

Borgerrådgiverens årsberetning for 2021

VORDINGBORG
KOMMUNE



Forord

Denne årsberetning dækker hele 2021.

Dette er 3. årsberetning, og jeg kan med stolthed sige, at kendskabet til borgerrådgiverfunktionen nu er ved at være udbredt til de fleste borgere og medarbejdere i kommunen. Der har været en stigning i antal henvendelser på 24 % fra 2020 til 2021.

2021 har ligesom 2020 været præget af corona-vilkår i forhold til mine muligheder for at udfolde borgerrådgiverfunktionen. Årets første 4 måneder blev der f.eks. ikke afholdt Åben Borgerrådgivning og ej heller personlige møder med borgere og afdelingerne.

I 2021 har jeg haft den fornøjelse at være inviteret ind i Pleje & Omsorgs pårørende panel "Vor-Panelet", hvor jeg sammen med pårørende, fagpersoner (både kommunalt ansatte og personer udefra) har drøftet relevante problemstillinger i forhold til ældre og til plejekrævende borgere. Det er et helt nyt koncept, som kunne være spændende at være involveret i på andre fagområder også.

Det er mit overordnede indtryk, at der foregår god og ordentlig sagsbehandling i kommunen generelt set. Mange medarbejder gør hver dag en stor indsats for at gøre konkrete forskelle for den enkelte borger. Denne årsberetning kan således ikke tages som udtryk for al sagsbehandling i kommunen, da henvendelserne kun udgør en meget lille brøkdel af kommunens samlede sager. Jeg har kun kendskab til det, som enkelte borgere vælger at dele med mig.

I nogle tilfælde anvendes borgerrådgiverfunktionen som en slags "kontrol" af, at alt har været forsøgt, og at der ikke er flere "veje" at tage for at hjælpe en konkret borger. Det vil sige, at det kan være borgere, pårørende eller organisationer (fagforeninger, patientforeninger m.v.), der på anbefaling fra en medarbejder, kontakter borgerrådgiveren. Eller at medarbejderen selv kontakter borgerrådgiveren for at få hjælp til at få borgeren hjulpet godt videre til andre dele af forvaltningen (andre afdelinger).

Jeg har, som borgerrådgiver, et "snævert felt" at begå mig i. Jeg har fokus på borgernes retssikkerhed og de processer, som fører frem til vejledning eller en afgørelse. Men selve afgørelsens "resultat", må jeg ikke påvirke. Det vil sige om borgeren får en bevilling eller et afslag på det søgte. I øvrigt har jeg ikke udtaleret i forhold til det politisk vedtagne serviceniveauer, dvs. om det bevilligede er godt nok. Det er klagesystemet på det gældende område, som skal tage stilling til, om det var en korrekt afgørelse, og om borgerens behov er blevet tilgodeset. Derfor vil noget af det, som jeg kommenterer på og anbefaler i denne årsberetning nødvendigvis være identiske med tidligere årsberetninger, da det således er det "felt", som jeg begår mig i.

Tak for året 2021. Tak til alle borgere, der har henvendt sig, og tak til alle medarbejdere og ledere, som jeg har været i kontakt med.

Vordingborg, februar 2022



Else Friis-Hansen
Borgerrådgiver



Indholdsfortegnelse	
Indledning	5
Borgerrådgiverfunktionen	5
Eksterne aktiviteter	6
Opfølgning på de politisk vedtagne anbefalinger fra 2020	7
Uddybning af anbefalingerne	7
A) Øget fokus på at være myndighedsperson og den udvidede vejledningsforpligtigelse	7
B) Øget inddragelse af borgerne i egen sag og i processer (videreførelse af anbefaling fra 2019)	7
C) En opfordring til at organisationen inddrager borgerrådgiveren, og dermed dennes erfaringer	8
D) Åben Borgerrådgivning; nedlukke nuværende koncept og erstatte med øget fleksibilitet	8
Opsummering	9
Henvendelser i 2021	10
Begrebet "henvendelse"	10
Statistik over henvendelser	11
Postnummerfordeling	14
Aldersfordeling	15
Anbefalinger for 2022	16
Åben borgerrådgivning	16
Borgerrådgiverens refleksioner	17
Opsummeret forslag til anbefalinger for 2022	22
Borgerrådgiverens afsluttende ord	23

Indledning

Årsberetningen dækker alle de borgerhenvendelser til borgerrådgiveren, der har været i kalenderåret 2021; i alt 257 henvendelser. Der er tale om en stigning på 24 % fra året før.

I denne årsberetning vil der være enkelte forklaringspassager f.eks. vedr. definitionen af henvendelser og beskrivelsen af borgerrådgiverfunktionen, som er identisk med teksten i årsberetningen fra 2020.

Efter denne indledning følger der en beskrivelse af borgerrådgiverfunktionen, og hvorledes den er udmøntet i Vordingborg Kommune. Dernæst en opfølgning på anbefalingerne fra sidste årsberetning (2020).

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. Årsberetningen afsluttes med nye anbefalinger.

Borgerrådgiverfunktionen

Borgerrådgiveren er ansat af kommunalbestyrelsen i henhold til Styrelseslovens § 65e 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 / virksomheder 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.

I henhold til notat om borgerrådgiverfunktionen skal borgerrådgiveren inden udgang af 1. kvartal afgive en årsberetning til Økonomiudvalget 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 henvende sig dagligt via telefon og via borger.dk. Dertil kommer, at borgerrådgiveren har valgt at afholde "Åben Borgerrådgivning" fire gange om måneden á to timer på kommunens biblioteker¹.

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

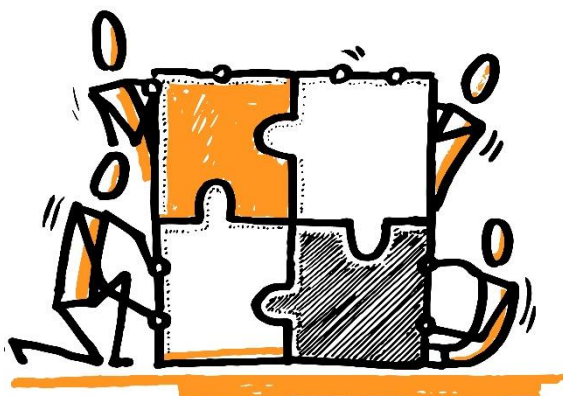
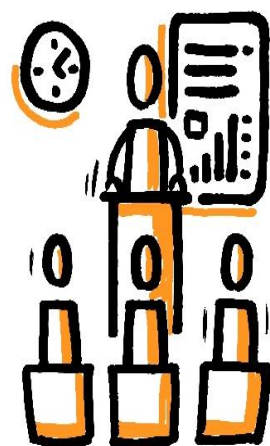
Flere informationer om borgerrådgiverfunktionen kan findes på kommunens hjemmeside:

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

Eksterne aktiviteter

Borgerrådgiveren har deltaget i følgende eksterne aktiviteter i 2021:

- Møder med borgere og afdelingsledere
- Netværksmøder med andre borgerrådgivere i løbet af året
- Årsmøde i det landsdækkende borgerrådgiver-netværk (september)
- Medlem af VOR-panelet (bruger-pårørende panel, Pleje & Omsorg)
- I Jobcenter-regi deltaget i to forskellige interviews i forhold til beskæftigelsesmålet "Værdig sagsbehandling"
- Holdt oplæg for nyuddannede ledige socialrådgivere via Dansk Socialrådgiverforening og FTF (a-kasse) under emnet "*Hvad er god sagsbehandling fra et borgerrådgiverperspektiv?*" (maj og oktober)



¹ I Præstø er Åben Borgerrådgivning i administrationsbygningen, Østerbro 2, da der på biblioteket ikke var mulighed for et fortroligt rum.

Opfølgning på de politisk vedtagne anbefalinger fra 2020

Borgerrådgiverens arbejdsopgaver falder i to dele. Den ene del er vejledning og rådgivning til kommunens borgere og virksomheder. Den anden del er tilsyn med kommunes administration i forhold til gældende lovgivninger og god forvaltningsskik. Det følger af vejledningen til Styrelseslovens § 65e, at borgerrådgiveren skal afrapportere til Kommunalbestyrelsen en gang om året. Dette sker med den i hånddeværende årsberetning.

Det vurderes relevant at følge op på, hvorledes det er gået med anbefalingerne fra sidste årsberetning. I årsberetningen for 2020 (godkendt af Kommunalbestyrelsen den 24-03-2021) havde borgerrådgiveren 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. (Ikke godkendt)

Uddybning af anbefalingerne

(forkortet i forhold til årsberetningen for 2020)

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

Opfølgende kommentarer: Det er borgerrådgiverens fornemmelse, at flere medarbejdere nu undersøger om borgeren kunne være berettiget til hjælp i andre afdelinger. Dette ses ved en øgning i henvendelser fra medarbejdere til borgerrådgiveren, som spørger ind til, hvordan borgeren kommer kontakt med andre afdelinger, og hvad de mere konkret kan vejlede om. Det vurderes dog, at der forsat bør være fokus på den brede vejledningsforpligtigelse og herunder styrkelse af det interne samarbejde afdelingerne i mellem. Således at borgeren får en oplevelse af mere helhedsorienteret indsats.

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

Med denne anbefaling henstilles til, at borgerne møder imødekomende 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.

Opfølgende kommentarer: Stort set alle afdelinger arbejder med at inddrage borgerne mere i både i processerne og i egen sag. Der er forskellige koncepter, som alle har det til fælles, at der skal ske inddragelse af borgeren i egen sag:

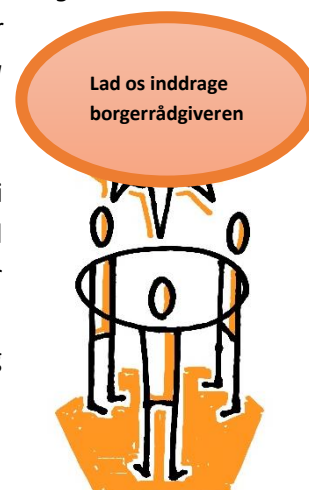
- "Fra myndighed til partner"
- "Samskabelse"
- "Bedre borgerdialog"
- "Værdig sagsbehandling"

Selvom det har været en anbefaling i borgerrådgiverens årsberetning, at man bør øge inddragelsen af borgerne, er målet ikke nødvendigvis nået. For målet vil aldrig kunne opnås 100 %, idet der vil være forskellige opfattelser af om den borger, som man har forsøgt inddraget nu også FØLER sig inddraget.

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

Borgerrådgiveren har (samlet set i sin ansættelse fra den 1. marts 2019) haft ca. 430 borgerhenvendelser². 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.

Opfølgende kommentarer: Borgerrådgiveren er bl.a. blevet inviteret til at deltage i Pleje & Omsorgs VOR-panel og til interviews i Borger & Arbejdsmarked i forhold til det politiske beskæftigelsesmål "værdig sagsbehandling". Opsummeret mener borgerrådgiveren, at anbefalingen er blevet hørt, men den ville kunne udbredes endnu mere, men forholdene i 2021 har været vanskeliggjort grundet corona og forsamlingsforbud m.v.



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

På baggrund af den lave henvendelsesrate i 2020 (7 henvendelser), anbefalede 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.

Udvalget for Bosætning, Økonomi og Nærdemokrati i den netop afgående Kommunalbestyrelse var meget klare på, at de ønskede at konceptet "Åben Borgerrådgivning" skulle fortsætte, idet det er et vigtigt signal at sende til alle borgere: at borgerrådgiveren er nærværende og kontaktbar. På den baggrund blev ovenstående anbefaling ikke godkendt, og konceptet kørte uændret videre.

² Optalt for 2019 og 2020.

Opfølgende kommentarer: Det er borgerrådgiverens oplevelse, at Åben Borgerrådgivning, er et klassisk eksempel på, at teori og praksis ikke altid kan forenes. Det er teoretisk set en god ide, at borgerne blot kan møde op, men det sker ikke i praksis. Borgerne ringer i det øjeblik, hvor de står i en uhåndterbar situation. Da det er et stort ønske for Kommunalbestyrelsen, at borgerrådgiveren forsætter med at afholde Åben Borgerrådgivning, så forsætter det. Under de nye anbefalinger for 2022 har borgerrådgiveren dog et ændringsforslag af konceptet (se side 15).

Opsummering

Fokus på at være professionel og være myndighedsperson er forsat lige aktuel. Det samme er arbejdet med at få inddraget borgerne i egne sager. Borgerrådgiveren vil derfor også i denne årsberetning, og i dialog med de politiske udvalg, og i dialog med ledere og medarbejdere forsat bringe god forvaltningspraksis i spil. Dette vil også afspejle sig i de kommende anbefalinger i slutningen af denne årsberetning.



Henvendelser i 2021

I 2021 har der været **257** henvendelser fra ca. 230 borgere – antallet af henvendelser er højere end antallet af borgere, idet nogle borgere har haft rettet henvendelse med mere end et emne.

- 50 % henvendelser fra kvinder
- 40 % henvendelser fra mænd
- 10 % henvendelser fra øvrige (fagforeninger, patientforeninger m.v.)
- 21 % har rettet henvendelse på vegne af en anden person
- Antallet af henvendelse fra 2020 til 2021 er steget med 24 %

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. Det skal bemærkes, at borgerrådgiveren ikke anvender samme optællingsmetode, som størstedelen af landets øvrige borgerrådgivere. En direkte sammenligning i antal henvendelser er derfor ikke mulig. Dette kan uddybes over for de konkrete udvalg, hvis det ønskes.

Én henvendelse omhandler ét emne f.eks. hjælp til personlig pleje, og hvis samme borger også har spørgsmål omkring hjælpemidler, 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 tabt arbejdsfortjeneste og merudgifter, tæller det som to henvendelser selvom begge registres samme sted (her Børn & Familie). Hvis en borger henvender sig flere gange (20-30 gange) om f.eks. handicapbil, 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 2021 vedrørende ressourceforløb, og denne borger også i 2022 retter henvendelse vedrørende samme emne, tæller det som to henvendelser – en i hver årsberetning.



Statistik over henvendelser

Nedenstående diagram viser de 257 henvendelser, og hvorledes de fordeler sig i de borgerrelaterede afdelinger i kommunen.

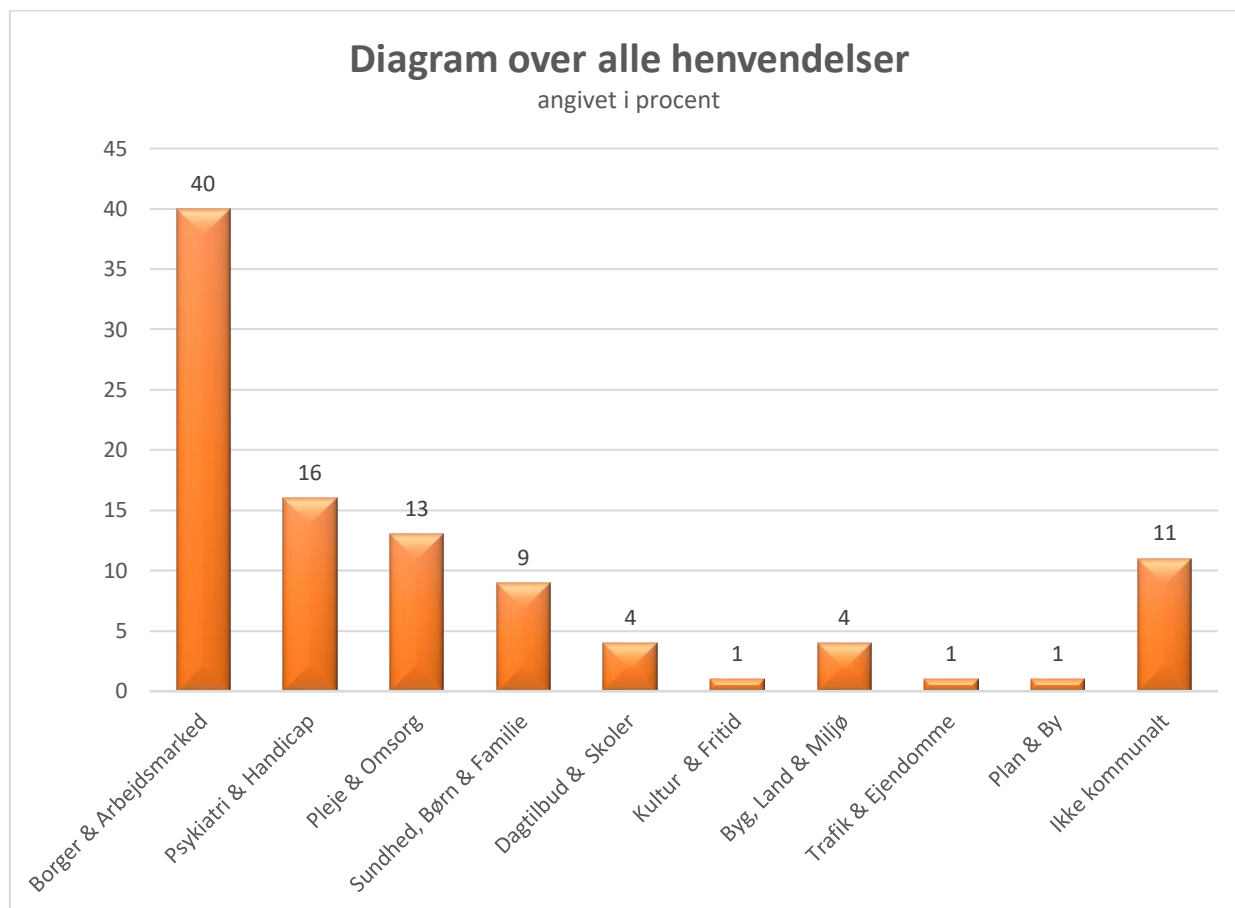
"Ikke kommunalt" omhandler henvendelser, der ikke kan behandles i den kommunale forvaltning. Der kan være tale om, at borgeren i stedet skal rette henvendelse til andre offentlige myndigheder (SKAT, Udbetaling Danmark, Regionen, domstole m.v.) eller der er tale om private forhold. Borgerrådgiveren har henvist borgerne videre til rette instans.



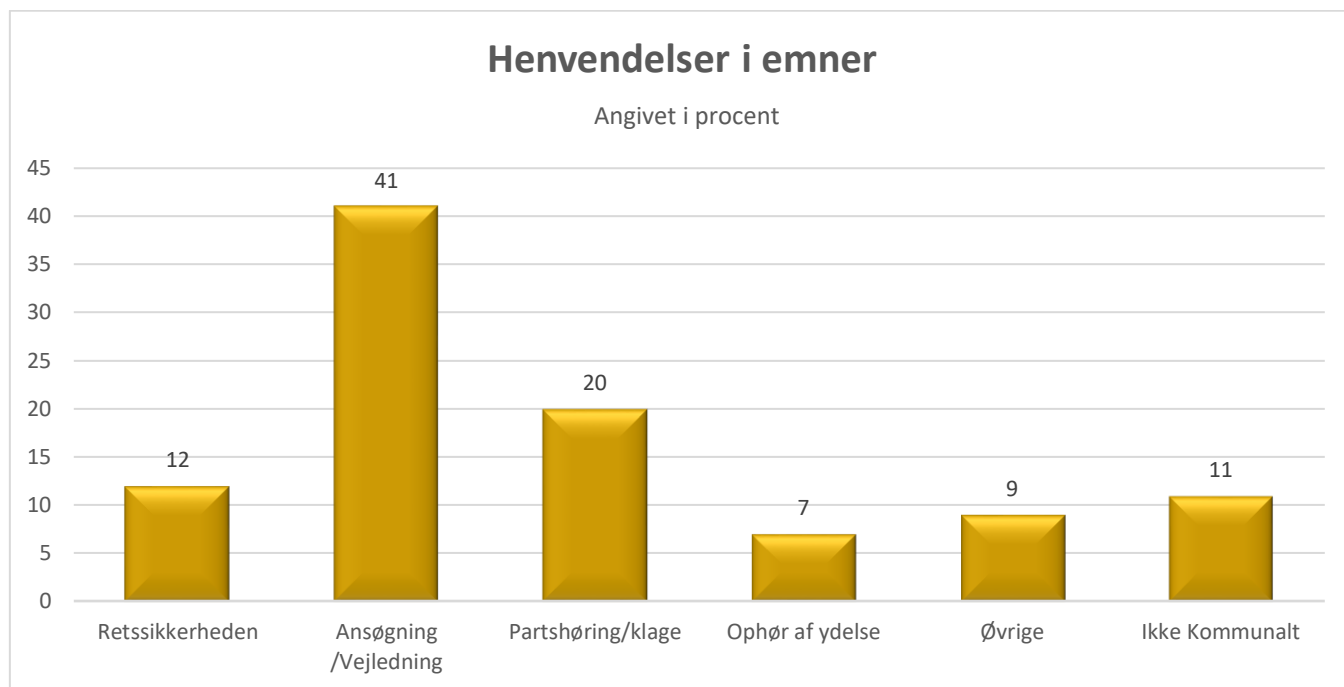
Dele af statistikken er udarbejdet på særlige ønsker fra det politiske niveau.

Henvendelser fra borgere i den Åbne Borgerrådgivning er talt med i de samlede henvendelser. Det skal bemærkes, at afdelingerne er af forskellig størrelse. F.eks. kan det oplyses, at Borger & Arbejdsmarked har ca. 6000 årlige nyopstartede sagsforløb, Pleje & Omsorg har ca. 3000 borgere, som er bevilliget hjælp, og Psykiatri & Handicap ca. 1000 borgere. Det er således kun en meget lille brøkdel af sagerne, som borgerrådgiveren har kendskab til.

Når afdelingerne sættes i størrelsesforhold, hvor det ses, at Pleje & Omsorg ca. udgør det halve af Borger & Arbejdsmarked, så giver de procentvis henvendelser den information, at der er næsten lige så mange henvendelser til borgerrådgiveren fra Pleje & Omsorgs området som fra Borger & Arbejdsmarked.



Det følgende diagram viser de samme 257 henvendelser, men her er de talt sammen i emnekategorier i stedet for i afdelinger. Nogle af henvendelserne "passer ind" i flere forskellige emner, men de er kun indsat ét sted.



Retssikkerheden

12 % af de samlede henvendelser omhandler brud på retssikkerheden. Det vil sige lang sagsbehandlingstid og brud på de forvaltningsretlige regler:

- ❖ tavshedspligt
- ❖ partshøring
- ❖ manglende begrundelse
- ❖ manglende lovhjemmel
- ❖ manglende klagevejledning
- ❖ manglende mulighed for at indgive en ansøgning.



Ansøgning / vejledning

41% 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.

Partshøring /klage

20% 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.

Borgerrådgiveren vejleder 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

7 % af de samlede henvendelser omhandler ophør af en ydelse eller længere varende bevilling. Det vil sige, at der er truffet afgørelse om, at borgeren ikke længere er berettiget til ydelsen. De fleste ydelser i denne kategori er forsørgerydelser, men også ophør tabt arbejdsfortjeneste og merudgifter indgår i denne kategori.

Øvrige

9% 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

11% 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.

I nedenstående skema ses de samme opgørelser fra de to foregående årsberetninger.

Opsummering af ovenstående	2019	2020	2021
Retssikkerheden	19%	15%	12%
Ansøgning/vejledning	30% ³	48%	41%
Partshøring/klage	8%	14%	20%
Ophør af ydelse	7%	6%	7%
Øvrige	25%	4%	9%
Ikke kommunalt	11% ⁴	13%	11%



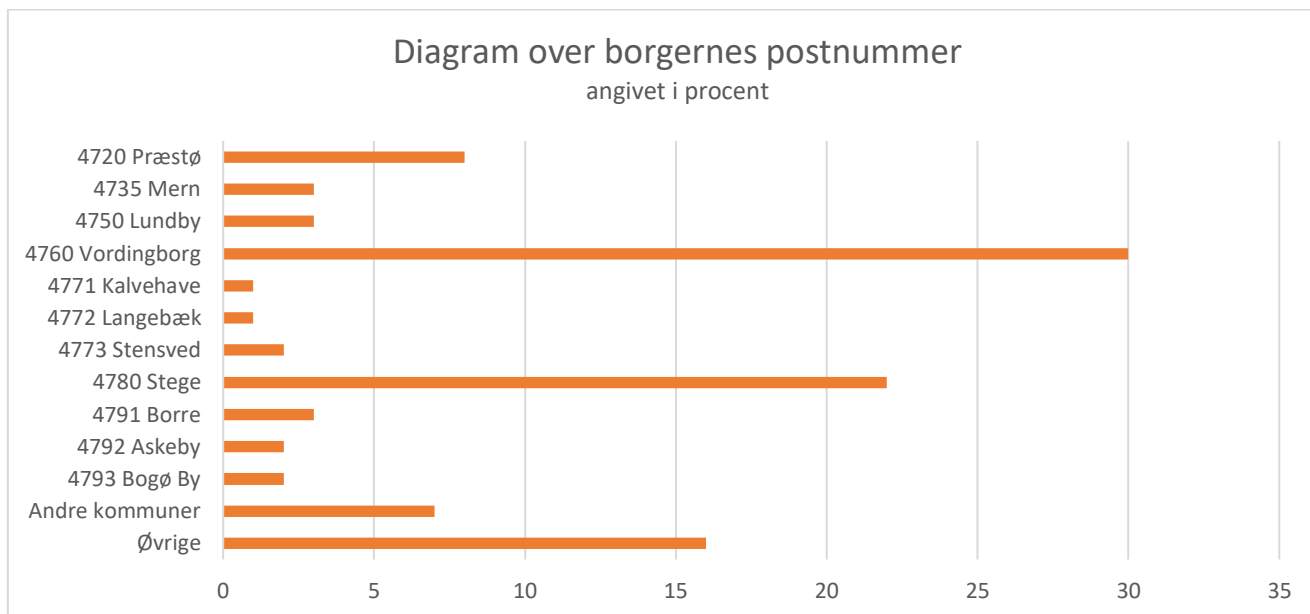
En forsigtig konklusion i forhold til tallene i skemaet viser, at der er sket bedring i forhold til borgernes retssikkerhed, idet der er nedgang på -7% (fra 2019 til 2021) i brud på de forvaltningsretlige regler. Til gengæld ses en øget efterspørgsel (+ 12%) på hjælp til partshøringssvar og klage. Borgerrådgiveren vurderer, at det er positivt, at borgerne vælger at gøre brug af deres klagemulighed, idet det kan medvirke til at borgeren får mere ro på, når de ved, at de har "gjort alt".

³ I årsberetningen for 2019 er der en kategori, der hedder "husvild/boligløs", som udgør 7%. Denne kategori er ikke videreført i de næste årsberetninger. De 7 procent lægges oveni kategorien "ansøgning" for 2019, som derved udgør 30%

⁴ I årsberetningen for 2019, da hedder kategorien "ikke kommunalt" i stedet "uden for kategori", men det dækker over det samme, nemlig at der er tale om henvendelser, som ikke kan behandles i kommunen.

Postnummerfordeling

Alle 257 henvendelser er også registeret i forhold til postnummer, da det tidligere har været et politisk ønske, at man ville se om borgere fra hele kommunen anvender borgerrådgiveren. Det skal bemærkes, at der ikke er lige mange husstande i hvert postnummer:



"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 har spørgsmål. Henvendelser fra borgere fra andre kommuner, er medtalt i statistikken på de foregående sider i denne årsberetning – på lige vilkår med borgere i kommunen. Dette skyldes, at deres henvendelser har haft en karakter, hvor Vordingborg Kommune har været myndighed for dem.

I øvrigt dækker kategorien "andre kommuner" også over henvendelser fra sagsbehandlere i andre kommuner, der har borgere som er på vej ind eller ud af Vordingborg kommune m.v.

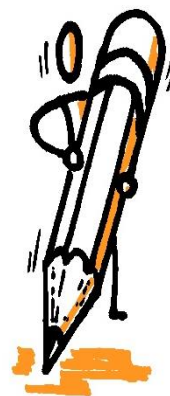
"Øvrige" omhandler henvendelser fra fagforeninger, organisationer, journalister m.v., samt borgere hvor identiteten er skjult, og dermed kendes deres postnummer heller ikke.

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 12% af de 22 %, som er registeret i postnummeret 4780.

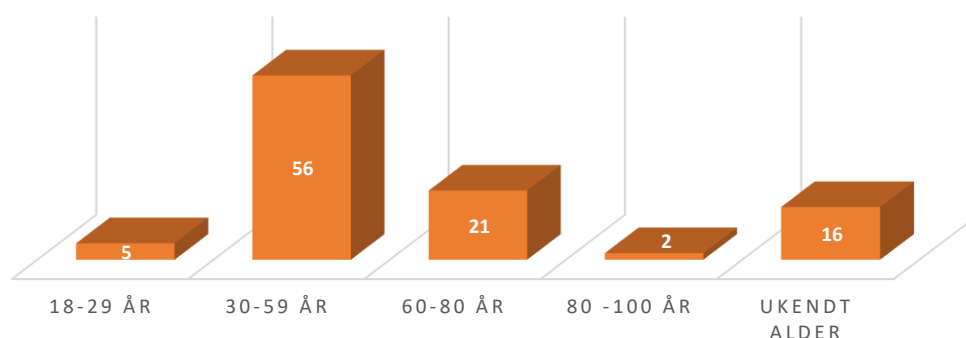
Aldersfordeling

Aldersfordeling er statistisk opsamling af alderen på de borgere, der har haft henvendt sig til Borgerrådgiveren.

Gruppen af borgere i alderen 30-59 år er højst repræsenteret, 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



”Ukendt alder” dækker dels over, at borgerrådgiveren ikke kender borgerens alder, men det dækker samtidig også over henvendelser fra fagforeninger, organisationer m.v.

21 % af de samlede borgerhenvendelser er fra borgere, der henvender sig på vegne af en anden person.

Anbefalinger for 2022

Dette afsnit er bygget op således, at der først redegøres for den Åbne Borgerrådgivning herunder forslag til ændring af konceptet, og dernæst kommer borgerrådgiverens refleksioner over de henvendelser, som der har været i 2021. Der er eksempler på borgerhenvendelser. Refleksionerne fører til borgerrådgiverens nye anbefalinger for året 2022.

Åben borgerrådgivning

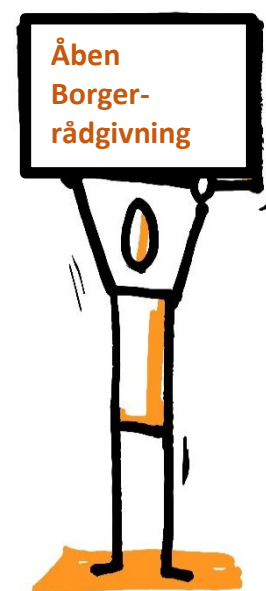
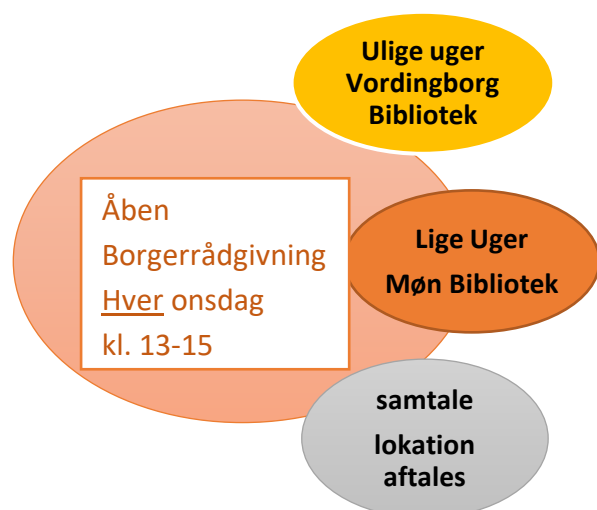
Åben Borgerrådgivning et koncept, der er udmøntet ved, at borgerrådgiveren en gang om måneden i to timer sidder følgende fire steder: Lundby Bibliotek (først mandag i hver måned), Præstø (administrationsbygningen, anden tirsdag i hver måned), Møn Bibliotek (fjerde onsdag i hver måned) og Vordingborg Bibliotek (første fredag).

I Åben Borgerrådgivning kan borgerne blot møde op uden tidsbestilling, idet der er tale om en slags "Åben hus", men hvor der er mulighed for fortrolig samtale. I perioden 01-01-2021 til 30-04-2021 har det ikke været muligt at afholde Åben Borgerrådgivning, da borgerrådgiveren var hjemsendt grundet corona-pandami.

Henvendelserne i Den Åben Borgerrådgivning har været faldende i de tre år. Første år (2019) var det tesen, at konceptet var ukendt, og det ville tage tid at få det udbredt. Både 2020 og 2021 har været præget af corona-nedlukninger og coronafrygt. Fra maj og året ud i 2021, er der kun 3 borgere, som har benyttet sig af Åben Borgerrådgivning, og de fordeler sig med 2 på Møn Bibliotek, og 1 på Lundby Bibliotek.

Det er borgerrådgiverens tese, at årsagen til de få henvendelser, som står i kontrast til, at borgerrådgiveren samlet set har en øget tilgang, er, at borgerne henvender sig telefonisk lige på det tidspunkt, hvor de står i en uhåndterbar situation.

Borgerrådgiveren vil gerne videreudvikle og styrke konceptet "Åben Borgerrådgivning", og vil derfor stille forslag om, at konceptet ændres til følgende:



Nemt for alle at huske, når det er samme ugedag og samme tid.

Nemt at vejlede om.

Åben Borgerrådgivning hver onsdag på skift på Vordingborg og Møn biblioteker. De to nævnte biblioteker er valgt, fordi der i forvejen kommer en del borgere forbi, der har et ærinde på biblioteket (borgerservice /Møn). Det giver mulighed for at borgere, som ikke på forhånd har planlagt at tale med borgerrådgiveren, griber chancen for rådgivning, når de ser borgerrådgiveren. De fleste henvendelser på Møn Bibliotek er netop fra borgere, som tilfældigt opdager, at borgerrådgiveren er der.

Når Åben Borgerrådgivning lægges samme ugedag og samme tidspunkt – dog to forskellige steder med skifte hver anden uge, så er det borgerrådgiverens tese, at det vil blive mere anvendt. Det vil blive nemmere at vejlede om, hvornår der er Åben Borgerådgivning og derved nemmere at huske. Skiftet mellem lige og ulige uger, kendes fra det koncept som den gratis advokatvagt har, hvilket også foregår på bibliotekerne.⁵

Konsekvenserne af ovenstående forslag vil være, at der ikke længere er Åben Borgerrådgivning i Præstø og Lundby. Det skal bemærkes, at alle borgere har mulighed for at kontakte borgerrådgiveren og booke et personligt møde. Dette møde kan efter aftale være i Præstø, Lundby, Kalvehave m.v.

Borgerrådgiverens refleksioner

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

*"Selvfølgelig bør alle offentlige sagsbehandlere være ordentligt klædt på både via uddannelse og efteruddannelse, men meget handler også om kultur og vaner. Det hjælper ikke at være dygtig, hvis dem, man skal se op til og lære af, ikke vægter at overholder de forvaltningsretlige regler. De er jo ikke lavet for at genere nogen, men for at beskytte landets borgere"*⁶

Ovenstående citat har borgerrådgiveren valgt at sætte ind i årsberetningen, fordi det sætter ord på noget af det, som borgerrådgiveren i få sager har oplevet; nemlig at den enkelte medarbejder er dygtig og veluddannet, men alligevel begås der ind i mellem fejl, som bærer præg af rutinearbejde. Det vil sige, at medarbejderen ikke er opdateret inden for sit felt:

- Nogle borgere søger om hjælp til betaling af kiropraktisk behandlingen. Indtil 2016 kunne en kommune afvise den type ansøgninger under henvisning til, at der ikke var tale om et offentligt behandlingstilbud. Imidlertid var man i Borgerservice / Ydelse ikke opmærksomme på denne lovændring, men det er man nu, og fejlen er blevet rettet for de involverede.
- En borger har fået bevilliget hjælp til bl.a. opvask. Det giver dog problemer, da borgeren har valgt privat leverandør, og denne ikke er godkendt til personlig pleje. Det viser sig, at opvask er kategoriseret som personlig pleje, da der er tale om en ydelse, som oftest er kombineret med hjælp til at spise. Fra

⁵ Den gratis advokatvagt er på Vordingborg og Præstø biblioteker.

⁶ Citat fra artikel i nyhedsbrevet "Altinget" den 09-08-2021. [Ingen vinder på fejl i kommunal sagsbehandling \(altinget.dk\)](#)

forvaltningens side er man af den opfattelse, at det burde borgeren have vidst, da der er tale om en borger, som har for vane at sætte sig grundigt ind i tingene. Borgerrådgiveren må bemærke, at forvaltningen ikke kan undlade at vejlede om konsekvenser af valg. For den konkrete borger, er der nu fundet en løsning.

Borgerrådgiveren henstiller til, at der er fokus på at være opdateret med lovændringer og med retningslinjer, som blandt andet Ankestyrelsen lægger. I øvrigt bør der være opmærksomhed på, at kvalitetsstandarderne er vejledende og aldrig kan erstatte individuelt skøn eller sætte borgeren ringere end loven tilsigter.

Andre eksempler på borgerhenvendelser m.v.

- ❖ Borgerrådgiveren har i 2021 været involveret i 4 sager, der alle omhandler **ansøgning om handicapbil** eller særlig indretning af bil eller afgiftsfrihed på bil. Fælles for de 4 sager er, at de alle har været til vurdering i Ankestyrelsen en eller flere gange (dvs. at borgeren har klaget og sagen er blevet hjemvist til fornyet behandling i kommunen). Der opleves meget lang sagsbehandlingstid i

Psykiatri & Handicap, hvor borgerne opfatter, at der gøres utrolig meget for undgå at give en bevilling. Borgerrådgiveren har af flere omgange været i kontakt med Psykiatri & Handicap, der kan forklare den lange sagsbehandlingstid med, at der har været



udskiftning af personale og sygdom, men de seneste har købt sig til ressourcer. Der er tale om 4 borgere, som er meget afhængige af en bil for at kunne færdes, og det har nærmest uoverskuelige konsekvenser for dem, at der ikke er givet bevilling på det søgte. Bemærk, at borgerrådgiveren ikke må have indflydelse på afgørelsens resultat, men alene på, at der er en proces i gang.

- ❖ Intentionerne bag Retssikkerhedsloven er, at borgeren har det primære ansvar for sin egen situation. Men dette kræver, at borgeren bliver inddraget og får indflydelse på processen i egen sag. Dette også for at undgå, at borgeren får en følelse af, at der bliver "handlet hen over hovedet på dem". Det bør derfor



forsat tilstræbes, at sagsbehandlingen i tilstrækkelig grad er tilrettelagt, så borgerne har viden om mulighederne for at medvirke til at få adgang til indflydelse og dermed kan påtage sig et eget ansvar.

En ekstra indsats kræves i forhold til situationer, hvor borgerne ikke har mulighed for at deltage i personlige møder.

Muligheden for personlig deltagelse har netop været udfordret under corona i Borger & Arbejdsmarked, hvor borgerne almindeligvis har **mulighed for deltagelse på Rehabiliterings- og pensionsmøder**. Få borgere har til

borgerrådgiveren meddelt, at de har opfattet det som et umuligt valg; *vælg i mellem ikke at deltage eller at få din sag udsat*. Borger & Arbejdsmarked chefen oplyser, at man i stor udstrækning har anvendt muligheden for digitale møder, og kan derfor ikke genkende, at nogle møder har været udsat.

Det skal bemærkes, at det ikke er muligt at bevillige ressourceforløb med tilbagevirkende kraft, således som det er med førtidspension. Borgerrådgiveren har dog ikke kendskab til, at der er borgere, som burde have været tilkendt førtidspension på et tidligere tilkendelsesgrundlag, som følge af coronaens manglende muligheder for personligt fremmøde.

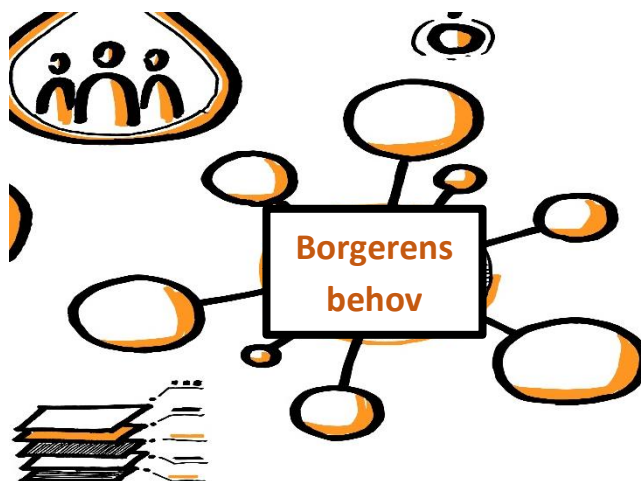
"En særlig raffineret form for det offentlige magtdemonstration kan være en borger, der henvender sig til kommunen om hjælp, og som ved skranken får at vide, at det ikke er muligt at få denne hjælp. Der kommer ikke altid nogen særlig begrundelse, andet end "det kan ikke lade sig gøre ud fra gældende lovgivning." Men uden en konkret begrundelse. Og uden en egentlig afgørelse. Og dermed også uden partshøring og uden klagemulighed. Borgeren må tage af sted uden anden besked end at "det ikke kan lade sig gøre". Det er skrankepaveri, når det er værst."

Ovenstående citat⁷ er en balancegang, og borgerrådgiveren har forståelse for, at der i f.eks. Borgerservice, hvor der sker både bred og konkret vejledning, at nogle borgere går hjem med et mundtligt svar. Borgerrådgiveren beder om at være særlig opmærksom på, at hvis borgeren beder om at få det på skrift, så er det en rettighed, som borgeren har. "På skrift" vil sige en afgørelse med begrundelse, klagevejledning og lovgrundlag.

Borgerrådgiveren vil henlede opmærksomheden på, at der ses en tendens eller en praksis, hvor der kun gives afgørelser på konkrete ansøgninger. Det vil sige, at hvis en ansøgning indgår i én afdeling, men man tager afsted fra flere afdelinger for at vurdere borgerens behov for hjælp, så er det kun den ene afdeling, der efterfølgende træffer en afgørelse, og dette vel og mærke kun inden for eget område (!) Borgerrådgiveren må gøre opmærksom på, at når kommunen får kendskab til en borgers problemstillinger, så er der en vejledningsforpligtigelse – herunder at vejlede om, hvad der kan bevilliges fra andre afdelinger.

Vejlede er ikke det samme, som at love en bevilling. Men en borger kan ikke selv vide, hvilke lovbestemmelser, som er relevante.

Borgerrådgiveren vil gerne anbefale, at der hellere træffes en afgørelse for meget end en "for lidt", da det styrker borgerens retssikkerhed.



I forhold til klagesagsbehandling er det borgerrådgiverens fornemmelse, at det kan have en positiv betydning, at forvaltningen har forholdt sig til borgerens klagepunkter, og ikke kun meddeler borgeren, at afgørelsen fastholdes. Borgeren vil føle sig taget mere seriøs, og vil være mere forberedt, når Ankestyrelsen f.eks. afgør at det er kommunen som har fået medhold (den trufne afgørelse var korrekt).

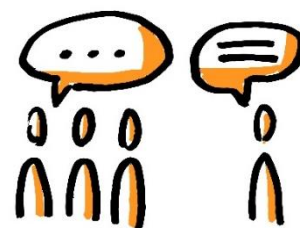
- ❖ En borger er kommet i den situation, at hun har akut behov for bleer. Borgeren få besked på, at der ikke kan træffes afgørelse om bleer, da hun **ikke er færdigudredt**. Dette får borgeren oplyst mundtligt. Borgerrådgiveren spørger ind til en skriftlig afgørelse, og får det skriftlige svar tilbage: "Jeg ved ikke, hvad hun skal bruge en afgørelse til. Vi har jo sagt til hende, at hun ikke kan få en bevilling, men at hun skal lægeligt udredes først." Borgerrådgiveren svarer tilbage, at når en borger beder om en skriftlig afgørelse, så er det en rettighed i henhold til Forvaltningsloven.

⁷ [Støjberg-sagen: Den forvaltningsretlige betydning af rigsretsdommen | avisendanmark.dk](https://www.avisendanmark.dk/artikel/10848) Artikel af Jørgen Breindahl, socialrådgiver, udgivet den 08-01-2022

Borgerrådgiveren spørger også ind til om borgeren kan få vejledning i hvilke type af bleer, som hun kan købe? Hvertil der svares, at det kan hun selvfølgelig godt, men det har hun jo ikke efterspurgt (!).

Det kan af ovenstående eksempel udledes, at selv i de situationer, hvor borgeren ikke er berettiget til en ydelse/bevilling, bør der gives en skriftlig afgørelse af hensyn til borgerens retssikkerhed (mulighed for at klage). Vejledning har borgeren altid krav også selvom det ikke efterspørges, idet kommunen har en udvidet vejledningsforpligtigelse, når kommunen har kendskab til et problem.

En del borgere har brug for bred vejledning, og borgerrådgiveren bør opmærksom på, at "den brede vejledning" kan gives af andre end borgerrådgiveren. Indtil nu er det lykket for borgerrådgiveren at vejlede alle de borgere, som bliver videresendt af bl.a. Børgerservice, Omstilling m.v. "Den brede vejledning" omhandler, at en borger har flere problemstillinger, og således har brug for at kunne få talt alle problemstillingerne igennem, og gives konkret vejledning i forhold til hvert enkelt problem.



- ❖ Borgerrådgiveren har bedt Ældrechefen om at give en kommentar på, at nogle borgere ikke ved, hvor meget de har fået bevilget i hjemmehjælp. Ældrechefen svarer følgende: *"Borgerne modtager et afgørelsesbrev, når de bevilges hjælp. I afgørelsesbrevet beskrives hjælpen, der skal leveres. Medarbejderne har en vejledende tid, som de skal udføre den bevilgede hjælp efter. Tiden i hjemmet kan variere fra dag til dag. Den vejledende tid er en "rettesnor" og ikke en eksakt tid for medarbejderens fremmøde i hjemmet. Det forsøges planlagt at komme på de samme tidspunkter og dage. Hvis borgeren oplever at den bevilgede hjælp ikke leveres, er det vigtigt at forhøre sig hos leverandøren, om der er sket en fejl i planlægningen. Og kan leverandøren ikke give svar, da forhøre sig i visitationen."*

Timeomfanget kan altså variere fra gang til gang, og det er således forståeligt at nogle borgere kan have svært ved at forstå om de nu har fået den bevilligede hjælp eller ej. Borgerrådgiveren tolker det også således, at borgerne ikke kender den konkrete timebevilling, men de burde kende ydelserne.

- ❖ Servicelovens § 84 omhandler **aflastning for borgere**, der i en længere eller kortere periode passes på et af kommunens plejecentre før de igen kommer hjem. Borgerrådgiveren mener, med udgangspunkt i bekendtgørelse nr.1576 af 27/12/2014 § 4, at kommunen er forpligtiget til at vurdere borgerens økonomi, i forhold til at fastsætte en individuel egenbetaling. Selve opholdet er gratis, men der takseres i forhold til bl.a. kost og vask.



Borgerrådgiveren har været involveret i en sag, som kan få betydning for hele måden, hvorpå disse sager behandles, men pt. er den lagt til vurdering i Ankestyrelsen, da afdelingen for Pleje & Omsorg mener at alle borgere skal opkræves et fast takstbeløb. Borgerrådgiveren vil i næste årsberetning redegøre for, hvad der er kommet ud af det.

- ❖ Borgerne oplever, at det kun er muligt at kontakte **Psykiatri & Handicap** (terapeuterne m.fl.⁸) **telefonisk** om torsdagene fra kl. 10-12. Borgerrådgiveren har været i kontakt med Psykiatri & Handicap for at spørge

⁸ Terapeuterne omfatter ergo- og fysioterapeuter, der bl.a. vurderer i forhold til hjælpemidler og bilansøgninger m.v. Andre dele af Psykiatri & Handicap har telefontid på andre dage. F.eks. Teamet vedr. Kropsbårne hjælpemidler træffes mandag og onsdag fra kl. 10-12.

ind til, hvorledes det kan være tilstrækkeligt. Der svares, at mange ansøgninger går via borger.dk, og det desuden er muligt at maile til afdelingen. Ved helt akutte henvendelser kan borgeren via hovedomstillingen få sendt en telefonbesked til en administrativ medarbejder, der efterfølgende giver besked til sagsbehandleren.

En borger fortæller, at hun i løbet af de to timers telefontid ikke altid opnår at komme i gennem, hvorved hun skal vente en uge mere. Borgeren foreslår, at der bliver mulighed for at indtale, at man gerne vil ringes op.

- ❖ Lov om aktiv socialpolitik § 34 omhandler **støtte til særligt høje boligudgifter** (månedligt beløb). Det er borgerrådgiverens fornemmelse, at en del borgere desværre kommer til at sætte deres kryds ud for, at de ikke ønsker at søge om hjælp til særlig høje boligudgifter, når de udfylder ansøgningsskemaet om kontanthjælp. Borgerne ved ikke, at §34 kan betragtes som en del af kontanthjælpen.

Borgerservice / Ydelse oplyser til borgerrådgiveren, at når borgerne har sat krydset i "nej" til at behandle ansøgning om høje boligudgifter, så gør de ikke mere ved det. Det er jo juridisk meget korrekt, men når de samme borgere ofte søger om hjælp til enkelttydelser, så kunne der med fordel vejledes om, at der kan søges om § 34 støtte.



- ❖ På **Børne & Familie området** har en enkelt borger gjort borgerrådgiveren opmærksom på, at det er dennes opfattelse, at når Børn & Familie overtager en igangværende sag fra en anden kommune, så vælger man at lade alle foranstaltninger (igangværende tiltag i familien) blive bragt til ophør, for derefter selv at starte hele sagen forfra med en ny børnefaglig undersøgelse, og dernæst vurdering af, hvad der bør iværksættes. Dette får den konsekvens at "dyrebar" tid spildes, og at der i op til ca. 8-10 måneder ingenting sker i forhold til at forbedre børnene og deres familiers forudsætninger.



Borgerrådgiveren har været i kontakt med ledelsen i Børn & Familie, som forsikrer, at der altid sker en individuel vurdering af hvert enkelt barns behov. Borgerrådgiveren har som sagt ikke kendskab til andre tilfælde, som kan sandsynliggøre at der er tale om en fast(ulovlig)praksis.

- ❖ Husvilde – personer som ikke længere har et sted at bo. Dette emne har borgerrådgiveren også berørt i årsberetningen for 2019, hvilket førte til at husvilde bestemmelsen i Servicelovens § 80 blev placeret i Borgerservice.

I 2020 og 2021 har en række borgere henvendt sig til borgerrådgiveren for at bede om hjælp til at få en bolig. Borgerrådgiveren har vejledt borgerne om, at kommunen har en forpligtigelse til at give dem midlertidigt "tag over hovedet", hvilket kan være i form af vandrehjem, campingplads, herberg, krisecenter m.v. Vordingborg kommune har (politisk) valgt ikke at have en anvisningsret over de almennyttige lejemål.



Borgerrådgiver modtager på et år ca. 10 henvendelser, hvor "desperate" borgere forklarer, at de ikke har noget sted at bo. Borgerrådgiveren er vidne om, at der holdes årlige styrings-dialogmøder med repræsentanter fra boligselskaberne, og at anvisningsretten med mellemrum er på den politiske dagsorden. Borgerrådgiveren vil foreslå, at der politisk tages en drøftelse om at tage anvisningsretten i brug. Ikke nødvendigvis således, at det skal være et bestemt antal ledige boliger. Men hvis der ER en anvisningsret, så giver det mulighed for i helt akutte (ekstreme) situationer, at kommunen kan kontakte et af boligselskaberne. Den mulighed er der ikke i dag.

Opsummeret forslag til anbefalinger for 2022



Juridisk opdaterede medarbejdere

Borgerrådgiveren anbefaler, at der i hver afdeling (forsat) er et øget fokus på at være opdateret med lovændringer og ændrede retningslinjer fra bl.a. Ankestyrelsen, således at der ikke (udelukkende) arbejdes systematisk / rutinemæssigt. Dette indbefatter også at give nye medarbejdere den nødvendige instruktion i arbejdet, og at alle regelmæssig deltager i lovgivningskurser i bl.a. Forvaltningsret og god forvaltningsskik.

Borgerrådgiveren anbefaler i lighed med året før, at der er fokus på den brede vejledningsforpligtigelse. Det vil sige om, der er andre dele af den kommunale forvaltning, som kan borgeren behjælpelig. Hellere træffe en afgørelse for meget end en "for lidt".

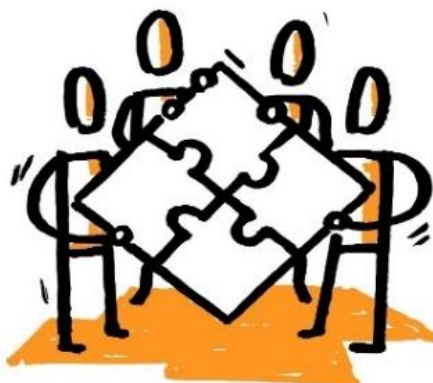
Borgerrådgiveren anbefaler i forhold til klagesagsbehandling, at revurderinger altid indeholder borgerens klagesynspunkter, og at forvaltningen har taget stilling til hvert af dem. Dette i henhold til god forvaltningsskik.

Ændring af Åben Borgerrådgivning

Borgerrådgiveren anbefaler, at konceptet "Åben Borgerrådgivning" ændres, så det fra 1. maj 2022 bliver sådan, at der er Åben Borgerrådgivning hver onsdag fra kl. 13-15 skiftevis på Vordingborg og Møn biblioteker. På de to nævnte biblioteker kommer der en hel del borgere, og det giver mulighed for, at borgere, som ikke har planlagt at tale med borgerrådgiveren, griber chancen for rådgivning, når den er der.

Kommunal anvisningsret (boliger)

Borgerrådgiveren anbefaler, at kommunalbestyrelsen drøfter mulighederne for evt. at anvende anvisningsretten, hvorved kommunen får råderet over ledige lejemål i en eller anden form.



Borgerrådgiverens afsluttende ord

Borgerrådgiveren opfordrer til, at afdelings- og teamledere opfatter henvendelse fra borgerrådgiveren som mulighed for konstruktiv-dialog, og at svaret til borgerrådgiveren ikke bliver et forsøg på at stille denne tilfreds.

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 2022 at være i dialog med borgere og virksomheder i forhold til deres behov for rådgivning og vejledning fra Vordingborg Kommune.

