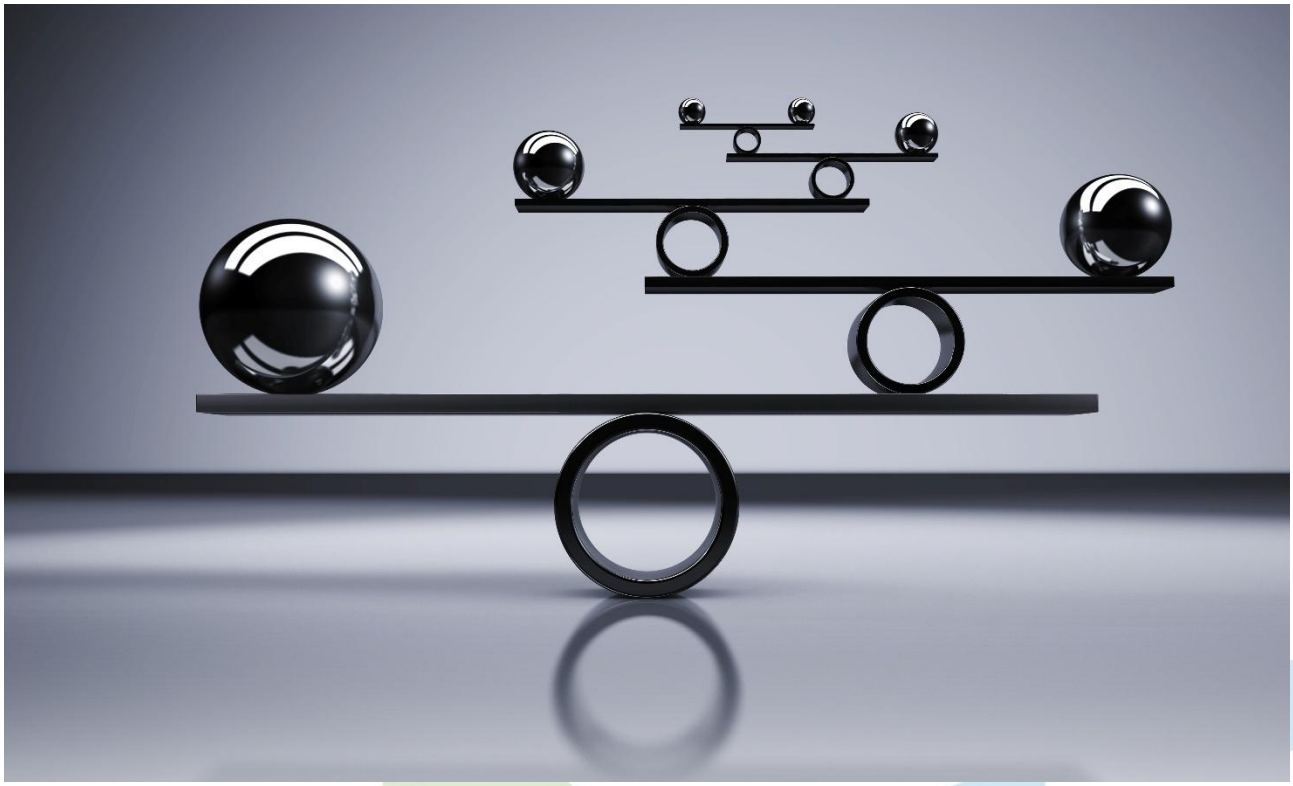
Borgerrådgiverens beretning 2025



Borgerrådgivere i Hedensted kommune

Lisa Staugaard
Karin Lambert

Hedensted Kommune

Indholdsfortegnelse

Indledning: 3
Hvordan arbejder vi hos Borgerrådgiveren 4
Sammenfatning 5
Fokus på procesretfærdighed i en digital kontekst: 7
Når AI genererer klager 7
260 Henvendelser til Borgerrådgiveren i 2025 8
Besvaret af Borgerrådgiveren 9
Besvaret af forvaltningerne 11
Læring 14
Besvaret af Borgerrådgiveren 14
Besvaret af Læring 15
Beskæftigelse 16
Besvaret af Borgerrådgiveren 16
Besvaret af Beskæftigelse 16
Social Omsorg 17
Besvaret af Borgerrådgiveren 17
Besvaret af Social Omsorg 17
Vækst, Teknik og Fællesskab 17
Besvaret af Borgerrådgiveren 18
Besvaret af Vækst, Teknik og Fællesskab 18
Afslutning 18
Bilag 1 Metodiske bemærkninger og registrering af henvendelser 19
Registrering af henvendelser 20
Bilag 2- Borgerrådgiverens behandling af 260 henvendelser 21

Indledning:

Denne beretning er udarbejdet som led i Borgerrådgiverens årlige rapportering til Kommunalbestyrelsen om borgerrådgiverfunktionens arbejde i 2025. Beretningen bygger på de henvendelser borgere har rettet til Borgerrådgiveren i årets løb, og giver et samlet overblik over antal henvendelser, deres karakter samt de væsentligste årsager til, at borgere har søgt bistand eller vejledning.
Formålet med beretningen er at formidle de erfaringer, der er opnået gennem dialogen med borgerne, og at belyse de temaer, udfordringer og tendenser, som har præget borgernes møde med kommunen i 2025.
På baggrund af årets henvendelser indeholder beretningen desuden observationer og anbefalinger, som kan bidrage til den fortsatte udvikling af kommunens sagsbehandling, borgerbetjening med fokus på retssikkerhed. Målet er at understøtte en åben og lærende organisation, hvor erfaringer fra borgernes møde med kommunen anvendes konstruktivt til at styrke kvaliteten i den kommunale opgaveløsning og tilliden mellem borgere og kommune.

Borgerrådgiverens kerneopgave er todelt. På den ene side skal vi fungere som et bindeled mellem borgerne og kommunen med fokus på retssikkerhed, dialog, gennemsigtighed og tillid, hvor vi gennem dialog forsøger at oversætte processen for borgeren.
På den anden side fungerer vi også som tilsynsinstans, hvor vi skal sikre borgernes retssikkerhed samt, at kommunen overholder lovgivningen og følger en korrekt og lovmedholdelig proces.
Samtidig ønsker vi gennem vores erfaringer og anbefalinger at understøtte en fortsat positiv udvikling af den kommunale praksis.
I Hedensted Kommune møder vi hver dag borgere med forskellige behov, livsvilkår og forskellige udfordringer. Borgerrådgiverfunktionen har en særlig rolle, fordi vi også kommer i kontakt med borgere, som oplever frustrationer i mødet med kommunen eller som føler sig fastlåst i et forløb.
Vi mener at hver enkelt henvendelse rummer vigtig viden. Henvendelserne giver kommunen indblik i de udfordringer og frustrationer, som borgere kan opleve i mødet med kommunen, og de kan derfor bidrage til udvikling af både sagsbehandling, borgerbetjening og kommunikation.
I årets beretning præsenterer vi de væsentligste tendenser og erfaringer fra 2025 samt anbefalinger og opmærksomhedspunkter til det videre arbejde.
Vi vil gerne takke forvaltningen for et godt og konstruktivt samarbejde gennem året.

Også tak til de borgere, som har valgt at kontakte os. Jeres erfaringer og perspektiver er efter vores opfattelse vigtig og værdifuld læring for hele kommunen.
Det er vores håb, at beretningen kan bidrage til Kommunalbestyrelsens fortsatte arbejde med at styrke kvalitet, retssikkerhed og tillid i mødet mellem borger og kommune.

Med venlig hilsen

Lisa og Karin

Hvordan arbejder vi hos Borgerrådgiveren

Udgangspunktet er, at enhver borger eller virksomhed med en individuel og væsentlig interesse i en sag kan henvende sig til Borgerrådgiveren. Det er muligt at henvende sig anonymt.
Borgerrådgiveren behandler klager over sagsbehandlingen og den proces, borgeren oplever både frem til og efter, at der eventuelt er truffet en afgørelse. Derudover kan Borgerrådgiveren behandle klager over personalets optræden, udførelsen af praktiske opgaver (faktisk forvaltningsvirksomhed) samt forhold vedrørende diskrimination.
Borgerrådgiveren kan derimod ikke behandle klager over forhold, som hører under andre klageinstanser, f.eks. Ankestyrelsen, Folketingets Ombudsmand eller domstolene.
Borgerrådgiveren kan heller ikke tage stilling til det faglige indhold i kommunens afgørelser, politisk fastsatte beslutninger, herunder kommunens serviceniveau eller ansættelsesretlige forhold i kommunen.
Det er Borgerrådgiveren, der selv vurderer, om en henvendelse eller klage giver anledning til at kontakte kommunen, samt hvilke dele af klagen forvaltningen eventuelt skal forholde sig til.
Borgerrådgiveren behandler henvendelser på forskellige måder afhængigt af borgerens behov og sagens karakter. Overordnet arbejdes der med tre typer af sager.

Den første type er råd- og vejledningssager. Her hjælper Borgerrådgiveren borgeren med information, vejledning og afklaring, og sagen kan afsluttes direkte hos Borgerrådgiveren. Det kan f.eks. dreje sig om spørgsmål til regler, sagsgange, forventet sagsforløb eller hjælp til at forstå en afgørelse.

Den anden type er dialogsager. Disse sager opstår typisk, når en borger står med et akut eller afgrænset problem, som kan løses gennem dialog. Her tager Borgerrådgiveren direkte kontakt til den relevante afdeling med henblik på at hjælpe med at finde en løsning eller skabe fremdrift i sagen.
Den tredje type er oversendelsessager. I disse tilfælde videresendes borgerens spørgsmål eller klage til det relevante område, som bliver bedt om skriftligt at forholde sig til henvendelsen. Borgeren modtager herefter et svar fra området, og Borgerrådgiveren modtager en kopi af besvarelsen.

Hvis besvarelsen efter Borgerrådgiverens opfattelse strider mod sagsbehandlingsreglerne, retssikkerhedsmæssige forhold eller er imod god forvaltningsskik, kan vi stille uddybende spørgsmål til områdets besvarelse.

I henhold til vores vedtægter har vi forskellige reaktionsmuligheder, hvis vi vurderer, at der er forhold i sagsbehandlingen, som falder uden for de ovenfor nævnte forhold.

Vi kan både udtale kritik af den konkrete sagsbehandling og komme med anbefalinger til, hvordan sagsbehandlingen kan forbedres fremadrettet. Hvis et område afviser Borgerrådgiverens anbefaling, har vi mulighed for at anmode Kommunalbestyrelsen om at forholde sig til den.
De forskellige reaktionsmuligheder bidrager til at styrke borgerens retssikkerhed og sagsbehandlingen samt understøtte læring i organisationen.

Det er en central del af vores tilgang at møde borgerne i øjenhøjde og sikre, at borgerens budskab ikke overskygges af den måde, frustrationen kommer til udtryk på. I dialogen med borgeren arbejder vi med at skabe forståelse for processerne gennem råd og vejledning, ved at lytte også når tilliden er udfordret, og ved at hjælpe borgerne med at forstå og navigere i deres sagsforløb.
Vi arbejder for at understøtte et samarbejde som er præget af tillid og konstruktiv dialog. Det skaber et godt grundlag for fælles drøftelser og løsninger, når borgere oplever udfordringer eller fejl i deres forløb. På den baggrund vil vi gerne takke kommunen for et godt og konstruktivt samarbejde gennem året.

Sammenfatning

I 2025 blev der registreret 260 henvendelser til Borgerrådgiveren i Hedensted kommune. Det svarer til nogenlunde samme antal som sidste år, hvor vi havde registreret 257 henvendelser. Henvendelserne fordeler sig således:

- 117 vedrørende Læring mod 122 i 2024
- 91 henvendelser vedrørende Beskæftigelse mod 74 i 2024
- 29 henvendelser vedrørende Social Omsorg mod 37 i 2024
- 12 henvendelser vedrørende Vækst, Teknik & Fællesskab mod 14 henvendelser i 2024
- 6 henvendelser vedrørende Hedensted Kommune mod 5 i 2024
- 4 henvendelser som faldt udenfor Borgerrådgiverens kompetenceområde. Det samme som i 2024
- 1 henvendelse vedrørende kommunaldirektørens område. Det samme som i 2024.

68 % af de henvendelser vi har modtaget i løbet af året, har vi selv besvaret borgerens henvendelse eller spørgsmål, ved at give borgeren råd og vejledning, eller lytte til deres oplevelser af et sagsforløb.

Borgerne ønskede typisk at drøfte deres sagsforløb, kontakt og samarbejde med en neutral person for at sikre, at processen foregår efter gældende regler.

I 19 % har vi fundet anledning til at involvere det enkelte område i besvarelse af borgerens henvendelse 2 gange har vi stillede uddybende spørgsmål til områdets besvarelse af vores henvendelse.

11 gange har vi deltaget i borgerens møde med forvaltningen.
Vi har i 8 tilfælde hjulpet borgere enten med at klage over en afgørelse, udarbejdelse af partshøringssvar, og i et enkelt tilfælde har vi været behjælpelige med en ansøgning.

9 gange i løbet af 2025 har vi holdt oplæg og præsentation omkring borgerrådgiverfunktionen.

Henvendelser til Borgerrådgiveren har i 2025 især handlet om følgende temaer:

- **Spørgsmål til den igangværende sagsbehandling**
- **Spørgsmål til sagsbehandlingsprocedure (fremadrettet om sagsforløbet)**
- **Manglende inddragelse**
- **Spørgsmål til afgørelsen i borgerens sag**

I de 49 tilfælde vi har involveret forvaltningen i at besvare borgernes henvendelse, har de hyppigste årsager til borgerens frustration været manglende svar, manglende inddragelse, og manglende afgørelse.

Med baggrund i de 260 henvendelser vi har modtaget i 2025, og den dialog vi har haft med borgerne og forvaltningerne i Hedensted Kommune, har vi følgende opfordringer:

- **Borgerrådgiveren opfordrer til et fortsat fokus på tydelig kommunikation og forventningsafstemning gennem hele sagsforløbet. Borgerne bør løbende modtage relevant vejledning om deres rettigheder, muligheder og næste skridt i sagen samt information om forventede tidsfrister og sagens videre forløb. Dette kan styrke borgernes forståelse af processen og reducere usikkerhed og behovet for gentagne henvendelser.**

- **Borgerrådgiveren opfordrer fortsat til, at kommunen har fokus på at besvare borgernes spørgsmål, klager og henvendelser hurtigt og imødekommende. En rettidig og respektfuld kommunikation bidrager til at styrke borgernes tillid til kommunen.**
  Det er Borgerrådgiverens erfaring, at et øget fokus på dette område ofte har en positiv betydning for borgernes generelle oplevelse af og tillid til kommunen.

- **Borgerrådgiveren opfordrer til at kommunen fortsat arbejder systematisk med borgerinddragelse gennem dialog og løbende evaluering af indsatserne i samarbejde med borgeren. Dette vil styrke både retssikkerheden, kvaliteten i sagsbehandlingen og sandsynligheden for positive resultater.**

- **Det anbefales, at forvaltningen fortsat har fokus på at udforme afgørelser i et klart og borgervenligt sprog.**

Sammenfattende kan vi med dette års beretning sige at der i forhold til antal henvendelser er et stabilt niveau sammenlignet med forrige år. Henvendelserne er forskellige i indhold og kompleksitet. Hovedparten af borgernes henvendelser kan ligesom forrige år håndteres gennem råd og vejledning, men der ses også tilbagevendende udfordringer særligt i forhold til manglende svar, og oplevelser af manglende inddragelse.

Det er vores oplevelse, at Kommunens ledelse og medarbejdere er både interesserede og imødekommende overfor en dialog med os, om de henvendelser vi modtager. Det er af afgørende betydning for, at vi sammen kan styrke kvaliteten i sagsbehandlingen og borgerbetjeningen i Hedensted Kommune.

Fokus på procesretfærdighed i en digital kontekst:

En væsentlig erfaring fra Borgerrådgiverens arbejde er, at borgernes oplevelse af mødet med kommunen ikke alene afhænger af den afgørelse, de modtager, men i høj grad også af den måde, de bliver mødt og inddraget på undervejs i processen.

Borgerne giver ofte udtryk for, at det er vigtigt at blive lyttet til, forstå baggrunden for beslutninger og opleve en respektfuld og ordentlig behandling. Når der er gennemsigtighed i sagsforløbet og når borgeren oplever at blive taget alvorligt, styrkes tilliden til både processen og kommunen, også i de tilfælde, hvor resultatet ikke er det borgeren ønskede.

Omvendt kan manglende information, utilstrækkelig inddragelse eller uklar kommunikation føre til frustration og mistillid. I disse situationer oplever nogle borgere, at de mister overblikket over deres sag eller bliver usikre på, om deres perspektiv er blevet hørt og forstået.

At skabe processer, der opleves som både effektive, forståelige og retfærdige, er derfor en vigtig forudsætning for tillid og kvalitet i mødet mellem borger og kommune.
Hos Borgerrådgiveren oplever vi samtidig, at nogle borgere udtrykker en stigende usikkerhed om, hvorvidt kommunen handler i deres interesse. Flere beskriver en oplevelse af, at hensynet til systemet vægtes højere end hensynet til den enkelte borger. Disse oplevelser understreger betydningen af tydelig kommunikation, inddragelse og gennemsigtighed i kommunens arbejde.

Vi lægger derfor stor vægt på at møde borgerne i øjenhøjde og på at sikre, at borgerens budskab ikke overskygges af den måde, frustrationen kommer til udtryk på. Samtidig arbejder vi aktivt med at skabe forståelse for processerne gennem råd og vejledning, ved at lytte også når tilliden er udfordret, og ved at hjælpe borgerne med at forstå og navigere i deres sagsforløb.

Vi lægger også stor vægt at have et godt samarbejde med kommunen. Et samarbejde der er præget af tillid og konstruktiv dialog. Det er efter vores opfattelse med til at skabe gode drøftelser og fælles løsninger, når borgere oplever udfordringer eller fejl i deres forløb, så der kan sikres en bedre samlet betjening.
Vi vil derfor gerne sige kommunen tak for et godt og konstruktivt samarbejde i årets løb.

Når AI genererer klager

Hos Borgerrådgiveren ser vi flere borgere som anvender AI til at udarbejde klager over sagsbehandling, afgørelser mv. Herved opstår der en risiko for, at klagerne fremstår mere velformulerede og overbevisende, end de måske reelt er.

For den kommunale forvaltning og borgerrådgiverfunktionen betyder det, at der modtages flere og længere klager, som kan fremstå juridisk eller administrativt velunderbyggede, men som i

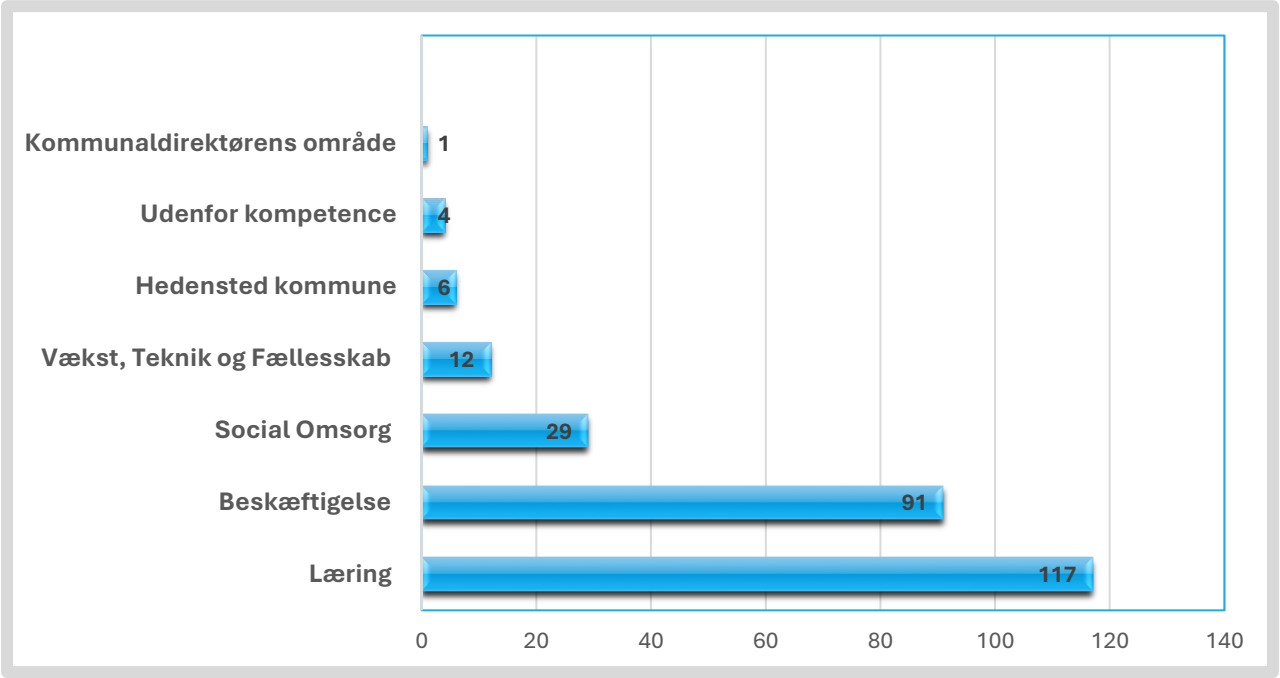
praksis kan bygge på misforståelser, og ensidige fremstillinger med direkte forkerte konklusioner. Det kan gøre det vanskeligere at skelne mellem berettigede og uberettigede klager og dermed forlænge sagsbehandlingstiden. Samtidig kan det skabe frustration hos borgeren, når AI har givet indtryk af, at sagen står stærkere, end måske den reelt gør.
Der er derfor en risiko for, at den øgede brug af AI både øger omfanget af arbejdet med klagesvar og gør dialogen mellem borger og forvaltning mere kompleks og konfliktfyldt. Det peger efter vores opfattelse på behovet for, at forvaltningen kan identificere ubegrundede eller ukorrekte påstande i klagerne.

Anvendelse af AI-baserede værktøjer i forvaltningen forudsætter klare og operationelle retningslinjer, der sikrer, at AI alene anvendes som et understøttende redskab og ikke erstatter den faglige vurdering eller det forvaltningsretlige ansvar.
Det er samtidig væsentligt, at retningslinjerne ikke blot udarbejdes, men også implementeres i praksis. Det kræver oplæring af medarbejdere i både muligheder og begrænsninger ved AI samt løbende ledelsesmæssig opfølgning på anvendelsen.
Retningslinjerne bør desuden løbende vedligeholdes og tilpasses i takt med den teknologiske udvikling og de erfaringer, der gøres i organisationen. Dette forudsætter en tydelig organisatorisk forankring af ansvaret for både opdatering, opfølgning og justering i praksis.
En ansvarlig brug af AI kræver således ikke kun teknologi, men også klare rammer, kompetenceudvikling og ledelsesmæssig opmærksomhed.

260 Henvendelser til Borgerrådgiveren i 2025

I de følgende afsnit vil vi redegøre for de henvendelser, som vi har modtaget i løbet af 2025
Først præsenteres et generelt overblik over det samlede antal henvendelser, som de fordeler sig på de forskellige direktører, samt fagområder.
Dernæst et afsnit om, hvordan Borgerrådgiveren har behandlet henvendelserne, samt et afsnit om årsagerne til borgerens henvendelser.
Vi gør opmærksom på, at antallet af registrerede henvendelser ikke er lig med samtlige henvendelser til Borgerrådgiveren. For en beskrivelse af, hvordan vi registrerer henvendelserne, henvises til Bilag 1

Figur 1 viser registreringer fordelt på Direktørområder.



Kilde: Borgerrådgiverens registreringer, 2025.
Note [1]

Besvaret af Borgerrådgiveren

68 % af henvendelserne er afsluttet med en samtale hos os, uden at vi har involveret forvaltningen. Henvendelserne har typisk vedrørt borgeres spørgsmål til eller bemærkninger om en konkret sagsbehandling. Borgerrådgiveren kan ofte tilbyde en uddybende forklaring på sagsforløbet eller en generel information om borgerens rettigheder i relation til processen.

Af de 260 henvendelser, som Borgerrådgiveren har besvaret, vedrørte 103 spørgsmål om sagsbehandling, sagsprocedurer, manglende inddragelse eller spørgsmål relateret til borgeres afgørelser. Henvendelserne fordelte sig på 47 spørgsmål til den konkrete sagsbehandling, 25 spørgsmål til procedurer og det videre sagsforløb, 16 spørgsmål om manglende inddragelse samt 15 spørgsmål til kommunens afgørelser.

Henvendelserne om sagsbehandling relaterede sig primært til den igangværende proces frem mod en afgørelse. Borgerne efterspurgte både generel vejledning om sagsbehandlingsforløb og afklaring af konkrete forhold i deres egne sager.

Når de fleste af henvendelserne handler om behov for råd og vejledning vedrørende sagsbehandling og procedurer kan det være en indikator på et behov for øget gennemsigtighed og tydelig kommunikation i sagsforløbene. Borgerne efterspørger særligt information om det forventet forløb, i borgerens sag og bedre inddragelse i sagsbehandlingen.
Borgerrådgiveren har modtaget 15 henvendelser vedrørende spørgsmål til den afgørelse, borgeren har modtaget. Disse henvendelser handler sjældent om selve resultatet af

[1] Henvendelser registreret under "Hedensted Kommune" omfatter generelle henvendelser, der ikke vedrører en specifik fagforvaltning. Kategorien består primært af henvendelser om borgerrådgiverfunktionen.

afgørelsen, og borgerne er typisk meget opmærksomme på klageadgangen og det forhold, at Borgerrådgiveren ikke kan ændre kommunens afgørelse. Spørgsmålene fra borgerne går i højere grad på forståelse af afgørelsen set i lyset af selve sagsforløbet.

Derudover oplever flere borgere, at afgørelserne er komplekse og vanskelige at gennemskue. Som eksempel kan nævnes en borger, der havde modtaget en afgørelse på 19 sider, og som spurgte om hjælp til at få overblik over afgørelsen.

Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at det er af grundlæggende vigtighed for borgeres retssikkerhed og tillid til de offentlige myndigheder, at de både kan forstå og gennemskue de afgørelser, de modtager. Det kan være vanskeligt for en borger at forklare, hvorfor man er uenig i en afgørelse, når afgørelsen fremstår kompleks og vanskelig at forstå.
Vi har i 2025 kunnet afslutte alle henvendelser med spørgsmål til forståelsen af en afgørelse med en samtale med os.

Borgerrådgiveren vil derfor gerne opfordre forvaltningen til fortsat at have opmærksomhed på, at afgørelserne har en form og et indhold, der er så borgervenligt som muligt, samtidig med at de selvfølgelig skal opfylde de formelle lovmæssige krav for at være gyldige.

Nedenfor følger en række eksempler på råd- og vejledningssager, hvor borgere har henvendt sig med spørgsmål til sagsbehandlingen og de procedurer, der er blevet anvendt i deres sager.

Case: Dialog om usikkerhed i sagsbehandlingen
En borger henvendte sig til Borgerrådgiveren med et ønske om at drøfte oplevelsen af et vanskeligt samarbejde og en udfordrende kommunikation med sin sagsbehandler. Borgeren var bekymret for, om de mange spørgsmål til sagsbehandlingen og processen blev opfattet som modstand mod sagens behandling.
I dialogen beskrev borgeren, at usikkerhed omkring sagen gav anledning til flere spørgsmål, fordi vedkommende havde behov for at forstå processen og de næste skridt.
Borgerrådgiveren drøftede med borgeren, at sagsbehandling ofte forudsætter en afvejning mellem flere forvaltningsretlige og sagsbehandlingsmæssige hensyn. Det gælder f.eks. hensynet til, at sagen er tilstrækkeligt oplyst, jf. officialprincippet, samtidig med at borgerens ret til inddragelse og partshøring iagttages, og at sagen behandles inden for rimelig tid. Disse hensyn kan i den konkrete sag give anledning til usikkerhed og bekymring hos den berørte borger i forhold til sagsbehandlingsforløbet, særligt hvis de ikke i et vist omfang inddrages i disse forskellige afvejninger i sagsbehandlingen.
Borgerrådgiveren opfordrede borgeren til at tage en dialog med sagsbehandleren om den usikkerhed vedkommende havde og tilbød samtidig at stå til rådighed, hvis der senere blev behov for støtte til kommunikationen mellem parterne.
Det er Borgerrådgiverens erfaring, at når borgere oplever usikkerhed, kan øget information og dialog bidrage til at styrke tilliden og samarbejdet i processen og dermed tilliden og samarbejdet i forbindelse med sagsbehandlingen.

Case om fleksjob og forværring af helbred
En borger, som er visiteret til fleksjob, og som oplever en forværring af sin helbredssituation, kontakter Borgerrådgiveren med bekymring for, om vedkommende fortsat opfylder

betingelserne for fleksjob, herunder hvad kommunen er forpligtet til at foretage sig i den anledning.
Borgerrådgiveren forklarede overordnet, at kommunen løbende bør følge op på, om betingelserne for fleksjob fortsat er opfyldt. Det betyder, at når en borger i fleksjob oplever en forværring i sin helbredssituation, medfører kommunens pligt til opfølgning, at sagen undersøges ordentligt, inden der tages stilling til, om borgeren fortsat er berettiget til sin fleksjobbevilling. Borgeren vil derfor være beskyttet af de forvaltningsretlige sagsbehandlingsregler, herunder krav om partshøring og begrundelse, samt af klageadgangen, hvis kommunen skulle komme frem til, at betingelserne for borgerens fleksjob ikke længere er opfyldt.

Case om skoleforløb og visitation til specialtilbud:
En borger kontaktede Borgerrådgiveren og spurgte til sagsbehandlingsproceduren i forbindelse med, at en elev indstilles til et specialskoletilbud. Borgeren havde igennem længere tid efterspurgt en PPV (pædagogisk-psykologisk vurdering), men oplevede, at vedkommende ikke kunne få et klart svar på, om kommunen ville udarbejde en PPV. Baggrunden for anmodningen var, at en pædagogisk-psykologisk vurdering af eleven er en forudsætning for bevilling af specialpædagogisk bistand og dermed for et specialskoletilbud.
Borgerrådgiveren forklarede, at man som forælder kan anmode om, at der udarbejdes en PPV. Hvis enten skolelederen eller PPR afviser anmodningen, er der tale om en afgørelse, som skal indeholde en begrundelse for de hensyn, der har været bærende for resultatet. Borgeren blev herefter vejledt om, at der ikke er en selvstændig klagemyndighed i disse sager, hvorfor en eventuel klage over afslaget skulle behandles gennem et internt klagespor i kommunen

Besvaret af forvaltningerne

Vi har i 49 tilfælde involveret forvaltningen i at besvare en borgers henvendelse til os. Nedenfor er en beskrivelse af, hvad nogle af disse henvendelser har handlet om.
Vi har to gange stillet uddybende spørgsmål til et svar fra forvaltningen. Når vi stiller uddybende spørgsmål, handler det typisk om de processer eller retssikkerhedsmæssige forhold, som vi på baggrund af forvaltningens besvarelse finder anledning til at se nærmere på.
Henvendelser fra borgerne i de 49 sager, hvor forvaltningerne har været involveret i besvarelsen, fordeler sig på følgende måde:

- **10 vedrørende manglende svar**
- **8 vedrørende manglende inddragelse**
- **6 vedrørende manglende afgørelser**
- **5 vedrørende manglende udførsel**
- **5 vedrørende lang sagsbehandlingstid**
- **3 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen**
- **3 vedrørende personalets optræden**
- **2 vedrørende spørgsmål til en afgørelse**
- **2 vedrørende utilstrækkelig støtte**
- **1 vedrørende ønske om sagsbehandlerskift**

- **1 vedrørende personfølsomme oplysninger**
- **1 vedrørende manglende orientering**
- **1 vedrørende manglende helhedsorienteret indsats**
- **1 vedrørende manglende råd og vejledning**

Henvendelser om manglende svar og lange sagsbehandlingstider kan indikere et behov for, at forvaltningen fortsat har en opmærksomhed på en tydelig forventningsafstemning og løbende kommunikation med borgerne under sagens behandling. Samtidig viser henvendelser om manglende inddragelse, at nogle borgere ikke oplever i tilstrækkelig grad at blive hørt eller orienteret om sagsbehandlingen i deres egen sag.

Når borgere ikke modtager svar på deres henvendelser eller de oplever, at der går lang tid inden der træffes en afgørelse i deres sag, skaber det usikkerhed og mistillid til sagsforløbet og den kommunale myndighedsudøvelse. Lange uafsluttede sagsprocesser kan samtidig efterlade borgerne uden mulighed for at forstå deres retstilling eller for at komme videre i processen, og benytte eventuelle klagemuligheder.

Borgerrådgiveren understreger derfor vigtigheden af, at kommunen sikrer rettidig kommunikation, tydelig forventningsafstemning og løbende opfølgning i kontakten med borgerne. Dette er helt centralt for borgerens retssikkerhed og tilliden til den kommunale forvaltning.

Nedenfor vil vi give eksempler på nogle af de henvendelser, som vi har valgt at involverer forvaltningerne i.

Case- Manglende afgørelse skaber usikkerhed om aktindsigt og sagsforløb.

En borger med en sag i Jobcentret henvender sig til Borgerrådgiveren med en klage over, at vedkommende ikke har modtaget en afgørelse på en anmodning om aktindsigt og heller ikke oplever at få svar på sine spørgsmål til sagsbehandlingen.

Manglen på svar af borgerens henvendelser bidrog til oplevelse af uklarhed om sagens forløb og førte efterfølgende til, at borgeren anmoder om aktindsigt i hele sin jobcentersag for at få et overblik.
Jobcenteret oplyste, at anmodningen om aktindsigt var imødekommet, men borgeren modtog hverken en egentlig afgørelse eller det materiale, der var anmodet om.
Ved gennemgang af sagen kan Borgerrådgiveren se, at borgeren over en længere periode gentagne gange har henvendt sig både med spørgsmål til sagsbehandlingen, anmodninger om aktindsigt og udtryk frustration over sagsforløbet.
Borgerrådgiveren er i dialog med jobcentret omkring sagsforløbet, og anmoder i den forbindelse jobcenteret om at træffe afgørelse vedrørende aktindsigten, hvilket herefter sker. I den forbindelse gør Borgerrådgiveren opmærksom på, at der i sager om aktindsigt er der en fastlagt sagsbehandlingstid på 7 dage.
På den baggrund har Borgerrådgiveren anbefalet, at jobcenteret fremover sikrer, at anmodninger om aktindsigt hurtigt identificeres og prioriteres, så man fremover overholder sagsbehandlingsfristerne for aktindsigt i forvaltningslovens § 16, stk. 2, hvorefter en afgørelse om aktindsigt skal træffes snarest.

Case om manglende iværksættelse af bevilget støtte:
En borger henvendte sig for at klage over, at støtten til hendes barn fire måneder efter bevillingen fortsat ikke var sat i værk.
Afdelingen beklagede i deres svar til borgeren den lange proces og fortsat manglende støtte. Det fremgik også af svaret, at det ikke havde været muligt at få ansat en medarbejder til at varetage opgaven, og at afdelingen desværre ikke kunne oplyse et tidsperspektiv i forhold til, hvornår støtten forventedes at kunne sættes i værk. Afdelingen oplyste herudover, at borgeren var velkommen at hjælpe med at søge efter en person til opgaven.
På baggrund af afdelingens svar sendte vi et opfølgende spørgsmål til afdelingen, hvor vi anmodede om en redegørelse for, hvilke konkrete tiltag afdelingen havde foretaget for at få iværksat den bevilgede støtte.
Afdelingens redegjorde i svaret for de forsøg, de havde gjort for at finde en egnet medarbejder ved koordinator for afløsningskorspet, ligesom de oplyste, at de havde undersøgt mulighed for ansættelse af en person, borgeren selv havde foreslået. Desværre havde ingen af delene resulteret i en ansættelse.
På baggrund af afdelingens svar var det vores vurdering, at Borgerrådgiveren ikke for nuværende kunne hjælpe borgeren yderligere, idet vi anerkendte, at afdelingen havde forsøgt at løse problemet, men at det ikke havde været muligt at rekruttere en egnet medarbejder. Samtidig rådgav vi borgeren om at gå i dialog med afdelingen om mulighed for at iværksætte en anden form for støtte for at aflaste familien i perioden, ind til en ansættelse kunne finde sted.

Case om manglende inddragelse i beslutning om afvisning af anmodning om udskudt skolestart
Et hold forældre klagede over manglende inddragelse i forbindelse med kommunens beslutning om at afvise deres anmodning om skoleudsættelse for deres barn. Med forældrenes egne ord havde de oplevet, "at beslutningen var truffet fuldstændig hen over hovedet på dem", ligesom de ikke havde fået en faglig begrundelse for beslutningen. Forældrenes oplysninger omkring forløbet kunne tyde på, at kommunens retningslinjer på området ikke var blevet fulgt.
På Hedensted Kommunes hjemmeside fremgår det, at proceduren ved udsættelse af skolestart er, følgende:
"Hvis et barns forældre eller pædagoger i daginstitutionen er bekymrede for barnets skolestart, drøftes bekymringen på et møde, med inddragelse af forældre, pædagogisk personale, ressourcepædagog, skoleleder og eventuelle relevante samarbejdspartnere fra TCLT eller andre. Dagtilbudslederen indkalder til mødet og er ansvarlig for, at der udarbejdes et referat, som sendes til mødedeltagerne.
Afdelingen anerkendte i deres svar på klagen, at denne procedure ikke var blevet overholdt i deres tilfælde. Afdelingen oplyste, at der burde have været afholdt et møde med deltagelse af forældrene, dagtilbuddet og distriktsskolen, hvor en eventuel skoleudsættelse skulle have været drøftet med henblik på at få alle relevante parters, herunder forældrenes synspunkter fremlagt, inden der blev truffet en beslutning om skoleudsættelse eller ej. På dette møde skulle der også have været givet den uddybning af de faglige begrundelser, som forældrene efterlyste i deres klage til Borgerrådgiveren.
I svaret beklagede afdelingen dybt den manglende inddragelse og oplyste til forældrene, at deres klage havde givet anledning til drøftelser med det relevante personale i afdelingen for at undgå en lignende situation fremadrettet.

På baggrund af afdelingens anerkendende og beklagende svar foretog vil os ikke yderligere i sagen.

Hjælp til klager, ansøgninger og møder:

I 2025 har Borgerrådgiveren i 8 tilfælde hjulpet borgeren med enten at formulere en skriftlig klage, et partshøringssvar eller har sendt en ansøgning.
Borgerrådgiveren har 11 gange i 2025 deltaget i borgerens møde med forvaltningen.

Læring

Der blev registreret 117 henvendelser på Læringsområdet mod 122 i 2024.
Henvendelserne fordeler sig således:

- 87 vedrørende Børn og Familie mod 108 i 2024.
- 16 vedrørende Skoler mod 7 i 2024
- 10 vedrørende Dagtilbud mod 6 i 2024
- 4 vedrørende Tandplejen

Besvaret af Borgerrådgiveren

Borgerrådgiveren har selv håndteret 68 af de 117 henvendelser vedrørende området uden at involvere den berørte afdeling.
30 af disse henvendelser har handlet om borgeres oplevelse af manglende inddragelse i deres forløb, spørgsmål til den igangværende sagsbehandling og til sagsprocedure (den fremadrettede sagsbehandling).

De fordeler sig således:

- 13 Vedrørende manglende inddragelse i sagsbehandlingen
- 10 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen
- 7 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingsproceduren

Det er således frustration over manglende inddragelse i sagsbehandlingen, spørgsmål til selve sagsbehandlingen og sagsprocedurerne, der er temaet i de fleste af henvendelserne, som Borgerrådgiveren har besvaret uden at involverer den berørte afdeling i besvarelsen.

På dette område har vi fået henvendelser fra forældre, som har spørgsmål omkring sagsforløb som involverer både myndighedsområdet og skoleområdet. Henvendelserne vedrører ofte situationer, hvor et barn mistrives, eller hvor forældrene er usikre på, om barnet har behov for særlig støtte eller andre indsatser.

Forældrene oplever usikkerhed omkring deres børns rettigheder og kommunens handlemuligheder i forhold til børnenes behov for støtte. De efterspørger grundlæggende hjælp til at forstå, hvordan systemet og sagsprocesser fungerer. Det handler både om regler på skoleområdet og myndighedsområdet, og hvordan de forskellige processer er for eksempel i forbindelse med visitation, støtteforanstaltninger og hvordan de bedst muligt kan indgå i et

godt samarbejde mellem skoleområdet og myndighedsområdet for at få en sammenhængende støtte til deres barn.
Forældrene udtrykker behov for mere vejledning og tydelig kommunikation for bedre at kunne forstå de komplekse sagsforløb og deltage aktivt i samarbejdet om barnets trivsel og udvikling.

Besvaret af Læring

I 34 tilfælde har vi involveret området i at besvare borgerens henvendelse. Vi har i 9 tilfælde hjulpet med borgerens dialog med området, og i 25 tilfælde har vi sendt borgerens henvendelse til besvarelse i området. Vi har i 1 tilfælde fundet anledning til at stille uddybende spørgsmål til områdets besvarelse
Den frustration og utilfredshed, som ligger bag de 34 sager, vi har involveret forvaltningen i fordeler sig på følgende måde:

- 6 vedrørende manglende inddragelse
- 6 vedrørende manglende svar
- 6 vedrørende personalets optræden
- 4 vedrørende manglende afgørelse
- 4 vedrørende manglende udførelse af bevilling
- 2 vedrørende lang sagsbehandlingstid
- 1 vedrørende manglende helhedsorienteret indsats
- 1 vedrørende manglende orientering
- 1 vedrørende manglende råd og vejledning
- 1 vedrørende anmodning om ny sagsbehandler
- 1 vedrørende håndteringen af personfølsomme oplysninger
- 1 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen

De hyppigste klagetemaer er manglende inddragelse, manglende svar og personalets optræden, som hver især udgør 6 sager. Dette indikerer, at borgeren ikke alene er optaget af selve afgørelsen i deres sag, men i høj grad også af måden, de mødes og inddrages på i processen.
Det kan pege på et behov for fortsat fokus på dialog, forventningsafstemning og tydelig kommunikation med borgerne gennem hele sagsprocessen. Borgernes oplevelse af at blive lyttet til og taget alvorligt har stor betydning for tilliden til kommunen, også i situationer, hvor afgørelsen ikke nødvendigvis er til borgerens fordel.

På baggrund af de henvendelser som er sendt til Læring anbefaler Borgerrådgiveren et fortsat fokus på borgerinddragelse, tydelig kommunikation, rettidig sagsbehandling og gennemsigtighed i mødet med borgerne.

Der opleves en god og konstruktiv dialog med de enkelte afdelinger på området. Det er samtidig Borgerrådgiverens oplevelse, at afdelingerne har et vedvarende fokus på både kvaliteten i processerne og kommunikationen med borgerne.

Beskæftigelse

Der blev registreret 91 henvendelser vedrørende Beskæftigelse mod 74 henvendelser i 2024.

Henvendelserne fordeler sig således:

- 71 henvendelser vedrørende Jobcenter mod 45 i 2024
- 12 henvendelse vedrørende Borgerservice mod 19 i 2024
- 8 henvendelser vedrørende Ungeenheden mod 9 i 2024

Besvaret af Borgerrådgiveren

Borgerrådgiveren har selv håndteret 69 ud af 91 henvendelser til Beskæftigelse ved at give borgeren råd og vejledning.
Af disse henvendelser har 40 handlet om spørgsmål til den igangværende sagsbehandling, til sagsprocedure- den fremadrettede sagsbehandling, og spørgsmål til sagsbehandlingstid.

De fordeler sig således:

- 25 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen
- 8 vedrørende spørgsmål til sagsprocedurerne
- 7 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingstid

Det borgerne typisk efterspørger i råd- og vejledningssagerne, er en mere uddybende forståelse af sagsprocesserne, særligt i relation til sygedagpengesager samt jobafklarings- og ressourceforløb.
Henvendelserne handler ofte om usikkerhed omkring, hvornår kommunen er forpligtet til at vurdere og eventuelt indstille en borger til fleksjob eller førtidspension, samt hvilke rettigheder borgeren har undervejs i processen. Mange borgere efterspørger samtidig større overblik over forløbene, de faglige vurderinger, de regler, der ligger til grund for kommunens beslutninger og hvor lang tid forløbene kan forventes at vare.

Besvaret af Beskæftigelse

I 2025 har vi 11 gange involveret området i at besvare borgers henvendelse. Vi har i 3 tilfælde hjulpet med borgeres dialog med området, og i 8 tilfælde sendt borgerens henvendelse til besvarelse i området. Vi har i et tilfælde fundet anledning til at stille uddybende spørgsmål til områdets besvarelse.
Den frustration og utilfredshed, som ligger bag de 11 sager, vi har involveret Beskæftigelse i fordeler sig på følgende måde:

- 4 vedrørende manglende svar
- 3 vedrørende manglende inddragelse
- 2 vedrørende spørgsmål til borgerens afgørelse
- 1 vedrørende personalets adfærd

- 1 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen

De mest fremtrædende tema i henvendelserne, som vi har involveret Beskæftigelse i handler om manglende svar til borgerne og manglende inddragelse. Der kan derfor med fordel fortsat være fokus på løbende orientering og tilbagemeldinger i sagsforløbene, da dette har stor betydning for borgernes oplevelse af inddragelse og tillid til kommunen.
At svare hurtigt og imødekommende på borgers henvendelser, kan også forebygge at frustrationerne vokser, og i sidste ende forebygge klager.

Social Omsorg

VI har i 2025 registreret 29 henvendelser vedrørende Social Omsorg mod 37 i 2024.
Henvendelserne fordeler sig således:

- 15 henvendelser vedrørende Sundhed og Ældre mod 16 i 2024
- 14 henvendelser vedrørende Voksen handicap mod 21 i 2024.

Besvaret af Borgerrådgiveren

Borgerrådgiveren har selv håndteret 24 ud af de 29 henvendelser, ved at give borgeren råd og vejledning.

Af disse henvendelser har 15 handlet om borgerens spørgsmål til sagsbehandlingen, eller til den fremadrettede proces.

Henvendelserne fordeler sig således:

- 9 vedrørende spørgsmål til sagsbehandlingen (den igangværende sagsbehandling)
- 6 vedrørende spørgsmål til sagsprocedurerne (den fremadrettet sagsproces)

Besvaret af Social Omsorg

Vi har i 2 tilfælde sendt en borgers henvendelse til besvarelse ved Voksen Handicap, og vi har i 1 tilfælde hjulpet en borger med at indsende vedkommendes bemærkninger til en klage over en afgørelse.
Henvendelserne hvor området er involveret i besvarelsen udgør efter vores opfattelse et for spinkelt grundlag i forhold til at påpege tendenser eller komme med generelle anbefalinger.

Vækst, Teknik og Fællesskab

Vi har registreret 12 henvendelser vedrørende Vækst, Teknik og Fællesskab, mod 14 i 2024.
Henvendelserne fordeler sig således:

- 9 henvendelser til Klima, Miljø og Byg
- 2 henvendelser til Vej, Ejendom og drift

- 1 henvendelse til Plan og Stab

Besvaret af Borgerrådgiveren

Vi har i 10 ud af 12 henvendelser givet borgeren råd og vejledning. De fleste spørgsmål fra borgerne i disse sager har handlet om den sagsbehandling som borgeren har oplevet.

Besvaret af Vækst, Teknik og Fællesskab

Vi har 1 gang sendt en henvendelse til området og 1 gang hjulpet en borger med anmodning om aktindsigt. Henvendelserne hvor området er involveret i besvarelsen udgør efter vores opfattelse et for spinkelt grundlag i forhold til at påpege tendenser eller komme med generelle anbefalinger

Afslutning

Vi vil gerne takke for et godt samarbejde i 2025. Vi håber at beretningen har givet jer et indblik i hvordan borgerrådgiverfunktionen arbejder med de erfaringer som borgerne i kommunen bringer ind til os.
De registrerede henvendelser og erfaringer giver efter vores opfattelse et værdifuldt indblik i, hvordan nogle borgere oplever mødet med kommunen, og hvor der med fordel kan arbejdes videre med kvalitet, kommunikation og sammenhæng i sagsbehandlingen.
Det er samtidig vores oplevelse, at der på tværs af kommunen er en betydelig vilje til dialog, samarbejde og læring på tværs af organisationen. Denne tilgang er væsentlig for fortsat at kunne udvikle samarbejdet, hvor borgerrådgiver, ledelse og medarbejdere både understøtter retssikkerheden og møder borgerne med åbenhed, gennemsigtighed og respekt.
Vi håber, at beretningen kan danne grundlag for fortsatte politiske og administrative drøftelser om, hvordan kommunen bedst muligt styrker borgernes tillid til den kommunale sagsbehandling og det daglige møde med kommunen. Borgerrådgiverfunktionen ser frem til det fortsatte samarbejde med Byrådet og forvaltningerne om denne fælles opgave.

Bilag 1 Metodiske bemærkninger og registrering af henvendelser

Når Borgerrådgiveren anvender sit datamateriale, er det vigtigt at være opmærksom på, hvilken type data der er tale om, hvis den viden, dataene indeholder, skal bruges til at forbedre sagsbehandlingen.

Man skal for det første være meget opmærksom på, at de registrerede henvendelser ikke er repræsentative i forhold til det samlede antal henvendelser til kommunen. Henvendelserne til Borgerrådgiveren udgør kun et lille udsnit af al den sagsbehandling, der er foregået i Hedensted Kommune i løbet af 2025.
Beretningen giver et billede af, hvordan nogle borgere har oplevet sagsbehandlingen i kommunen, og det ligger der værdifuld viden i. Beretningen viser imidlertid ikke, hvordan det generelt ser ud i kommunen. Beretningen kan til gengæld inspirere forvaltningen til evt. at foretage en nærmere undersøgelse af sagsbehandlingen inden for et specifikt område.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren er ikke et repræsentativt udsnit af den samlede borgeroplevelse af sagsbehandlingen i kommunen. Man skal derfor være forsigtig med at sammenligne på tværs af afdelinger, fra år til år – og på tværs af kommuner for den sags skyld.

Det er med andre ord i højere grad indholdet i henvendelserne end antallet af henvendelser, der er relevant i forhold til en eventuel forbedring af sagsbehandlingen.

Når vi medtager cases i beretningen, så gør vi det for at illustrere, hvilke oplevelser folk har i mødet med kommunen.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren fortæller os noget om, hvad der kendetegner sagsbehandlingen i de tilfælde, hvor en sag er gået skævt, eller hvor sagsbehandlingen har givet anledning til frustration hos borgeren. I sager, hvor der ikke er begået egentlige eller alvorlige sagsbehandlingsfejl, kan en henvendelse stadig lære os noget om sagsbehandlingen set fra et borgerperspektiv.

En eller flere henvendelser kan derfor give anledning til, at en given forvaltning, afdeling eller et team eventuelt i samråd med Borgerrådgiveren som minimum forholder sig til, hvorvidt henvendelsen skal afstedkomme en ændring i sagsgange, interne procedurer m.v.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren er med andre ord at betragte som en indikator fremfor statistisk håndfaste beviser for, hvordan det står til med sagsbehandlingen i Hedensted Kommune. En indikator, som selvfølgelig kan være stærk eller svag afhængigt af antallet af henvendelser omhandlende de samme problemstillinger. I det lys kan én henvendelse give anledning til overvejelser om, eller gennemførelse af, justeringer i procedurer og sagsbehandlingsskridt hos både sagsbehandler og på afdelingsniveau. Omvendt vil 10 henvendelser om det samme emne ikke nødvendigvis tale for, at man tilpasser sagsbehandlingen herefter.

Antallet af henvendelser er for det andet også delvist betinget af en række udefrakommende faktorer, der ikke direkte har med sagsbehandlingen i kommunen at gøre.

Forhold som kendskab til Borgerrådgiveren, mediernes interesse for et emne, kommunestørrelse, omfanget af en klagers sociale netværk, sociale medier og meget andet spiller formentligt også ind på antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren.

Man skal også holde sig for øje, at en henvendelse til Borgerrådgiveren ikke nødvendigvis er ensbetydende med, at der er begået sagsbehandlingsfejl.

Endelig bør man notere sig, at nærværende beretning ikke er en videnskabelig undersøgelse, der fortæller os noget om egentlige årsagssammenhænge. Vi ved ikke med sikkerhed, hvilke faktorer der kan forklare, hvorfor kommunikationen mellem borger og forvaltning i visse tilfælde er mangelfuld, eller hvorfor sagsbehandlingen i flere sager opleves som langsommelig. Borgerrådgiveren har qua sine samtaler med borgerne og forvaltningen naturligvis en idé herom. Det kan handle om mange forskellige forhold:

- Ressourcer
- Travlhed
- Manglede viden/kompetencer
- Borgerens kompetencer
- Borgerens forventninger
- Lovgivning
- Misforståelser
- Serviceniveau

Borgerrådgiveren anbefaler derfor, at man i de enkelte afdelinger evt. i samråd med Borgerrådgiveren drøfter, om henvendelser bør give anledning til ændring af sagsgange, procedurer m.m. Såvel nærværende beretning som den løbende kontakt mellem Borgerrådgiveren og forvaltning er en anledning til at se sagsbehandlingen efter i sømmene.

Registrering af henvendelser

Henvendelser til Borgerrådgiveren registreres i forhold til den afdeling, henvendelsen vedrører. Henvender borgeren sig om flere forhold, der vedrører flere afdelinger, registreres der én henvendelse per afdeling.

Hvis en borger henvender sig flere gange om samme emne i samme sag, registreres henvendelsen kun én gang. Hvis samme borger henvender sig om et nyt emne vedrørende samme afdeling som tidligere, så registreres henvendelsen som en ny henvendelse. Hvis en borger, som har henvendt sig tidligere om en anden sag, henvender sig igen, så registreres henvendelsen som en ny henvendelse.
Afhængig af sagens kompleksitet og borgerens behov for hjælp kan det i nogle tilfælde være nødvendigt at have flere møder eller samtaler med en borger for at udrede sagen eller få klargjort, hvad borgeren behøver hjælp til. I de tilfælde registreres kun en henvendelse.
Antallet af henvendelser er således ikke en oversigt over, hvor mange henvendelser, der i alt har været til Borgerrådgiveren, ligesom opgørelsen ikke siger noget om, hvor mange ressourcer, der er anvendt på den enkelte henvendelse.
For at synliggøre vores brug af ressourcer registreres det også, når Borgerrådgiveren holder oplæg m.v. for forvaltningens forskellige afdelinger eller for politiske udvalg eller brugerråd. Af

samme årsag registrerer vi, når vi holder oplæg om for eksempel sagsbehandlingsregler, god forvaltningsskik, konflikthåndtering, kommunikation med borgere med mange henvendelser/klager, og når personalet henvender sig med henblik på sparring med Borgerrådgiveren.

Bilag 2- Borgerrådgiverens behandling af 260 henvendelser

Figur 2 illustrerer Borgerrådgiverens behandling af de 260 henvendelser i 2025.

