

Borgerrådgiverens årsberetning for 2020



Forord

Denne årsberetning dækker hele 2020.

Året startede med mange borgerhenvendelser, og en fremskrivningsprognose ville have givet op mod 300 årlige henvendelser for 2020, men i marts blev hele landet, og dermed også borgerrådgiverfunktionen ramt af coronanedlukning, og alt gik tilnærmelsesvis i stå. Nedlukningen medførte at konceptet "Åben Borgerrådgivning"¹ måtte holde lukket tre måneder i foråret og i december. På beskæftigelsesområdet medførte nedlukningen blandt andet, at få forsørgerydelser blev forlænget ved midlertidig ændret lovgivning. Alt i alt vurderes det, at alle coronaens indvirkninger på det kommunale område kan have været medvirkende årsager til, at det samlede antal henvendelser for 2020 endte på lige over 200.

Læseren skal være opmærksom på, at årsberetningen kun rummer brudstykker af kommunens mange årlige sagsforløb, og der er hovedsagelig tale om negative borgeroplevelser. Der er tale om tilfældige henvendelser, og ingen forvaltninger er gennemgået systematisk, og derfor afspejler årsberetningen ikke den samlede kvalitet i sagsbehandlingen i kommunen.

Da jeg skrev den første årsberetning, var min viden om forholdene i kommunen begrænset til de 168 henvendelser, som jeg havde i 2019. Denne årsberetning bygger oven på den viden, og erfaring, som jeg allerede har gjort mig, og er derved ikke kun et udtryk for de henvendelser, som jeg har haft i 2020.

Tak til Kommunalbestyrelsen for at tage godt imod min første årsberetning og udvise stor interesse for funktionen og mine anbefalinger. Dertil tak til de politiske udvalg og Seniorrådet, der er kommet med gode ideer til, hvorledes årsberetningen kan blive mere læsevenlig og indeholde endnu mere statistisk viden.

Tak til det samlede Ledelsessekretariat, som har været behjælpelig med at læse korrektur på årsberetningen, samt deres daglige understøtning i forhold til at dele deres viden om kommunen og organisationen med mig.

Tak til de berørte medarbejdere og ledere, som jeg i årets løb har kontaktet og spurgt til sagsforløb m.v.

Tak til de mange borgere, der i årets løb har kontaktet mig, og vist tillid ved at dele deres oplevelser og sagsforløb med mig.

Vordingborg, februar 2021



Else Friis-Hansen
Borgerrådgiver

¹ "Åben Borgerrådgivning afvikles på bibliotekerne. Se mere andet steds i denne årsberetning.

Indholdsfortegnelse	
Indledning.....	4
Borgerrådgiverfunktionen.....	4
Eksterne aktiviteter.....	5
Anbefalingerne fra årsberetningen 2019	7
A) Styrke borgerinddragelsen i egen sag	7
B) Eftersyn inden for eget område i henhold til de forvaltningsretlige regler.....	7
C) Digitalpostforsendelse.....	7
D) Hjemmesiden og information om bisidder og partsrepræsentant	8
E) Åben Borgerrådgivning.....	8
F) Borgerrådgiveren udvider med observatørrolle	8
Klagesagsbehandling.....	8
Henvendelser i 2020.....	10
Begrebet "henvendelse"	10
Statistik over henvendelser	10
Aldersfordeling	12
Åben borgerrådgivning	13
Postnummerfordeling.....	14
Borgerrådgiverens refleksioner	16
Borger & Arbejdsmarked udgør 47 %.....	16
Ansøgning / Vejledning; 48 %	16
Eksempler på borgerhenvendelser	17
CODEX 7.....	19
Anbefalinger for 2021	21
Uddybning af anbefalingerne	21
Borgerrådgiverens afsluttende ord	23

Indledning

Årsberetningen dækker alle de borgerhenvendelser til borgerrådgiveren, der har været i kalenderåret 2020; i alt 207 henvendelser.

I denne årsberetning vil der være enkelte forklaringspassager f.eks. vedr. definitionen af henvendelser og beskrivelsen af borgerrådgiverfunktionen, som er identisk med testen i årsberetningen fra 2019.

Efter denne indledning følger der en beskrivelse af borgerrådgiverfunktionen, og hvorledes den er udmøntet i Vordingborg Kommune. Dernæst en opfølgning på anbefalingerne fra 2019. Ind i mellem, hvor det skønnes formålstjenstligt, er der indsat anonymiserede eksempler på borgerhenvendelser. Kildeangivelse af citater er indsat med fodnoter nederst på hver side.

Borgerrådgiverfunktionen

Kommunalbestyrelsen vedtog i forbindelse med budgetvedtagelsen for 2019 at oprette en borgerrådgiverfunktion², og Udvalget for Bosætning, Økonomi og Nærdemokrati godkendte på møde den 14. november 2018 funktionsbeskrivelse m.v.

Borgerrådgiveren er ansat af kommunalbestyrelsen og fungerer uafhængigt af kommunens organisation. I det daglige referer borgerrådgiveren til chefen for Ledelsessekretariatet.

Borgerrådgiverens kerneopgaver er at vejlede og rådgive kommunens borgere og virksomheder, herunder at vejlede borgere, der vil klage over serviceoplevelsen, klage over afgørelser og sagsbehandlingen m.v.

Borgerrådgiveren skal rådgive om rettigheder og yde hjælp i forståelsen af afgørelser og breve. Henvendelser vedrørende forløb, der er mere end 12 måneder gamle, kan borgerrådgiveren ikke indgå i. Borgerrådgiveren kan ikke indgå som bisidder eller partsrepræsentant for borgerne, men har mulighed for at genetablere dialog ved at indgå i en mæglerrolle eller som konfliktløser mellem borger og forvaltning.

Borgerrådgiveren har mulighed for at gøre brug af en observatørrolle, hvor denne ikke er aktiv i selve mødet, men kan støtte borgerens forståelse efterfølgende, og forud for mødet kan borgerrådgiveren vejlede sagsbehandleren om, hvad der er behov for at få uddybet ved mødet.

Borgerrådgiveren skal i samarbejde med den øvrige administration komme med forslag til, hvordan sagsbehandlingen kan forbedres.

Opsummeret er formålet med borgerrådgiverfunktionen:

- at sikre borgernes retssikkerhed
- at hjælpe med at skabe en bedre dialog mellem borgerne og kommunen
- at hjælpe borgerne gennem det kommunale system og sikre, at de bliver hørt
- at sikre, at klager bliver brugt til at gøre kommunens sagsbehandling og borgerbetjening bedre.

² Notat vedr. oprettelse af borgerrådgiverfunktion i Vordingborg Kommune
[http://polweb.vordingborg.dk/open/Udvalget%20for%20Bosætning,%20Økonomi%20og%20Nærdemokrati%20\(Åben\)/2018/14-11-2018/Referat%20\(Åben\)/14-11-2018%20-%20000%20Referat%20med%20bilag.pdf](http://polweb.vordingborg.dk/open/Udvalget%20for%20Bosætning,%20Økonomi%20og%20Nærdemokrati%20(Åben)/2018/14-11-2018/Referat%20(Åben)/14-11-2018%20-%20000%20Referat%20med%20bilag.pdf)

I henhold til notat om borgerrådgiverfunktionen skal borgerrådgiveren inden udgang af 1. kvartal afgive en årsberetning til Udvalget for Bosætning, Økonomi og Nærdemokrati og til Kommunalbestyrelsen. Beretningen beskriver borgerrådgiverens arbejde i det forgangne år, herunder antallet og typer af henvendelser, samt hvilke overordnede forhold der især er konstateret og opfølgende initiativer til disse.

Borgerne og virksomhederne kan rette henvendelse dagligt via telefon og via borger.dk. Dertil kommer, at der afholdes Åben Borgerrådgivning fire gange om måneden á to timer på kommunens biblioteker.

Generelt klarer borgerrådgiveren de fleste henvendelser over telefonen, og de fysiske møder har været på Vordingborg Rådhus. Der er mulighed for, at borgerrådgiveren kan tilbyde, at mødet i stedet holdes i Stege, Lundby eller Præstø.

Flere informationer om borgerrådgiverfunktionen kan findes på kommunens hjemmeside:

<https://vordingborg.dk/kommunen/borgerraadgiver>.



Eksterne aktiviteter

Coronavirus har sat sine mange begrænsninger i 2020, og konkret har det for borgerrådgiveren betydet, at der ikke har været mulighed for at deltage i ret mange aktiviteter i form af fysiske møder med borgere, kurser, konferencer, vidensdeling m.v. Borgerrådgiveren har dog deltaget i følgende eksterne aktiviteter:

- ❖ Januar 2020: Forvaltningsretlig konference i Aalborg med deltagelse af blandt andre Ombudsmanden.
- ❖ Marts 2020: Deltagelse i netværket for borgerrådgivere i Østdanmark.
- ❖ September 2020: Årsmøde i det landsdækkende borgerrådgiver-netværk – afholdt på Fyn.
- ❖ September 2020: Borgerrådgiveren har holdt oplæg for Danske Handicap organisationer, Vordingborg afdeling ved deres generalforsamling.



Anbefalingerne fra årsberetningen 2019

I den første årsberetning, der blev godkendt af Kommunalbestyrelsen den 27. maj 2020, havde borgerrådgiveren en række anbefalinger. Nedenfor følger en kort redegørelse for, hvorledes anbefalingerne blev modtaget og hvorledes de er implementeret i organisationen.

A	Myndighedsafdelingerne anbefales at styrke borgerkontakten ved at afvikle møder, når der er truffet store beslutninger i borgernes sag (liv).
B	Myndighedsafdelingerne anbefales at gennemføre et eftersyn inden for eget område i henhold til de forvaltningsretlige regler og god forvaltningsskik.
C	Det anbefales at digitalpostforsendelse (sendt til eboks, og for de fritagne frimærkepost), er eneste skriftlige kommunikationsform mellem borger og myndighed.
D	Det anbefales, at det tilføjes på kommunens hjemmeside, at borgeren har ret til at lade sig bistå af en bisidder eller en partsrepræsentant.
E	Åben Borgerrådgivning videreføres i: Vordingborg, Lundby og Stege. Nedlægges i Præstø.
F	Borgerrådgiveren udvider med ny observatørrolle, og denne anvendes, når borgerrådgiveren vurderer, at der er risiko for yderligere konfliktoptrapning eller misforståelser.

A) Styrke borgerinddragelsen i egen sag

Borgerrådgiveren har ikke bemyndigelse til at bestemme, hvorledes myndighedsafdelingerne konkret skal udføre deres arbejde eller hvilke metoder, der skal anvendes. Ideen med at afholde et møde med borgeren for at forklare den afgørelse, der er truffet, er derfor tænkt som et forslag.

På beskæftigelsesområdet, har beskæftigelsesministeren fremsat mål om, at der lokalt i hvert jobcenter skal implementeres målet "værdig sagsbehandling". I den forbindelse har Jobcenteret oplyst, at de vil interviewe borgere for at få defineret udtrykket "værdig sagsbehandling". Måske borgerne selv fremkommer med ovenstående ønske?

B) Eftersyn inden for eget område i henhold til de forvaltningsretlige regler

Det er borgerrådgiverens klare fornemmelse, at flere af myndighedsafdelingerne har taget borgerrådgiverens første årsberetning til sig, og "set rundt i egen kreds" om de forvaltningsmæssige regler overholdes m.v. Borgerrådgiveren har i forbindelse med årsberetningen været rundt og talt med de fleste af afdelingslederne omkring de henvendelser, der har været på netop deres område. Dette vurderes i sig selv at have ført til ændret praksis flere steder.

C) Digitalpostforsendelse

Denne anbefaling har fået stor opmærksomhed, idet flere afdelinger gav udtryk for, at man af "særlig-servicemind- hensyn" hellere ville kommunikere med borgerne via e-mail end ved at anvende digital postforsendelse (e-boks). Det har der nu været dialog om, og efterfølgende har kommunens informations-sikkerhedskoordinator undervist informationssikkerhedsnetværket om vigtigheden af brugen af digital post i kommunen, og netværkets medlemmer er forpligtet til at bringe deres viden videre ud til deres respektive afdelinger.

Borgerrådgiveren er vidende om, at man bl.a. i Borgerservice forsøger at udbrede interessen for digital postforsendelse over for de borgere, der har de IT-mæssige ressourcer til dette, da hele samfundet bliver mere

og mere digitaliseret. Fra 1. januar 2021 er det muligt via borger.dk at tilgå borgerblikket³, hvor den enkelte borger kan få klarhed over, de kommunale sager, der er oprettet på dem. I første omgang er det sager på beskæftigelsesområdet, der kan ses, men borgerblikket bliver udvidet til, at dække flere områder.

D) Hjemmesiden og information om bisidder og partsrepræsentant

Flere af myndighedsafdelingerne har opdateret deres andel af kommunens hjemmeside. Borgerrådgiveren har derfor forespurgt om, der i den forbindelse kan indsættes orientering om muligheden for at borgeren kan medbringe en bisidder eller partsrepræsentant. Dette har bl.a. Borger & Arbejdsmarked nu tilføjet. Derudover fremgår det af borgerrådgiverens afsnit på kommunens hjemmeside, at der er mulighed for at medbringe en bisidder eller en partsrepræsentant.

E) Åben Borgerrådgivning

Borgerrådgiveren foreslog, at den Åben Borgerrådgivning blev nedlagt i Præstø, som følge af, at der ingen borgere havde været. Men en samlet Kommunalbestyrelse ønskede at bibeholde muligheden i Præstø – og at der i den kommende årsberetning for 2020 blev redegjort for, hvor mange Præstøborgere, der havde gjort brug af muligheden. Dette ved registrering af borgerens postnummer. (Se andetsteds i denne årsberetning.)

F) Borgerrådgiveren udvider med observatørrolle

Kommunalbestyrelsen godkendte i forbindelse med årsberetningen for 2019, at borgerrådgiveren kan gøre brug af en observatørrolle. Observatørrollen er en mulighed, som borgerrådgiveren kan vælge at gøre brug af, når denne vurderer, at misforståelser mellem borger og sagsbehandler er ved at nærme sig et konfliktniveau. Borgerrådgiveren kan invitere sig selv til at deltage i et møde mellem borger og sagsbehandler. Under mødet er borgerrådgiveren observatør, og således hverken at betragte som mødeleder, partsrepræsentant eller bisidder.

Borgerrådgiveren har kun to gange i 2020 haft lejlighed til at gøre brug af observatørrollen. Når denne mulighed ikke har været anvendt hyppigere, kan det skyldes dels Corona, idet mange møder har været afholdt digitalt eller telefonisk, og dels, at observatørrollen aldrig var tiltænkt til at, skulle anvendes ofte, da det er borgerrådgiveren, der vurderer, hvornår det er hensigtsmæssigt.

Klagesagsbehandling

I slutningen af september 2019 udsendte borgerrådgiveren en skrivelse til alle afdelingsledere med henblik på at få en tilbagemelding på, hvorledes de havde organiseret håndteringen af klagesager på deres område. Det kom der forskellige tilbagemeldinger på. Omtrent halvdelen af afdelingerne svarede tilbage, at de ikke kunne nå det inden årsskiftet 2019/2020. Som følge deraf blev alt vedr. klagesagsbehandling udskudt til denne årsberetning.

³ <https://www.kl.dk/okonomi-og-administration/digitalisering-og-teknologi/borgerblikketmit-overblik/>

Borgerrådgiveren havde i sit oplæg til afdelingslederne (chefgruppen) kategoriseret klagerne i 8 "typer":

	Klagetyper (defineret af borgerrådgiveren)
1	Klage over afgørelser
2	Klager over forhold i kommunen, som borgeren synes burde ændres
3	Klage over lang sagsbehandlingstid
4	Klage over kommunens faktiske forvaltningsvirksomhed ⁴
5	Klager sendt til borgmesteren (borgmesterklager)
6	Klager over navngivne ansatte (personklager)
7	Klager over politiske beslutninger (lokale forhold, sagsbehandlingstider eller kvalitetsstandarder).
8	Anden type af klage, som ikke falder ind under ovenstående syv typer.

De fleste afdelinger forholder sig kun til to typer klager; nummer 1 og nummer 6. Nummer 1 er der helt faste procedure for, og det er sat i system, for at sikre at alle klager bliver håndteret. Nummer 6 (klage over sagsbehandleren/medarbejderen) varetages alle steder af en leder.

Nummer 5 (borgmesterklager) er der også helt klare producerer for. En borgermesterklage er en klage, hvor en borger vælger at kontakte borgmesteren direkte for derved at give udtryk, for den uretfærdighed, der har fundet sted. Borgmesteren må for at kunne besvare klagen henvende sig til relevant afdeling, som derefter svarer borgmesteren, og efterfølgende sendes der et svar til borgeren. For nogle typer af henvendelser, er det en lidt omstændig proces, og derfor arbejdes der i øjeblikket på at skabe en ny procedure for, hvilke typer af klager, der skal håndteres som borgmesterklager, og hvilke der med fordel besvares direkte af afdelingen.

Andre afdelinger oplyser til borgerrådgiveren, at der er meget forskel på de klagesager, de modtager, og derfor giver det ikke mening på forhånd at udarbejde en procesplan for, hvorledes det skal håndteres.

To afdelinger har til borgerrådgiveren udtrykt taknemmelighed over, at der blev gjort opmærksom på klageprocedurekonceptet, og det førte til, at der blev oprettet helt nye procedurer for behandling af klagesager. Det er svært at konkludere noget samlet i forhold til klagesagsbehandling på baggrund af de indkomne besvarelser. Den helt korte konklusion er, at når borgerrådgiveren får kendskab til klager, der ikke er blevet besvaret, vil den relevante afdeling blive kontaktet både i forhold til den aktuelle klagesag, men også hvordan det mere generelt er organiseret i forhold til klagesagsbehandling. Det skal i øvrigt bemærkes, at det er borgerrådgiverens indtryk, at langt de fleste klager besvares inden for en måned. "Hvis myndigheden fastholder sin afgørelse, sender den din klage og sagens akter til Ankestyrelsen. Det sker senest fire uger efter, at den har fået din klage."⁵

⁴ Faktisk forvaltningsvirksomhed kan ikke påklages. Eksempel: forældre får bevilliget 6 aflastningsdøgn pr. måned på en institution til deres barn med handicap. Det vil de klage over, da de hellere ville have haft en anden institution. Dette kan de ikke klage over. Bevillingen dækker 6 døgn, og det kan de klage over, men det er op til kommunen at vurdere og beslutte, hvordan bevillingen skal udmøntes. I dette tilfælde valget af aflastningsinstitution.

⁵ <https://ast.dk/for-borgere-med-en-klagesag/din-sag-i-ankestyrelsen/klagevejledning-og-tidsfrister>

Henvendelser i 2020

I 2020 har der været **207** henvendelser fra ca. 175 borgere – antallet af henvendelser er højere end antallet af borgere, idet nogle borgere har haft rettet henvendelse med mere end et emne. Det skal bemærkes, at 8 borgere har ønsket at være anonyme i forhold til, at forvaltningen ikke måtte få kendskab til, at de havde kontaktet borgerrådgiveren. Henvendelser fra kvinder udgør 48%, mænd 39%, og andre 13 % (fagforeninger, patientforeninger m.v.). Hele 22 % har rettet henvendelse på vegne af en anden person.

Antallet af henvendelser svarer stort set til antallet i 2019 (168 henvendelser), når der tages forbehold for, at det år kun var på 10 måneder, idet borgerrådgiveren tiltrådte funktionen i marts 2019.

Begrebet ”henvendelse”

Borgerrådgiveren har truffet beslutning om at definere alt fra borgerne som henvendelser og ikke noget af det som klager, idet borgerrådgiverfunktionen ikke er en ankeinstans. Én henvendelse omhandler ét emne f.eks. hjælp til befordring, og hvis samme borger også har spørgsmål omkring ret til tabt arbejdsfortjeneste, er det et andet emne, og der registreres dermed to henvendelser. En borger kan godt have flere henvendelser inden for samme afdeling. F.eks. hvis en borger både retter henvendelse om hjælp til tandbehandling og hjælp til briller, tæller det som to henvendelser selvom begge registres samme sted (Ydelse, Borger & Arbejdsmarked). Hvis en borger henvender sig flere gange om f.eks. hjemmehjælp, tæller det kun som én henvendelse i statistikken over borgerhenvendelser.

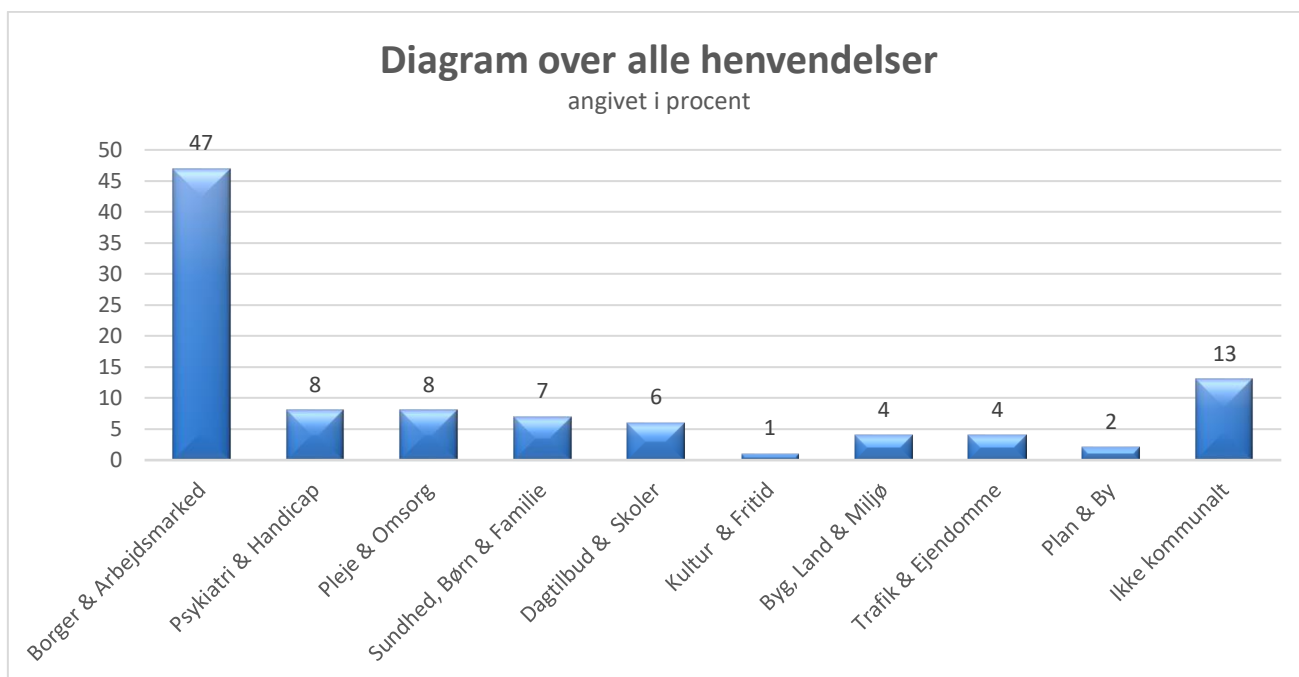
Ved årsskiftet sættes antallet af henvendelser til nul, og det vil sige, at hvis en borger har henvendt sig i 2019 f.eks. vedrørende handicapbil, og denne borger også i 2020 retter henvendelse vedrørende samme emne, tæller det som to henvendelser – en i hver årsberetning.

I årsberetningen for 2019 er det opgjort, hvor mange borgere, der har rettet henvendelse mere end én gang – det vil sige borgere, som har haft mere end et emne, som de ville have hjælp til. Det har ikke været statistisk muligt i 2020 at skabe overblik over om en borger har henvendt sig flere gange om forskellige emner. Men det anslås, at de 207 henvendelser kommer fra ca. 175 borgere.

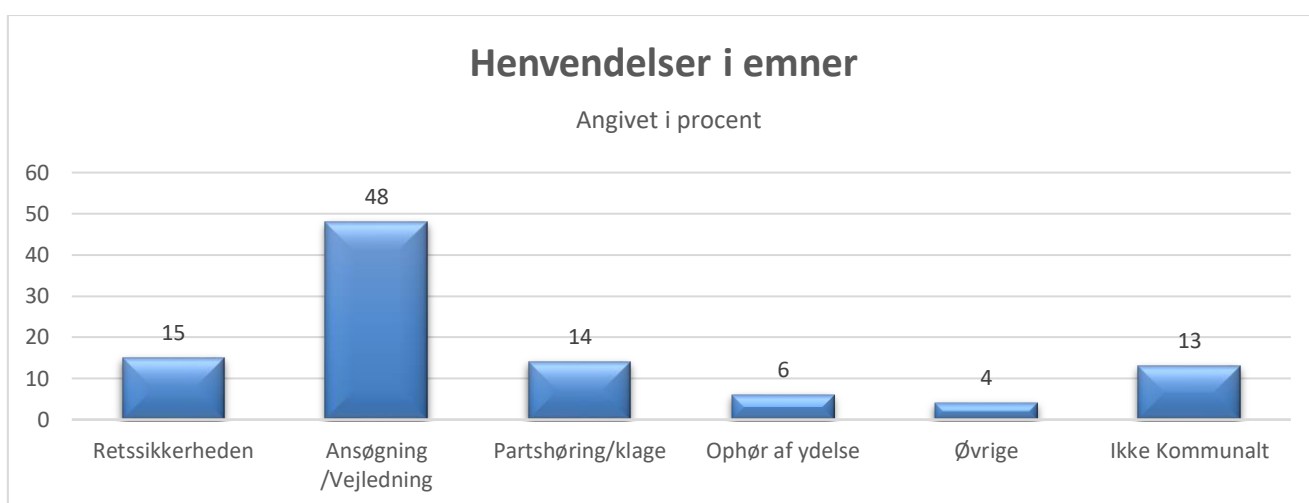
Statistik over henvendelser

Nedenstående diagram viser de 207 henvendelser, og hvorledes de fordeler sig i de borgerrelaterede afdelinger i kommunen. ”Ikke kommunalt” omhandler henvendelser, som ikke kan behandles i den kommunale forvaltning. Der kan være tale om, at borgeren i stedet skal rette henvendelse til andre offentlige myndigheder (SKAT, Udbetaling Danmark, Regionen, domstole m.v.) eller der er tale om private forhold. I årsberetningen for 2019, blev det ”ikke kommunale” omtalt som ”Uden for kategori”. Borgerrådgiveren har henvist borgerne videre til rette instans.

Henvendelser fra borgere i den Åben Borgerrådgivning er talt med i de samlede henvendelser. Det skal bemærkes, at afdelingerne er af forskellig størrelse, og en direkte sammenligning er derfor ikke mulig.



Det følgende diagram viser de samme 207 henvendelser, men her er de talt sammen i emner i stedet for i afdelinger. Nogle af henvendelserne "passer ind" i flere forskellige emner, men de er kun indsat ét sted.



Retssikkerheden: 15 % af de samlede henvendelser omhandler brud på retssikkerheden. Det vil sige lang sagsbehandlingstid, brud på de forvaltningsretlige regler; tavshedspligt, partshøring, begrundelse og lovhjemmel, manglende klagevejledning og manglende mulighed for at indgive en ansøgning.

Ansøgning / vejledning: 48 % - det vil sige næsten halvdelen af alle henvendelser til borgerrådgiveren omhandler, at borgerne beder om vejledning til, hvorledes de kan indgive en ansøgning, eller hvorledes de skal forstå den tilbagemelding, de har fået fra en af myndighedsafdelingerne. Dette emne omtales senere i denne årsberetning.

Partshøring /klage: 14 % af de samlede henvendelser omhandler borgere, der som led i deres sagsbehandling er blevet bedt om at komme med et partshøringssvar, eller som har ønsket vejledning fra borgerrådgiveren i henhold til at indgive en klage. I henhold til borgerrådgiverens funktionsbeskrivelse, udfærdiger denne ikke klager, men i særlige tilfælde, hvor det vurderes at borgeren ikke selv kan udforme klagen, hjælper borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren vejleder også borgerne i, hvad de kan lægge vægt på i deres klage, og påpeger evt. brud på de forvaltningsretlige regler. Det påføres på klagen, hvis borgerrådgiveren har bistået med udarbejdelsen.

Ophør af ydelse: 6 % af de samlede henvendelser omhandler ophør af en forsørgerydelse. Det vil sige, at der er truffet afgørelse om, at borgeren ikke længere er berettiget til ydelsen.

Øvrige: 4 % af henvendelserne er emner, som ikke har kunnet inddeles i en af ovenstående kategorier. Det er en blandet kategori af emner, som hverken har karakter af ansøgning, vejledning, klage eller på anden vis utilfredshed med en konkret sag. I stedet kan der være tale om mere overordnet utilfredshed med den måde, hvorpå kommunen har valgt at organisere sig, eller anvendelsen af kommunens midler og ressourcer. Der kan også være tale om spørgsmål, som relaterer til den kommunale selvforvaltning, hvorved en del borgere er uforstående over for, at der kan være forskel kommunerne i mellem.

Ikke kommunalt: 13 % af sagerne falder uden for borgerrådgiverens område, idet der er tale om emner, som ikke varetages i kommunalt regi. Borgerrådgiveren har i stedet henvist borgeren til f.eks. Udbetaling Danmark, SKAT, Ombudsmanden eller lignende.

Aldersfordeling

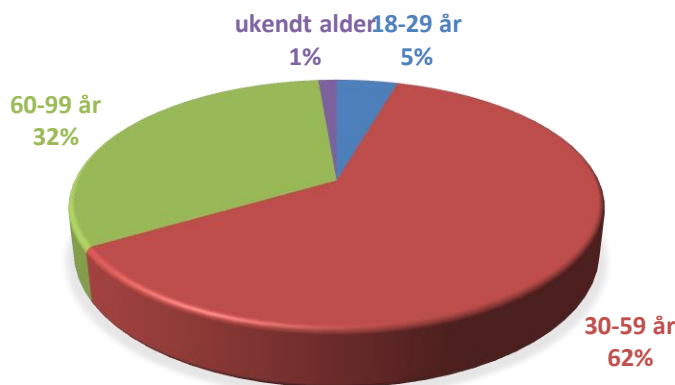
Aldersfordeling er statistisk opsamling af alderen på de borgere, der har haft henvendt sig til Borgerrådgiveren. Det skal bemærkes, at der ikke kan sammenlignes direkte med årsberetningen fra 2019, idet Seniorrådet har stillet forslag om, at der blev ændret på aldersfordelingen, hvorved det blev muligt at se, hvor mange borgere, der er over 60 år. Dette fordi Seniorrådets målgruppe, er de +60 årige.

I første årsberetning (2019) har borgerrådgiveren registeret alder på de borgere, som kontaktede borgerrådgiveren. En stor del af dem rettede henvendelse på vegne af andre. Man har fra Seniorrådets side ønsket at kende alderen på den borger, som henvendelsen omhandlede, i stedet for alder på den borger, som kontakter borgerrådgiveren. Dette har vist sig ikke at være muligt at registrere, idet borgerrådgiveren ofte ikke kender hverken navn eller alder på den person, som en anden retter henvendelse om. Men som et alternativ til den statistik, har borgerrådgiveren opgjort, hvor mange procent, der henvender sig på vegne af en anden: 22 %.

Gruppen af borgere i alderen 30-59 år er højeste repræsenterede, hvilket også gjorde sig gældende i sidste årsberetning, hvor borgerrådgiveren konkluderede, at personer i denne gruppe ofte retter henvendelse på vegne af egne emner, egne børn og egne forældre.

ALDER PÅ DE BORGERE, DER HAR HENVENDT SIG

ANGIVET I PROCENT



22 % af de samlede borgerhenvendelser er fra borgere, der retter henvendelse på vegne af en anden person. Borgerrådgiveren har kigget på, hvilken alder de borgere har, som retter henvendelse på vegne af en anden:

- 26 % er i aldersgruppen 30-59 år.
- 29 % er i aldersgruppen 60-99 år.
- 45 % er fra partsrepræsentanter, bisiddere, fagforeninger, organisationer eller lignende.

Åben borgerrådgivning

Åben Borgerrådgivning et koncept, der er udmøntet ved, at borgerrådgiveren en gang om måneden i to timer sidder følgende fire steder (hver en gang):

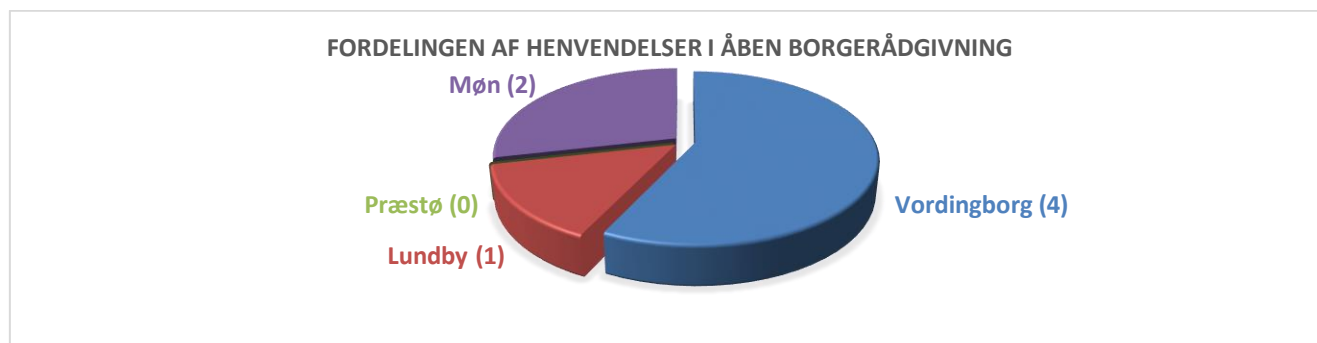
- ❖ Lundby Bibliotek (første mandag i hver måned)
- ❖ Præstø Østerbro 2 (anden tirsdag i hver måned.)
- ❖ Møn Bibliotek (fjerde onsdag i hver måned)
- ❖ Vordingborg Bibliotek (første fredag i hver måned)

I Åben Borgerrådgivning kan borgerne bare møde op uden tidsbestilling. I 2020 har der samlet set været afholdt Åben Borgerrådgivning 30 gange, og det er der i alt 7 borgere, som har gjort brug af. Den Åbne Borgerrådgivning har særligt været ramt af coronanedlukning i de tre måneder i foråret, og det meste af december, hvor borgerrådgiveren udelukkende har arbejdet hjemmefra.

I 2019 blev der også afholdt Åben Borgerrådgivning 30 gange og det benyttede 17 borgere sig af. Hverken 17 eller 7 borgerhenvendelser er ret meget på 30 x 2 timer. Corona kan selvfølgelig have haft betydning i forhold til antal henvendelser: risiko for smitte, og anbefalinger om at blive i eget hjem og se færrest mulige personer. Det skal oplyses, at borgerrådgiveren stadig bruger sin tid aktivt, selvom der eventuelt ikke kommer borgere, for denne har medbragt arbejdsmateriale og bærbar computer. Dog er der tabt noget tid i form af transporttid.

Hvis spildtid helt skulle undgås, så ville det kræve, at borgerrådgiveren på forhånd vidste, om der kom borgere eller ej i Åben Borgerrådgivning. Dette kunne f.eks. gøres med et bookingsystem, men dette ville vanskeliggøre anonymitet. I øvrigt er det altid muligt for enhver borger eller virksomhed at kontakte borgerrådgiveren og aftale et personligt møde. Borgerrådgiveren har mulighed for at også at holde møder uden for almindelig arbejdstid.

En anden årsag til at der ikke er ret mange, der benytter den Åben Borgerrådgivning er formentlig, at de fleste vælger at rette telefonisk henvendelse lige, når de står i en problemstilling i stedet for at vente på næste gang, der er Åben Borgerrådgivning (i en by nær dem).

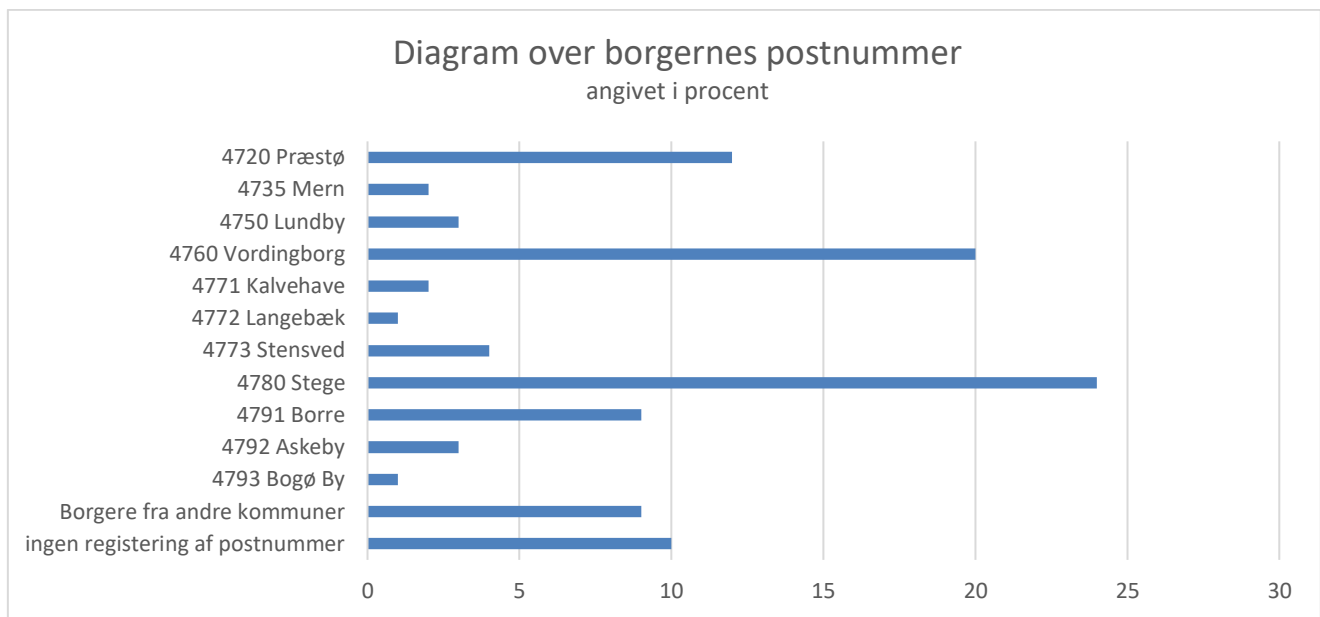


I årsberetningen for 2019 foreslog borgerrådgiveren, at den åbne borgerrådgivning blev nedlagt i Præstø, som konsekvens af, at ingen borgere havde benyttet sig af muligheden. (I 2020 har der heller ikke været henvendelser i Præstø). Dette fik flere kommunalbestyrelsesmedlemmer til at foreslå, at der blev foretaget en registrering via postnummer i forhold til, hvor de borgere, der henvender sig bor. Dette for at få en fornemmelse for om Præstø-borgerne på anden vis kontaktede borgerrådgiveren.

På baggrund af den lave henvendelsesrate i 2020 anbefaler borgerrådgiveren, at Åben Borgerrådgivning lukkes helt ved udgangen af marts/april 2021. I stedet tilbydes der mere fleksibilitet fra borgerrådgiverens side, hvilket skal forstås således, at borgerrådgiveren i højere grad tager personlige møder, hvor tid og sted aftales, så det passer borgeren eller virksomheden bedst.

Postnummerfordeling

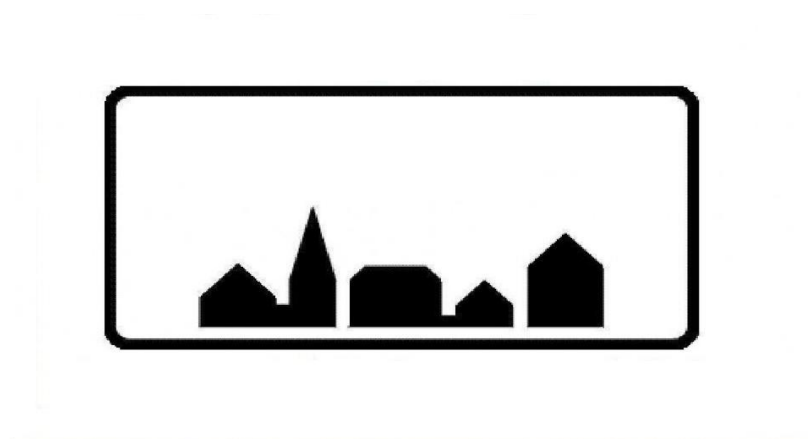
Det skal bemærkes, at der ikke er lige mange husstande i hvert postnummer, men alligevel kan det godt give en fornemmelse for, hvor størstedelen af borgerne kommer fra, og borgerrådgiveren tillader sig derfor at konkludere, at der også ER Præstøborgere, som gør brug af borgerrådgiverfunktionen:



"Ingen registrering af postnummer" omhandler dels borgere, som borgerrådgiveren ikke kender identiteten på, samt henvendelser fra f.eks. fagforeninger, organisationer m.v.

"Andre kommuner" omhandler borgere, som ikke bor i Vordingborg Kommune, men som f.eks. har et sommerhus, en båd eller en byggegrund, og dermed er i dialog med Vordingborg Kommune. Det kan også omhandle tilflyttere, der vil vide, hvordan man f.eks. søger om status af flexbolig på et hus. Det har overrasket borgerrådgiveren meget, at hele 9 % af de samlede henvendelser er fra borgere, som ikke er bosiddende i Vordingborg Kommune.

Det ses, at der er mange henvendelser i postnummeret 4780 Stege, hvilket skyldes, at der er en enkelt borger, der bruger borgerrådgiveren ofte, og disse henvendelser udgør ca. halvdelen af de samlede henvendelser, der er registreret i postnummeret 4780.



Borgerrådgiverens refleksioner

Dette afsnit "Borgerrådgiverens refleksioner", er en sammenskrivning af de forrige sider i denne årsberetning, og i det kommende er der redegjort for borgerrådgiverens vurderinger og udvidet analyse af nogle af de statistiske resultater. Der er indsat eksempler på borgerhenvendelser.

Borger & Arbejdsmarked udgør 47 %

47% af de samlede henvendelser har omhandlet et emne, der falder inden for Borger & Arbejdsmarked. Borger & Arbejdsmarked dækker over flere afdelinger: Jobcenter, Borgerservice, Ydelse, Ungecenter, Sprogskole og Integrationsafdeling. Hovedparten af henvendelserne, der er kategoriseret inden for Borger & Arbejdsmarked hører under Jobcenteret og mere præcist under sygedagpenge, Jobafklarings- og ressourceforløb. Dette er ikke overraskende, for det allerede var tendensen i den første årsberetning, og det samme gør sig gældende i andre kommuner. Lovgivningen er "stram" på sygedagpengområdet, og det er uforståeligt for borgerne, at hvis de forsat er syge, hvorledes kan det være, at sygedagpengene ophører?

Borgerrådgiveren er stødt på et par eksempler, hvor borgerne under sygeperioden har fået diagnosen autisme eller ADHD, hvorefter sygedagpengene bringes til ophør med den begrundelse, at borgeren indtil nu har forsørget sig selv (taget uddannelse og været i job), og derfor vurderes fremadrettet at kunne klare sig selv. Sagen ankes, og Ankestyrelsen giver kommunen medhold.

Sygedagpenge er "firkantet" sagt kun til borgere, der fejler noget, der kan helbredes på sigt. Det er væsentligt, at de borgere, som får en handicapdiagnose vejledes om de muligheder, der er inden for handicapområdet: personlig assistance, mentor, § 85 støtte, § 56-aftale, fleksjob, isbryderordning (nyuddannede med funktionstab) m.v. Der sker vejledning med henvisning til lovgivning a'la ovenstående, men det fremgår ikke tydeligt for borgerne, at det ikke alt sammen kan søges i Jobcenter regi, og ej heller at handicaplovgivningen rummer mange (gode) muligheder.

Det er borgerrådgiverens pointe og vurdering, at mange af disse nydiagnosticerede handicappede overlades til sig selv, og at de ikke får søgt eller gjort brug af de ny opnåede rettigheder, som de er omfattet af i handicaplovgivningen.

Det skal bemærkes, at en stor del af henvendelserne inden for Borger & Arbejdsmarked også har omhandlet vejledning i, hvorledes der kan ansøges, og hvor borgeren kan henvende sig for at få rådgivning.

Ansøgning / Vejledning; 48 %

Når de samlede 207 henvendelser, opdeles i kategorier, er der hele 48 % af henvendelserne, der omhandler at en borger beder borgerrådgiveren om vejledning eller spørger om rådgivning i forhold til konkrete ansøgninger. Der er tale om ansøgninger bredt ud over hele organisationen, men en del forespørgsler har været i forhold til seniorpension, som det fra første januar 2020 blev muligt for erhvervsaktive borgere at søge.

Når en stor del af henvendelserne omhandler, at borgerne søger om vejledning, hjælp eller kompensation, kunne man konkludere, at der mangler mulighed for vejledning i de enkelte afdelinger. Det er dog borgerrådgiverens opfattelse, at i takt med, at kendskabet til borgerrådgiverfunktionen bliver mere og mere udbredt, er det naturligt for borgerne at kontakte borgerrådgiveren som den første. Borgerne giver udtryk for, at de synes, at det er dejligt og enkelt, at man bare kan ringe til borgerrådgiveren i stedet for selv at lede hele hjemmesiden igennem for at

finde ud af, hvor man skal henvende sig. Dette skal også ses i forhold til, at det ofte er pressede og frustrerede borgere, som har brug for en løsning her og nu.

De henvendelser, der omhandler ansøgning og vejledning afsluttes ikke bare ved, at borgerrådgiveren giver et telefonnummer til, hvem de kan kontakte. Borgerrådgiveren giver sig tid til at lytte til deres problemstilling og kompleksiteten i dette, og ofte skal borgeren søge om hjælp fra mere end én afdeling.

En del af henvendelserne har været i forhold til coronanedlukningen, hvorved ikke alt er, som det plejer at være, og det har gjort nogle borgere usikre på, hvad der var gældende.

Eksempler på borgerhenvendelser

En sygemeldt borger får et brev om, at vedkommende (af Jobcenteret) er henvist til at deltage i en speciallægeundersøgelse ca. 50-60 km fra bopæl. Det fremgår af brevet, at man vurderer at borgeren selv kan transportere sig til undersøgelsen, og man vil dække udgiften svarende til 0,98 kr. pr. km i egen bil. Dette begrundes ved, at man redegør for, hvorledes borgeren i øvrigt kommer frem til anden behandling og andre undersøgelser. Brevet slutter med teksten: *"Du bevilliges derfor ikke kørsel, men skal selv finde ud af at komme frem til speciallægen i xx-by"*.

I ovenstående er der tale om en afgørelse i forvaltningsretlig forstand, idet borgeren bliver meddelt, at vedkommende ikke er berettiget til kørsel. I det brev som borgeren har fået fremgår det af overskriften, at der er tale om en meddelelse angående kørsel til og fra speciallæge. Der er ingen lovhjemmel, ingen klagevejledning – men det ændrer ikke ved, at der er tale om en afgørelse, og derfor skal borgeren have mulighed for at indgive en klage, hvis retssikkerhed skal overholdes. Ombudsmanden fastslår: *".. Det afgørende for, om der er tale om en afgørelse, er indholdet af en udtalelse, ikke hvordan den betegnes eller formidles til borgeren."*⁶ Efter at borgerrådgiveren har været i dialog med Jobcenterets ledelse, har borgeren fået en undskyldning og et tilrettet brev.

En borger kan vælge at lade sig repræsentere af en anden person, det kan være en advokat, en nabo eller en god ven. Derved overlader borgeren (parten) alle rettigheder til repræsentanten. Det er derfor partsrepræsentanten, der modtager indkaldelser til møder – medmindre at andet er aftalt. I en konkret sag har en udførerenhed ikke haft kendskab til, hvad ovenstående betød, og man vælger derfor at ringe borgeren op (i stedet for at kontakte partsrepræsentanten). Dette skaber splid, utryghed og en dårlig forudsætning for det videre samarbejde. Der har efterfølgende været afholdt dialogmøde med partsrepræsentanten med henblik på at få genskabt tillid.

En borger beder om aktindsigt på barnets skole. Der går flere uger, og borgeren rykker for svar, hvorefter borgeren får noget tilsendt, men langt fra alt, hvad der burde være i sagen (barn med særlige undervisningsbehov). Borgeren sidder tilbage med den tanke, at medarbejderne på skolen ikke har kendskab til de forvaltningsretlige regler vedrørende aktindsigt (Forvaltningslov § 9).

⁶https://www.ombudsmanden.dk/find/nyheder/alle/fejlagtigt_afvist_af_naevn/
https://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden/generel_forvaltningsret/afgoerelsesbegrebet/

En borger har fået afslag på økonomisk hjælp til tandbehandling med den begrundelse, at borgeren "bare kan" indgå en afdragsordning med tandlægen. Borgeren oplyser til borgerrådgiveren, at dette vil tandlægen ikke medvirke til, da borgeren tidligere ikke har overholdt sin afdragsforpligtigelse overfor tandlægen. Hvis der skal være juridisk grundlag for at give afslag med begrundelsen om, at borgeren har mulighed for at indgå en afdragsordning, skal sagsbehandleren forinden have undersøgt om det er muligt. Dette i henhold til ansøgningsprincippet i Retssikkerhedslovens § 10, og Ankestyrelsens principafgørelse 6-19: *"Kommunen kan ikke uden videre lægge til grund, at borgeren kan udnytte en kredit, optage et lån eller indgå en afdragsordning. Det er en del af sagens oplysning. Kommunen skal indhente oplysninger fra borgeren, om borgeren har kredit- eller lånemuligheder."*

Ovenstående eksempler viser, at forskellige lovgivninger sætter store krav til borgerne, og det opleves derfor af borgerne som uretfærdigt, når de forvaltningsretlige regler, som skal beskytte borgerens retssikkerhed ikke overholdes af kommunens medarbejdere.

I henhold til de forvaltningsretlige regler, bør en afgørelse gives skriftligt, og særligt hvis borgeren beder om at få afgørelsen på skrift. En borger oplyser til borgerrådgiveren, at der er givet mundtlige afslag på ledsagerordning, handicapbil, kørsel til træning og bassintræning. Borgerrådgiveren undersøger det nærmere, og det viser sig, at borgeren ikke har ansøgt konkret, idet flere forhold besværliggør den ene eller anden ansøgning. Der er behov for informationer om, hvad ledsagerordningen skal anvendes til. Er det f.eks. til bassintræning og kan der i øvrigt bevilliges bassintræning? For borgeren er det også væsentligt at vide om, der er kørselsmulighed? Det korte af det lange er, at borgeren har en fornemmelse for, at der er givet afslag, og derfor søges der ikke, men reelt har ansøgningerne aldrig været behandlet, og i den konkrete sag, er der slet ikke truffet afgørelse(r).

Den digitale verden udvider sig hele tiden. En del borgere har valgt at stå uden for digitalpostforsendelse, men det bliver sværere at gøre brug af den mulighed: En borger på ca. 60-65 år skal have skrottet sin bil og vil søge om skrotpræmie. Skrotning af bil er ikke et kommunalt anliggende, og borgeren bliver derfor afvist flere gange i Borgerservice. Borgerrådgiveren taler med borgeren, og det viser sig, at han ikke kan søge om skrotpræmien, fordi han ikke har NEM ID, og ved nærmere undersøgelse om reglerne for skrotning af bil, viser det sig, at han nødt til at henvende sig til kommunen (borgerservice) for at få udstedt dokumentation for, at han er fritaget for digitalpost. Denne dokumentation kan han aflevere til skrot-firmaet, der kan indberette for ham.

Ovenstående eksempel viser, at det er blevet endnu vanskeligere at være fritaget for digitalpost, og de borgere som ansøger om det, bør kende konsekvenserne – det er dog et landsdækkende problem.

Flere af ovenstående eksempler viser, at der formentlig ikke fra myndighedens side har været spurgt nok ind til borgerens behov, eller hvorledes borgeren klarer sin hverdag.

En ung borger med funktionstab bor på et bosted. Borgerrådgiveren bliver kontaktet af en nær ven til borgeren. Vennen oplyser, at borgeren er blevet forelsket i en anden borger på samme bosted, men nu har de fået oplyst fra personalet, at de ikke må være kærestes. Vennen siger til borgerrådgiveren: hvad er det her for noget? Deres menneskerettigheder bliver krænket! Borgerrådgiveren undersøger det nærmere, og det viser sig, at der er ingen regler om, at beboerne ikke må være kærestes, men der er særlige omstændigheder omkring den borger, som

den første borger har kastet sin kærlighed på. Eftersom personalet har tavshedspligt, kan de ikke oplyse til den første borger og den nære ven, hvad det konkret omhandler.

Ovenstående viser, at tavshedspligt kan være en "ulempe" for de ansatte. I det konkrete eksempel, er der ingen god forklaring til borgeren og dennes ven, der kan synliggøre, hvorfor der ikke kan indledes et kæresteforhold, og når det kognitive funktionsniveau samtidig er reduceret, forsættes bestræbelserne dagligt på at få kærestetiet i gang. Dette fører til ekstra arbejde for personalet, der for at beskytte den ene part, konstant må være over dem.

CODEX 7

Borgerrådgiveren er i flere sammenhænge stødt på begrebet "codex 7" – det blev blandt andet nævnt på Forvaltningskonferencen i Ålborg, som borgerrådgiveren deltog i. Codex 7 er syv forpligtigelser, som embedsmænd eller myndighedspersoner "forpligtiger" eller *bør* forpligtige sig til at overholde, når de arbejder som myndighedspersoner. Codex 7 er udarbejdet til embedsmænd på Christiansborg, men i denne årsberetning har borgerrådgiveren "omskrevet" det, så det bliver mere anvendeligt i forhold til kommunale embedsmænd/myndighedspersoner:

"Alle medarbejdere og chefer skal kende deres pligter og leve op til dem. Det er afgørende for kvaliteten af arbejdet, og det er også afgørende for, at andre kan have tillid til embedsmændenes arbejde"⁷

Kodekset består af syv centrale pligter⁸:

- ❖ **LOVLIGHED**
- ❖ **SANDHED**
- ❖ **FAGLIGHED**
- ❖ **UDVIKLING OG SAMARBEJDE**
- ❖ **ANSVAR OG LEDELSE**
- ❖ **ÅBENHED OM FEJL**
- ❖ **PARTIPOLITISK NEUTRALITET**

Lovlighed: Pligt til at handle inden for gældende ret. Der skal være indholdsmæssig hjemmel til at udføre opgaverne. Afgørelser skal baseres på de saglige hensyn, som er fastlagt i lovgivningen.

Sandhed: Sandhedspligten omhandler, at en medarbejder ikke må medvirke til, at der videregives ukorrekte oplysninger, eller at der er tale om vildledende oplysninger.

⁷ Citat fra publikationen, side 7.

⁸ "Syv centrale pligter for embedsmænd" er udarbejdet af finansministeriet. Publikationen fylder 63 sider.

Faglighed: Pligten til faglighed gælder alle former for vurderinger baseret på professionel indsigt i faktiske forhold og sammenhænge. De faglige standarder, der er almindelig anerkendte inden for det pågældende område. Opmærksomhed på at flere fagligt velbegrundede løsningsmuligheder skal præsenteres.

Udvikling og Samarbejde: Forsøge at opnå de bedste resultater og følge udviklingen på eget område. Have fokus på om kvalitet og effektivitet kan forbedres samt være lydhør over for samarbejde med andre (faggrupper).

Ansvar og ledelse: Medvirke til at realisere de opgaver, strategier og mål, som den administrative ledelse har fastlagt. Efterlevelse af de instruktioner, som man modtager fra overordnede i overensstemmelse med ansvarsfordelingen i organisationen. Sige fra, hvis der bliver givet ordre til ulovlige handlinger.

Åbenhed om fejl: Ledelsen skal sikre en kultur, hvor fejl bliver håndteret hurtigst muligt, og hvor man lærer af fejl. Man skal gøre sig umage for at undgå fejl, men fejl kan ikke helt undgås. Der må ikke dækkes over fejltagelser.

Partipolitisk neutralitet: Medarbejderne skal være partipolitiske neutrale for at de kan fungere som troværdige embedsmænd. Loyalitet over for den til enhver tid siddende politiske ledelse i organisationen.

Det mest centrale i codex 7 er, at man som **myndighedsperson skal optræde professionelt og upartisk**. Man skal være sig bevidst om, at man udfører sin funktion på vegne af hele myndigheden eller hele organisationen, og man skal gøre sig det klart, at når man arbejder i en politisk styret organisation, bliver der ind i mellem truffet beslutninger, som får direkte indflydelse på ens arbejde, og som man nødvendigvis ikke er enige i.

Ledelsen i alle niveauer skal sikre, at der er de nødvendige forudsætninger til stede for, at der kan præsenteres flere løsninger, at der er mulighed for at arbejde på tværs af organisationen, at lovgivningen overholdes, og at der er åbenhed omkring fejl.

Codex 7 spiller sammen med begrebet "god forvaltningsskik", som fik en del omtale i årsberetningen for 2019. Kort resumeret, er god forvaltningsskik sagsbehandlingens evne til at udvise korrekt og professionel adfærd, og med venlighed styrke tillidsforholdet mellem borger og myndighed. God forvaltningsskik skal udføres samtidig med, at loven og de forvaltningsretlige grundprincipper overholdes. (kilde: Ombudsmanden).

Konkrete eksempler på at medarbejdere ikke haft det fornødne kendskab:

- at aktindsigt gives inden for 7 dage (også på skoleområdet).
- betydningen af, hvad det medfører af rettigheder for borgeren at have en partsrepræsentant.
- at afslag på en ydelse ikke kan gives som en orienteringsmeddelelse.
- manglende viden om, hvorledes en sag indstilles til rehabiliteringsteamet.

Medarbejderne i Vordingborg Kommune efterlever Codex7 i større eller mindre grad, men det borgerrådgiveren særligt har bemærket er, at der flere steder synes at være en kultur for, at medarbejderne også gerne giver deres personlige holdning til kende over for borgeren, f.eks.: "Jeg kan ikke længere forsvare over for min leder, at du forsat er sygemeldt."

Særligt hvis man som medarbejder synes, at man er blevet "tvunget" til en bestemt beslutning ud fra interne retningslinjer i afdelingen. Eller hvis medarbejderne ikke føler sig klædt godt nok på til en opgave, eller hvis der ikke er tid til at udføre opgaven, har borgerrådgiveren set eksempler på, at medarbejderen deler dette med

borgerne, hvilket borgerrådgiveren finder uprofessionelt, og det er med til at mindske borgernes tillid til den afgørelse, der efterfølgende bliver truffet.

Borgerrådgiveren har været i kontakt med relevante ledere i forhold til ovenstående, men generelt for alle medarbejdere kunne det være en god ide, at der i hver afdeling bliver talt om, hvad det vil sige at være en myndighedsperson, og hvad vil det sige at arbejde i en politisk styret organisation?

Anbefalinger for 2021

Det er borgerrådgiverens opfattelse, at der bør kunne sættes krav om, at ansatte i myndighedsafdelingerne har fuldt ud kendskab til de forvaltningsretlige regler. Den gode sagsbehandler får borgeren til at føle sig hørt, respekteret og anerkendt. Borgerrådgiveren vil gerne opfordre til, at de ansatte altid udviser høflighed og professionalisme i henhold til god forvaltningsskik og codex 7. Der skal større fokus på, hvad det vil sige at være professionel, hvad det indebærer, samt hvad der forventes af medarbejderne, når man er ansat i en politisk styret organisation.

Endnu en opfordring til at inddrage borgeren mere i egen sag og i de processer, der foregår. Vejlede og rådgive, med det formål, at borgeren kan forstå, hvad der foregår. Et afslag kan accepteres i højere grad, hvis borgeren forstår hvorfor.

Giv altid borgeren en tilbagemelding og et svar, når de henvender sig, også selv om borgeren har spurgt flere gange, idet tavshed fra myndighedens side er uværdigt for borgeren.

En opfordring til at gøre brug af borgerrådgiveren og dennes erfaring. F.eks. på beskæftigelsesområdet i forhold til begrebet "værdig sagsbehandling". Et andet eksempel kunne være i forhold til praksis eller tilfredshedsundersøgelser.

4 anbefalinger:

- A. Øget fokus på at være myndighedsperson og den udvidede vejledningsforpligtigelse.
- B. Øget inddragelse af borgerne i egen sag og i processer (videreførelse af anbefaling fra 2019).
- C. En opfordring til at organisationen inddrager borgerrådgiveren, og dermed dennes erfaringer.
- D. Åben Borgerrådgivning; nedlukke nuværende koncept og erstatte med øget fleksibilitet.

Uddybning af anbefalingerne

a) Øget fokus på at være myndighedsperson og den udvidede vejledningsforpligtigelse.

Borgerne skal føle sig trygge i mødet med kommunen, således, at der kan opbygges tillid til, at borgeren kan give sagsbehandlerne en større indsigt i deres problemstillinger, samt deres ønsker og håb for fremtiden. Medarbejderne skal sikre sammenhæng og viden på tværs og kunne evne at kommunikere, så den enkelte borger forstår det skrevne og det sagte.

I denne årsberetning er der flere eksempler på, at det er afgørende for vejledningen til borgeren, at man som myndighedsperson tør spørge mere ind til borgeren forhold og dagligdag, for at kunne have tilstrækkelig viden til at kunne vejlede borgeren korrekt.

Definition af ordet **"vi"**. Når borgeren hører, at en medarbejder siger; *"det kan vi ikke hjælpe dig med (her)"*, så opfatter borgeren det som om, at kommunen ikke kan hjælpe. Men der kunne jo være andre afdelinger af kommunen, som ville kunne hjælpe med borgerens konkrete behov. En opfordring til et større fokus på, hvad andre dele af kommunen arbejder med.

Behov for kompetenceudvikling af medarbejderne i form af kurser, temadage m.v. bl.a. i forhold til at være en myndighedsperson.

b) Øget inddragelse af borgerne i egen sag og i processer (videreførelse af anbefaling fra 2019).

Med denne anbefaling henstilles til, at borgerne møder imødekommende medarbejdere, der er velforberedte. At der bliver lyttet og spurgt opsummerende ind, da dette giver oplevelsen af en god og ligeværdig dialog. En oplevelse af fairness/retfærdighed er helt afgørende for, hvilket forhold der er mellem det offentlige (kommunen) og den enkelte borger. Vær opmærksom på, at ventetid kan være som at kaste benzin på et brændende bål. Der er sammenhæng mellem resultat og proces, idet et negativt resultat i højere grad kan accepteres, hvis processen har været fair, og borgeren har været inddraget. Opnåelse af en kultur, hvor der læres af fejlene. Helt kort kan det siges: borgeren skal føle sig SET – HØRT og FORSTÅET.

c) En opfordring til at organisationen inddrager borgerrådgiveren, og dermed dennes erfaringer.

Borgerrådgiveren har samlet set i sin ansættelse den 1. marts 2019 haft ca. 430 borgerhenvendelser. Derved er en stor viden og erfaring om organisationen opnået, og kan anvendes, når der f.eks. skal tilrettelægges borgertilfredshedsundersøgelser, ændringer af hidtidig praksis m.v.

d) Åben Borgerrådgivning; nedlukke nuværende koncept og erstatte med øget fleksibilitet.

På baggrund af den lave henvendelsesrate i 2020, anbefaler borgerrådgiveren, at Åben Borgerrådgivning lukkes helt ved udgangen af marts/april 2021. I stedet tilbydes der mere fleksibilitet fra borgerrådgiverens side, hvilket skal forstås således, at borgerrådgiveren i højere grad tager personlige møder, hvor tid og sted aftales, så det passer borgeren eller virksomheden bedst.

Borgerrådgiverens afsluttende ord

Afslutningsvis vil borgerrådgiveren gerne gøre opmærksom på, at denne stiller sig til rådighed for sparring med medarbejdere, ledere og politikere i forhold til tvivlsspørgsmål eller ændringer i af hidtidig praksis.

Borgerrådgiveren ser frem til også i 2021 at være i dialog med borgere og virksomheder i forhold til deres behov for rådgivning og vejledning fra Vordingborg Kommune.

