

# Borgerrådsgiverens beretning

## 1. december 2021 – 31. december 2022



Ved Anne Lund Petersen  
Borgerrådsgiver i Tønder Kommune

## Indhold

Indledning .....	3
Læsevejledning .....	3
Borgerrådgiverens funktion og rammer .....	3
Borgerrådgiverens bidrag til organisatorisk læring i Tønder Kommune.....	4
Modtagelsen af borgerrådgiverens beretning 2021 .....	4
Opfølgning på borgerrådgiverens anbefalinger.....	5
Overblik over henvendelser til borgerrådgiveren fra 1. december 2021 til 31. december 2022.....	6
Opdeling i typer af henvendelser .....	6
Vejledning og støtte .....	7
Vejvisning .....	8
Hjælp til klageproces.....	8
Videreformidlet til fagområde.....	9
Interne henvendelser .....	9
Fordeling af henvendelser på direktørområder.....	9
Borgerrådgiverens anbefalinger .....	11
Anbefaling 1: Øget fokus på tværgående samarbejde og dialog .....	11
Anbefaling 2: Fortsat fokus på øget inddragelse af borgere i eget forløb .....	11
Anbefaling 3: Overvej muligheden for at oprette et kommunalt tilbud om økonomisk rådgivning til pressede familier.....	12

## Indledning

Borgerrådgiveren skal hvert år udarbejde en beretning til Økonomiudvalget, som efterfølgende sendes til Kommunalbestyrelsen til orientering. Denne beretning dækker perioden fra 1. december 2021 til 31. december 2022 og er min anden som borgerrådgiver i Tønder Kommune siden min ansættelse 1. juni 2021.

Beretningen dækker dog ikke perioden fra 15. september til 26. oktober 2022, hvor jeg var på orlov, og borgerrådgiverfunktionen derfor var midlertidigt lukket ned.

Det fremgår af borgerrådgiverens vedtægt:

”I årsberetningen redegør borgerrådgiveren for sin virksomhed og påpeger eventuelle forhold, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling og betjening. Beskrivelsen af sådanne forhold ledsages af konkrete anbefalinger fra borgerrådgiveren.”

I denne beretning vil jeg derfor redegøre for antallet af henvendelser til borgerrådgiveren i ovennævnte periode samt inddele henvendelserne i kategorier og komme med eksempler på henvendelsernes indhold. En analyse af disse data samt mine generelle observationer i dagligdagen og løbende dialog med forvaltningen danner grundlag for borgerrådgiverens anbefalinger.

Det er vigtigt at pointere, at jeg som borgerrådgiver ikke udtaler mig om den generelle borgertilfredshed, da jeg i sagens natur hovedsageligt modtager henvendelser fra borgere, der i et eller andet omfang er utilfredse, frustrerede eller forvirrede i mødet med kommunen. Det beder jeg læseren om at have i bagehovedet under læsningen af denne beretning.

## Læsevejledning

Jeg vil indlede beretningen med kort at opridsse de særlige rammer for borgerrådgiverfunktionen. Herefter følger et kort tilbageblik på året, der er gået med eksempler på, hvordan jeg oplevede, at den sidste beretning blev brugt som afsæt for en konstruktiv dialog med forvaltningen om organisatorisk læring.

Jeg vil i den forbindelse også følge op på de anbefalinger, der fremgik af borgerrådgiverens beretning for perioden juni – december 2021 og komme med eksempler på, hvordan jeg som borgerrådgiver har haft mulighed for at understøtte forbedringsarbejdet.

Herefter følger et overblik over henvendelser til borgerrådgiveren siden sidste beretning. Beretningen afsluttes med borgerrådgiverens nuværende anbefalinger til fokuspunkter i forhold til mulig forbedring af den kommunale service og borgerbetjening.

## Borgerrådgiverens funktion og rammer

Ifølge vedtægt for Tønder Kommunes borgerrådgiver er formålet med borgerrådgiverfunktion at bidrage til at forbedre kommunens dialog med borgerne og sagsgangene i forbindelse med klager. Borgerrådgiveren er ansat af Kommunalbestyrelsen og refererer til Økonomiudvalget, men fungerer i udøvelsen af sit hverv uafhængigt af Tønder Kommunes stående udvalg, borgmesteren og forvaltningen.

Borgerrådgiveren kan fx hjælpe borgere og virksomheder med at:

- Forstå afgørelser, e-mails og breve fra kommunen
- Finde vej i den kommunale organisation
- Tilbyde mægling i konfliktsituationer mellem forvaltning og borger
- Finde vej i klagesystemet

- Behandle klager over kommunens sagsbehandling, herunder sagsbehandlingstid, personalets optræden, medarbejdernes betjening af borgerne etc.

Borgerrådgiveren kan ikke ændre en konkret afgørelse eller tage stilling til det faglige indhold i en beslutning.

Der er afsat 19 timer om ugen til borgerrådgiverfunktionen i Tønder Kommune. For borgerne betyder det, at borgerrådgiveren kan træffes tirsdag, onsdag og torsdag mellem kl. 9 og 15.

Borgerrådgiverfunktionen har sin egen side med informationer og kontaktoplysninger på kommunens hjemmeside. Det er muligt at gøre brug af borgerrådgiveren på mail, telefon eller ved at aftale et fysisk møde på rådhuset, det nærmeste bibliotek eller hjemme hos borgeren.

Når borgerrådgiveren holder ferie, er på kursus eller lignende fremgår det af hjemmeside, autosvar og telefonsvarer, hvornår borgerrådgiveren igen er tilgængelig.

Det er mit indtryk, at borgerne generelt er glade for muligheden for at kontakte borgerrådgiveren for uvildig rådgivning. Nogle borgere har en forhåbning om, at jeg kan ændre en beslutning, der er truffet i deres sag eller sørge for, at der sker en bestemt udvikling. Det er ikke inden for rammerne af borgerrådgiverfunktionen, og jeg gør mig derfor umage for at forventningsafstemme sammen med borgeren i forhold til, hvad jeg kan hjælpe med.

En del af de borgere, der henvender sig, giver udtryk for, at de ikke vidste, at borgerrådgiverfunktionen eksisterede, før de hørte om det fra andre – fx fra en medarbejder i kommunen.

Det giver mig anledning til at overveje, om jeg og Tønder Kommune kan gøre mere for at synliggøre muligheden for at kontakte borgerrådgiveren over for borgerne, foreningerne og erhvervslivet.

## Borgerrådgiverens bidrag til organisatorisk læring i Tønder Kommune

Vedtægten for borgerrådgiveren i Tønder Kommune angiver følgende:

”Anbefalingerne i årsberetningen samt borgerrådgiverens løbende sparring og rådgivning til fagchefer og direktion indebærer, at klager kan bruges konstruktivt til at skabe organisatorisk læring samt forbedre og kvalificere sagsbehandlingen og betjeningen fremadrettet.”

Jeg har generelt et godt samarbejde og en løbende dialog med forvaltningen på alle niveauer og oplever stor lydhørhed og interesse for at inddrage borgerrådgiverens observationer og anbefalinger i det løbende forbedringsarbejde i Tønder Kommune. Jeg er meget opmærksom på vigtigheden af rollen som sparringspartner for forvaltningen i forhold til at omsætte konkrete borgeroplevelser til organisatorisk læring og dermed generelle forbedringer for alle borgere. Derfor er jeg også meget glad for, at Tønder Kommune i foråret 2022 valgte af afsætte fem ugentlige timer, som jeg som borgerrådgiver kan bruge på arbejdet med organisatorisk læring og på at understøtte områder i at implementere diverse forbedringstiltag. Det er reelt det, der muliggør et løbende og vedholdende fokus på denne vigtige opgave, da de 19 timer, borgerrådgiveren i udgangspunktet har til rådighed, hurtigt er brugt på borgerhenvendelser, erfamøder i de landsdækkende og regionale borgerrådgivernetværk samt administration og registrering.

### Modtagelsen af borgerrådgiverens beretning 2021

Efter den politiske behandling af borgerrådgiverens beretning og en orientering til direktionen om beretningens hovedpointer og anbefalinger i december 2021 startede jeg det nye år ud med at blive inviteret til at fremlægge hovedpointerne i min beretning på fagchefmøder for de daværende

fagchefområder Sundhed, Kultur og Udvikling, Børn Unge og Social samt Teknik, Klima og Beskæftigelse. På møderne redegjorde jeg for borgerhenvendelserne på de forskellige områder og kunne derved viderebringe min viden til brug for organisatorisk læring.

Det var en meget positiv oplevelse at blive inviteret ind på fagchefmøderne, hvor jeg på alle områder blev mødt med oprigtig nysgerrighed på borgernes oplevelser i mødet med de forskellige områder. Møderne gav mulighed for at gå i dybden med borgeroplevelser på de forskellige områder og førte til konstruktive dialoger om mulige forbedringstiltag. Min deltagelse på fagchefmøderne førte til, at jeg efterfølgende blev inviteret til dialogmøder på afdelingsniveau – blandt andet blev jeg inviteret med til et ledermøde hos Børn, Familie og Ungeindsatsen under overskriften ”læringsrum,” hvor læring blev udtaget af en samlet analyse af de konkrete borgeroplevelser på området. Ledelsen inviterede mig efterfølgende til at fremlægge mine hovedpointer på et personalemøde for Børn og Familie, hvor jeg havde lejlighed til at erfaringsudveksle med personalet, hvilket var meget berigende og meningsfuldt set fra min stol. Ligeledes har jeg været inviteret med på både leder- og personale- og projektmøder på Arbejdsmarkedsområdet i årets løb, hvilket også har været en meget positiv oplevelse, hvor jeg har kunnet bidrage med min viden i udviklingen af forbedringstiltag.

Jeg stiller mig derfor meget gerne til rådighed for en lignende proces i kølvandet på denne beretning.

### Opfølgning på borgerrådgiverens anbefalinger

I borgerrådgiverens beretning for 1.juni – 1.december 2021 gav borgernes henvendelser og mit daglige virke mig anledning til at viderebringe følgende opmærksomhedspunkter:

- God forvaltningsskik: sagsbehandlingstid, opfølgning og tilbagemelding til borgeren
- Tilbageholdenhed over for at kommunikere mundtligt med borgerne
- Vejledningspligten: Kan vi holde borgerne mere i hånden på tværs?
- Forvaltningens kommunikation kan være svær at forstå

Nedenfor vil jeg nævne eksempler på udviklingstiltag, som jeg som borgerrådgiver i årets løb har været inviteret med til at understøtte eller bidrage til:

- Workshop om metoden Styrket Borgerkontakt for alle medarbejdere hos Kultur, Frivillighed og Sundhed
- Mødefacilitering af brainstormmøder hos Sygedagpengeafdelingen om konkrete forbedringstiltag i den mundtlige og skriftlige kommunikation med borgerne
- Samarbejde med kommunens samskabelseskonsulent om en workshoprække for alle medarbejdere og ledere på direktørområdet Teknik, Klima og Beskæftigelse – herunder introduktion til metoden Styrket Borgerkontakt
- Sparringspartner i projekt i Arbejdsmarkedsafdelingen om at udvikle et værktøj/guide til at sikre øget samskabelse i borgerforløb med inspiration fra metoden Styrket Borgerkontakt
- ”Læringsrum” med ledelsen for Børn, Familie og Ungeindsatsen

Jeg er meget glad for at være blevet inviteret til at bidrage til ovenstående tiltag, som jeg vurderer er meget relevante indsatser i bestræbelserne på at forbedre den generelle borgerbetjening og kvaliteten af borgerforløb i Tønder Kommune.

Generelt oplever jeg, at der på mange forskellige måder bliver arbejdet målrettet med ovenstående opmærksomhedspunkter i områderne. Fx via udvikling og implementering af forskellige værktøjer til øget inddragelse i forløb for borgere uden for arbejdsmarkedet og tilbuddet Helhedsorienteret indsats for sårbare familier med tværgående udfordringer.

## Overblik over henvendelser til borgerrådgiveren fra 1. december 2021 til 31. december 2022

Jeg har i alt registreret 97 henvendelser til borgerrådgiveren i Tønder Kommune i perioden fra 1. december 2021 til 31. december 2022. Det skal i den forbindelse dog nævnes, at borgerrådgiverfunktionen har været på lavt blus fra sommerferien frem til midten af september og helt lukket ned fra midten af september til slutningen af oktober, da jeg har været fraværende med henholdsvis delvis og fuld tabt arbejdsfortjeneste i de perioder. Det er min vurdering, at det har betydet et færre antal henvendelser til borgerrådgiveren, end hvis funktionen havde været fuldt til rådighed i hele perioden.

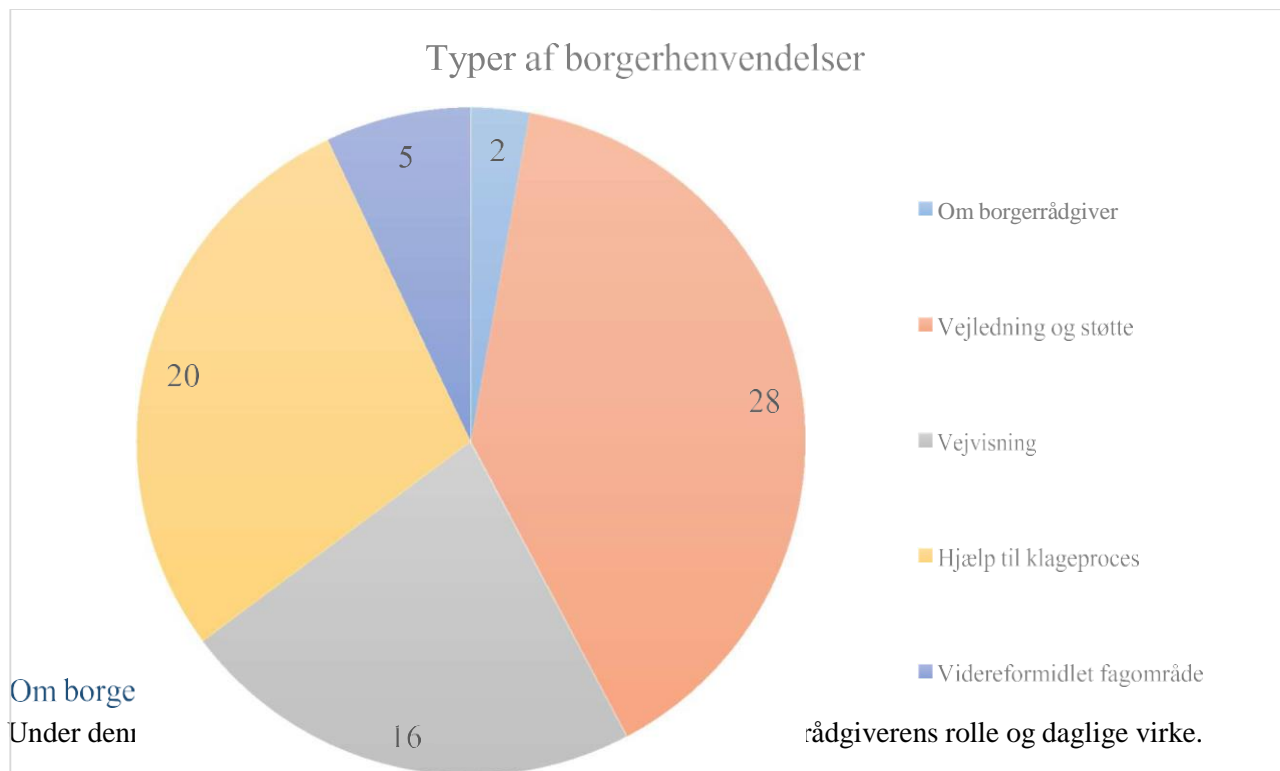
Generelt oplever jeg en jævn strøm af henvendelser til borgerrådgiveren i et omfang, der gør, at jeg for det meste kan svare borgerne inden for få dage, som er min målsætning, men som også betyder, at jeg af og til må prioritere visse opgaver frem for andre. Fx har jeg måttet udsætte mit ønske om at lave en tilfredshedsundersøgelse blandt borgere, der henvender sig til borgerrådgiveren, fordi jeg i en situation med tidsnød følte mig nødsaget til at prioritere de borgerhenvendelser, der kom ind til borgerrådgiveren. Jeg håber at få mulighed for at gennemføre undersøgelsen inden næste beretning.

### Opdeling i typer af henvendelser

Nedenstående overblik over antal og typer af henvendelser er baseret på den første kontakt mellem en borger og borgerrådgiveren. En henvendelse kan således godt munde ud i flere telefonsamtaler eller møder – fx mellem borgerrådgiver og borger, men det kan også være dialogmøder med flere parter eller planlagte møder mellem borger og forvaltning, hvor borgerrådgiveren deltager efter aftale med sagsbehandler og borger.

Henvendelserne til borgerrådgiveren fordeler sig på 71 borgerhenvendelser og 26 interne henvendelser fra medarbejdere og ledere i Tønder Kommune.

Borgerhenvendelserne kan inddeles i følgende kategorier og fordeler sig således:



Eksempler på henvendelser under denne kategori:

- Foreninger, udvalg, råd mm. henvender sig for at høre om muligheden for at bestille et oplæg fra borgerrådgiveren til et møde, en generalforsamling eller lignende.
- Professionelle partsrepræsentanter, der ønsker en dialog med borgerrådgiveren.

Fx blev jeg af formanden for kontaktrådet inviteret til at holde et oplæg om borgerrådgiverfunktionen på et møde for de pårørende til beboere på Løgumgård, Rosenvænget og Kastaniebo 15. juni 2022.

### Vejledning og støtte

Denne type henvendelser er kendetegnet ved, at borgerne efterspørger vejledning vedrørende konkrete spørgsmål til regler, sagsbehandling, muligheder for støtte og hjælp mm. Mange efterspørger også støtte i mødet med "systemet," fx til møder i forbindelse med jobafklarings- eller ressourceforløb, som kan være overvældende for nogen. Denne typer henvendelser er ofte de mest tidskrævende, da jeg typisk følger borgeren i et stykke tid, til borgeren igen er tryk ved at "klare sig selv" i mødet med systemet. Eksempler på henvendelser under denne kategori:

- Borgere der har svært ved at forstå kommunens eller andre myndigheders afgørelser, sagsbehandling eller mundtlige og skriftlige kommunikation.
- Borgere der ønsker hjælp til at afklare, hvilken hjælp de kan være berettiget til.
- Borgere der har svært ved at gennemskue systemets krav, regler og muligheder – fx på Arbejdsmarkedsområdet.

- Borgere der ikke føler sig tilstrækkeligt inddraget eller har mistet overblikket i et længerevarende forløb, fx jobafklarings- eller ressourceforløb

Min hjælp i disse sager består typisk i at være bindeled mellem forvaltningen og borgerene, koordinere på tværs ved flere involverede afdelinger, yde vejledning og forklare om regler, muligheder og krav samt deltage i møder mellem borger og forvaltning.

Det er især i denne type henvendelser, at jeg oplever, at det gør en forskel for borgerne, at der er mulighed for at kontakte en uvildig borgerrådgiver.

### Vejvisning

Her går henvendelserne typisk på en type hjælp og rådgivning, der ikke umiddelbart hører hjemme under Tønder Kommune.

Eksempler på henvendelser under denne kategori:

- Borgere der efterspørger hjælp, fx krisehjælp efter vold eller brand, økonomisk eller juridisk rådgivning, som ligger uden for kommunens område. Her henviser jeg typisk til frivillige organisationer og tilbud.
- Borgere der oplever udfordringer i mødet med sundhedssystemet og beder om hjælp og rådgivning. Her henviser jeg typisk til patientvejlederen i Region Syddanmark.
- Borgere der oplever udfordringer i mødet med andre myndigheder (ofte tror de, det er kommunens område) – fx Udbetaling Danmark, Gældsstyrelsen eller SKAT. Her henviser jeg til relevant rådgivningsfunktion i pågældende myndighed.

Min hjælp til borgeren består altså her i at undersøge, hvor borgeren skal rette henvendelse for at få den rette hjælp – både i og uden for kommunen.

### Hjælp til klageproces

I denne kategori optræder egentlige klagehenvendelser, spørgsmål til klagemuligheder og klageprocessen samt henvendelser, der er karakteriseret ved, at borgeren er utilfreds med samarbejdet med kommunen og fx føler, at kommunikationen med sagsbehandleren er kørt skævt.

Eksempler på henvendelser under denne kategori:

- Borgere der klager over lang sagsbehandlingstid/svartid
- Borgere der ønsker hjælp til at klage over en afgørelse.
- Borgere der ønsker at klage over sagsbehandlingen eller personalets adfærd.
- Borgere der ønsker hjælp til at klage over anden kommune/myndighed

De 20 henvendelser i denne kategori fordeler sig på følgende områder:

Arbejdsmarked og Kompetencecenter: 4

Teknik og Plan: 2

Pleje og Omsorg: 3

Skoler og dagtilbud: 2

Voksen Social: 1



Børn, Familie og Ungeindsatsen: 6

Andre myndigheder: 2

Jeg oplever, at det kan være en stor hjælp for borgerne at få rådgivning om klagemuligheder og hjælp til klageprocessen. Det er min vurdering, at nogle borgere ville undlade af klage uden denne mulighed for vejledning.

### Videreformidlet til fagområde

Min hjælp til borgerne består i disse tilfælde af at videreformidle borgerens henvendelse til forvaltningen og hjælpe med at sikre, at de får svar på deres henvendelse.

Eksempler på henvendelser under denne kategori:

- Borgere der henvender sig til mig først, fordi de ikke ved, hvor i kommunen de skal henvende sig.
- Borgere der ikke umiddelbart har fået hjælp eller svar efter deres henvendelse til forvaltningen og derfor gerne vil have hjælp til at "komme igennem" med deres henvendelse.

### Interne henvendelser

Der har i alt været 26 interne henvendelser fra medarbejdere og ledere i Tønder Kommune til borgerrådgiveren i perioden.

Eksempler på interne henvendelser:

- Medarbejdere kontakter mig for at høre om muligheden for, at jeg kan deltage i et møde med eller kontakte en borger, der muligvis kunne have gavn af kontakt med borgerrådgiveren.
- Ledere eller medarbejdere kontakter mig og spørger til, om jeg kan deltage i et dialogmøde i en konflikt mellem enten kommunen og en borger eller en anden konfliktsituation, hvor kommunen er involveret.
- Ledere eller medarbejdere beder om hjælp til kvalitetssikring af skriftlig kommunikation til borgere, fx særlige breve til mange modtagere.

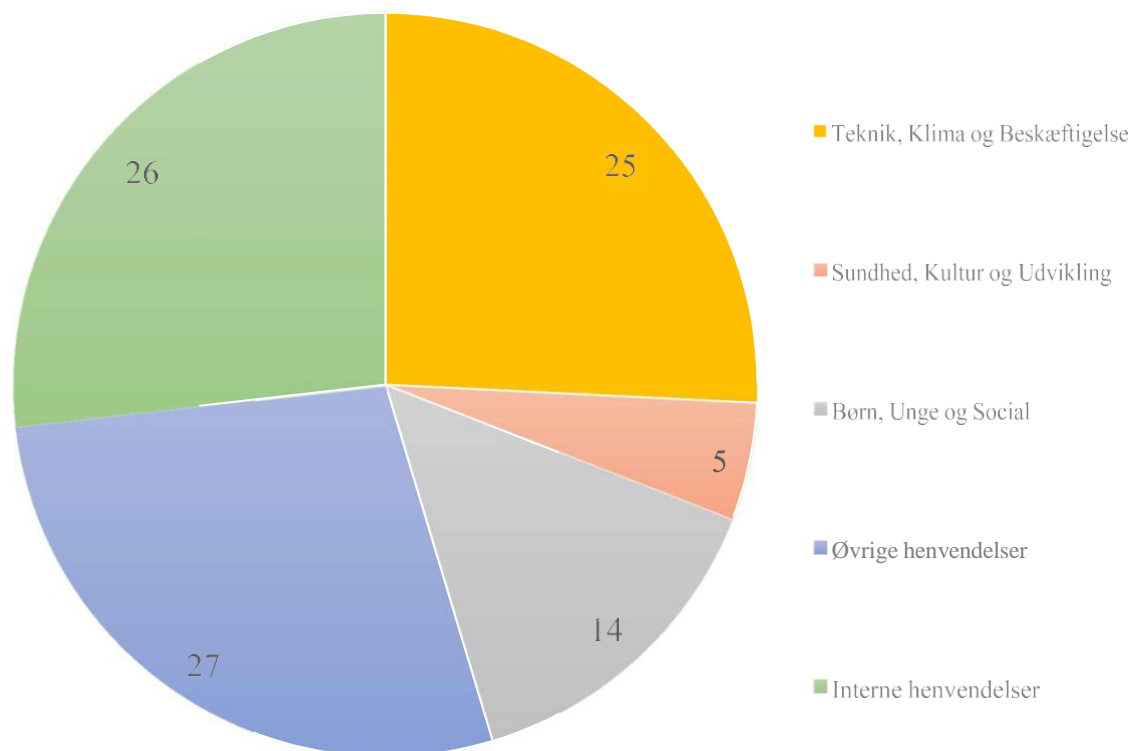
Jeg ser de interne henvendelser som en indikation på, at borgerrådgiverfunktionen efterhånden er velkendt i de fleste af kommunens afdelinger, og at det dermed har båret frugt, at jeg i den første tid som borgerrådgiver prioriterede at komme rundt til så mange områder som muligt og fortælle om borgerrådgiverfunktionen og min dialogsøgende tilgang til rollen. Jeg ser også henvendelserne som tegn på, at borgerrådgiveren af mange opfattes som en sparrings- og samarbejdspartner, hvilket jeg er rigtig glad for.

Nogle af de interne henvendelser falder uden for den ramme, jeg arbejder under som borgerrådgiver, men i de tilfælde har jeg typisk en god dialog med medarbejderen eller lederen om, hvad jeg som borgerrådgiver kan hjælpe med.

### Fordeling af henvendelser på direktørområder

Herunder ses fordelingen af henvendelserne på direktørområderne, som områderne var fordelt i hovedparten af 2022 (der er siden sket en organisationsændring).

Henvendelser fordelt på direktørområder mm.



Henvendelserne har som beskrevet ovenfor meget forskellig karakter, og antallet af henvendelser siger derfor i sig selv ikke noget om borgernes oplevelse af de enkelte områder eller afdelinger.

Ser man på de samlede direktørområder, har der været flest henvendelser på direktørområdet Teknik, Klima og Beskæftigelse, der dækker områderne Borgerservice (5 henvendelser), Arbejdsmarked og Kompetencecenter (12 henvendelser), Teknik og Plan (5 henvendelser) og Miljø og Natur (0 henvendelser).

På direktørområdet Sundhed, Kultur og Udvikling har der været 5 henvendelser, som alle omhandlede Pleje og Omsorg.

På direktørområdet Børn, Unge og Social var der 14 henvendelser, som fordeler sig med 4 henvendelser angående Skoler og dagtilbud, 3 omhandlende Voksen Social og 7 henvendelser angående Børn, Familie og Ungeindsatsen.

Som ved gennemgangen af borgerhenvendelser i forbindelse med min første beretning har der været henvendelser på stort set alle områder, mens der også denne gang har været flest henvendelser på områderne Arbejdsmarked og Kompetencecenter samt Børn, Familie og Ungeindsatsen. Det er forventeligt, da borgere, der er i berøring med disse områder, ofte er i svære livssituationer, hvor kontakten med kommunen er af afgørende betydning for deres fremtid. Disse henvendelserne er kendetegnet ved, at borgerne er pressede i mødet med kommunen og efterspørger vejledning eller ønsker at klage over et forløb eller en afgørelse.

Kategorien øvrige henvendelser dækker over de henvendelser, der umiddelbart ikke kan placeres i en afdeling, fx henvendelser angående sundhedsvæsenet eller øvrige myndigheder som Tønder Forsyning, Huslejenævnet, Skat og Udbetaling Danmark. Henvendelser angående selve borgerrådgiverfunktionen er også talt med i denne kategori.

Og så dækker denne kategori endnu en type henvendelser, der ikke optrådte i den foregående beretning. Næmlig borgere, der henvender sig til borgerrådgiveren, fordi de ikke længere kan få deres økonomi til at hænge sammen på grund af de stigende priser, højere varmeregning mm. Typisk er det enlige forsørgere, der er udfordrede på økonomien – også selvom de er i job. Ofte må jeg henvise borgerne til frivillige organisationer, da der ikke umiddelbart findes et kommunalt rådgivningstilbud.

## Borgerrådgiverens anbefalinger

Min tilgang til rollen som borgerrådgiver og opgaven med at give feedback til forvaltningen baseret på borgerhenvendelser er fortsat, at jeg ønsker at arbejde dialogbaseret med de enkelte områder og give en direkte, konkret feedback i de tilfælde, hvor jeg ser forbedringspotentialer. Det arbejde foregår løbende, når konkrete sager giver anledning til forbedringsforslag.

Nedenfor er dog tre generelle anbefalinger, som jeg ønsker at videregive ud fra borgerhenvendelserne og mine observationer i mit daglige virke som borgerrådgiver.

Anbefalingerne er:

1. Øget fokus på tværgående samarbejde og dialog
2. Forsat fokus på øget inddragelse af borgere i eget forløb
3. Overvej muligheden for at oprette et kommunalt tilbud om økonomisk rådgivning til pressede familier

### Anbefaling 1: Øget fokus på tværgående samarbejde og dialog

Nogle borgere henvender sig med en frustration over en manglende koordinering og sammenhæng på tværs af indsatser i tilfælde, hvor borgere er tilknyttet flere områder. Eller en oplevelse af at blive sendt rundt mellem afdelinger. Jeg har også været i dialog med medarbejdere, der har følt sig udfordret af en tværgående sag af forskellige grunde.

Derfor vil jeg anbefale:

- At man har fokus på at sikre koordinering og videndeling på tværs af områder og afdelinger
- At man i afdelingerne sætter fokus på og taler om, hvornår man møder udfordringer i samarbejdet på tværs, og hvordan man kan forbedre det
- At der igangsættes initiativer, der skal styrke samarbejdet på tværs – fx tværgående erfagrunder

### Anbefaling 2: Fortsat fokus på øget inddragelse af borgere i eget forløb

I forbindelse med de lange borgerforløb, fx jobafklarings- eller ressourceforløb, oplever jeg af og til at blive kontaktet af borgere, der føler, de har mistet overblikket i eget forløb og fx er i tvivl om formålet med en specifik indsats. Især uvisheden om fremtiden kan være stressende for borgeren, og de efterspørger klarhed over, hvad der skal ske med dem nu og fremover.

Derfor vil jeg anbefale:

- At man tydeliggør de forskellige faser i sagsforløbet/processen for sagsbehandlingen
- At man har fokus på at lave konkrete og realistiske mål sammen med borgerne ved opstart af et forløb
- At man visualiserer forløbet for borgerene, fx via en oversigt eller tegning, som kan tages frem ved møder og synliggøre for borgeren, hvor de er i forløbet

- At man fører borgersamtaler ud fra Tønder Kommunes principper for samskabelse og metoden Styrket borgerkontakt – herunder en tydelig rammesætning af formålet med de enkelte møder

Jeg ved, at man på Arbejdsmarkedsområdet det seneste år har arbejdet meget målrettet med at udvikle redskaber til øget samskabelse med og inddragelse af borgerne. Redskaber der nu er under afprøvning og implementering. Et arbejde jeg glæder mig meget til at følge, og som helt sikkert kan være en inspiration for andre afdelinger.

### Anbefaling 3: Overvej muligheden for at oprette et kommunalt tilbud om økonomisk rådgivning til pressede familier

Den nuværende økonomiske situation har presset flere familier ud i økonomisk usikkerhed på grund af stigende priser, højere varmeregning mm. Jeg oplever som borgerrådgiver at få henvendelser fra både familier og enlige, der ikke længere kan få økonomien til at hænge sammen og er så pressede, at de har svært ved at betale for mad, når regningerne er betalt. De har brug for et overblik over deres muligheder – fx at søge om en enkeltydelse, bede om en afdragsordning hos elselskabet osv. Ud fra de henvendelser, jeg har modtaget, kan jeg ikke sige, hvor stort behovet er, men jeg vil anbefale:

- At det undersøges, om der er et behov for at oprette et midlertidigt kommunalt tilbud om økonomisk rådgivning til trængte familier