



LYNGBY-TAARBÆK
KOMMUNE

Borgerrådsgiverens årsberetning 2025

Borgerrådgiverens beretning for 2025 giver et indblik i årets henvendelser og beskriver, hvordan sagsbehandlingen og borgerbetjeningen i kommunen opleves af de borgere, der kontakter borgerrådgiveren.

Julie Kjeldgaard
Borgerrådgiver

Indhold

Forord	5
Generelt om borgerrådgiverens arbejde	6
Henvendelser fra borgerne	6
Samarbejdet med forvaltningen	7
Registrering af henvendelserne	7
Kurser og samarbejder	8
Mødet med borgeren	9
Tillidsskabende forvaltning	10
Sager fra Ankestyrelsen	11
Tal og statistik	12
Anbefalinger	13
Fortsat fokus på sagsbehandlingen.....	13
Fortsat fokus på kommunikation.....	14
Øget fokus på procesretfærdighed	14



Forord

Jeg tiltrådte som borgerrådgiver i Lyngby-Taarbæk Kommune den 1. februar 2025. Min første årsberetning som borgerrådgiver dækker således perioden fra 1. februar 2025 til 31. december 2025.

Jeg vil starte med en stor tak til de borgere, der har vist mig tillid ved at række ud til mig, og til organisationen, der har taget så godt og imødekommende imod mig og mine henvendelser til dem.

En af borgerrådgiverfunktionens vigtigste opgaver er at skabe læring i organisationen. Læringen kan kun ske i fællesskab med de medarbejdere og ledere, der har kontakten til borgerne, og jeg er derfor meget taknemmelig for det gode samarbejde, jeg oplever med organisationen. Det gør en forskel hver dag, når vi sammen arbejder for at få løst de konfliktfyldte sager og få genskabt tilliden og det gode samarbejde mellem borgere og organisationen.

Henvendelserne til mig medvirker til at sætte fokus på, hvor der er mulighed for at forbedre indsatsen i organisationens arbejde i forhold til borgerne.

Det er vigtigt for mig at gøre opmærksom på, at der dagligt behandles mange sager i Lyngby-Taarbæk Kommune, og at jeg kun ser et meget lille udsnit af den samlede sagsmængde. Der er mange gode sagsforløb og en masse god sagsbehandling i Lyngby-Taarbæk Kommune. I sagens natur er det dog ikke de borgere, der oftest henvender sig til borgerrådgiveren.

Jeg har glædet mig meget til at beskrive borgernes oplevelser, borgerrådgiverfunktionen og nogle af de konkrete tiltag, der skal arbejdes videre med og som har til hensigt at forbedre samarbejdet mellem organisationen og borgerne, samt at fastholde fokus på borgernes retssikkerhed i Lyngby-Taarbæk Kommune, og jeg håber, at du har glædet dig til at læse om dem.

God læselyst.

Julie Kjeldgaard
Borgerrådgiver

Marts 2026

Generelt om borgerrådgiverens arbejde

Borgerrådgiveren er ansat af Kommunalbestyrelsen og er uafhængig af forvaltningen, borgmesteren og Kommunalbestyrelsens udvalg. Borgerrådgiveren kan behandle klager over sagsbehandlingen og kan medvirke til sikring af retssikkerheden for borgere og virksomheder i samarbejde med organisationen.

Borgerrådgiveren har ikke kompetence til at behandle klager over kommunens afgørelser eller at efterse et fagligt skøn, som forvaltningen har foretaget. Disse kompetencer ligger hos klageinstansen, fx Ankestyrelsen.

Formålet med borgerrådgiverfunktionen er at styrke dialogen mellem borgere eller virksomheder og Lyngby-Taarbæk Kommune og at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

Borgerrådgiveren kan hjælpe borgere, der har svært ved at varetage deres interesser, og kan hjælpe borgere med råd og vejledning i de enkelte sager. Samtidigt kan borgerrådgiveren bidrage til at forebygge fejl og mangler i sagsbehandlingen ved bl.a. at undervise og sparre med sagsbehandlerne i forvaltningen.

Borgerrådgiveren arbejder som udgangspunkt dialogorienteret både i forhold til borgere og forvaltning, og tager på baggrund af henvendelser fra borgeren kontakt til forvaltningen enten mundtligt eller skriftligt. Formålet med dette er at indgå i en konstruktiv og løsningsorienteret dialog, så borgerens udfordringer løses hurtigst muligt i samarbejde med forvaltningen.

Henvendelserne kan være om mange forskellige problemstillinger og indholdsmæssigt kan sagerne være meget forskellige. Nogle sager handler om hjælp til at finde den rette afdeling og andre sager drejer sig om

komplerede sagsforløb, hvor samarbejdet mellem borger og forvaltning er udfordret.

Jeg har deltaget i en række borgermøder i 2025, og det er min oplevelse, at både borgere og organisationen sætter pris på det. Selv sætter jeg stor pris på at deltage i borgermøder, da de kan være med til at skabe en forståelse for, hvordan borgerne oplever mødet med organisationen og samtidig kan det være medvirkende til at få genskabt en god dialog.

Henvendelser fra borgerne

Jeg er i mit første år som borgerrådgiver blevet mødt af en række af kommunens borgere, der alle har vist mig stor tillid ved at fortælle mig om deres liv og samarbejde med kommunens forvaltninger. Det sætter jeg stor pris på.

Når borgerne henvender sig til borgerrådgiveren med en klage, skyldes det typisk, at de oplever, at samarbejdet med forvaltningen er svært. Det kan både være i forhold til den hjælp borgeren har søgt, men kan også omhandle, den måde borgeren har oplevet sit møde med kommunen. Borgerne oplever ikke at blive inddraget, manglende fremdrift i deres sag og manglende opfølgning og oplysning om sagens proces.

Arbejdet med nogle sager strækker sig over længere perioder, fordi borgeren har brug for dialogunderstøttelse for at genoprette tilliden til forvaltningen. Der kan være tale om mange møder og telefonsamtaler med borgeren og dialog med forvaltningen, før sagen afklares. Andre gange kan sagen afsluttes efter én samtale, hvor borgerrådgiveren har givet råd og vejledning.

Samarbejdet med forvaltningen

Fokus på læring og et stærkt samarbejde med forvaltningen er af stor vigtighed for at skabe forbedringer i kommunens forvaltning, processer og sagsgange mv. og også af den vej skabe værdi for borgerne.

Forvaltningen og borgerrådgiveren kan have forskellig holdning til sagerne, men med dialog med forvaltningen med fokus på bedst muligt at løse sagerne tæt på borgeren mærkes det, at vi arbejder for samme mål.

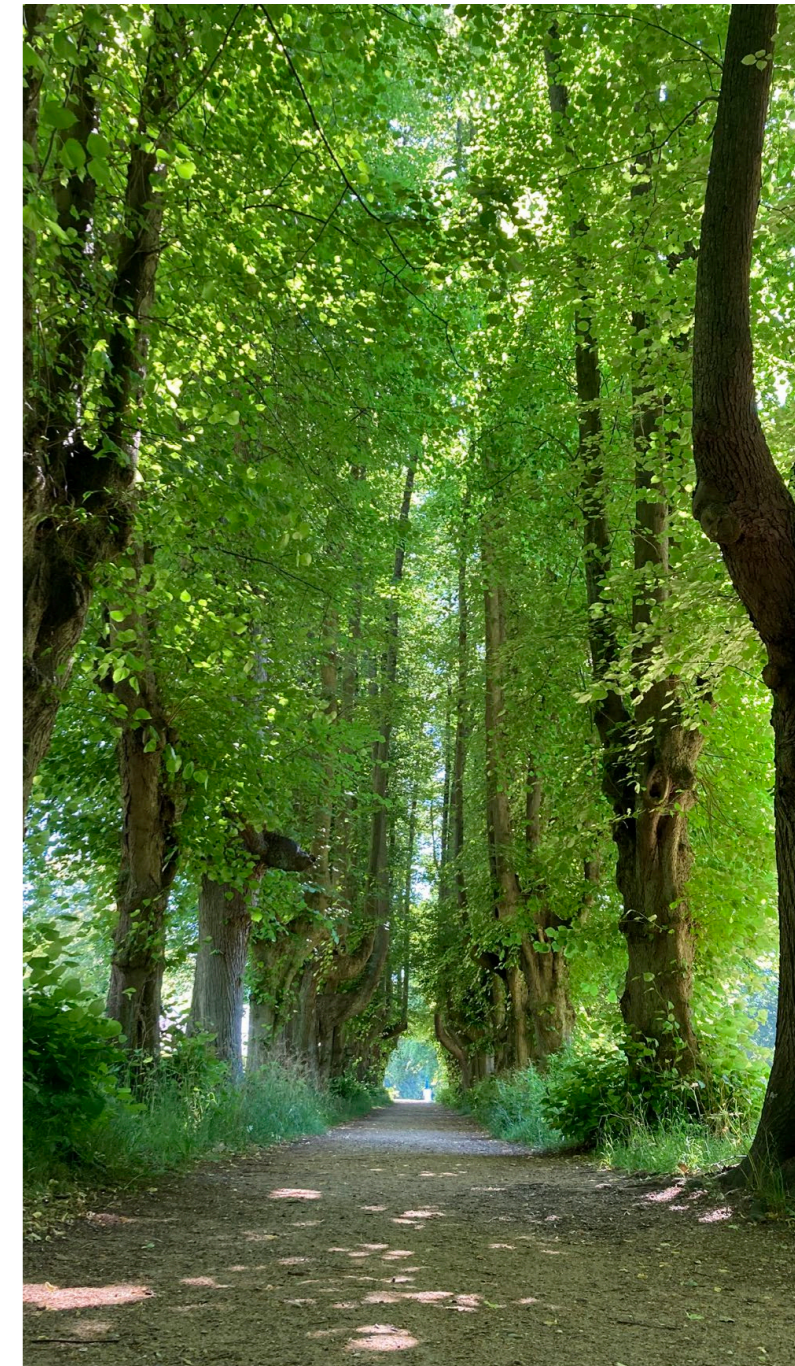
Jeg har været utrolig glad for at arbejde sammen med forvaltningen, og oplever at forvaltningerne allerede har mange processer, der virker rigtig godt, og at de er nysgerrige og interesserede i de sager, hvor noget har vist sig uhensigtsmæssigt.

Jeg har oplevet, at flere borgere har henvendt sig til mig, fordi de er blevet opfordret hertil af deres rådgiver i forvaltningen. Det er dejligt, at forvaltningen henviser borgerne til mig, så vi i fællesskab kan hjælpe borgerne bedst muligt. Jeg sætter stor pris, at forvaltningen i disse sager ser mig som en medspiller frem for en modspiller, da vi alle har borgernes bedste for øje.

Registrering af henvendelserne

Borgerrådgiveren fører statistik over alle indkomne henvendelser. Formålet med statistik og registrering af henvendelserne er at kunne give præcise oplysninger om, hvilke forhold der giver anledning til henvendelser og klager fra borger. Det kan være en stor hjælp i arbejdet med at identificere mulige problemområder eller tendenser i forvaltningens sagsbehandling

Henvendelserne registreres i forhold til den afdeling, henvendelsen drejer sig om. Hvis borgeren henvender sig om flere forhold, der vedrører flere afdelinger, regi-



Forvaltningen og borgerrådgiveren kan have forskellig holdning til sagerne, men med dialog med forvaltningen med fokus på bedst muligt at løse sagerne tæt på borgeren mærkes det, at vi arbejder for samme mål.

streres der som udgangspunkt kun én henvendelse. Henvendelsen registreres på den afdeling og det center, som borgerrådgiveren vurderer vægter tungest i borgerens fortælling.

Hvis en borger henvender sig flere gange om samme emne i samme sag, så registreres henvendelsen kun én gang, medmindre der er gået lang tid siden seneste henvendelse.

Hvis samme borger hen vender sig om et nyt emne vedrørende samme afdeling som tidligere, så registreres henvendelsen som en ny henvendelse.

Hvis en borger henvender sig med flere forskellige problemstillinger, enten på samme sag eller på flere forskellige sagsforløb, så vil det blive registreret som en hovedsag og en følgesag.

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 alene én henvendelse.

Henvendelser fra forvaltningen registreres ikke. Disse henvendelser handler typisk om vejledning og sparring af mere generel karakter.

Kurser og samarbejder

Jeg deltager i et netværk med landets øvrige borgerrådgivere. Netværket er opdelt i Øst og Vest, og i mininetværk herunder. Jeg er en del af mininetværket for Storkøbenhavn, hvor vi mødes en gang i kvartalet på skift i de forskellige kommuner, og har her mulighed for at vende stort og små med hinanden.

Derudover afholdes et møde i Øst-netværket én gang hvert halve år, og én gang årligt et 2-dages årsmøde for alle borgerrådgivere med deltagelse og oplæg fra gæster som bl.a. Ankestyrelsen, Ombudsmanden og andre relevante fagpersoner.

I 2025 deltog jeg i den årlige forvaltningsretskonference på Aalborg Universitet. 2 dage fyldt med forvaltningsret og jura, og en masse ny viden kom med hjem.

Jeg har derudover været på besøg i forvaltningens afdelinger, hos bestyrelsen for Danske Handicaporganisationers lokalafdeling i Lyngby-Taarbæk Kommune og deltaget på møde i et nyopstartet forældrenetværk, hvor jeg har fortalt om borgerrådgiverfunktionen.

Jeg deltager i kvartalsvise dialogmøder med borgmester og kommunaldirektør, hvor vi kan tale om hvilke typer af henvendelser, borgerrådgiveren modtager og om der kan ses mønstre eller tendenser, som skal håndteres eller reageres på.

Jeg har desuden deltaget i efteruddannelseskurset "Den gode borgerrådgiver" hos KL sammen med 15 andre borgerrådgivere.

Mødet med borgeren

Den tidligere borgerrådgiver gav i 2024 den anbefaling, at forvaltningen skal styrke kommunikationen i de processer, der kan lede til klagesager.

Organisationen har på den baggrund udarbejdet "Mødet med Borgeren", der sætter en fælles ramme og retning for organisationens værktøjer og kompetencer på området. Direktionen har i 2025 besluttet, at dette skal være en fælles ramme for styrket borgerdialog og for en mere fælles kultur omkring borgerdialog i Lyngby-Taarbæk Kommune fremover. Dermed er borgerdialog nu en bærende, tværgående udviklingsindsats i forvaltningen.

Rammen "Mødet med borgeren" samler og bygger videre på de store kompetencefelter, organisationen allerede har om Åben Dialog, Styrket borgerkontakt og god borgerservice. Den erfaringsbaserede viden, der findes i fagcentrene, er samlet i en fælles værktøjskasse og i fire retningsgivende principper, der forener borgerens retssikkerhed og den konkrete organisatoriske kontekst i Lyngby-Taarbæk Kommune:

- 1) Vi går hurtigt i gang**
- 2) Borgerens verden – vi finder løsninger sammen**
- 3) Vi sætter flere perspektiver i spil, og**
- 4) Borgerne oplever, at kommunen hjælper med at finde veje, han kan gå.**

Et netværk af medarbejdere bliver i 2026 undervist i at bruge værktøjer og principper og alle ledere arbejder med "Mødet med borgeren" på faste lederkredsmøder.

Det er i mine øjne et stort og positivt skridt, at forvaltningen har arbejdet grundigt med at få lavet en fælles tværgående ramme for borgerdialog, så der nu arbejdes mere strategisk og med mere vidensdeling i kompetenceudviklingen – både som et grundlag og en drivkraft for de mange indsatser i de enkelte fagcentre. Mødet med borgeren som fælles ramme ligger helt i tråd med mine (og tidligere borgerrådgivers) anbefalinger.

Forvaltningen har tilbudt, at jeg kunne træde ind i styregruppen for "Mødet med borgeren" og det har jeg sagt ja tak til.

En af metoderne i "Mødet med Borgeren" er borgerrejser, der har til formål at bringe flere borgerperspektiver ind i fagcentrenes arbejde med det sigte at undersøge, om det giver anledning til små eller større ændringer i praksis, der kan styrke dialogen og relationen mellem organisation og borgere/netværk.

I 2026 vil jeg i samarbejde med organisationen opstarte borgerrejserne, hvor fagcentrene deltager i borgerrejserne på skift og selv er med at definere, hvilke særlige opmærksomhedspunkter de ønsker borgerfeedback på udover de spørgetemaer, jeg selv har med til mødet med borgeren.

En række borgere fra de enkelte fagcentre vil blive inviteret til at give feedback til mig på, hvordan de har oplevet deres forløb i en nylig sag, de har haft i kommunen.

Formålet er at få endnu mere feedback fra borgerne, så vi sammen kan blive klogere på, hvad der har været godt, og hvad der kan gøres bedre i kommunens arbejde og dialog med borgerne.

Forvaltningen vil efterfølgende få præsenteret hovedpunkterne (i anonymiseret form), og har herefter mulighed for at arbejde med de læringspunkter, der vil blive trukket ud af borgernes feedback.

Jeg glæder mig utroligt meget både til styregruppearbejdet og til at starte denne proces med borgerrejser, hvor jeg vil komme til at tale med en række borgere, der ikke selv har henvendt sig til mig og høre deres feedback til kommunen. Jeg er sikker på, at der vil komme mange brugbare input, som kan skabe grobund for læring og udvikling i organisationen.

Tillidsskabende forvaltning

Tillid er afgørende for at samarbejdet mellem borger og sagsbehandler fungerer. Oplevelsen af retssikkerhed er en af de vigtigste måder at opbygge og fastholde borgerens tillid på. Det er i den forbindelse vigtigt, at borgerne oplever, at de bliver behandlet lige for loven, at deres rettigheder respekteres, at deres perspektiv indhentes og at der er gennemsigtighed i myndighedernes handlinger.

I foråret 2025 var den en sag i 'Det grønne område' om et antal uretmæssigt lukkede sager i Center for Social Indsats' Børne- og Familieafdeling.

Center for Social Indsats har gennemgået de uretmæssigt lukkede sager for at undersøge om alle lov-mæssige indsatser har været iværksat og kontaktet de pågældende borgere. I de sager, hvor der var mangler i sagen, er indsatser efterfølgende blevet iværksat.

Sagen har påvirket borgernes tillid til forvaltningen, og Center for Social Indsats arbejder fortsat på at genoprette tilliden og få bragt alle sager i orden. Og det skal også til! Ingen borgere skal opleve, at deres sager bliver lukket uretmæssigt eller at de ikke får de indsatser, de er berettigede til.

Dette er ikke en proces, der alene varer et par måneder. Det tager tid, før borgernes tillid er genoprettet.

Borgerrådgiveren anerkender, at forvaltningen lægger en stor og målrettet indsats for at rette op i sagerne og genoprette tilliden hos borgerne.

I det konkrete eksempel har borgerens tillid til forvaltningen lidt et knæk og det er vigtigt, at forvaltningen fremover sikrer, at afgørelser og sagsskridt er korrekte i denne og andre sager.

Eksempel:

En borger kontaktede borgerrådgiveren og oplyser, at pågældendes børn ikke havde været inddraget i sagen, inden forvaltningen havde truffet afgørelsen.

Efter borgerrådgiverens dialog med forvaltningen, tog forvaltningen kontakt til Ankestyrelsen og bad om at få sagen retur, så børnene kunne inddrages, inden der blev truffet en ny afgørelse i sagen.

Da kommunen for borgeren er en samlet enhed, vil tillid der påvirkes ét sted let kunne blive påvirket på andre områder også. Det er derfor vigtigt, at alle forvaltninger har fokus på tillid – både på hvad borgeren har mødt i forvaltningen, før pågældende kom til forvaltningen og på at genoprette tillid (der, hvor den eventuelt har lidt skade) og på fortsat at styrke tillid og forebygge, at den eventuelt tabes.

Det vil sige først og fremmest at sikre, at borgerne oplever at blive inddraget i sagen og at der træffes korrekte afgørelser.

Hvis der sker fejl i en sag, er det vigtigt, at forvaltningen tager ansvar for fejlen og får rettet op så hurtigt som muligt. Det er helt afgørende for borgernes tillid til kommunen, at der handles og genoprettes – og naturligvis, at kommunen gør, hvad den kan for at lære af det, der er gået galt og sikre at det ikke sker igen. I den forbindelse er det vigtigt at overveje om en fejl er opstået grundet en uhensigtsmæssigt praksis eller andet, der kan risikere at gentage sig, og i bekræftede fald at få rettet praksis.

En tydelig og styrket dialog er et af skridtene på vejen til at genoprette det gode samarbejde med borgeren og det kan hjælpes på vej, når både borgere og forvaltning er åbne og nysgerrige over for modpartens bidrag til samtalen og sagen.

Sager fra Ankestyrelsen

Hvert år offentliggør Ankestyrelsen en statistik over omgjorte og stadfæstede sager. For omgjorte sager vedrørende Barnets Lov ligger Lyngby-Taarbæk Kommune væsentligt over landsgennemsnittet på 55,2%.

Lyngby-Taarbæk Kommunes omgørelsesprocent for sager efter Barnets Lov i 2025 er 83,3%. Tallet er steget fra 57,6% i 2024.

Ankestyrelsen har den 4. juni 2025 udgivet principmeddelelse 8-25 og 9-25, der fastlægger, at kravet om inddragelse af barnet efter Barnets Lov har karakter af en garantiforskrift, og at manglende overholdelse af kravet i almindelighed medfører at afgørelsen bliver ugyldig.

Det fremgår af Ankestyrelsens talportal, at 77,8 % af sagerne fra Lyngby-Taarbæk Kommune er blevet hjemvist. Tallene fra Ankestyrelsen er på nuværende tidspunkt (primo marts 2026) endnu ikke valideret af Center for Social Indsats.

Tallet 83,3% er en alt for høj omgørelsesprocent. Borgerrådgiveren følger udviklingen i tallene fra Ankestyrelsen nøje og understøtter efter behov, så garantiforskrifter overholdes.



Tal og statistik

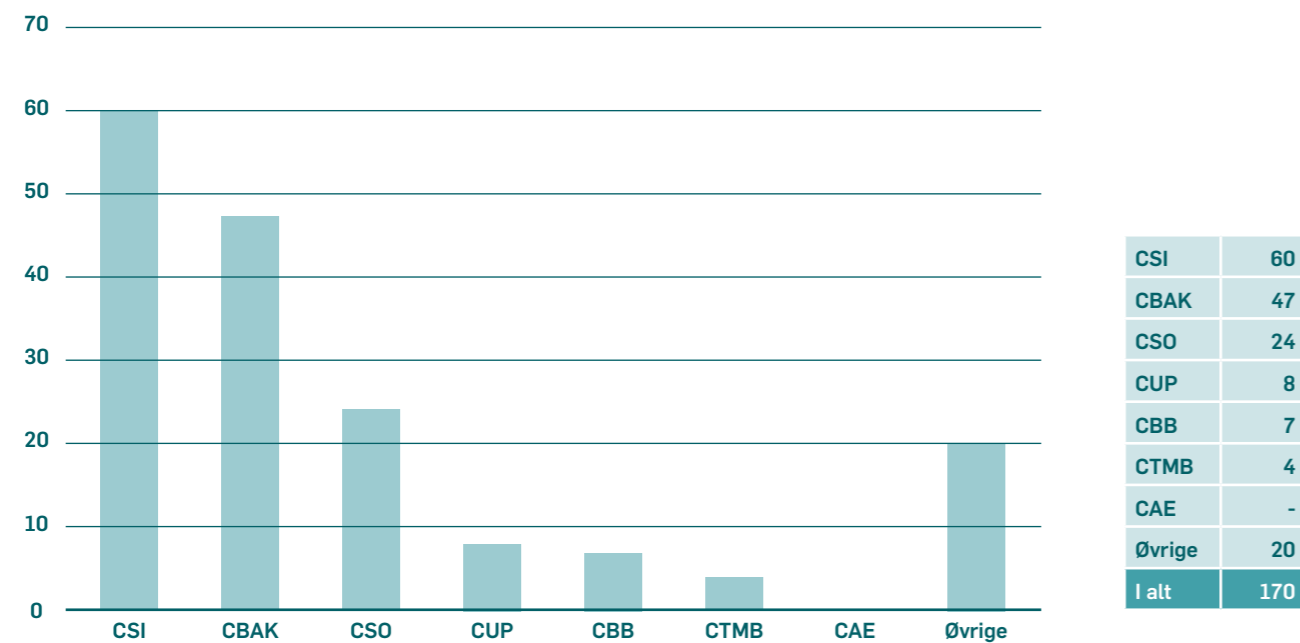
Jeg vil endnu en gang gøre opmærksom på, at det kun er en meget lille andel af sagerne i Lyngby-Taarbæk Kommune, der bliver behandlet i borgerrådgivningen.

Tallene skal derfor ikke læses som en tilfredshedsundersøgelse eller som et udtryk for den samlede borgertilfredshed med sagsbehandlingen i Lyngby-Taarbæk Kommune.

I 2025 er der enkelte centre, der har få eller ingen sager, og der er centre, særligt på social- og velfærdsområdet, der har haft mange sager i borgerrådgivningen. Det er helt forventeligt. Det afspejler både kompleksiteten i de kommunale opgaver og at nogle centre har mere direkte borgerkontakt end andre.

I alt 170 sager er behandlet i borgerrådgivningen i 2025.

Henvendelser fordelt på centre



CSI: Center for Social Indsats
CBAK: Center for Borgerservice, Arbejdsmarked og Kultur
CSO: Center for Sundhed og Omsorg

CUP: Center for Uddannelse og Pædagogik
CBB: Center for Byggeudvikling og Byggesag

CTMB: Center for Trafik, Miljø og Bæredygtighed
CAE: Center for Arealer og Ejendomme

Ca. 63 % af sagerne har været klageforhold, i alt 107 sager.

19 af disse sager har været klager over sagsbehandlingstiden og 18 af sagerne har været klager over samarbejdet med forvaltningen.

De resterende ca. 37 % andre henvendelser fordeler sig således:

- Vejvisning og videreformidling til organisationen ca. 11 %, i alt 19 sager
- Vejledning ydet af borgerrådgiveren ca. 25 %, i alt 44 sager

Anbefalinger

Fortsat fokus på sagsbehandlingen

Borgerrådgiveren har fået flere henvendelser i år, hvor borgerne oplyser, at de ikke får svar på deres henvendelser til forvaltningen, uanset om de ringer eller skriver.

Dette skaber stor frustration hos de borgere, der ikke kan komme i kontakt med sin rådgiver eller sagsbehandler.

Mange af de borgere, der er i kontakt med kommunen, er i en presset situation, og de rækker ud til kommunen for at få hjælp. Når borgerne oplever, at de ikke kan komme i kontakt med kommunen, bliver de frustrerede. Og i sidste ende mister de tilliden til forvaltningen.

Forvaltningen bør bestræbe sig på at give borgerne et hurtigt svar, når borgeren henvender sig. Et hurtigt sagligt svar til borgeren kan være medvirkende til forebygge konflikter og klager, da borgeren oplever at blive taget seriøst. Borgens tillid til forvaltningen opbygges,

når de oplever at blive taget alvorligt af forvaltningen. Forvaltningen har arbejdet med tilgængelighed i 2025 og arbejder fortsat med at være tilgængelige for borgerne i 2026.

Det følger af god forvaltningsskik, at sager skal behandles inden for rimelig tid, og at sagsbehandlingen ikke må trække ud. Folketingets Ombudsmand har udtalt, at det ikke er undskyldeligt, at man mangler ressourcer.

På Lyngby-Taarbæk Kommunes hjemmeside er der udmeldt sagsbehandlingsfrister, hvor borgerne kan undersøge, hvornår de kan forvente svar på deres ansøgning.

Hvis der er udmeldt en sagsbehandlingstid på hjemmesiden eller i et brev til borgerne og sagsbehandlingstiden ikke kan overholdes, er det god forvaltningsskik løbende at holde borgeren orienteret om, at sagen



fortsat behandles, og hvornår man forventer at træffe en afgørelse.

Hvis der ikke er udmeldt en sagsbehandlingstid til borgerne, anbefaler borgerrådgiveren, at forvaltningen holder borgerne orienteret om fremdriften i sagerne, hvis det må forventes, at der ikke kan træffes afgørelse inden for en rimelig tid, så borgerne i alle sager ved, hvornår de kan forvente at få svar på deres henvendelse eller ansøgning.

Borgerrådgiveren vil i løbet af 2026 undersøge om sagsbehandlingsfristerne overholdes i Lyngby-Taarbæk Kommune.

Fortsat fokus på kommunikation

God kommunikation med borgerne er afgørende for, at borgerne har tillid til forvaltningen.

Mange af de borgere, der er i kontakt til kommunen – særligt inden for de områder, der er modtaget flest af i borgerrådgivningen – er pressede af deres situation eller måske endda i en form for krise. Det kan påvirke deres evne til at deltage aktivt i samtalerne og måske også til at forstå og huske den vejledning, der modtages og de aftaler, der laves med forvaltningen.

Mange af borgerne er bekymrede allerede inden de kommer til mødet med rådgiver, hvilket kan medvirke til, at de har svært ved at modtage og forstå det der bliver sagt. Det stiller store krav til rådgivernes kommunikation og evne til at tilpasse den til den enkelte borger.

Når der først er opstået mistillid hos borgerne, kræver det en selvstændig – og ofte betydelig – arbejdsindsats at genoprette borgernes tillid, ligesom der ofte skal bruges ressourcer på at håndtere klager og konflikter.

God kommunikation handler ikke blot om at formidle information og regler. Det handler i høj grad om at skabe en relation, udvise respekt og hjælpe borgeren med at navigere i en svær situation.

Borgerrådgiveren er opmærksom på, at medarbejderne i kommunen allerede i dag gør sig stor umage for at sikre dette, men også dette er kompetencer, der løbende skal vedligeholdes og styrkes.

Eksempel:

En borger kontaktede borgerrådgiveren og oplyste, at hun ikke var klar over hvilke tiltag, forvaltningen havde iværksat for hendes søn, og at hun ikke oplevede at kunne komme i kontakt med sin rådgiver.

Efter borgerrådgiverens dialog med forvaltningen, blev der afholdt et møde med borger, borgerrådgiver og forvaltningen. På mødet fik borger et overblik over indsatser og de næste skridt i sagen. Borger fik en klar forventningsafstemning med forvaltningen, og dialogen blev genoprettet.

Borgerrådgiveren anbefaler, at afdelingerne overvejer tiltag i forhold til fortsat at arbejde med at styrke kompetencerne inden for hvordan, der kommunikeres med borgerne, samt at have et særligt fokus på, om borgerne har forstået, der vejledning, der er givet.

Øget fokus på kommunikation indgår i den nye fælles ramme "Mødet med borgeren". Der kan derfor oplagt arbejdes inden for denne ramme.

Øget fokus på procesretfærdighed

Procesretfærdighed er borgerens egen subjektive oplevelse af sagsbehandlingen fra start til slut, og om forløbet og sagsbehandlingen har været retfærdig.

Borgerdiallog spiller en stor rolle i borgerens oplevelse af et sagsforløb, og begrebet procesretfærdighed passer derfor godt ind i tilgangen om Mødet med borgeren, som direktionen vedtog i 2025.

Fokus skal være på at møde borgerne i øjenhøjde, at lytte til deres input i sagerne og give en klar og hurtig tilbagemelding på henvendelse og ansøgninger.

"Procesretfærdighed er den subjektive oplevelse af, at en afgørelse er truffet på en fair måde. Oplevelsen af retfærdighed ikke alene er knyttet til resultatet, men at den måde resultatet fremkommer har betydning og i sig selv kan påvirke adressatens oplevelse af retfærdighed."

Professor Lin Adrian

Procesretfærdighed handler om, hvordan sagsbehandlingen er tilrettelagt, inddragelsen af borgerne i forhold til oplysning af sagen og inddragelse af deres viden, og dem de peger på, der har viden, hvordan borgeren mødes såvel på skrift, på telefonen og ved personligt fremmøde.

Måden forvaltningen lytter til borgerens perspektiv og forventningsafstemning med borgeren, har stor betydning for borgerens opfattelse af, om en sag er blevet behandlet retfærdigt.

Procesretfærdighed handler også om, hvordan myndigheden reagerer, når den har begået fejl og forsømmelser. Forskning viser, at jo større grad af procesretfærdighed, jo større tilfredshed vil man som menneske opleve - uanset sagens udfald.

Eksempel:

En borger kontaktede borgerrådgiveren og oplyste, at pågældende havde fået afslag på en ansøgning, men at vedkommende alene havde fået et mundtligt afslag og ikke havde modtaget en klagevejledning.

Efter borgerrådgiverens dialog med forvaltningen, udfærdigede forvaltningen en skriftlig afgørelse inklusive klagevejledning til borgeren. Klagefristen blev i den forbindelse fastsat i overensstemmelse med datoen for den skriftlige afgørelse, så borgeren kunne benytte sin klageret.

Forvaltningen oplyste, at de ville sikre, at der fremover bliver udarbejdet skriftlige afgørelse med klagevejledninger.

Borgerrådgiveren anbefaler et øget fokus på procesretfærdighed i forvaltningens sagsbehandling; på at inddrage borgerne og lytte til deres perspektiv.

Øget fokus på procesretfærdighed indgår i den nye fælles ramme "Mødet med borgeren". Der kan derfor oplagt arbejdes inden for denne ramme.

Dette burde medføre, at forvaltningen vil opleve, at samarbejdet med borgerne i de komplekse og svære sager bliver nemmere, da borgerne vil opleve en øget tillid til forvaltningen og til de sagsbehandlingsskridt, der foretages i sagen.





LYNGBY-TAARBÆK
KOMMUNE

www.ltk.dk

Skriv sikker post til os via borger.dk og Virk