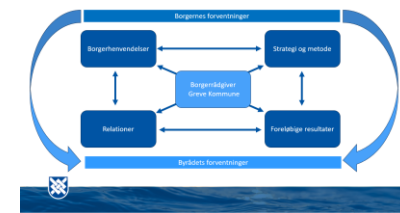


Borgerrådgiveren i Greve

Årsberetning for 2025



OPDELING AF BORGERSAGER – 6 KATEGORIER



35 Sager vedr. børn

1. Støtte til børn i hjemmet (12)
2. Støtte til børn i skole/dagtilbud (23)

+17%
mod sidste år

90 Sager vedr. voksne

3. Voksnes indtægtsgrundlag (51)
4. Anden støtte til voksne (39)

+70%
mod sidste år

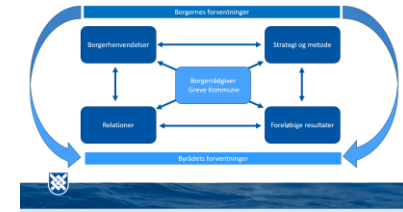
77 Andre sager

5. Bolig og omgivelser (38)
6. Kommunikation med kommunen (39)

+57%
mod sidste år



35 sager vedr. *børn*



Børn – støtte i hjemmet **12** (14)

4 sager vedr. BFUS, forældrekompetencevurd. mv.

3 sager vedr. anbringelse uden for hjemmet

2 sager vedr. GK.s involvering i samværssager

3 sager vedr. øvrige forhold i hjemmet

Børn – støtte i skole/institution **23** (16)

8 sager vedr. børn med særlige behov

6 sager vedr. børn med markante trivselsproblemer

3 sager vedr. mulige fejl/mangler ved institutioner

2 sager vedr. mulig vold/krænkelser

2 sager vedr. ønske om institutionsskift

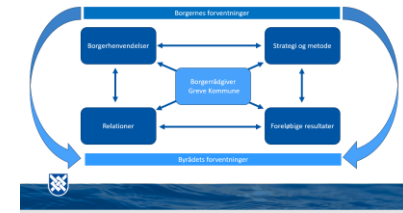
2 sager vedr. øvrige forhold i skole/institution

Antal 2025

Antal 2024 i parentes



90 sager vedr. *voksne*



Voksne – indtægtsgrundlag **51** (23)

20 sager vedr. kontanthjælp og førtidspension

10 sager vedr. syge-/dagpenge og flexjob mv.

7 sager vedr. enkeltydelse mv.

5 sager vedr. integrationsydelse

5 sager vedr. beskæftigelsestilbud mv.

4 sager vedr. øvrige forhold omkring indtægt

Voksne – anden støtte **39** (30)

15 sager vedr. voksne med særlige behov (BTB mv.)

6 sager vedr. pleje i hjemmet

5 sager vedr. ønske om plejehjem/plejebolig

5 sager vedr. ansøgning om hjælpemidler

3 sager vedr. ønske om mentor og lign.

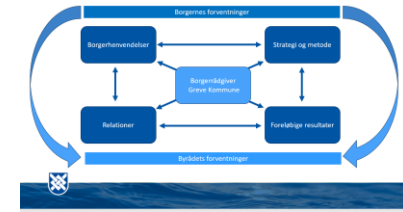
5 sager vedr. øvrige forhold i hjemmet

Antal 2025

Antal 2024 i parentes



77 ”Øvrige sager”



Kommunikation med kommunen 39 (18)

- 11 sager vedr. ønske om rådgiverskift
- 9 sager/klager over tilgængelighed/kommunikation
- 7 sager vedr. aktindsigt, partshøring mv.
- 2 sager/forespørgsler vedr. kommunal tandpleje
- 10 sager vedr. ansættelsesforhold, foredrag mv.

Bolig og omgivelser 38 (31)

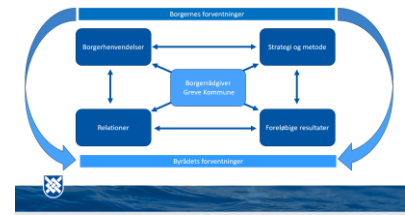
- 12 sager vedr. almene boliger (herunder akut)
- 10 sager vedr. byggetilladelse og dispensationer mv.
- 8 sager vedr. veje, stier og indkørsler mv.
- 2 sager vedr. muligt sundhedsskadelige boliger
- 3 sager vedr. naboudfordringer mv.
- 3 sager vedr. øvrige udfordringer med omgivelser

Antal 2025

Antal 2024 i parentes



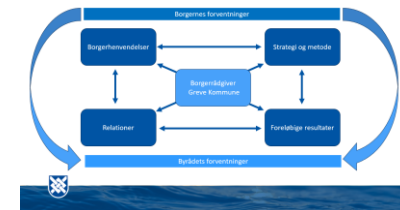
Ombudsmanden om "God Forvaltningskik"



God forvaltningsskik er normer og principper for, hvordan myndighederne bør opføre sig i forhold til borgerne. Det betyder, at myndigheder bl.a. skal optræde venligt og hensynsfuldt og på en måde, der styrker tilliden til den offentlige forvaltning



UDVALGTE OMRÅDER AF **GOD FORVALTNINGSSKIK**



> Tillidsskabende forvaltning

En myndighed bør i overensstemmelse med god forvaltningsskik udøve sin virksomhed på en sådan måde, at den styrker offentlighedens tillid til forvaltningen. Dette gælder naturligvis også for de enkelte ansatte i deres arbejde.

> Venlig og hensynsfuld optræden

En myndighed bør i overensstemmelse med god forvaltningsskik optræde venligt, høfligt og hensynsfuldt over for borgerne.

> Sprog

Det følger af god forvaltningsskik, at en myndighed bør skrive til borgerne i et sprog, som er let at læse og forstå for borgeren, og som er målrettet den konkrete situation og fremstår høfligt, venligt og hensynsfuldt.

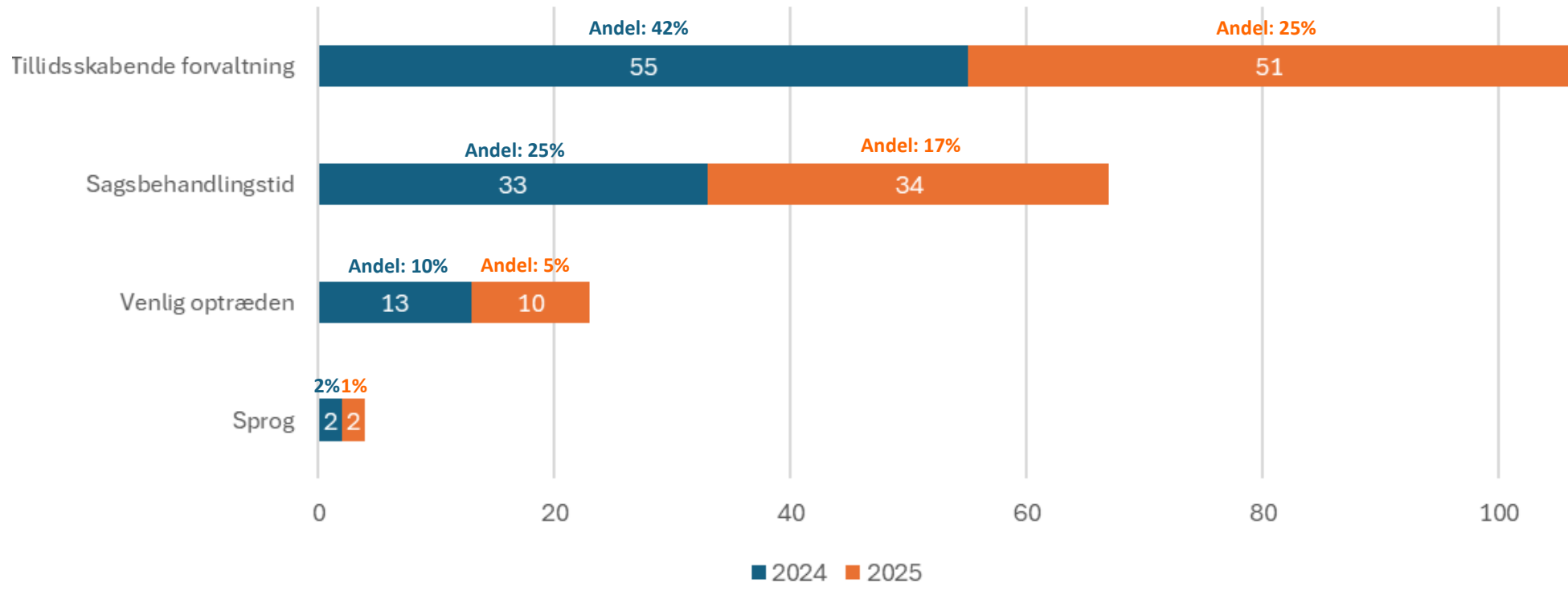
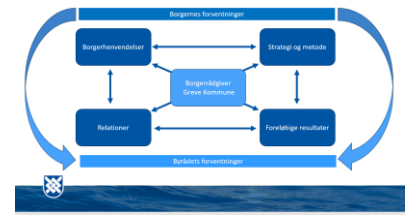
> Sagsbehandlingstid

Lange *sagsbehandlingstider* kan have store økonomiske og personlige konsekvenser for de berørte borgere og virksomheder. Spørgsmålet om sagsbehandlingstid er også generelt afgørende for borgere og virksomheders tilfredshed med og tillid til den offentlige forvaltning.



GOD FORVALTNINGSSKIK

ÅRETS BORGERSAGER "TESTET" I FORHOLD TIL FIRE FORVALTNINGSMÆSSIGE FOKUSOMRÅDER



2025 På baggrund af 202 borgersager
2024 På baggrund af 132 borgersager

Oversættelsen til organisatorisk læring

- læringen sker på tre niveauer



Det synlige – over overfladen

De 202 unikke borgersager er som udgangspunkt håndteret i samarbejde med afd. ledere og fagledere efter aftale med centercheferne. Her er ind imellem anvendt aktionslæring.

Det usynlige – lige under overfladen

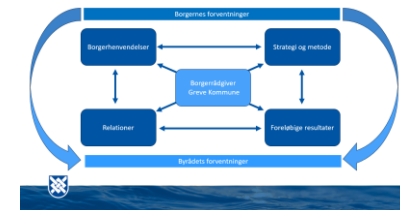
De 202 borgersager er samlet under overskrifter/tendenser og løbende drøftet med direktion og centerchefgruppe

De grundlæggende antagelser – nede i dybet

Den opfattelse, der ligger til grund for de ansattes måde at handle på er løbende drøftet med direktionen og styringskæden i øvrigt



Oversættelsen til organisatorisk læring - anbefalinger for 2026/et nyt fokusområde



Den teknologiske udvikling har skabt mange nye muligheder for hurtig og effektiv borgerbetjening, og der er ingen tvivl om, at Greve Kommune har været rigtig god til at anvende disse nye muligheder.

I løbet af 2025 har flere borgere imidlertid stillet sig kritiske over for Greve Kommunes generelle åbenhed og tilgængelighed, og noget kunne tyde på, at der er behov for et tværgående ”serviceeftersyn” på dette område.

Som tidligere nævnt beskriver Folketingets Ombudsmand på sin hjemmeside en række eksempler på ”God forvaltningsskik”. Der er her anført følgende under begrebet åbenhed:

God forvaltningsskik indebærer, at en myndighed bør indrette sig, så den er åben og tilgængelig for borgerne.

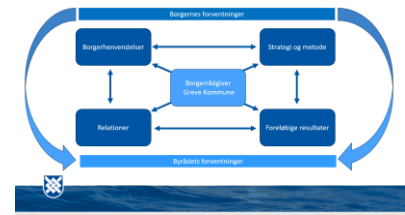
Det stiller bl.a. krav om:

- ***hensigtsmæssige åbningstider for personlige og telefoniske henvendelser***
- ***ventetider, som ikke er urimeligt lange***
- ***besvarelse af telefonopkald, så borgerne ikke ringer forgæves***
- ***en fysisk indretning, der tilgodeser behov for diskretion f.eks. i kommunernes borgerservicecentre.***

Kilde: Ombudsmandens hjemmeside



Oversættelsen til organisatorisk læring - anbefalinger for 2026



Anbefaling – fortsat fire fokusområder med afsæt i tre grundlæggende perspektiver

