



BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING 2024



24-02-2025

INDHOLD

Indledning	3
At være borgerrådgiver i Faaborg-Midtfyn Kommune	4
Årets aktiviteter	5
Den Løbende dialog med organisationen	5
Oplæg	5
Synlighed	6
Interne møder og sparring	6
Deltagelse i netværk	7
Årets emner	7
Forståelige afgørelser	7
Anbefaling	8
Sagsoplysning	8
Anbefaling	9
Samarbejdet med kommunen	9
Anbefaling	10
Vejledningspligten	11
Anbefaling	11
Borgernære beslutninger	12
Anbefaling	13
Opfølgning tilsynssag	13
Funktionen i tal	14
Fokuspunkt i 2025	19
De udsatte	19

INDLEDNING

I denne årsberetning vil borgerrådgiveren redegøre for de aktiviteter, der har været i 2024. På baggrund af 217 borgerhenvendelser fremlægger borgerrådgiveren sine observationer, årets emner, aktiviteter og anbefalinger.

Nuværende borgerrådgiver blev ansat den 1. juni 2024, og afløste dermed tidligere borgerrådgiver, som har behandlet henvendelserne frem til udgangen af maj 2024.

Kommunens borgerrådgiver betjener borgerne og bistår dem i det gode samarbejde med kommunen. Borgerrådgiveren kan blive stillet spørgsmål inden for alle områder i kommunen.

Det, borgerne efterlyse, er en borgernær, fleksibel og hjælpsom kommune. Det er vigtigt, at borgerne vedvarende giver en konstruktiv feedback enten via chefer, ledere eller til borgerrådgiveren. Det bliver kommunen kun bedre af.

Årsberetningen er skrevet til kommunalbestyrelsen i Faaborg-Midtfyn Kommune.

Alle er dog velkomne til at læse med. Derfor vil jeg her sige tak til de borgere, som jeg har været i kontakt med i 2024. Jeres fortællinger og feedback er i generaliseret og anonymiseret form videregivet løbende til Faaborg-Midtfyn Kommune.

God læselyst

Helle Strunge Christiansen

Borgerrådgiver i Faaborg-Midtfyn Kommune



AT VÆRE BORGERRÅDGIVER I FAABORG-MIDTFYN KOMMUNE

Borgerrådgiveren er en uvildig rådgiver, der hjælper borgere i Faaborg-Midtfyn Kommune med at finde rundt i regler, afgørelser og med at styrke dialogen med kommunen.

Borgerrådgiverens arbejde er reaktivt – dvs. at sagerne opstår efter henvendelser fra borgerne. I enkelte tilfælde kan borgerrådgiveren også selv beslutte at foretage nærmere undersøgelser af udvalgte sagsområder, hvis der er flere borgerhenvendelser med samme tema.

Borgerrådgiveren arbejder dialogbaseret, hvilket betyder, at kommunens medarbejdere og ledere bidrager til at løse de udfordringer, som borgerne henvender sig med.

Det har stor betydning, at både medarbejdere, ledere og chefer deltager i dialogmøder, hvor samarbejdet er udfordret. Ved fysiske dialogmøder kan mange misforståelser rettes op, og borgerne kan få formuleret en konstruktiv feedback til kommunen. Borgerrådgiveren har en vigtig funktion som facilitator på disse dialogmøder. Dialogmøderne minimerer konflikter og bidrager til, at borgerne bliver hørt og forstået og at samarbejdet kan komme på sporet igen.

Til forståelse af spændvidden i borgerrådgiverens opgaver, gives nedenfor i kort form nogle eksempler på borgerrådgiverens opgaver:

- at vejlede borgerne om spørgsmål afledt af samarbejdet med kommunen,
- hjælpe med at klage over sagsbehandlingen eller den personlige betjening,
- hjælpe med at forstå en afgørelse fra kommunen,
- rådgive om de formelle klagemuligheder og evt. hjælpe med at klage,
- facilitere møder for at støtte dialogen mellem kommunen og borgeren og mediere, hvis dialogen er gået i hårdknude,

- viderebringe borgernes eventuelle forslag til forbedringer af borgerbetjeningen.

ÅRETS AKTIVITETER

Borgergiverens aktiviteter skaber i løbet af året løbende læring for Faaborg-Midtfyn kommune. Borgerrådgiveren bestræber sig på at holde fokus på borgerens perspektiv ved at lytte efter, om borgerne oplever at blive mødet med en saglig, gennemskuelig, forståelig, faglig og venlig tilgang, når de samarbejder med kommunen.

DEN LØBENDE DIALOG MED ORGANISATIONEN

Faaborg-Midtfyn er organiseret i fem fagområder, der alle har direkte borgerkontakt.

De fem områder er; 1) By, land og kultur, 2) Opvækst og læring, 3) Arbejdsmarked, 4) Socialområdet, 5) Sundhed og Ældre.

En del af de henvendelser, der kommer til borgerrådgiveren, giver anledning til dialog eller videreformidling til fagområderne. I 2024 har der været dialog med eller videreformidling til fagområderne i 15 pct af henvendelserne svarende til 32 henvendelser ud af de 217.

Det betyder, at der løbende sker læring og forbedring i organisationen. Den dialogbaserede tilgang opleves af borgerne som tillidsskabende, og tilbagemeldingerne fra borgerne er, at der skabes en ny forståelse og retning i sagen eller i samarbejdet.

OPLÆG

Borgerrådgiveren har i 2024 holdt to oplæg. Det ene med udgangspunkt i en konkret sag, som har forløbet over lang tid, og hvor der ikke var fremdrift. Oplægget blev holdt for to medarbejdere og en teamleder og

handlede om *“følgevirkninger af omsorgssvigt og unges beskyttelsesstrategier”*. Oplægget blev sat i gang efter aftale med borgeren, der oplevede sit forløb som *“at køre i ring uden mål og retning”*.

Ud over teamleder og medarbejdere i forvaltningen, gav borgerrådgiveren ligeledes borgeren en kort introduktion til følgevirkningerne af omsorgssvigt således, at både medarbejder, teamleder og borger fik fælles viden og dermed mulighed for et nyt afsæt i sagen.

Det andet oplæg blev holdt i samarbejde med Socialchefen på en temadag *“Sammen om FMK 2030”* i efteråret, hvor Socialchefen faciliterede en workshop. Borgerrådgiver bidrog med et refleksionsoplæg om kommunikation ud fra de tilbagemeldinger, som borgerne har indviet borgerrådgiveren i.

SYNLIGHED

Borgerrådgiveren har i 2024 deltaget i præsentationsmøder i kommunens Handicapråd, Ældre sagen og i Huset i Faaborg.

Borgerrådgiveren har også været på besøg i de forskellige fagområder for at hilse på og præsentere sig. Dette har været prioriteret for som nytiltrådt borgerrådgiver at lære de kommunale samarbejdspartnere at kende.

INTERNE MØDER OG SPARRING

Der har været afholdt 11 sparringsmøder internt i Faaborg-Midtfyn Kommune på foranledning af tidligere eller nuværende borgerrådgiver. Sparringsmøderne har haft forskellige temaer fx dialog med borgere med en traumetilstand, rådgivning i sager hvor samarbejdet er gået i hårdknude, rådgivning om GDPR, sparring på aktindsigtssager fra fagsystemet NEXUS, så der ikke medsendes historik til borgerne mm.

DELTAGELSE I NETVÆRK

Borgerrådgiveren deltager årligt i et nationalt seminar for borgerrådgivere. Her sættes der fokus på faglige udfordringer, ny lovgivning og samarbejdet med Ombudsmandsinstitutionen.

Derudover er der deltagelse i både det fynske netværk af borgerrådgiver samt deltagelse i et nationalt netværk af borgerrådgivere.

ÅRETS EMNER

En del af borgerrådgiverens opgave er at lytte til de mange henvendelser fra borgerne og få øje på, hvilke udfordringer, der springer i øjnene. De emner, der nævnes nedenfor, er de udfordringer, som borgerrådgiveren særligt har fået øje på i 2024.

FORSTÅELIGE AFGØRELSE

Der har været flere eksempler fra fagområderne Social, Sundhed og Ældre samt By, Land og Kultur, hvor borgerne har kontaktet borgerrådgiveren, fordi de ikke forstår de afgørelser, som de har modtaget.

Når der kommunikeres en afgørelse, som borgeren ikke kan forstå, og hvor borgeren finder det nødvendigt at ringe for at få afgørelsen forklaret, kan det skabe utryghed hos borgerne.

Forståelse af afgørelserne har særligt drejet sig om ordvalget, som kan blive for indforstået eller som en borger siger, "*de bruger systemord*".

Kommune og borger forstår ordene og begreberne forskelligt. Det kan f.eks. være en forklaring af ordene "*varig*" eller "*særlig vanskeligt stillet*" eller fx "*indgribende i din daglige tilværelse*", "*rehabiliterende*", "*kortvarig*" eller "*frivillig aftale*".

Det er i afgørelsen, at sagsbehandleren har mulighed for at vise borgeren, at denne er blevet hørt og forstået, hvorfor det er afgørende, at der bruges et ordvalg som læner sig op ad hverdagssproget. Det er medvirkende til at styrke tilliden til kommunen, at man forstår, hvad der står i afgørelserne og tydeligt kan gennemskue, hvad der er lagt særlig vægt på og hvorfor.

ANBEFALING

- Brug hverdagssprog
- Forklar ordene og kom med eksempler.
- Fremhæv gerne afgørelsens budskab i en kasse som noget af det første.
- Hav gerne dialog med borgeren forud for at afgørelsen sendes.
- Efterprøv sammenhængen i afgørelsen; *den røde tråd skal kunne fortælles i få sætninger.*

SAGSOPLYSNING

Forudsætningen for en rigtig afgørelse er, at de nødvendige oplysninger er til stede. Det er kommunens ansvar at sikre, at alle relevante oplysninger er hentet indenfor en *rimelig tidsramme og hurtigst muligt*.

"Rimelig tidsramme" er en konkret, objektiv vurdering ud fra sagens/forløbets art, kompleksitet, betydning for parten mv. Dog skal det være tydeligt for borgerne, hvilke skridt sagen eller forløbet giver anledning til således, at borgerne kan se vejen for sig. Dette er med til at øge tilliden til kommunen.

I flere af henvendelserne fra fagområdet Arbejdsmarked i 2024 har temaet være et spørgsmål om, hvornår nok er nok i sagsoplysningen set i lyset af en *rimelig tidsramme og hurtigst muligt*.

Borgerne har henvendt sig med spørgsmål såsom: Kan sagerne efter lange forløb stadig mangle oplysninger? Går der noget tabt, fordi der

har været adskillige sagsbehandlerskift undervejs? Hvad har man overset, siden forløbet trækker ud?

Borgerrådgiveren har på vegne af borgerne rejst dialogen i nogle af sagerne, hvor fx et jobafklaringsforløb har været udover en *rimelig tidsramme*, eller i sager om langvarige kontanthjælpsforløb, hvor borgerne henvender sig, fordi de *“føler sig kørt fast i systemet”*.

Ved at sikre, at sager/forløb behandles hurtigt og effektivt, styrker man borgernes tillid til det offentlige system og dets evne til at imødekomme borgernes behov.

ANBEFALING

- At der sættes fokus på, at der ikke sker slip af oplysninger ved (gentagne) sagsbehandlerskift.
- At sikre at retningslinjer til sagsoplysning er konkrete og synlige for både medarbejdere og borgere.
- At der er konsensus om, hvad en *rimelig tidsramme og hurtigst muligt* betyder.

SAMARBEJDET MED KOMMUNEN

Den service, som medarbejderne i Faaborg-Midtfyn Kommune leverer hver dag, har to elementer i sig; *selve ydelsen og selve oplevelsen af mødet eller samarbejdet med kommunen*.

Oplevelsen af mødet med kommunen er alle de indtryk, som borgerne står tilbage med efter henvendelse eller samarbejde med kommunen. Det, borgeren husker, er *stemningen*, eller hvordan den anden fik dem til at føle.

I relation til emnet *“samarbejdet med kommune”* har der været henvendelser fra alle fem fagområder; By, Land og Kultur, Arbejdsmarkedet, Socialområdet, Opvækst og læring samt Sundhed og Ældre.

Her kan udfordringen være, at borger og kommune vurderer samarbejdet forskelligt. Kommunen har typisk øjnene rettet mod

fagligheden, sagens kerne og selve ydelsen, hvorimod borgeren også forholder sig til oplevelsen med samarbejdet. Ofte har borgerne ikke indblik i det arbejde, der ligger bag løsningen af det problem, som borgeren har henvendt sig om.

Medarbejderne er eksperterne. Borgerne har ikke altid forudsætningerne for at vurdere og forholde sig til svaret. Borgerne ønsker blot at få løst et problem eller få svar på et spørgsmål. At mødet med kommunen blev hjælpsomt for dem.

Hvis man bliver hørt og forstået, er der større chance for, at man oplever retfærdighed. En del borgere er ikke optaget af regler og hvilken paragraf, der ligger til grund for afgørelsen. De kan godt acceptere en afgørelse, som ikke er i deres favør, hvis de oplever, at processen er forståelig og opleves som retfærdig.

Vejen hen til en afgørelse (samarbejdsprocessen) er vigtig for både retssikkerheden og retfærdighedsfølelsen. Borgeren skal kunne forstå, hvordan sagsbehandleren er kommet frem til resultatet (procesforståelse).

Der er et potentiale for Faaborg-Midtfyn kommune i at arbejde mere systematisk med at skabe et overblik over sagsbehandlingsprocessen, så der opnås en forståelse for de enkelte sagsbehandlingsskridt hos borgerne.

En gennemskuelig beslutningsproces har stor betydning for, at borgerne føler sig trygge ved resultatet.

ANBEFALING

- At borgerrådgiveren udarbejder et refleksionsoplæg til fagområderne, der omhandler en styrket procesforståelse og procesformidling til borgerne.

VEJLEDNINGSPLIGTEN

Offentligt ansatte har både en vejledende pligt, når borgere **uden en sag** i kommunen søger information, men de har også en pligt til at give en helhedsorienteret vejledning, når borgeren **har en sag**. Kommunens vejledningspligt er gældende i hele sagsforløbet.

Hovedparten af de 79 vejledningssager, som borgerrådgiveren har haft, har været vedrørende borgere, der **har en sag** i kommunen. Flest fra fagområderne Arbejdsmarked og Socialområdet.

Her fremhæver nogle borgerne, at de ikke mener, at de er vejledt i, om der findes andre eller flere muligheder i lovgivningen i relation til deres sag. Det er usikkerheden om, hvorvidt de har fået tilstrækkelig information, som får dem til at henvende sig til borgerrådgiveren.

Det kan sagtens være, at medarbejderne har vejledt men, at borgerne ikke har forstået det. Lidt skarp sat op, kan man sige, at:

Kommunen har vejledt, når borgerne har forstået budskabet - ikke når medarbejderen har sagt det.

Der stilles ikke særlige krav til vejlednings form, men det har stor betydning for forståelsen af den vejledning, som man modtager, at netop formen er tilpasse borgernes ressourcer.

Vejledningspligten er afgørende for, om borgerne får den rette hjælp og støtte. Borgerne kender ikke til alle lovgivningens muligheder, og derfor er det vigtigt, at den enkelte medarbejder kan give en helhedsorienteret vejledning, så borgerne får det, som de har et retskrav på.

Lovgrundlaget definerer bla. at formålet med vejledningspligten er at imødekomme borgerens informationsbehov, og undgå at borgerne grundet manglende viden ikke får den rette hjælp og støtte.

Kommunen skal være **helhedsorienteret i sin vejledning** og tage højde for muligheder for støtte efter den samlede lovgivning.

- Borgerrådgiverens forslag er, at vejledningspligten temasættes på fx afdelingsmøder i 2025.

Både hvordan man sikrer sig, at borgerne har forstået vejledningen samt et særligt fokus på den helhedsorienterede vejledning i afgørelsessager.

BORGERNÆRE BESLUTNINGER

Det har stor betydning for borgerne, at den enkelte sagsbehandler opleves som en samarbejdspartner man kan have tillid til. Flere borgere har fortalt om utryghed i samarbejdet, da de oplever, at handlefriheden og fagligheden hos sagsbehandlerne er blevet mere snæver. Borgerne fortæller, at sagsbehandlerne ofte i samarbejdet meddeler, at de har lyttet og vil tage borgernes synspunkter og ønsker "*med tilbage*". I nogle af sagerne oplever borgerne, at sagsbehandlerne får en meddelerrolle frem for at være en samarbejdspartner. De oplever, at beslutningerne rykker længere væk, og at sagsbehandlerne kan gemme sig bag udsagn som "*det siger ledelsen*" eller "*det bruger vi ikke her*". Der kan være en risiko for, at der sker en langsommelighed i processen, hvis alt skal tages med tilbage, og hvor de faglige tanker bliver usynlige for borgerne. Der kan også være en risiko for, at sagsbehandlerne stopper med at være behjælpelig med at finde på løsninger og se muligheder, da de kan bremses af kulturen om "*at tage tingene med tilbage*".

Hvis der skal tages vigtige beslutninger i borgerens sag, foretrækker borgerne selv at være til stede.

Set fra et borgerperspektiv giver det flere fordele;

- en større gennemsigtighed i beslutningsprocessen,
- man kan tage dialogen om uenighed på mødet forud for beslutningen samt
- kortere beslutningsgange.

Råderummet til at tage ansvar sammen med borgeren skal være tydeligt i samarbejdet, og borgerne giver udtryk for, at de foretrækker, at der sker tidlig inddragelse i egen sag og at inddragelsen sker på måder,

som opleves som relevante for dem.

Anbefaling

- At der afholdes beslutningsmøder med alle involverede inkl. borger, sagsbehandler og leder/fagkonsulent.

På den måde sikres, at borgerne sidder med ved bordet, når der skal træffes vigtige beslutninger i relation til den enkeltes sag.

OPFØLGNING TILSYNSSAG

Som nævnt i indledningen kan borgerrådgiveren i enkelte tilfælde selv beslutte at foretage nærmere undersøgelser af et udvalgt sagsområde.

Faaborg-Midtfyn Kommunes tidligere borgerrådgiver iværksatte en tilsynsundersøgelse i november 2023 omhandlende støtte til køb af bil jf. SEL §114. Fokus var at undersøge, om sagsbehandlingen efterlevede gængse krav i både forvaltningsloven, offentlighedsloven og god forvaltningsskik.

Området har fulgt anbefalingerne som var:

- At fagkoordinator skulle planlægge og afholde undervisning for sagsbehandlerne i første kvartal af 2024. Indhold: Offentlighedsloven og Nexus.
- At fagkoordinator skulle gennemføre audit på 10 tilfældigt udvalgte sager mhp. kontrol/læring af korrekt dokumentation. Resultatet af den gennemførte audit skulle efterfølgende fremlægges på et personalemøde.

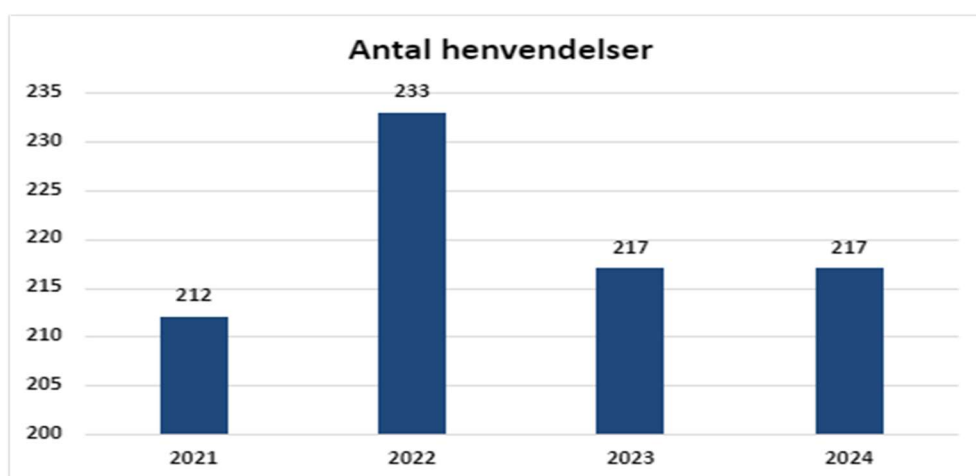
Den planlagte undervisning blev gennemført den 15. maj 2024. Undervisningen havde fokus på sagsgange i Nexus, journalisering og notatpligt.

Fagkoordinatoren gennemførte i perioden fra 24.09 til 27.09.2024 audit på 11 bilsager, hvoraf 3 ikke var afsluttet på det pågældende tidspunkt. 1 sag var afsluttet inden sagsbehandlerne havde gennemført undervisningsforløbet.

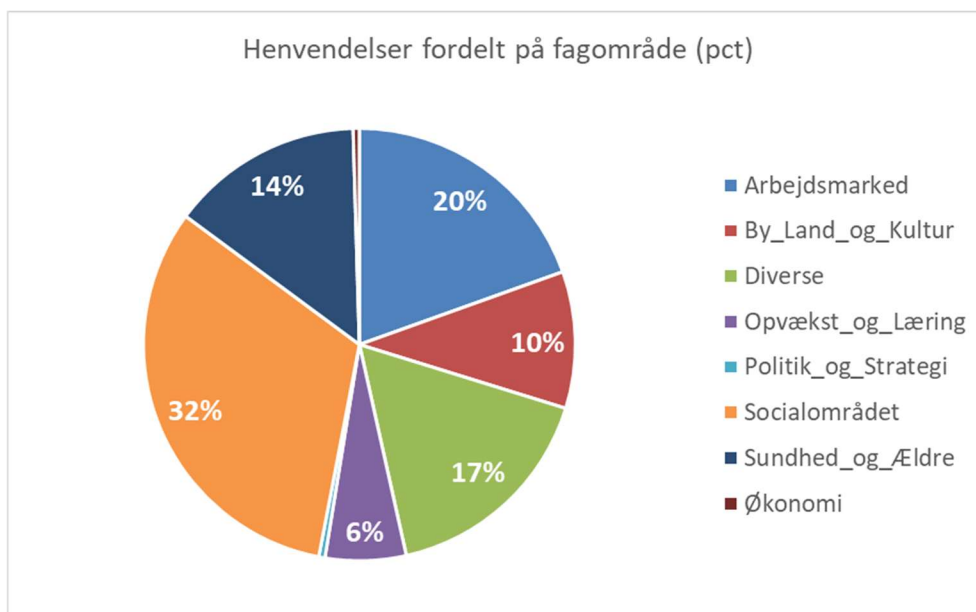
FUNKTIONEN I TAL

Der har som nævnt været 217 henvendelser i 2024. En borger kan være anonymt registreret med flere henvendelser, da hvert emne får sin egen registrering. Nedenfor ses at henvendelserne ligger stabilt på lidt over 200 henvendelser de seneste år.

Antal henvendelse for årene 2021-2024



Hvis vi kigger ind i, hvordan de 217 henvendelser fordeler sig på de forskellige fagområder, ser det således ud:



De 217 henvendelser bliver i borgerrådgiverens registrering delt i to hovedkategorier henholdsvis *klager* og *andre*. Dette gøres for at sikre, at der i alle sager, der indeholder et klagepunkt, sker læring i organisationen.

De 217 henvendelser fordeler sig i de to hovedkategorier som følgende:

Henvendelsernes art	Antal
Klager	80
Andre	137
I alt	217

Til sammenligning var der i 2023 87 klager.

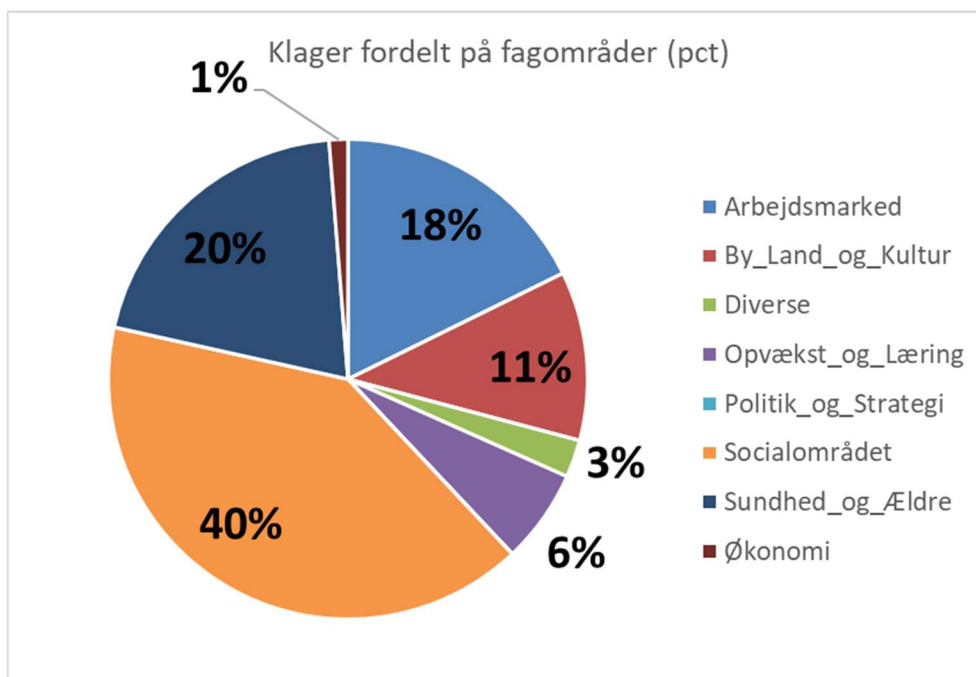
Andre henvendelser kan fx være vejledning og vejvisning.

Klager kan fx være klage over en afgørelse og ønske om hjælp til klageproces eller klage over sagsbehandlingen eller processen frem mod en afgørelse. Herefter registreres alle henvendelserne i relation til, hvad henvendelsen giver anledning til hos borgerrådgiveren.

Henvendelser fordelt på borgerrådgiverens behandling af henholdsvis *klager og andre*.

	Antal henvendelsens art
Andre	137
Vejledning	79
Vejvisning	43
Videreformidlet fagområde	15
Klage	80
Afvist	7
Hjælp til klageproces	32
Løst ved borgerrådgiveren	24
Styrket dialog	17
Hovedtotal	217

Hvis vi dykker ned i de 80 klager, så fordeler de sig på følgende fagområder:



Diverse dækker over henvendelser fra borgere med sager eller spørgsmål, som ikke vedrører kommunen, men f.eks. vedrører Udbetaling Danmark, Familieretshuset, Ankestyrelsen, politiet eller en privat tvist. Der har været 37 henvendelser af denne art svarende til 17 pct.

Socialområdet tegner sig for en betydelig del af klagerregistreringerne i 2024 (40 pct). Det svarer i antal til 32 klagehenvendelser på Socialområdet. Det er en stigning på 17 pct i forhold til 2023.

Der er ikke en entydig forklaring på stigningen, idet der ikke er et enkelt område eller emne, der danner et mønster. Det skal dog bemærkes, at Faaborg-Midtfyn Kommune i 2022 deltog i et KL-projekt, hvor der blev set på antallet af afgørelser. Antallet af borgerhenvendelser og antallet af afgørelser er siden da steget.

Borgerrådgiveren har udover den generelle stigning i antallet af henvendelser også nogle hypoteser som kan være medforklarende på stigningen på Socialområdet.

Fx har borgerrådgiveren indtryk af, at borgerrådgiverfunktion er særdeles velkendt på socialområdet. Borgerne fortæller om Facebook grupper omkring ny lovgivning som fx Barnets lov, der trådte i kraft 1.

januar 2024 og andre informationskanaler, hvor budskabet om funktionen spredtes. Det er også borgerrådgiverens opfattelse, at Socialområdet selv rækker ud og henviser til funktionen. Nogle borgere er også henvist fra det politiske niveau i kommunen, hvilket også er med til at sprede kendskabet til funktionen.

Socialområdet har en større kompleksitet end de andre fagområder i kommunen. Der er mange hensyn, der skal afvejes i sagerne, og det er et område med et højt frustrationsniveau.

Når man dykker ned i tallene, så er 16 klagehenvendelser løst ved borgerrådgiveren, hvilket betyder, at der er lyttet til et klagepunkt, men henvendelse har ikke har givet anledning til yderligere fra borgerrådgiverens side. En del af disse har omhandlet en stramning af visitationsprocessen og skal ses i sammenhæng med et af årets emner, se afsnittet om "*borgernære beslutninger*", som tidligere beskrevet i denne årsberetning.

Derudover er der tre af henvendelserne, der er afvist. Enten fordi borgerne ikke er vendt tilbage, eller fordi borger har valgt en privat socialrådgiver til at hjælpe med klageprocessen.

Herefter er der 13 henvendelser tilbage, hvor borgerrådgiveren har hjulpet med klageprocessen, og i nogle af henvendelserne været i kontakt med Socialområdet for at styrke dialogen.

Der er ikke et entydigt mønster i de emner, som har været gældende i de 13 klager. Det er derfor svært at pege på et udviklingsområde, udover de emner, der allerede er nævnt i denne årsberetning.

Der er dog løbende draget læring af klagesagerne i en konstruktiv dialog, og der er ikke fundet belæg for at rejse tilsynssager eller mere formelle undersøgelser af et område.

By, Land og Kultur tegner sig for 11 pct af klagerne, hvor de i 2023 kun tegnede sig for 5 pct. Der har i 2024 været en opmærksomhed på at få flere til at bruge borgerrådgiverfunktionen. Det bliver derfor interessant at se, om der fortsat er indikationer på, at borgerrådgiverfunktionen bliver mere kendt og brugt i det kommende år.

Sundhed og Ældre ligger nogenlunde på niveau med 20 pct. af klagerne i 2024 mod 24 pct i 2023.

Opvækst og Læring tegnede sig for 12 pct af klager i 2023 og kun 6 pct af klagerne i 2024, hvilket svarer til fem klager.

Arbejdsmarked tegner sig for 18 pct. af klagerne (27 pct. i 2023), hvilket må siges at være et lavt tal set i lyset af, at det er et område med omfattende borgerkontakt.

En hypotese om faldet i antallet af klager er, at Arbejdsmarked gennem flere år har arbejdet målrettet med at skabe det gode møde med borgerne, hvor dialog og kommunikation er kerneelementer.

Arbejdsmarked har arbejdet med:

- Hurtig og effektiv respons til borgerne
- Åben og konstruktiv dialog med borgerne
- Fokus på kulturændring heri blandt en feedback kultur, hvor man kontinuerlig spørger til borgernes meninger om mødet og dialogen med Arbejdsmarked

Målet er, at alle borgere og virksomheder oplever, at mødet, samarbejdet eller indsatsen fra kommunen skaber værdi og er båret af tillid til kommunen.

FOKUSPUNKT I 2025

DE UDSATTE

I Faaborg-Midtfyn Kommune har meget få af de 217 henvendelser i 2024 været fra mennesker i social udsathed. Borgerrådgiveren vil derfor i 2025 have et særligt fokus på at udbrede kendskabet og tilgængeligheden til borgerrådgiverfunktionen for mennesker i udsatte positioner.

I 2020 udgav Rådet for Socialt Udsatte en rapport om socialt udsattes brug af klagesystemet. I følge Rådet for Socialt Udsatte har socialt

udsatte grupper svært ved at gøre brug af deres rettigheder, når de samarbejder med en kommune. Der er mange barrierer fx misbrug, ustabil hverdag osv.

Se rapporten fra Rådet for Socialt Udsatte "Socialt udsattes brug af klagesystemet" : [Socialt udsatte mennesker klager for lidt - og det går ud over deres retssikkerhed | Rådet for Socialt Udsatte](#)