



Borgerrådgiver Årsberetning

2023

Kære borgere, politikere og ansatte i Vejle Kommune

Vejle Kommune har haft en borgerrådgiverfunktion siden den 1. juni 2022, hvor jeg blev ansat som borgerrådgiver. Funktionen er oprettet efter lov om kommunernes styrelse § 65e, er forankret under byrådet og er uafhængig af kommunes udvalg og forvaltninger. Uafhængigheden er afgørende for, at mine vurderinger og undersøgelser af de borgerhenvendelser, som jeg får ind, kan ske på et fuldstændigt objektivt grundlag uden at være påvirket af anden interesse end overholdelse af lovgivningen og sikring af borgernes retssikkerhed.

Denne beretnings formål er at give en orientering om, hvad borgerrådgiveren laver og en afrapportering omkring de aktiviteter der har fundet sted i borgerrådgiverfunktionen siden juni 2022 til og med december 2023. Byrådet kan bruge beretningen som et indblik i udviklings- og forbedringspotentialer i sagsbehandlingen og til at understøtte tilsynet med forvaltningerne. Beretningen giver også offentligheden indsigt i, hvordan nogle borgere oplever mødet med Vejle Kommune. Beretningen indeholder aktiviteter og informationer om borgerhenvendelserne.

Den sætter samtidigt fokus på indsigter og mønstre, der kan udledes af henvendelserne i perioden juni 2022 til december 2023. Beretningen munder ud i anbefalinger, der kan skabe udvikling samt forbedre arbejdsgange og borgerbetjeningen. Alt dette for at understøtte at borgernes retssikkerhed er i fokus.

”Beretningen skal ikke ses som en generalisering. Det er vigtigt at påpege, at jeg er bevidst om den omfattende aktivitet der er i Vejle Kommune, hvor tusindvis af afgørelser træffes, og lige så mange borgere betjenes årligt gennem telefoniske samtaler og personlige henvendelser. Det er vigtigt at understrege, at der er mange henvendelser, som jeg ikke har direkte kendskab til.”

Citat: Thea Nielsen, Borgerrådgiver i Vejle kommune

Afslutningsvis vil beretningen også se fremad ift. fremtidige fokuspunkter for 2024. Det er områder, hvor jeg vil være særligt opmærksom. Det er intentionen, at et særligt fokus på udvalgte områder vil bidrage til at styrke dialogen med borgerne, forbedre borgerbetjeningen samt højne borgernes retssikkerhed. Jeg håber, at du som borger, politiker, ansat i kommunen eller på anden vis interesseret vil læse min årsberetning med nysgerrighed.

En særlig tak til de borgere, der har henvendt sig til mig de i 2022 og i 2023. I har været og vil fortsat være med til at skabe læring i Vejle Kommune. Også en tak til medarbejder og leder i hele organisationen, som har taget godt imod mig, og som jeg føler, jeg har en god dialog med i såvel de nemme som svære sager.

God læselyst.



Thea Nielsen - Borgerrådgiver

Vejle Kommune
05.01.2024

Indhold

Hvem er – og hvad er formålet med Borgerrådgiveren i Vejle Kommune	4
Borgerrådgiverens arbejdsform ved borgerhenvendelser	6
Synlighed og aktiviteter i perioden 2022 og 2023	7
Statistikken og registreringspraksis	8
Observationer ved Børne- & ungeforvaltningen	12
Observationer ved Økonomi- & arbejdsmarkedsforvaltningen	16
Observationer på Velfærdsforvaltningen	20
Observationer ved Teknik & miljøforvaltningen	24
Observationer ved Kultur & sundhedsforvaltningen	25
Generelle anbefalinger	26
Fokuspunkter for 2024	28
Bilag	29

Hvem er – og hvad er formålet med Borgerrådgiveren i Vejle Kommune

Jeg hedder Thea Nielsen og jeg er borgerrådgiver i Vejle Kommune. Min uddannelsesbaggrund er om socialrådgiver. Derudover har jeg taget et diplommodul i forvaltningsret. Jeg har en bred erfaring indenfor forskellige målgrupper og har siden 2017 arbejdet som socialrådgiver.

Jeg har kontor på Vejle Bibliotek, som finder sted på Willy Sørensens Plads 1, 7100 Vejle.

Jeg har telefontid mandag til onsdag fra kl. 13:00 til 15:30 og torsdag fra kl. 16:00 til 17:00. I de tilfælde hvor der er tid og mulighed, besvares der også opkald udenfor telefontiden. Man kan som borger i kommunen aftale et møde med mig, som oftest blive afholdt på Vejle bibliotek. Det er også muligt at afholde mødet i et mere nærliggende mødelokale når det vurderes meningsfuldt for borgeren.

Borgerrådgiverfunktionen

Som borgerrådgiver fungerer jeg som et bindeled mellem borgere og offentlige myndigheder. Borgerrådgiverfunktionen kan også til dels sammenlignes med Folketingets Ombudsmand med sit overordnede fokus på borgernes juridiske

retssikkerhed. Kommunerne løfter hovedparten af de borgernære velfærdsopgaver og træffer løbende mange afgørelser. Det er derfor afgørende, at der værnes om borgernes retssikkerhed i mødet med kommunen.

Borgerrådgiverfunktionen blev for første gang oprette/etableret i 2004, da Københavns Kommune etablerede Danmarks første uafhængige kommunale ombudsmand i form af en borgerrådgiverfunktion.

I 2009 fik kommunerne ved lov mulighed for at oprette formelt uafhængige borgerrådgiver, uden at skulle indhente en dispensation fra social- og indenrigsministeren som hidtil. I 2021 blev der afsat puljemidler via finansloven til etablering af borgerrådgiver i alle landets kommuner på baggrund af en undersøgelse udarbejdet af Justitia, der er Danmarks første uafhængige tænketank, og som har til formål at styrke fokus på retssikkerheden i hele Danmark. Dette har gjort at vi i dag er gået fra 34 borgerrådgiver til 80 borgerrådgiver, og at vi nu er et stort landsdækkende netværk som mødes og bruger hinanden til både sparring og vidensdeling.



” Borgerne har overordnet set en forventning om at blive lyttet til og inddraget i deres egne sager. De ønsker, at der sker fremgang i behandlingen af deres sager, at undersøgelserne udføres tilstrækkeligt, at beslutningerne er korrekte, og at dialogen med kommunen er positiv og præget af ligeværd. Borgerrådgiveren spiller her en afgørende rolle i at støtte kommunen i konstant at holde fokus på disse vigtige aspekter for at sikre en positiv og givende oplevelse for borgerne.

Citat: Thea Nielsen, Borgerrådgiver i Vejle kommune

I fb. med etablering af borgerrådgiverfunktionen har byrådet i Vejle Kommune vedtaget borgerrådgiverens styrelsesvedtægter i 2022. De vedtagne vedtægter for borgerrådgiverfunktionen, giver borgerrådgiveren kompetence til at behandle klager over den formelle sagsbehandling (lovæssige sagsbehandlingsregler, vedtagne retningslinjer og god forvaltningsskik). Vedtægterne fremgår som bilag i årsberetningen.

Borgerrådgiverfunktionen kan bruges af alle borgere, foreninger og virksomheder i kommunen. Det er min opgave som borgerrådgiver at bistå borgere, der har haft en dårlig oplevelse med kommunen, borger som har vanskelig ved at forstå en afgørelse eller borger som er ”faret vild” i det kommunale system. Jeg kan ikke ændre afgørelser, men jeg kan hjælpe borgerne og skabe en bedre dialog med kommunens sagsbehandlere. Derudover har jeg en stor opgave i at vejlede om processuelle rettigheder.

I de fleste kommuner arbejder borgerrådgiveren alene ligesom i Vejle Kommune. Behovet for faglig sparring og kollegiale drøftelser imødekommes via netværk mellem landets borgerådgivere. Der findes både et nationalt-, regionale- og lokalenetværk, hvor vi som borgerrådgivere løbende erfaringsudveksler.

Finansieringen af borgerrådgiverfunktionen er dækket af statslige puljemidler frem til d. 31. december 2024. Der vil fra politisk side i Byrådet i Vejle Kommune skulle tages stilling til forlængelse og finansiering af ordningen, hvis den skal forsætte efter d. 31. december 2024.

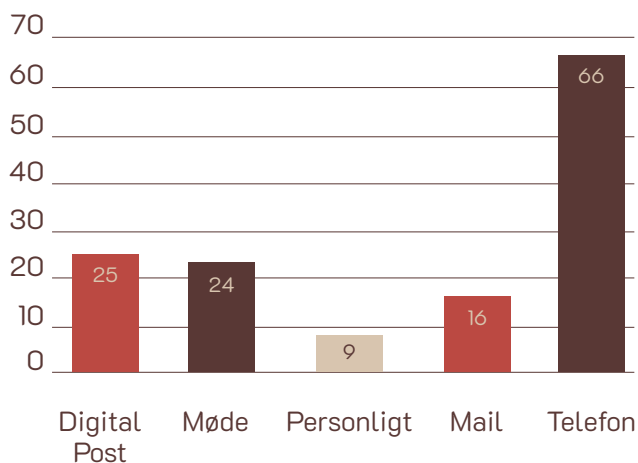
Borgerrådgiverens arbejdsform ved borgerhenvendelser

Når jeg modtager en henvendelse fra en borger, er mit fokus indledningsvist på borgerens oplevelse af mødet med kommunen. Dvs. en borgerhenvendelse som udgangspunkt altid starter med borgerens egen oplevelse af en situation. Dernæst er det vigtigt at borgerne er informeret og vejledt om borgerrådgiverfunktionens uvildighed. Dette er bl.a. for at sikre, at borgerne ikke får en opfattelse at jeg f.eks. er deres advokat eller partsrepræsentant, heller ikke kommunens forlængede arm. Jeg er hverken på borgerens eller kommunens side. Jeg er på lovens side.

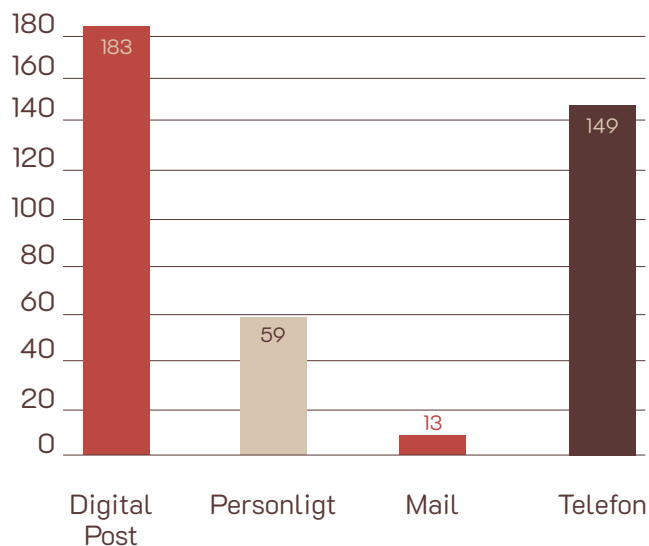
Når ovenstående oplysninger er på plads, er behandlingen af henvendelserne meget forskellige, da det tilpasses den enkelte borgers behov. Der findes derfor intet "standard flow".

Eksempelvis kan nogle henvendelser afsluttes med råd og vejledning eller vejvisning efter én enkelt samtale. I andre tilfælde er behandlingen mere omfattende med behov for flere møder, læsning af sagsakter og kontakt til forvaltningen.

Figur A.1: Henvendelsesform i 2022 (1. gang)



Figur A.2: Henvendelsesform i 2023 (1. gang)



Definition på ovenstående henvendelsesform ved første kontakt med borger eller samarbejdspartner:

Digital post: Borger, eksterne eller interne samarbejdspartner kontakter borgerrådgiver via digital post.

Mail: Interne samarbejdspartner fremsender en mail med samtykke fra borgeren.

Personligt: Borger møder op uden aftale ved biblioteket
Telefon: Borger, samarbejdspartner kontakter borgerrådgiveren telefonisk.

På kommunens hjemmeside: [Få hjælp hos borgerrådgiveren - Vejle Kommune](#) kan man finde oplysninger mine kontaktoplysninger, samt en beskrivelse om min funktion.

En gang imellem får jeg på kommunens vegne "skældud", men som kommunal ansat – og måske i særdeleshed som borgerrådgiver – skal man have brede skuldre. Jeg er (også) ansat til at tage imod frustrationer over systemet, lytte og sammen med borgeren finde en vej tilbage på sporet.

Jeg er optaget af, at henvendelserne bruges konstruktivt og bidrager til læring. I hver eneste henvendelse ligger nemlig værdifuld viden om borgernes perspektiver.

Synlighed og aktiviteter i perioden 2022 og 2023

I forbindelse med min tiltrædelse har jeg deltaget i interne samarbejds møder i forvaltningerne, bl.a. for at introducere mig selv og borgerrådgiverfunktionen. Møderne har også givet mig et indblik i forvaltningsområdernes tilbud og indsatser.

Derudover har jeg været med på direktionsmøde med henblik på drøftelse af de nærmere arbejds-gange for behandling af borgernes henvendelser. Intern synlighed af borgerrådgiverfunktionen er et område, jeg kommer til at fokusere på det kommende år, så budskabet om mit virke bliver yderligere udbredt blandt borgere og mulige samarbejdspartner i kommunen.

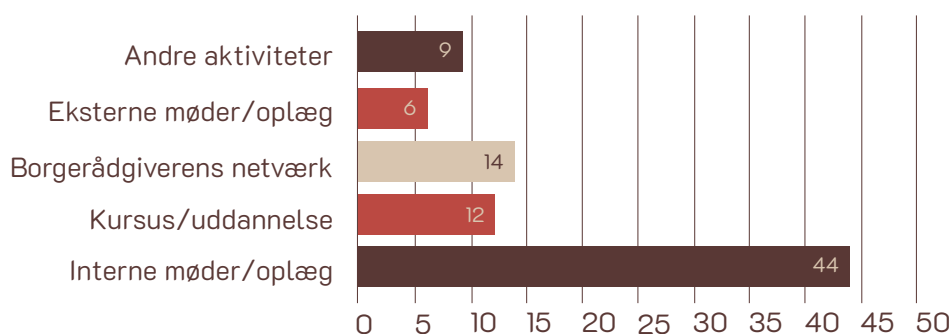
Fra juni 2022 til og med december 2023 er der registreret 72 aktiviteter, hvor 44 af aktiviteterne

har dækket over interne oplæg/møder ved bl.a.: Udsatterrådet, Handicaprådet, Ældrerådet, Bydelsmødrene, Myndighedsafdelingen, Familieafdelingen osv.

Gennemsnitlig har der været cirka 4 aktiviteter om måneden foruden behandlingen af henvendelser i borgerrådgiverfunktionen. I forbindelse med én aktivitet ligger der både forberedelse og præsentationstid med et samlet tidsforbrug på ca. 2-4 timer afhængig af aktiviteten.

Ydermere har der været udarbejdet en folder, som har været tilgængelig i alle forvaltninger. Der har også været trykt et par artikler omkring borgerrådgiverfunktionen i Vejle bl.a. i: Velfærdsmagasinet, fagbladet for Dansk socialrådgiverforening, Jyllands Posten mm.

Figur B: Aktiviteter i 2022 og 2023



Tabel A: Antal borgerhenvendelser til borgerrådgiverfunktionen, sammenholdt med andre kommuner

Kommune	Indbyggere 2023	Antal borgerrådgivere	Henvendelser					
			2021		2022		2023	
			Total	Pr. 1000 indb.	Total	Pr. 1000 indb.	Total	Pr. 1000 indb.
Aalborg	222.571 (pr. borgerrådgiver)	2	294 (147)	1,3 (0,7)	473 (237)	2,1 (1,1)	420 (210)	1,9 (1)
Odense	207.762	1	Ukendt	Ukendt	316	1,5	Ukendt	Ukendt
Vejle	121.616	1	Ukendt	Ukendt	140	1,2	404	3,3
Esbjerg	115.758 (pr. borgerrådgiver)	2	683 (342)	5,9 (3,0)	793 (397)	6,8 (3,4)	846 (423)	7,3 (3,7)
Silkeborg	99.400	1	Ukendt	Ukendt	287	1,2	278	2,8
Kolding	94.546	1	184	1,9	241	2,5	241	2,5

Statistikken og registreringspraksis

Det er vigtigt at understrege, at uanset hvor mange sager jeg har behandlet i perioden fra den 1. juni 2022 til den 31. december 2023, vil dette være et forsvindende lille antal set i forhold til forvaltningernes samlede antal sager.

Imidlertid vil der, qua de registreringer jeg foretager, være viden at hente om hvilke forhold, der giver anledning til henvendelser fra borgerne. Det giver mulighed for at identificere mulige tendenser eller opmærksomhedspunkter i forvaltningernes arbejde.

Jeg har udarbejdet nedenstående definitioner på henvendelsestyper, som bliver anvendt i mit registreringsskema:

Manglende svar på henvendelse eller afgørelse:

Borgere, der ikke får en tilbagemelding fra forvaltningen eller, hvor den angivende sagsbehandlingstid ikke er overholdt.

Vejviserfunktion: Borgere, der ikke ved, hvor de skal henvende sig i organisationen med deres spørgsmål eller udfordringer.

Råd og vejledning: Borgere, der henvender sig, fordi de efterspørger råd og vejledning.

Klager: Modtaget klager fra borger, hvor de er utilfredse med sagsbehandlingen.

Manglende helhedsorienteret og koordineret

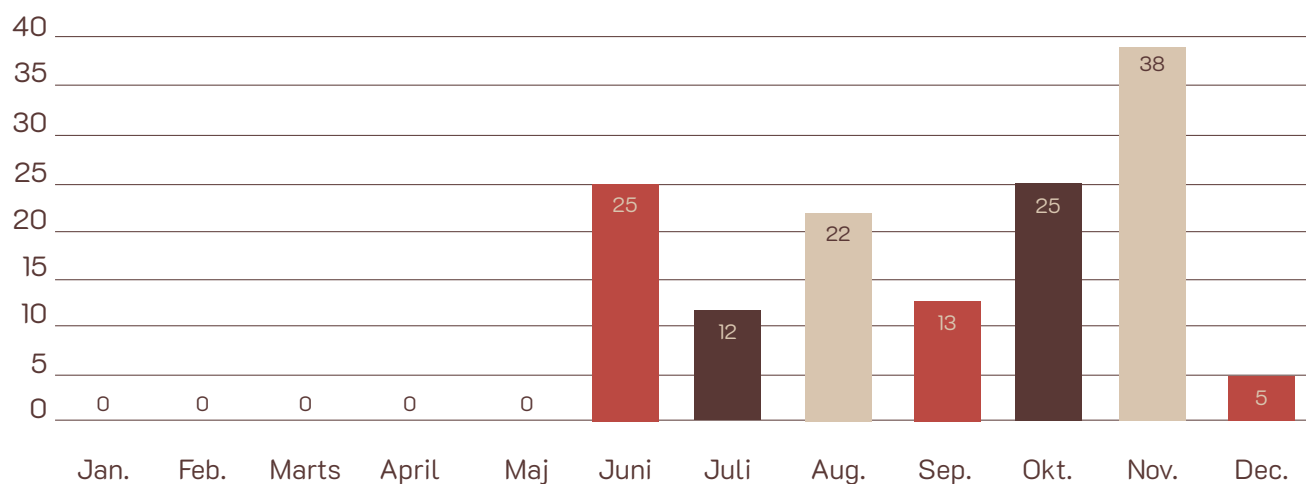
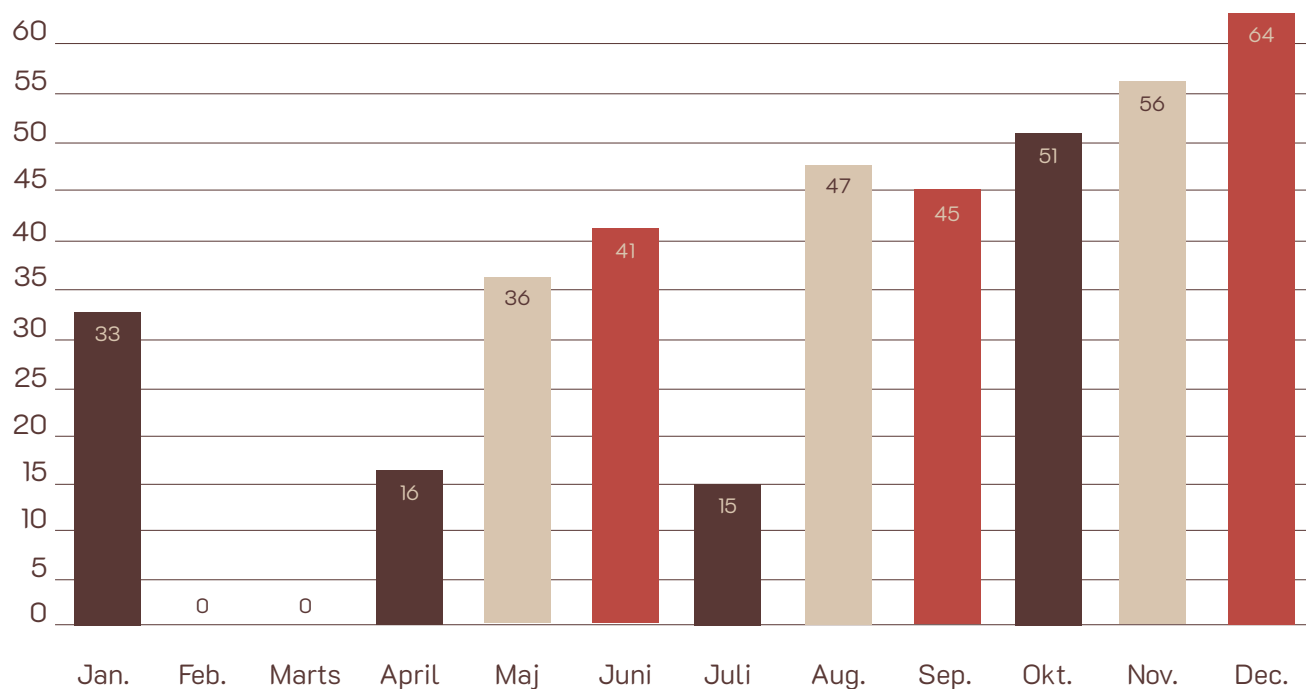
indsats: Borgere, som har flere sager i forskellige afdelinger, og hvor oplevelsen er at afdelingerne ikke taler sammen.

Dialog om sagsforløb: Dialogmøder med sagsbehandler og borgeren, eller dialog/sparring med sagsbehandler og evt. andre samarbejdspartner, som ønsker vejledning ift. et sagsforløb.

Øvrige: Dækker over andet end ovenstående

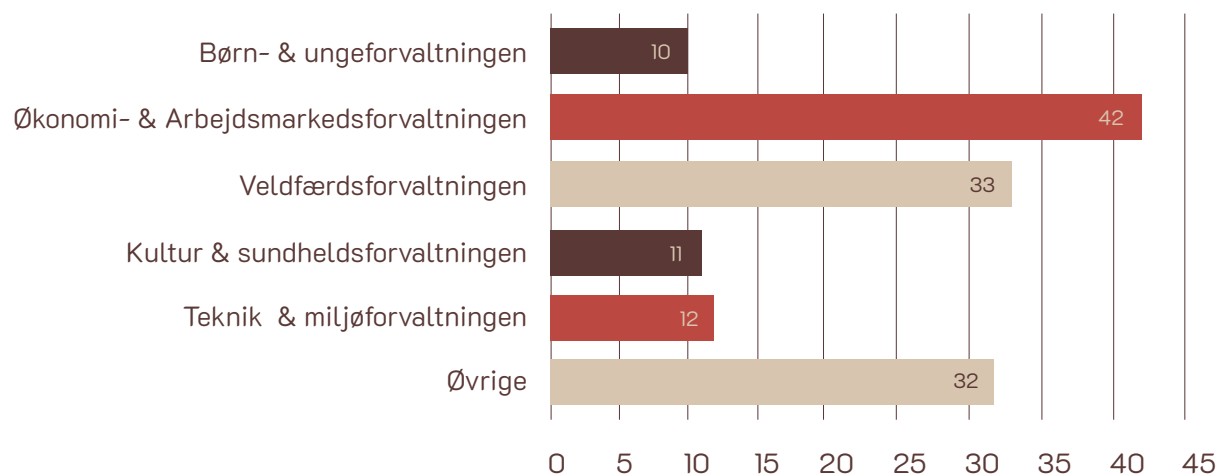
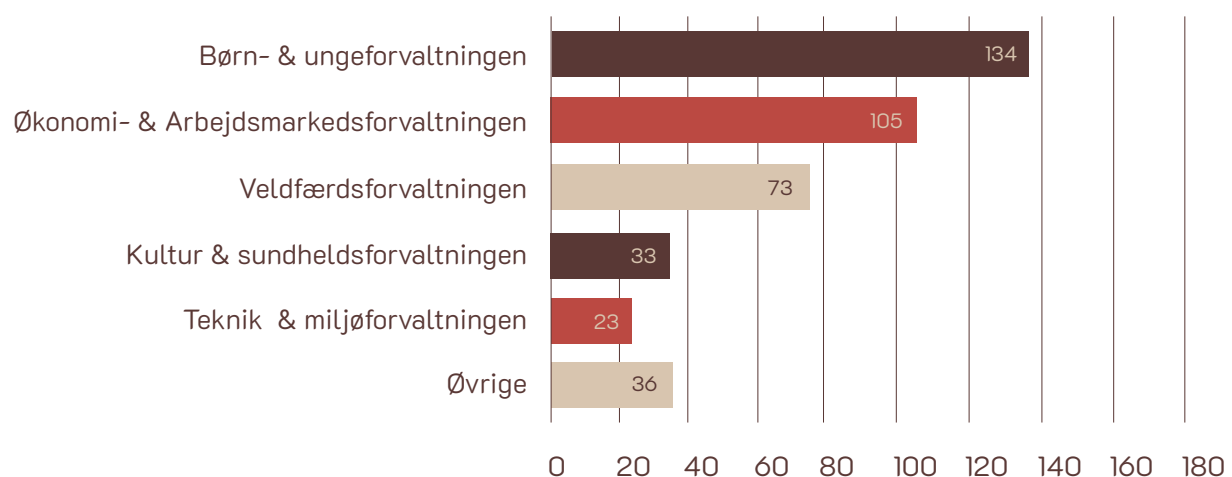
En henvendelse kan kun indeholde én af ovenstående definitioner, det er derfor en vurdering og afvejning af hvilken henvendelsestype, som fylder mest for borgeren. Borgeren kan dog godt henvende sig igen til borgerrådgiveren, hvilket vil tælle som en ny henvendelse, når der er tale om en ny årsag til henvendelsen.

Eksempel: Borger ønsker rådgivning og vejledning vedr. hendes jobcentersag. Tre måneder senere henvender borgeren sig igen. Denne gang ønsker vedkommende vejvisning vedr. ansøgning om hjemmehjælp. Ift. ovenstående vil der nu være registreret to henvendelser i statistikskemaet.

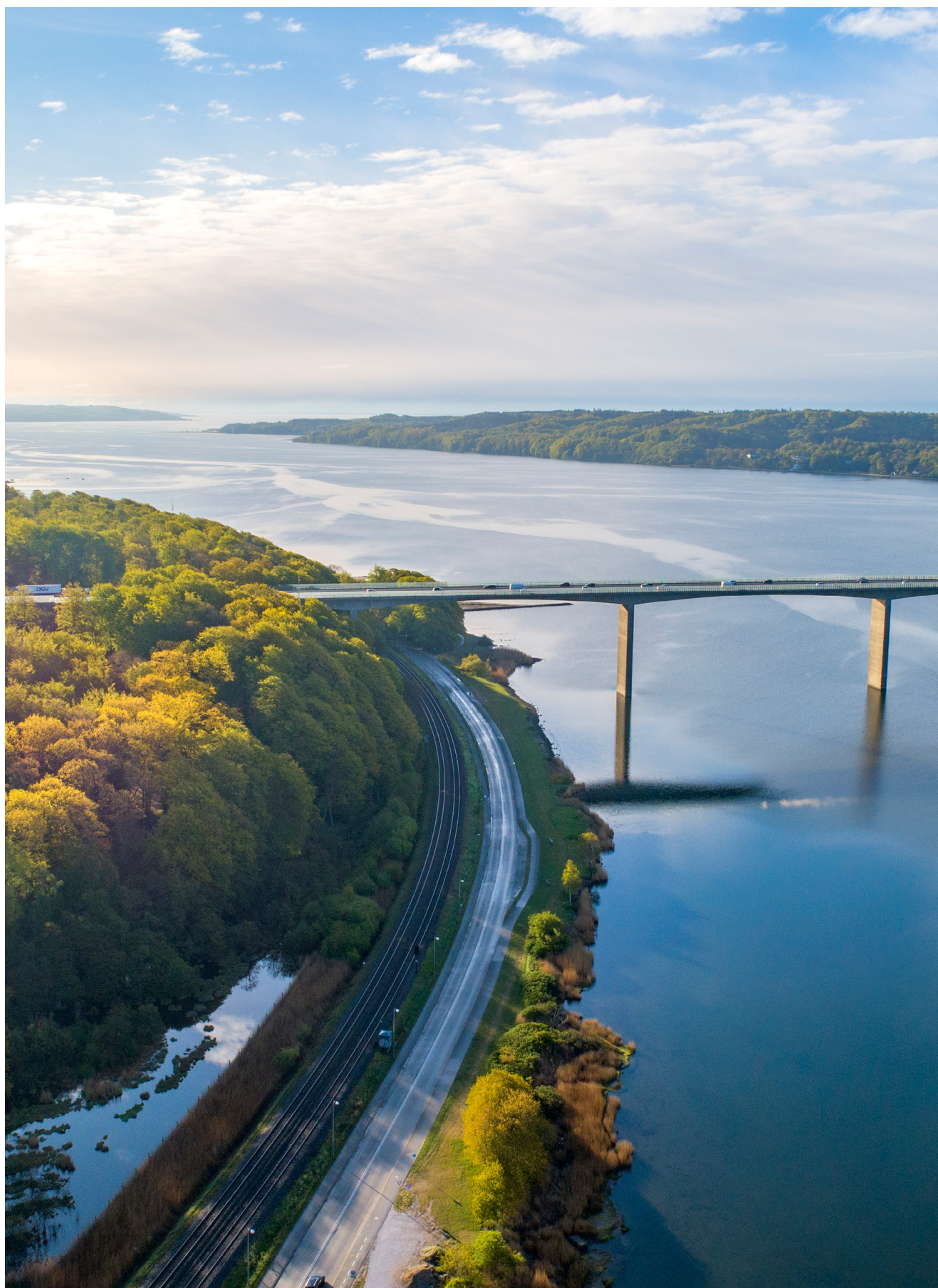
Figur C.1: Henvendelser i alt fordelt på måneder i 2022**Figur C.2: Henvendelser i alt fordelt på måneder i 2023**

2022: I perioden fra den 1. juni 2022 til den 31. december 2022 har der i alt været 140 henvendelser. Det er vigtigt at bemærke at henvendelsen har været væsentlig mindre i 2022, formentlig fordi funktionen var ny, og at perioden for 2022 ikke tæller for et helt år, men 7 måneder.

2023: I perioden fra den 1. januar 2023 til den 31. december 2023 har der i alt været 404 henvendelser.

Figur D.1: Fordeling af henvendelser per forvaltning i 2022**Figur D.2: Fordeling af henvendelser per forvaltning i 2023**

I alt har der i perioden fra den 1. juni 2022 til den 31. december 2023 været 544 borgerhenvendelser. Antallet af afsluttet behandlede sager for 2023 er 383 sager, dvs. 21 sager er forsat åbne i 2024.



Observationer ved Børne- & ungeforvaltningen

I 2022 var der i alt 10 borgerhenvendelser, og i 2023 har der sammenlagt været 134 borgerhenvendelser.

Borgerne ønsker en tilbagemelding ift. spørgsmål eller afklaring om sagsbehandlingstiden

De 21 henvendelser vedr. "manglende svar på henvendelse eller afgørelse" kommer fra Familieafdelingen. Det observeres, at borgerne oplever at have svært ved at få besvaret deres fremsendte spørgsmål. Ligeledes har flere borgere påpeget overskredne tidsfrister ift. ansøgningssager, hvor de offentliggjorte sagsbehandlingstider, der fremgår på kommunens hjemmeside, ikke er blevet overholdt.¹ Borgerne fortæller, at de ønsker at blive holdt løbende orienteret, om hvor langt deres sag er, hvad der sker og hvornår de igen kan forvente at høre fra afdelingen.

Kommunikation og samarbejde

I de 54 henvendelser vedr. "råd og vejledning" har størstedelen omhandlet kommunikation og samarbejdet med sagsbehandler. Borgerne påpeger bl.a. manglende orientering og inddragelse, når der f.eks. indhentes oplysninger fra relevante samarbejdspartner, med eller uden samtykkeerklæring på sagen.

Ydermere observeres det, at borgerne ønsker at blive orienteret og inddraget i dagsordner og referater fra møder, dette bl.a. for at undgå forkerte oplysninger samt misforståelser.

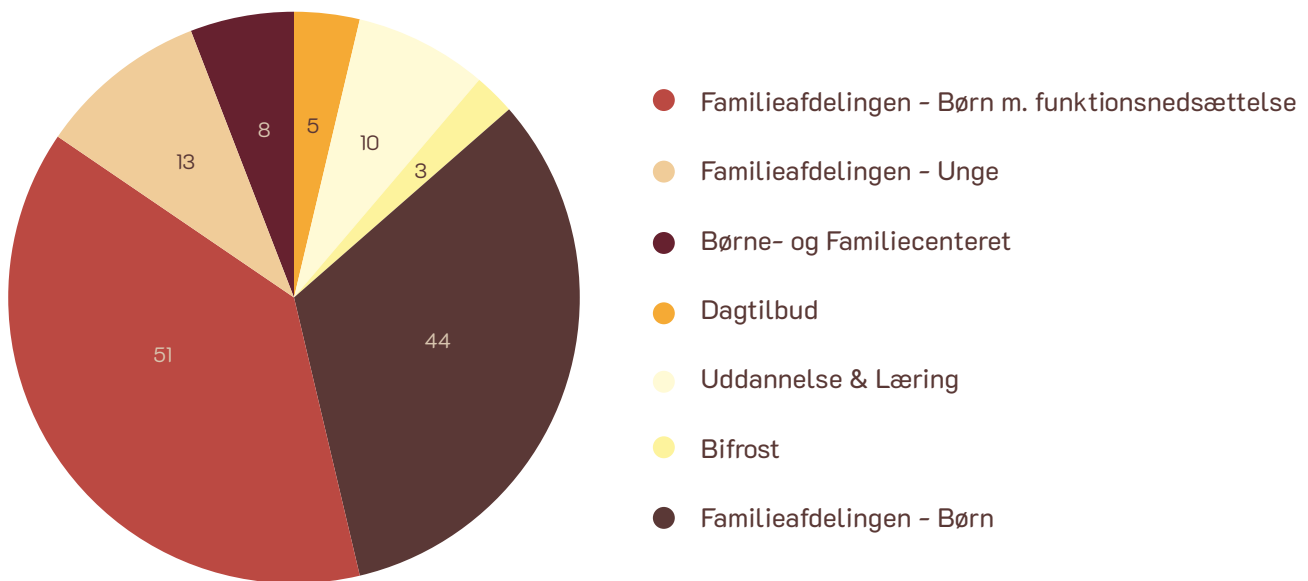
Samarbejde på tværs af andre afdelinger

Selvom der kun har været 10 henvendelser registreret som "manglende helhedsorienteret og koordineret indsats", så er det stadig min observation, at særligt i sager, hvor borgerne har en sag ved f.eks. Familieafdelingen, skolen og i nogle tilfælde også jobcenteret, kan det være utydeligt for borgeren hvem der gør hvad - samt hvem der sikrer, at sagen ikke "står stille".

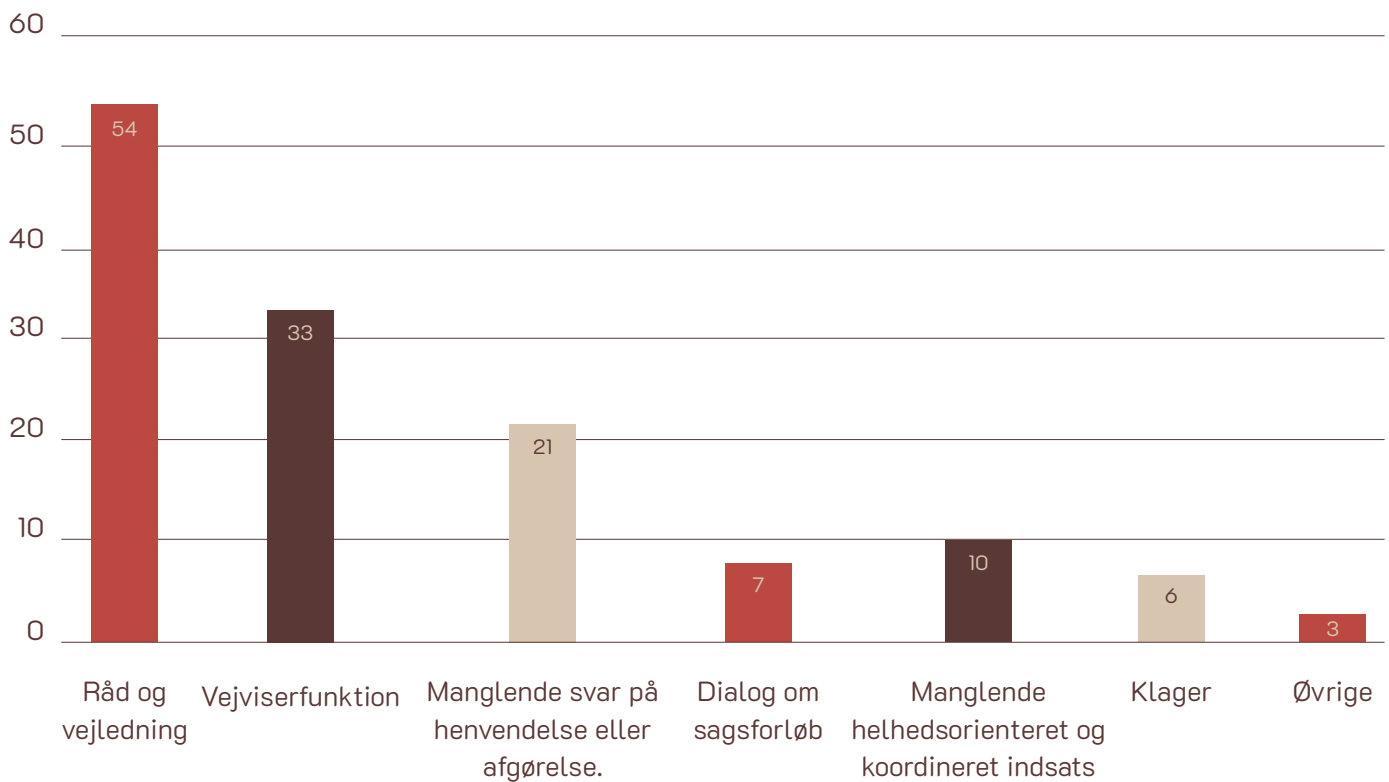
Borgernes oplevelse er, at de skal i kontakt med mange forskellige personer, for at få afklaret deres spørgsmål. Borgernes tilbagemelding i de 10 sager, er at de manglede en gennemgående fast tovholder. Jeg er opmærksom på, at man i børne- & ungeforvaltningen i år 2014, 2016 og 2019, har udarbejdet en samarbejdsaftale med velfærdsforvaltningen og økonomi- & Arbejdsmarkedsforvaltningen, for at sikre en koordineret indsats.

¹[Oversigt over sagsbehandlingstider - vejle Kommune](#)

Figur E: Henvendelser fordelt på afdelinger i 2023



Figur F: Antal henvendelser per henvendelsestype ved børne- og ungeforvaltningen 2023



I 2022 var der i alt 10 borgerhenvendelser, og i 2023 har der sammenlagt været 134 borgerhenvendelser.

Eksempler på henvendelser:

- Råd og vejledning:
”Jeg er ikke blevet partshørt inden der er blevet truffet afgørelse om en børnefaglig undersøgelse. Er afgørelsen så gældende?”
- Vejviserfunktion:
”Jeg ønsker at søge om tabt arbejdsfortjeneste, hvor kan jeg henvende mig?”
- Manglende svar på henvendelse eller afgørelse:
”Jeg har forsøgt at få kontakt med min sagsbehandler, men jeg kan ikke få fat på vedkommende. Jeg har dernæst kontaktet afdelingens telefonnummer, hvor tilbagemeldingen var, at jeg fik et svar inden udgangen af næste uge. Nu er der gået yderligere en uge, og jeg har stadig ikke hørt noget?”
- Dialog om sagsforløb:
”Mit barn har ikke modtaget almindelig faglig undervisning i flere måneder, jeg har anmodet om, at der skal udarbejdes en PPV (pædagogisk psykologisk vurdering). Hvis skolen fastholder, at de ikke vurderer, at der skal udarbejdes en PPV, skal der så ikke træffes en afgørelse med klagevejledning?”
- Manglende helhedsorienteret og koordineret indsats:
”Jeg forstår ikke, hvad der skal ske, når mit barn bliver 18 år, samt hvad der sker med mine nuværende merudgifter og den bevilligede tabte arbejdsfortjeneste? Tilbagemeldingen er, at dette skal der tages stilling til, når vi nærmer hans fødselsdag. Han bliver 18 år om 1 måned, og vi fortsat ikke bekendt med, hvad der skal ske”
- Klager:
”Jeg ønsker at klage over min sagsbehandler, da jeg ikke føler mig inddraget”

Andre henvendelser:

- ”Hvorfor er jeg ikke blevet vejledt om mine muligheder ift. støtte til merudgifter?”
- ”Vi har haft 3 forskellige sagsbehandlere inden for det sidste halvandet år. Det er vores oplevelse, at vi skal bruge en masse tid på at genfortælle oplysninger, der i forvejen er belyst i sagen, hvilket går udover sagsbehandlingstiden”
- ”I forbindelse med et opfølgningsmøde på skolen, blev dette holdt i frokostrummet, hvor lærere og pædagoger gik ind og ud, hvilket var meget grænseoverskridende og ubehageligt. Jeg følte en mangel på hensyn og ordentlighed”
- ”Har skolen virkelig ikke notatpligt?”



Observationer ved Økonomi- & arbejdsmarkedsforvaltningen

I 2022 var der i alt 42 borgerhenvendelser, og i 2023 har der sammenlagt 105 borgerhenvendelser.

Borgere ønsker uvildig sparring ift. rettigheder og konkrete handlemuligheder

42 af henvendelserne har handlet om borgere, der har søgt uvildig "råd og vejledning" om regler og praksis. Hertil har der været 22 henvendelser ift. "vejviserfunktionen". Det er min observation, at borgere ofte er meget i tvivl om deres rettigheder og konkrete handlemuligheder, hvilket er årsagen til, at de kontakter Borgerrådgiveren for at få uvildig sparring. Mange af disse henvendelser kunne formentlig have været minimeret, ved at sikre en bedre inddragelse og orientering til borgeren, samt overholdelse af vejledningsforpligtigelsen.

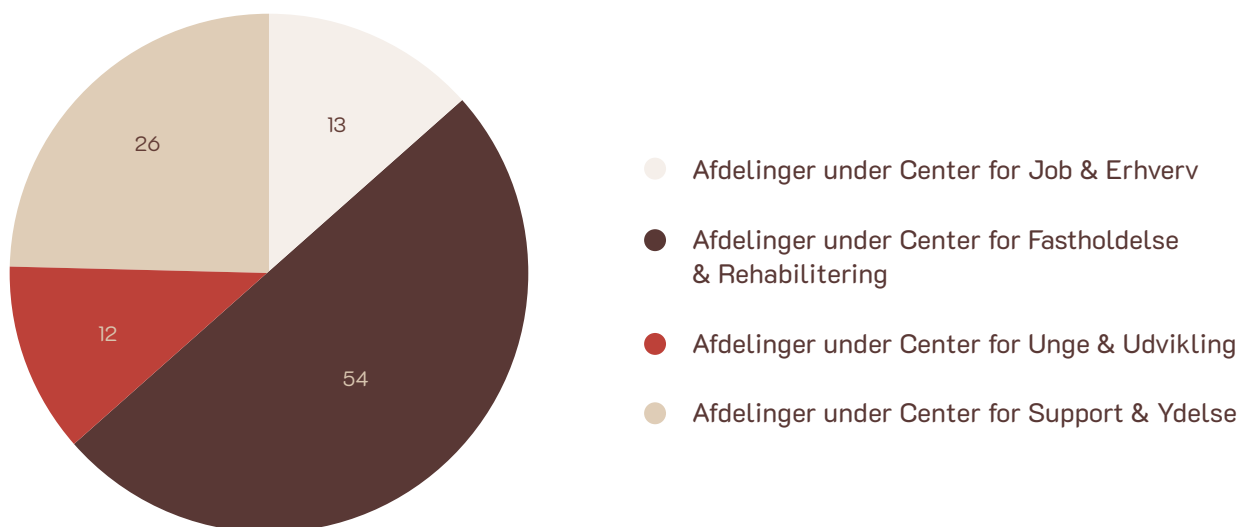
Behov for tydelig og transparent kommunikation med borgerne

Det er min observation, at der ofte bruges forkortelser og fagsprog i den borgerrettede kommunikation – både mundtligt og skriftligt. Eksempler herpå er: RV-sagsbehandler, SDP, FØP, LÆ125, REHAB, VIP med mere. Det er min oplevelse, at god kommunikation i øjenhøjde med borgerne giver et trygt sagsforløb og resulterer i færre klager.

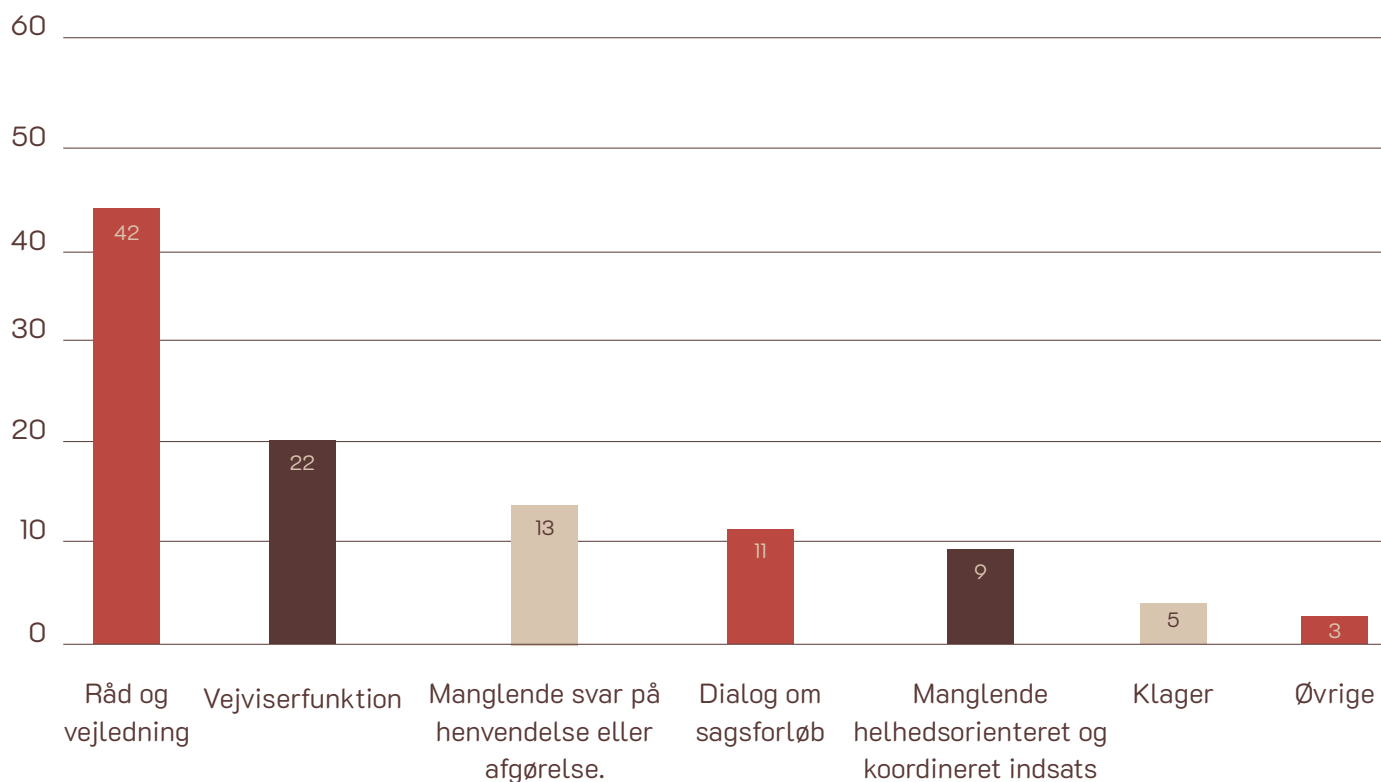
Samarbejde på tværs af andre afdelinger

Selvom der kun har været 9 henvendelser registreret som "manglende helhedsorienteret og koordineret indsats", så ville antallet være større hvis ikke der var afsat et kryds ved "råd og vejledning", som den primære årsag til kontakten. Hvorfor vi fortsat være opmærksomme på at særligt i sager, hvor borgerne har komplekse problemstillinger, begrænsede ressourcer og/eller sprogveskigheder at andre afdelinger eller dele af kommunen involveres, da dette vil sikre en helhedsorientering og borgernes retssikkerhed. I nogle situationer vil man uden problemer kunne vejlede borgerne til selv at henvende sig til den del af kommunen, som varetager de områder borgerne har spørgsmål/behov for hjælp til. I andre situationer vil det være mest hensigtsmæssigt med et samarbejds møde med borgeren og andre tilknyttede samarbejdspartner, eller at man med borgerens samtykke varetager eller formidler kontakten til den relevante afdeling.

Figur G: Henvendelser fordelt på afdelinger i 2023



Figur H: Antal henvendelser per henvendelsestype ved Økonomi- og Arbejdsmarkedsforvaltningen i 2023



I 2022 var der i alt 42 borgerhenvendelser, og i 2023 har der sammenlagt 105 borgerhenvendelser.

Eksempler på henvendelser:

- Råd og vejledning:
”Jeg forstår ikke hvorfor min sygedagpengesag ikke kan forlænges?”
- Vejviserfunktion:
”Jeg ønsker at søge enkeltydelse. Hvem skal jeg tale med?”
- Manglende svar på henvendelse eller afgørelse:
”Jeg kan ikke få fat på min rådgiver, og når jeg ringer til Jobcenterets hovednummer, er beskeden at vedkommende vender tilbage, men alligevel så hører jeg ikke noget”
- Dialog om sagsforløb:
”Min oplevelse er, at der ikke sker noget, og min sag trækker ud”
- Manglende helhedsorienteret og koordineret indsats:
”Jeg er uforstående hvorfor min rådgiver ikke taler sammen med min støttekontaktperson og konsulent fra CSV?”
- Klager:
”Jeg ønsker at klage over min sagsbehandler, idet jeg føler hun taler ned til mig”

Andre henvendelser:

- ”Jeg har modtaget et brev, hvor der nævnes et navn, som jeg ikke var bekendt med, var ind over min sag. Vedkommende er min RV-sagsbehandler, men hvad betyder RV? Og hvorfor er jeg ikke blevet informeret om en ny sagsbehandler?”
- ”Jeg ved ikke hvilke dokumenter, der er lagt på rehabiliteringsmødet?”
- ”Jeg har fået at vide, at jeg skal have en ny rådgiver, men jeg ved ikke hvorfor eller hvem det er? ”
- ”Jeg ville klage over stop af sygedagpenge, men min rådgiver fortalte mig, at blev det forlænget ville hun vurdere om en måned igen, om jeg var berettiget til sygedagpenge. Jeg opfattede det som en trussel, hvorfor jeg ikke valgte at klage”.



Observationer på Velfærdsforvaltningen

I 2022 var der i alt 33 borgerhenvendelser, og i 2023 har der sammenlagt 73 borgerhenvendelser.

Borgere ønsker uvildig sparring ift. rettigheder og konkrete handlemuligheder

32 af henvendelserne har omhandlet borgere, der har søgt "råd og vejledning" om regler og praksis. Det er min observation, at borgere ofte er meget i tvivl om deres rettigheder og konkrete handlemuligheder, hvilket er årsagen til, at de kontakter Borgerrådgiveren for at få en uvildig sparring.

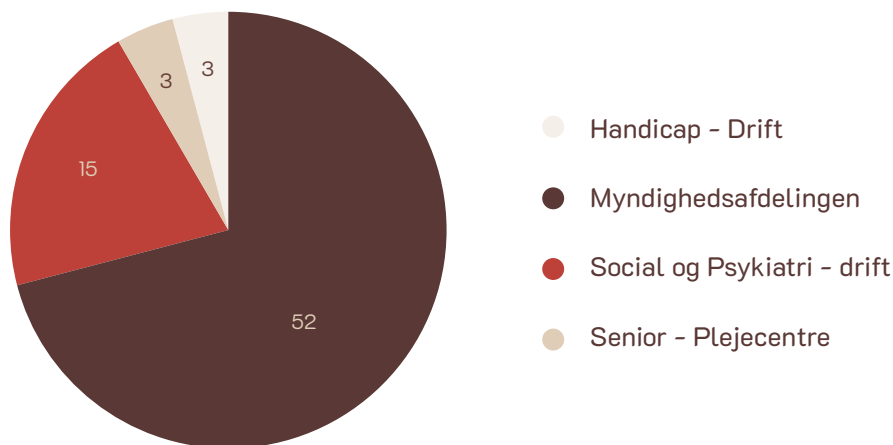
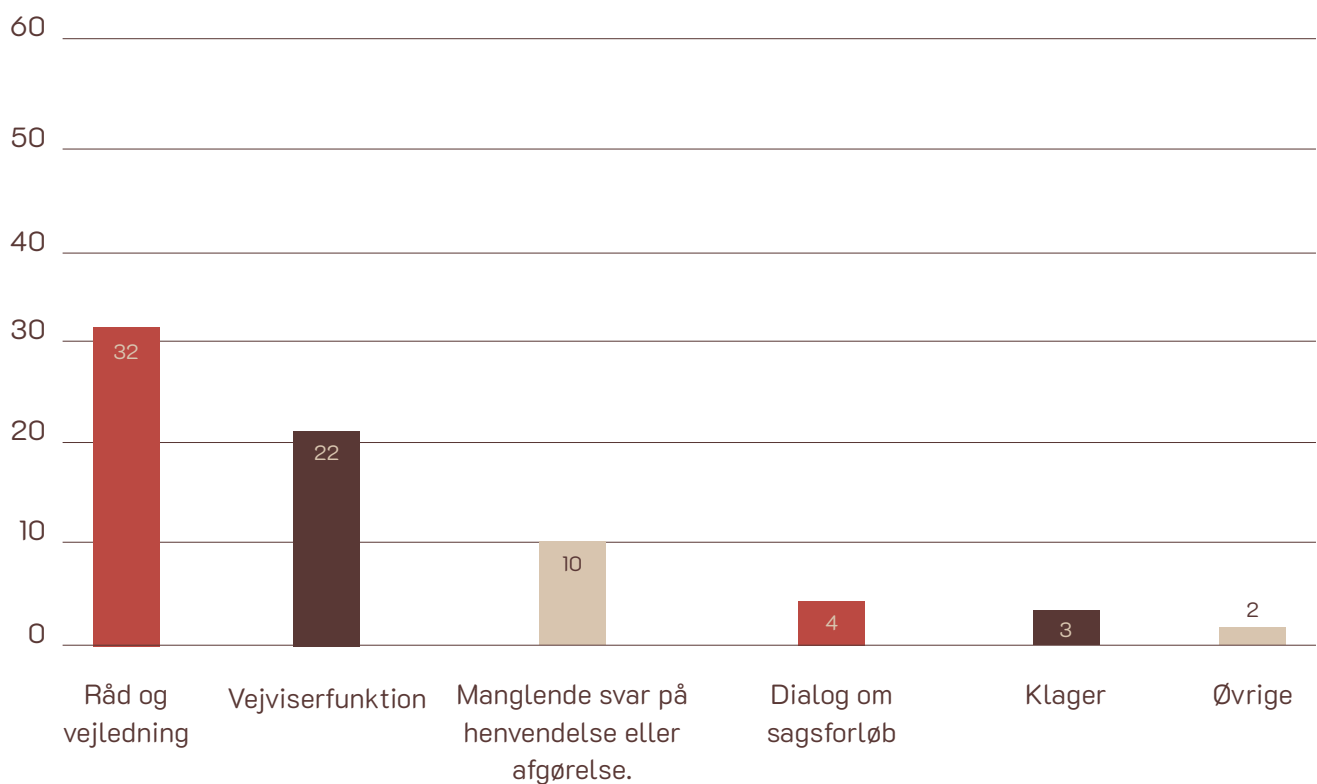
Mange af disse henvendelser kunne formentlig have været minimeret, ved at sikre en bedre inddragelse og orientering til borgeren, samt overholdelse af vejledningsforpligtigelsen. 22 henvendelser er registreret som "vejviserfunktionen". Størstedelen

af disse henvendelser har været nye sager i Velfærdsforvaltningen, hvor borgeren ikke allerede har en kontakt.

Behov for tydelig og transparent kommunikation med borgerne

Flere af borgernes henvendelser har omhandlet misforståelser på baggrund af et mødereferat, notat eller følelsen af ikke at blive inddraget.

Det observeres at borgere ønsker at blive orienteret og inddraget i dagsordner samt modtage referater fra de møder, som de har deltaget i.

Figur I: Antal henvendelser fordelt på afdelinger i 2023**Figur J: Antal henvendelser per henvendelsestype ved velfærdsforvaltningen 2023**

I 2022 var der i alt 33 borgerhenvendelser, og i 2023 har der sammenlagt 73 borgerhenvendelser. Statistikskema ift. afdelinger.

Eksempler på henvendelser i 2023 ved Velfærdsforvaltningen

- Råd og vejledning:
”Har jeg ikke mulighed for at komme med ønsker ift. et botilbud?”
- Vejviserfunktion:
”Min far er meget dårlig gående og han ønsker at søge om en rollator, hvem skal vi kontakte?”
- Manglende svar på henvendelse eller afgørelse:
”Jeg har forsøgt at få kontakt til min rådgiver. Ad omveje finder jeg ud af, at hun er gået på barsel, så nu ved jeg ikke, hvem jeg skal tale med?”
- Dialog om sagsforløb:
”Min oplevelse er, at der ikke sker noget, jeg ved ikke hvad processen er herfra?”
- Klager:
”Jeg ønsker at klage over min sagsbehandler, da jeg ikke føler mig vejledt fra starten ift. sagsbehandlingstiden og processen ift. frit valg af botilbud”

Andre henvendelser

- ”Hvorfor sendes afgørelsen på en fredag eftermiddag, hvor jeg ikke kan nå at reagere og skal gå hele weekenden uden at kunne gøre noget?”
- ”Jeg ved ikke hvilke dokumenter, der er sendt ud i match (ift. botilbud). Skal jeg ikke inddrages?”
- ”Jeg er kommet med nogle rettelser til vores datters voksenudredningsmetode (VUM), men rådgiver kan ikke ændre de forkerte oplysninger. Tilbagemeldingen er, at der bliver oprettet et notat, omkring de oplysninger der er forkerte. Nu er vi blevet partshørt, og vores rettelser indgik ikke i partshøringen... Vi er meget usikre på, om disse går tabt, og om vi igen skal samle op på de samme ændringer næste gang”
- ”Jeg synes ikke, at man i det udarbejdede referat, har inddraget mine udtalelser/synspunkter. Skal et referat ikke godkendes af alle parter fra mødet inden det godkendes?”



Observationer ved Teknik & miljøforvaltningen

I 2022 var der 12 registrerede borgerhenvendelser, størstedelen af disse henvendelser omhandlede et behov for vejledning eller vejvisning særligt ift. spørgsmål angående affald. I 2023 har der været 23 henvendelser, hvor stort set alle har bestået af vejledning eller vejvisning.

Eksempler på henvendelser i 2022 & 2023 ved teknik & miljø

- Råd og vejledning:
"Jeg har fået en mail vedr. beslutningen om, at jeg skal lave min indkørsel om. Skal der ikke træffes afgørelse med klagevejledning?"
- Vejviserfunktion:
"Jeg er kan ikke komme til min egen læge pga. mit helbred. Kan kommunen hjælpe med noget kørsel?"

Andre henvendelser i 2022 og 2023:

- "Hvem skal jeg snakke med, hvis jeg ønsker at benytte min metaldetektor ved strandene"
- "Jeg ønsker at anmelde skimmelsvamp. Hvem skal jeg snakke med?"
- "Jeg har nogle spørgsmål vedr. rottebekæmpelse. Hvem skal jeg tale med?"
- "Jeg har brug for hjælp ift. ny skraldespand. Hvem skal jeg tale med?"

Observationer ved Kultur & sundhedsforvaltningen

I 2022 var der 11 registrerede borgerhenvendelser, hvor de fleste har været vejvisning til Borgerservice. Dernæst har få også omhandlet behov for råd og vejledning om voksentandplejen. I 2023 har der været registret 33 borgerhenvendelser, over halvdelen har været vejvisning til Borgerservice.

De sidste henvendelser har bestået af

- Vejvisning til Sundhedsafdelingen f.eks. til pårørendeguide og forebyggende hjemmebesøg
- Råd og vejledning vedr. voksentandplejen
- Råd og vejledning vedr. kontrolgruppen

Der er modtaget 1 klage ved Borgerservice, som har omhandlet personalets adfærd.

Andre henvendelser i 2022 og 2023:

- "Jeg er blevet indkaldt til et møde ved Kontrolgruppen, men jeg er ikke bekendt med dagsorden eller formålet med mødet?"
- "Jeg har brug for hjælp til at ændre min forskudsopgørelse"
- "Er der en pårørendeguide i kommunen?"

Eksempler på henvendelser i 2022 & 2023 ved kultur & sundhed

- Råd og vejledning
"Jeg fået afslag på specialtandplejen. Jeg forstår ikke hvorfor?"
- Vejviserfunktion:
"Jeg ønsker at få hjælp til at søge boligstøtte. Hvem skal jeg snakke med?"

Generelle anbefalinger

Jeg har valgt at udarbejde observationer på de forskellige forvaltningsområder, samt fem generelle anbefalinger gældende for alle forvaltningsområder i Vejle Kommune. Årsagen til dette skyldes at jeg i de kommende årsberetninger vil have oparbejdet en større erfaring og bedre datagrundlag til at kunne komme med forbedringsforslag og anbefalinger til sagsbehandlingen i den enkelte forvaltning.

Yderligere fokus på at sikre svar på borgernes henvendelser

Jeg bemærker, at der i flere sager på tværs af forvaltningernes områder er henvendelser om manglende svar på spørgsmål, eller lange svartider. I visse spørgsmål, er der en lovreguleret frist for besvarelse eller en administrativt fastsat frist, typisk ift. ansøgningssager¹. På baggrund af mine observationer for 2022 og 2023, anbefales det et større fokus på at sikre en tilbagemelding på borgernes henvendelse.

I Københavns Kommune har man i 2006 valgt at indføre, at der skal gives en tilbagemelding på en henvendelse inden for en frist på 10 arbejdsdage. Hvis det er muligt at svare hurtigere, skal dette tilstræbes². En garanti for tilbagemelding er et løfte fra kommunen til borgerne om, at de vil få en reaktion på deres skriftlige henvendelser inden for et vist fastsat tidsrum. Dette er dog ikke ensbetydende med at netop denne "tilbagemeldingsgaranti" skal indføres i Vejle, men i stedet ses som en mulighed.

Det er hertil også vigtigt at understrege at jeg ligeledes også er opmærksom på, at Vejle Byråd også har et øget fokus på kommunikationsindsatserne de kommende år, jf. den nye vision "Vejle med Vilje"³.

Forsat fokus på tværfaglige sager

Jeg observerer at særligt i sager, hvor borger har komplekse problemstillinger, begrænsede ressourcer og/eller sprog vanskeligheder, er der et behov for, at vi forsat er opmærksomme på at andre afdelinger eller dele af kommunen involveres, så vi sikrer helhedsorienteringen og borgernes retssikkerhed.

I nogle situationer vil man uden problemer kunne vejlede borgeren til selv at henvende sig til den del af kommunen, som varetager de områder borgeren har behov for hjælp eller spørgsmål til.

I andre situationer vil det være mest hensigtsmæssigt, at man med borgerens samtykke varetager eller formidler kontakten til den relevante afdeling, eller at der afholdes et samarbejds møde. Dette for at sikre problemfri koordinering af indsatserne mellem afdelingerne.

I forlængelse af ovenstående giver det også mening at påpege, at Vejle Kommune er en enhedsforvaltning⁴. Det forpligter os til at arbejde sammen i hele kommunen.

Det anbefales at forvaltninger har et øget fokus på de tværfaglige sager, samt den helhedsorienterede indsats, bl.a. ved at afholde samarbejds møder, hvor de relevante fagpersoner deltager. Dette vil sikre en bedre koordinering og formentlig også en kortere sagsbehandlingstid.

¹[Oversigt over sagsbehandlingstider - Vejle kommune](#)

²[Tilbagemeldingsgaranti | Københavns Kommunes hjemmeside \(kk.dk\)](#)

³[Kommunikation i lyset af visionen - Vejle Kommune](#)

⁴En kommune udgør en enhedsforvaltning, dvs. én samlet myndighed.

Behov for tydelig og transparent kommunikation med borgerne

I flere af borgernes henvendelser tværs af forvaltningerne, har borgerne påpeget en utilfredshed ift. kommunikationen. Henvendelserne har bl.a. omhandlet misforståelser eller forkerte oplysninger på baggrund af et mødereferat, notat eller modtagne sagsakter.

Det er vigtigt, at borgerne i mødet med Vejle Kommune oplever en professionel, serviceminded, respektfuld og imødekommende kommune, der på en gang evner at kommunikere forståeligt og korrekt og samtidig kan være i øjenhøjde med borgerne.

Det anbefales således, at forvaltningerne har fokus på tydelige og transparente dagsordner, så borgerne ved, hvad de møder ind til, og hvad der skal opnås på mødet. Ydermere anbefales et øget fokus på referater og inddragelse af borgerne samt et skærpet fokus på mindre anvendelse af forkortelser, herunder RV-sagsbehandler, PPV, PPR, SDP m.fl. Dette for at undgå misforståelser, utryghed eller følelsen af manglende inddragelse.

Vejledningsforpligtelsen

I mange henvendelser har borgerne søgt svar ved forvaltningen, inden de har henvendt sig til mig. Borgerne føler ikke, at de får den korrekte vejledning – eller nogen overhovedet – ift. hvor de skal henvende sig med spørgsmål til konkrete emner, når de spørger en myndighedsperson.

Det anbefales således, at man styrker den enkelte myndighedspersons viden om andre afdelingers opgaver og ansvarsområder, så man er i bedre stand til at guide og vejlede borgeren, om hvor denne skal henvende sig, når det drejer sig om spørgsmål uden for myndighedspersons eget ansvarsområde.

Fremsendelse af afgørelser

Det bemærkes i flere henvendelser at flere afdelinger fremsender afgørelser om fredagen, hvilket betyder at borgerne ikke har mulighed for at kontakte kommunen før efter en weekend.

Flere borger har sat spørgsmålstejn til dette, og ikke følt sig ordentlig behandlet. Det er vigtigt at man som myndighedsperson optræder venligt og hensynsfuldt og på en måde, der styrker tilliden til kommunen, det er god forvaltningsskik.

Det anbefales at afgørelser, hvor det er muligt og hvor deadline ikke hedder en fredag, at man er opmærksom hvornår disse fremsendes til borgerne. Særligt afgørelser som har en indgribende betydning for borgerne, da borgerne ikke har real mulighed for at respondere eller stille spørgsmål til indholdet før mandag.

Fokuspunkter for 2024

Folkeskolernes notatpligt og rolle som afgørelsesvirksomhed

Der har ikke været mange henvendelser ift. folkeskolerne, alligevel har de henvendelser der har været haft samme karakter. Her har forældre stillet sig undrende ift. manglende notater samt været uforstående over, at der ikke er blevet truffet en afgørelse. Hvorledes folkeskolerne anvender deres notatpligt og agerer som afgørelsesvirksomhed vil derfor være et fokuspunkt for 2024.

Barnets lov

Barnets lov trådte i kraft den 1. januar 2024 og er en del af reformen Børnene Først. Formålet med Barnets lov er at forenkle sagsbehandlingen med fokus på barnets rettigheder. Det skal muliggøre en hurtigere og mere effektiv hjælp til børn og familier. En væsentlig intention med loven er at styrke den løbende inddragelse af børn og unge.

Børn får desuden partsstatus ved det 10. år. Det betyder blandt andet, at børnene får adgang til at klage over afgørelser. Med loven bliver det også muligt for børn selv at sige nej til samvær med deres forældre i en periode. Overordnet set får børn helt ned til 10-årsalderen, flere rettigheder. Disse

rettigheder og muligheden for inddragelse er på mange måder gode nyheder, da det bl.a. medfører et mere børnevenligt system. I 2024 vil det være et fokus punkt for mig, hvordan loven tolkes og anvendes i praksis.

Udover ovenstående fokuspunkt i 2024, vil jeg også følge op på de generelle anbefalinger.

I skrivende stund har jeg netop været forbi velfærdsforvaltningen, børn- og ungeforvaltningen samt økonomi og arbejdsmarkedsforvaltningen. Dette for at sikre en dialog med udgangspunkt i dette års observationer og anbefalinger. Det er vigtigt at påpege, at der sker rigtig meget god sagsbehandling i Vejle Kommune, men samtidigt er der borgere, der kontakter mig fordi de ikke føler sig hørt eller har brug for at råd og vejledning. Det er mit håb og ønske at denne beretning og den løbende dialog uddrager en læring, så endnu flere borger kan føle sig godt behandlet.

Bilag

Vedtægter for borgerrådgiveren

Overordnet funktion

§ 1. Vejle Byråd har etableret en borgerrådgiverfunktion, som er forankret under Vejle Byråd og er uafhængig af kommunens udvalg og forvaltning.

Stk. 2. Borgerrådgiverfunktionen ledes af borgerrådgiveren.

Stk. 3. Funktionen er reguleret efter § 65 e i lov om kommunernes styrelse og i kommunens styrelsesvedtægt.

§ 2. Borgerrådgiverens opgaver, kompetence og bemyndigelse er beskrevet i denne vedtægt.

Formålet med borgerrådgiveren

§ 3. Formålet med borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Vejle Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at rette henvendelse vedrørende forhold i Vejle Kommune.

Stk. 3. Borgerrådgiveren skal gennem tillidsbaseret samarbejde og sparring med forvaltningerne bidrage til, at henvendelser bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Borgerrådgiverens forhold til Vejle Byråd og dets udvalg med videre

§ 4. Byrådet ansætter og afskediger borgerrådgiveren og fastsætter de nærmere regler for dennes virksomhed.

Stk. 2. Byrådets administrative ledelsesopgaver delegeres til Kultur- og Sundhedsdirektøren.

Stk. 3. Sager fra borgerrådgiveren forelægges Økonomiudvalget inden behandling i byrådet.

§ 5. Borgerrådgiveren er uafhængig af Økonomiudvalget, de stående udvalg, borgmesteren, og forvaltningerne.

Stk. 2. Borgerrådgiveren refererer til Vejle Byråd ved udførelsen af borgerrådgiverfunktionen, men fungerer i udøvelsen af sit hverv uafhængigt. Vejle Byråd kan dog pålægge borgerrådgiveren at gennemføre undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

§ 6. Borgerrådgiveren afgiver en årlig beretning til Vejle Byråd der offentliggøres. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse komme med forslag og anbefalinger til Vejle Byråd og forvaltningerne.

Borgerrådgiverens kompetence

§ 7. Borgerrådgiverens virksomhed omfatter Økonomiudvalget og de stående udvalg, borgmesteren i sin egenskab af kommunens øverste administrative leder, og forvaltningerne, herunder institutioner, virksomheder og tjenestesteder, der er omfattet af Vejle Byråds virksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgiveren behandler klager over den formelle sagsbehandling (lovæssige sagsbehandlingsregler, vedtagne retningslinjer og god forvaltningsskik). Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager over det faglige indhold i afgørelser (afslag, bevillinger, forbud, tilladelser m.v.).

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan i forhold til organerne nævnt i stk. 1 behandle henvendelser mv. vedrørende:

- sagsbehandling
- personalets adfærd
- udførelsen af praktiske opgaver (faktisk forvaltningsvirksomhed)

Stk. 4. Borgerrådgiveren kan ikke træffe afgørelser eller ændre afgørelser.

Borgerrådgiveren kan ikke behandle henvendelser mv. vedrørende:

- Det politisk vedtagne serviceniveau
- Spørgsmål vedrørende kommunens personale- og ansættelsesforhold
- Spørgsmål, der kan indbringes for lovhjemlede klageorganer
- Spørgsmål, der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets ombudsmand eller domstolene
- Forhold, som Vejle Byråd, Økonomiudvalg eller de stående udvalg har behandlet og taget stilling til.
- Stk. 5. Borgerrådgiveren må endvidere afvise at behandle forhold, som har været bedømt af Vejle Byråd, Økonomiudvalget eller de stående udvalg.

Borgerrådgiverens opgaver

§ 8. Borgerrådgiverens faste opgaver består i at bistå borgere mv., der er utilfredse med Vejle Kommunes handlinger og undladelser herunder ved:

- at finde vej i den kommunale organisation
- at rådgive og vejlede i relation til konkrete henvendelser
- at yde vejledning i klagesystemet
- at yde hjælp til forståelse af breve fra kommunen, herunder afgørelser mv.
- at få genskabt dialogen med kommunen
- at tilbyde mægling i sager, hvor dette antages at kunne løse konflikter mellem den respektive forvaltning og borgeren mv.

§ 9. Borgerrådgiveren har løbende dialog med forvaltningerne om behov og muligheder for forbedringer af kommunens sagsbehandling mv. og orienterer forvaltningerne om sine overordnede konstateringer.

Henvendelse til borgerrådgiveren

§ 10. Henvendelser til borgerrådgiveren kan rettes af enhver, der har individuel, væsentlig interesse i en sag om forhold vedrørende Vejle Kommune.

§ 11. Borgerrådgiveren afgør selv, om en henvendelse giver grundlag for en undersøgelse, og hvilke dele af henvendelsen undersøgelsen skal omfatte.

§ 12. Henvendelsen skal rettes senest 1 år efter, at forholdet er begået.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan i særlige tilfælde se bort fra overskridelse af fristen i stk. 1, hvis:

- henvendelsen fortsat har fornøden retlig interesse for borgeren,
- det er muligt at få sagen tilstrækkeligt oplyst
- en undersøgelse af sagen konkret eller generelt kan bidrage til en forbedring af den aktuelle sagsbehandling i kommunen, herunder ved at sætte fokus på relevante forvaltningsretlige regler og principper.

§ 13. Borgerrådgiveren skal inden for lovgivningens rammer respektere borgerens anonymitet, hvis borgeren fremsætter begæring herom. Borgerrådgiveren må i sådanne tilfælde afholde sig fra at gennemføre undersøgelser i anledning af det oplyste undtagen i helt særlige tilfælde, f.eks. hvor oplysningerne giver mistanke om grove eller væsentlige fejl, der berører en bredere kreds af personer.

Iværksættelse af egen driftundersøgelser

§ 14. Borgerrådgiveren kan, efter godkendelse af Byrådet, gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder (egen drift undersøgelser), med henblik på at kvalificere kommunens sagsbehandling.

Borgerrådgiverens metode

§ 15. Borgerrådgiveren kan udføre sit arbejde frit og uformelt, hvor situationen tillader det, blandt andet af hensyn til at sænke sagsbehandlingstiden for borgerrådgiveren.

Sagens oplysning

§ 16. Forvaltninger mv., der er omfattet af borgerrådgiverens virksomhed, er forpligtet til at meddele borgerrådgiveren de oplysninger samt udlevere de dokumenter mv., som forlanges af borgerrådgiveren.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan afkræve forvaltningerne mv., der er omfattet af borgerrådgiverens virksomhed, skriftlige udtalelser. Den enkelte forvaltning

kan beslutte, at underordnede enheder inden for forvaltningens område kan besvare borgerrådgiverens henvendelser på forvaltningens vegne.

Frist for svar til borgerrådgiveren

§ 17. Forvaltningerne skal besvare borgerrådgiverens henvendelser inden tre uger, medmindre borgerrådgiveren fastsætter en længere frist.

Stk. 2. Hvis den enkelte forvaltning ikke kan nå at svare inden den fastsatte frist, skal forvaltningen orientere borgerrådgiveren om dette samt baggrunden herfor og oplyse, hvornår forvaltningen forventer at kunne svare. § 18. Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager medvirke til at forbedre forholdene for borgerne i Vejle Kommune. Borgerrådgiveren kan i denne forbindelse yde konsultativ bistand til forvaltningerne og medarbejdere i kommunen, herunder ved:

- at sikre tilbagemelding til kommunen om sine overordnede konstateringer, jf. § 6
- at tilbyde undervisning til medarbejdere i kommunen, gerne i samarbejde med forvaltningerne
- at yde vejledning om spørgsmål vedrørende sagsbehandling og forvaltningsret mv.
- at yde bistand i forbindelse med projekter og lignende til forbedring af kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne
- på anden måde at bidrage til konstruktive, fremadrettede initiativer, der kan forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne.

§ 19. Borgerrådgiveren og forvaltningerne samarbejder så vidt muligt om de henvendelser, som borgerrådgiveren får, med henblik på at opnå læring og effektiv udnyttelse af ressourcerne.

Stk. 2. Borgerrådgiveren og forvaltningen indgår dialog om, hvordan læring bedst muligt opnås.

Borgerrådgiverens bedømmelse og reaktion

§ 20. Borgerrådgiveren skal vurdere, om Vejle Kommune har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde har gjort sig skyldig i fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat principperne for god forvaltningsskik.

§ 21. Borgerrådgiveren kan udtale sin opfattelse af en sag eller et sagsområde. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse udtale kritik, fremkomme med forslag, anbefalinger eller henstillinger.

Stk. 2. Borgerrådgiverens udtalelser er ikke bindende for forvaltningerne, men en forvaltning skal meddele borgerrådgiveren, hvis en anbefaling eller en henstilling ikke bliver fulgt af forvaltningen. Borgerrådgiveren kan i sådanne tilfælde orientere Direktionen, det respektive stående udvalg, eller Vejle Byråd om forholdet.

Stk. 3. Såfremt borgerrådgiverens undersøgelse af en sag viser, at der i kommunen må antages at være begået fejl eller forsømmelser af større betydning, skal borgerrådgiveren orientere den pågældende forvaltning og give meddelelse om sagen til Vejle Byråd.

Principper om udtømt dialog og inddragelse

§ 22. Uoverensstemmelser mellem borger og en forvaltning skal søges løst mellem disse, inden borgerrådgiveren kan tage stilling til dem.

Stk. 2. Borgerrådgiveren må ikke udtale kritik, afgive henstilling mv., før vedkommende forvaltning mv. i kommunen har haft lejlighed til at udtale sig. Borgerrådgiveren oversender derfor som udgangspunkt en konkret klage til besvarelse i den relevante forvaltning m.v., hvis klagen ikke har været forelagt der, inden henvendelsen til borgerrådgiveren.

Stk. 3. Hvis en henvendelse ikke giver borgerrådgiveren anledning til kritik, henstilling mv., kan sagen afsluttes, uden at borgerrådgiveren forinden forelægger henvendelsen til udtalelse for vedkommende forvaltning mv.

Tavshedspligt og offentlighed

§ 23. Borgerrådgiveren har tavshedspligt med hensyn til de oplysninger, som borgerrådgiveren bliver bekendt med i sit virke.

Stk. 2. Borgerrådgiverens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed med de begrænsninger, der følger af lovgivningen. Borgerrådgiverens beretning offentliggøres efter byrådets godkendelse.

Vejle Kommune
Borgerrådgiver, Thea Nielsen
Vejle Bibliotek · Willy Sørensens
Plads 1 · 7100 Vejle

Tlf.: 24 76 87 97
borgerraadgiver@vejle.dk
www.vejle.dk



VEJLE
KOMMUNE