig lovgivning (andet end forvaltningsloven, offentlighedsloven, retsgrundsætninger og god forvaltningsskik).

Emnet "Anden offentlig retlig lovgivning" dækker bl.a. over klager der vedrører sagsprocedurer, der er reguleret i speciallovgivningen, som f.eks. beregning af ydelsesniveau.

5.5 Mønstergenkendelse

De indkomne klager i beretningsperioden viser som ovenfor illustreret, at klagerne særligt falder indenfor enkelte kategorier på tværs af kommunens direktørområder. Borgerrådgiverne har dog ikke i beretningsperioden vurderet, at der på et eller flere direktørområder har været et sådant mønster i klagernes indhold eller konstaterede fejl, at det har givet anledning til iværksættelse af undersøgelser af et eller flere områders generelle praksis.

Behandlingen af konkrete sager har dog i flere tilfælde givet anledning til dialog med forvaltningen om justering af praksis og andre mulige læringsindsatser, til eksempel har borgerrådgiverfunktionens drøftelser med en afdeling ført til revision af procedurer for partshøring.

6. anbefalinger og fokuspunkter

Det er borgerrådgivernes vurdering, at borgerrådgivernes samarbejde med forvaltningen om de enkelte sager bidrager til læringsarbejdet i forvaltningen. Borgerrådgiverne giver i den løbende dialog med forvaltningen således konkret rådgivning og anbefalinger om sagernes behandling.

I beretningen gives der som udgangspunkt kun anbefalinger, som borgerrådgiverne vurderer, har en bred relevans på tværs af kommunens forvaltningsområder. Det vil sige, at anbefalinger i beretningen bygger typisk på sager, hvor der kan udledes generelle læringspunkter, som flere områder kan have gavn af.

Enkeltstående sager, hvor læringen alene er konkret og afgrænset til én situation, fører derfor ikke til anbefalinger i beretningen, da læringen allerede håndteres løbende i dialogen med det pågældende område.

I tilfælde, hvor der på et enkelt område konstateres et højt antal klager, der berører samme eller beslægtede problemstillinger, kan dette dog alligevel føre til en anbefaling i beretningen.

Borgerrådgiverne kan i beretningen pege på emner, som de i den kommende beretningsperiode vil have et særligt fokus på. Det kan være emner, som borgerrådgiverne flere gange er stødt på i beretningsperioden, men hvor borgerrådgiverne vurderer, at der ikke er tilstrækkeligt grundlag for at afgive en generel anbefaling.

6.1 Anbefalinger

1. Styrket kommunikation om tværfaglig sagsoplysning

Borgerrådgiverne har i forbindelse med en række konkrete sager på beskæftigelsesområdet observeret, at de berørte borgere har vanskeligt ved at forstå

sagsprocessen og de oplysninger, der lægges til grund, når der træffes afgørelse om den beskæftigelsesmæssige indsats.

Borgerrådgiverne har, i de sager de har været involveret i, ikke haft grundlag for at vurdere, at der er sket væsentlige procedurmæssige eller materielle fejl, ligesom flere af kommunens afgørelser vedrørende de berørte borgere er blevet stadfæstet af Ankestyrelsen.

Borgerrådgiverne har i beretningsperioden haft en god og konstruktiv dialog med lederen for Team Fastholdelse, og lederen har overfor borgerrådgiverne peget på den kommunikationsudfordring, som beskæftigelsessagernes høje kompleksitet medfører i dialogen med borgerne.

Borgerrådgiverne kan konstatere, at vurderingen af en borgers forhold inden for beskæftigelsesområdet ofte er præget af betydelig kompleksitet. Sagsbehandlingen forudsætter ofte en tværfaglig oplysning, hvor den lægefaglige vurdering af en borgers funktionsevne indgår som et delelement. Derudover indgår borgerens øvrige sociale og beskæftigelsesmæssige forhold. Ingen af disse oplysninger kan stå alene, men skal sammenholdes og afvejes i en samlet helhedsorienteret vurdering af borgerens arbejdsevne.

Denne sammensatte proces indebærer, at borgerne kan have vanskeligt ved at forstå, hvordan de forskellige faglige bidrag hver især og samlet set påvirker sagens udvikling og den endelige afgørelse.

Borgerrådgiverne vurderer derfor, at der er behov for en styrket indsats for at understøtte borgernes forståelse af den kompleksitet, der knytter sig til sagens oplysning og vurdering. En tydeligere formidling af sammenhængen mellem de anvendte oplysninger vil kunne medvirke til, at borgerne i højere grad oplever gennemsigtighed, meningsfuldhed og sammenhæng i deres sagsforløb.

Selvom denne observation udspringer af henvendelser, der vedrører én afdeling, vurderer borgerrådgiveren, at erfaringen kan have relevans bredere i organisationen i forhold til arbejdet med at styrke borgernes forståelse af sager med komplekse faglige vurderinger.

Borgerrådgiverne anbefaler, at forvaltningen:

- Arbejder målrettet med at styrke borgernes forståelse af sager, hvor oplysninger fra forskellige faglige områder eller sektorer indgår og tilsammen danner grundlag for den samlede vurdering.

Sigtet med anbefalingen er at styrke borgernes grundlæggende forståelse af tværfaglige sager.

- Sikrer tydeliggørelse af, hvordan de enkelte faglige bidrag hver især – og i kombination – påvirker sagens oplysning og endelige afgørelse.

Sigtet med anbefalingen er at styrke borgernes forståelse af sammenhængen mellem og betydningen af de enkelte faglige oplysninger.

2. Sagsbehandlingstid og løbende orientering af borgere

Sagsbehandlingstid og overholdelse af frister er afgørende for borgernes retssikkerhed og tillid. Rettidig behandling og klar kommunikation skaber tryghed, mens overskredne frister og uklarhed om sagens status skaber frustration. Hvis en sags behandling er tidskrævende eller en frist ikke kan overholdes, skal borgeren informeres og have en ny tidsramme. Det forebygger klager og styrker oplevelsen af en ansvarlig og professionel kommune.

Borgerrådgiverne anbefaler, at forvaltningen:

- **Sikrer at udmeldte eller offentliggjorte sagsbehandlingsfrister er realistiske.**
- **At borgere individuelt orienteres, hvis den udmeldte eller lovfæstede sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes. I sådanne tilfælde skal der gives en ny frist til borgeren.**
- **Sikrer, at borgerne er orienteret om sagernes status ved langstrakte sagsforløb.**

6.2 Fokuspunkt

Borgerrådgiverne har i forlængelse af beretningsperiode 2025 ikke udpeget et specifikt fokuspunkt for beretningsperiode 2026.

7. Afslutning

Borgerrådgiverne har i beretningsperioden haft et godt samarbejde med forvaltningen i Middelfart Kommune, og forvaltningen udviser stor åbenhed for drøftelse af dens praksis samt evt. justeringer heraf.

Borgerrådgiverne ser frem til også i 2026 at arbejde for en åben og tillidsfuld dialog mellem borgere og forvaltning.



FÆLLES BORGERRÅDGIVERFUNKTION

ASSENS | MIDDELFART | NORDFYN