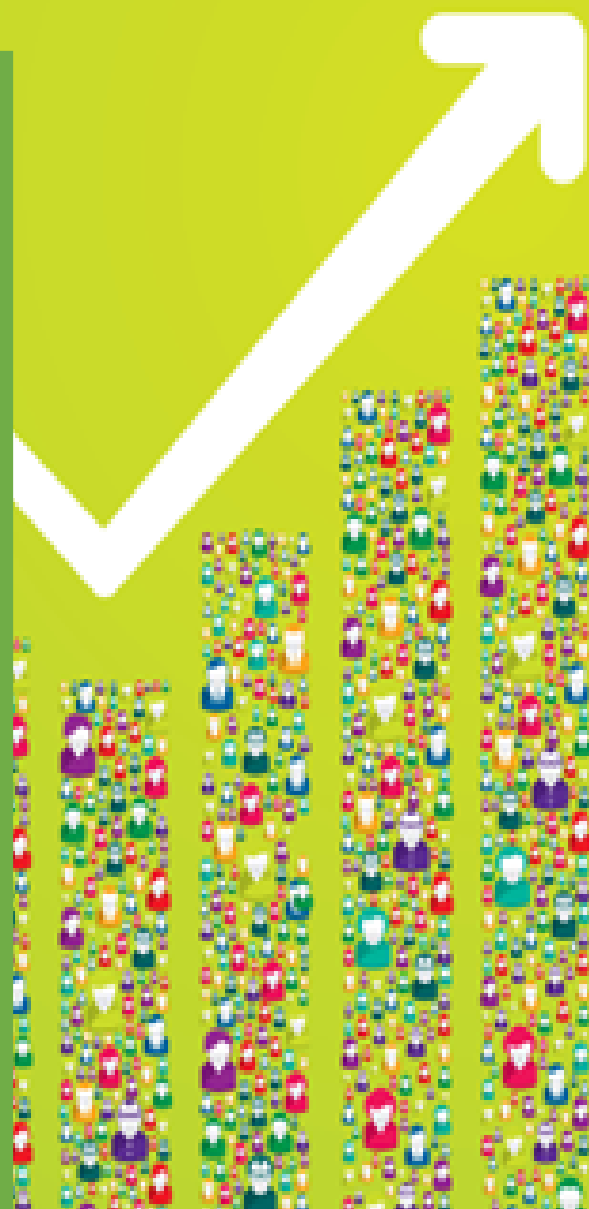


Borgerrådgiverens årsberetning for 2023



Forord

Året 2023 har været et økonomisk hårdt år for alle landets kommuner, og året har været præget af besparelser, hvilket konkret i vores kommune har betydet udgifts- og ansættelsesstop fra maj til udgangen af december.

Det mest bemærkelsesværdige i forhold til de henvendelser, som jeg har fået i årets løb, er at det har været en væsentlig større andel fra borgere, som har en sag i Børn & Familie, hvilket vurderes at være positivt i forhold til deres mulighed for råd og vejledning. Jeg ved, at borgerrådgivere i andre kommuner har mange af den type henvendelser.

Det samlede henvendelsesantal, for hele kommunen, er steget i forhold til året før, hvilket vurderes at være positivt i forhold til borgernes mulighed for at "sparring" på deres problemstilling.

Årsberetningen afspejler de henvendelser, jeg har modtaget fra borgerne i løbet af året. Henvendelserne kan ikke sige noget generelt om sagsbehandlingen, da der er tale om meget få henvendelser set i forhold til de mange tusinde sagsforløb, som kommunen har i løbet af et år. Men henvendelserne kan give et fingerpeg om, hvor den samlede organisation kan blive klogere. Det er vigtigt at have modet til at kigge på fejl og tage ved lære af dem.

Årsberetningen er først og fremmest en rapport til Kommunalbestyrelsen og til kommunens direktion. Det er dog forhåbningen, at beretningen ligeledes vil blive læst af medarbejdere, chefer og interesserede borgere.

Tak for året 2023. Tak til borgerne for at vise mig tillid, tak til medarbejdere, ledere, centerchefer m.fl. for tage de forhold, som jeg bringer til dem alvorligt, og for at have en løsningsfokuseret tilgang til problemstillingen.

Tak til Kommunalbestyrelsen for opbakningen til min funktion.

Vordingborg, januar 2024



Else Friis-Hansen
Borgerrådgiver

Indholdsfortegnelse	
Indledning	4
Borgerrådgiverfunktionen	4
Opfølgning på de politisk vedtagne anbefalinger fra 2022	6
Henvendelser i 2023	9
Statistik over henvendelser	10
Henvendelser i emnekategorier	11
Postnummerfordeling	13
Aldersfordeling	14
Åben Borgerrådgivning	15
Borgerrådgiverens refleksioner	16
Center for Pleje & Omsorg	16
Aflastning / midlertidigt ophold (MDO-pladser)	16
Et lille pip i forhold til overholdelse af forvaltningsretten	16
Lang sagsbehandlingstid	17
Kommunale madpriser / madservice	17
Center for Borger & Arbejdsmarked	17
UNGECENTERET: Manglende bevågenhed på, at ung borger fyldte 18 år	17
Helbredstillæg (fod-behandling)	18
Center for Dagtilbud & Skoler	18
Skolefravær	18
Center for Sundhed, Børn & Familie	20
Samvær mellem anbragte børn og deres forældre	20
Begrænsning af adgangen	20
Ønske om sagsbehandlerskifte m.v.	21
Center for Psykiatri & Handicap	22
Lang sagsbehandlingstid	22
APV-redskaber i stedet for hjælpemidler	23
Flere centre	23
Udløb af klagefrister	23
Anbefalinger for 2024	24
Borgerrådgiverens afsluttende ord	25

Indledning

Årsberetningen dækker alle de borgerhenvendelser til borgerrådgiveren, der har været i år 2023; i alt **406** henvendelser. Der er tale om en stigning på ca. 15% i forhold til året før. De samlede henvendelser er fra ca. 375 borgere. Det vil sige, at ca. 8 % af borgerne har haft mere end én henvendelse.

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

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 (2022).

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.

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" tre gange om måneden á to timer på kommunens biblioteker i Vordingborg, Præstø og Stege.

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 andre byer i en offentlig bygning. Flere informationer om borgerrådgiverfunktionen kan findes på kommunens hjemmeside.

Aktiviteter

Borgerrådgiveren har deltaget i følgende aktiviteter i 2023:

- Møder med borgere, ledere, centerchefer m.fl.
- Mini-netværksmøder med andre borgerrådgivere i løbet af året
- 08-02-2023: Temamøde med Kommunalbestyrelsen i forhold til anvisningsret (almene boliger)
- 23-02-2023: Oplæg om Borgerrådgiverfunktionen på Brænderigaarden
- 27-03-2023: Temamøde med Kommunalbestyrelsen – præsentation af årsberetningen for år 2022
- 17-04-2023: Oplæg om Borgerrådgiverfunktionen – Vintersbølle Plejecenter
- 03-05-2023: Uddannelses & Beskæftigelsesudvalget
- 12-05-2023: Intro på Jobcenteret i forhold til nytænkningen af beskæftigelsesindsatsen
- 17-05-2023: Seniorfolkemøde i Stege (borgerrådgiveren havde egen stand)
- 23-05-2023: Kommunalbestyrelsen og Boligselskaberne
- 06-06-2023 Social & Sundhedsudvalget
- 13-09-2023 til 15-09-2023 Årsmøde på Fyn for alle landets borgerrådgivere
- 03-11-2023 netværksmøde i Slagelse for borgerrådgivere i Østdanmark



Opfølgning på de politisk vedtagne anbefalinger fra 2022

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. Dertil kommer, at det af vejledningen til Styrelseslovens § 65e fremgår, at borgerrådgiveren skal afrapportere til Kommunalbestyrelsen en gang om året. Dette sker med den i håndværende årsberetning.

Det vurderes relevant at følge op på, hvorledes det er gået med anbefalingerne fra **sidste årsberetning**. I årsberetningen for 2022 (**godkendt af Kommunalbestyrelsen den 24-03-2023**) havde borgerrådgiveren 4 anbefalinger: 1) Digitalt udsatte, 2) egenbetaling aflastning, 3) koordinering af opgaveløsningen og 4) skriftlige begrundelser.

- 1) **DIGITALT UDSATTE:** At Vordingborg Kommune arbejder med at forbedre mulighederne for "Digitalt udsatte". Alle borgerrettede centre opfordres til at tage en drøftelse af, hvorledes retssikkerheden og selvbestemmelsen kan styrkes for de borgere, som ikke kan anvende digital selvbetjening.

Opfølgning "DIGITALT UDSATTE":

Det er svært at foretage opfølgning på, om det i løbet af 2023 er blevet nemmere for borgere, som ikke er digitalt stærke, at begå sig i mødet med kommunen. Samtidig med borgerrådgiverens forslag kom der ny lovgivning, der bevirker, at borgere som er fritaget for digitalpost, også kan betragte sig som fritaget for digital selvbetjening, og der er kommet flere nye løsninger for at kunne imødekomme denne lovændring. Borgerrådgiveren er i 2023 ikke stødt på borgere, der har været særligt digitalt udfordret.

Center for Borger & Arbejdsmarked, Lederen af Borgerservice udtaler følgende: *"Det er ikke sket nogen væsentlige ændringer, for ikke-digitale borgere blev i forvejen fritaget. Men det er sådan, at når man er fritaget for digital post, så er man også fritaget for digital selvbetjening. Man har blot "glemt" at ændre dette i forhold til Udbetaling Danmarks områder, så der skal kommunerne fortsat sende et advis til UDK om, at borger er fritaget for digital selvbetjening trods, at Udbetaling Danmark også kan se det i modul for fritagelse for digital post. Det arbejder KL m.fl. på at få rettet."*

Centerchef Pleje & Omsorg oplyser følgende:

"I forhold til denne lov¹, så oplever vi, at selv om borgeren er fritaget fra digital post, så skal man også huske at fritage dem fra digital selvbetjening, det sker ikke pr. automatik, når man beder om fritagelse fra digital post. Der vi oplever store udfordringer er, når borgere ikke selv er i stand til at varetage diverse opgaver i forbindelse med deres økonomi, særligt ved boligsifte. Vi oplever flere borgere, som heller ikke har pårørende til at hjælpe, eller pårørende som ikke vil have denne opgave."

Mange af de opgaver som skal løses hos diverse instanser som elselskaber, Udbetaling Danmark og boligselskaber mm er langt mere besværlige, når man ikke har MitID. Her kan det være meget svært at hjælpe borger, idet bankerne er blevet mere selektive i forhold til, hvad de vil hjælpe med. De vil ofte ikke hjælpe telefonisk og det kan

¹ <https://digst.dk/nyheder/nyhedsarkiv/2023/maj/ny-lov-om-digital-fritagelse-vedtaget-i-folketinget/>

være svært at fremmøde med borger. Borgere skal også kunne identificere sig med billedlegitimation, og det er ikke alle borgere der har kørekort eller pas fra tidligere.

Det kræver mange ressourcer fra vores medarbejdere, da vi ofte har svært ved at få socialrådgiverhjælp fra Borgerservice. Det er nok heller ikke defineret, hvem der i en kommune skal løfte disse opgaver, som ligger under grænsen for, at man kan søge værgemål til borgere.”

Centerchef Psykiatri & Handicap oplyser følgende: ”Digitalt udsatte er en stor del af målgruppen i Psykiatri og Handicap. Det er derfor en naturlig opgave at hjælpe borgere med den digitale adgang til f.eks. boligsøgning, kontakt til bank med mere. Det er opgaver, som fylder i den åbne Rådgivning samt i sagsbehandlingen og støtte af borgere i øvrigt. Borgernes adgang til deres egne økonomiske midler, når de ikke selv kan betjene MitID er en særlig udfordring. En udfordring som også løbende drøftes på landsplan, f.eks. Rådet for Socialt Udsatte. Udsatte borgere i forhold til digital betjening er ikke indtænkt i de løbende digitale bølger. Der følger derved en række arbejdsopgaver i bl.a. kommunerne for at hjælpe og støtte borgere med disse opgaver.”

Centerchef Dagtilbud & Skoler, samt overtandlæge fra Den kommunale Tandpleje oplyser, at de ikke oplever nogen problemer i forhold til, at det digitale giver borgerne udfordringer i deres kontakt til dem.

- 2) **EGENBETALING AFLASTNING:** At Center for Pleje & Omsorg får endeligt implementeret arbejdsgange i forhold til beregning af egenbetaling ved aflastningsophold, samt vejleder borgerne om muligheden for nedsættelse af takst.

Opfølgning ”EGENBETALING AFLASTNING” (MDO-pladser):

I 2023 har borgerrådgiveren haft 4-5 henvendelser fra borgere, som syntes at det var meget dyrt at være i aflastning (ca. 4.500 kr. / mdr.). Borgerrådgiveren har vejledt om at søge om takstnedsættelse.

Borgerrådgiveren har set et par afgørelsesbreve, og det er korrekt, at der nu vejledes om muligheden for takstnedsættelse. Desværre er der ikke oplysninger om selve takstens størrelse ud over, at der bredt henvises til kommunens hjemmeside. Borgerrådgiveren vil mene, at langt de fleste borgere, der er i aflastning, ikke selv formår at finde oplysninger om takster på hjemmesiden. Ansøgningsskemaet om takstnedsættelse kan desværre ikke tilgås fra kommunens hjemmeside.

Pleje & Omsorg forklarer til borgerrådgiveren, at borgerne ved ”indskrivning” på MDO-pladserne får gennemgået et betalingsskema, hvor de forskellige ydelser med takst fremgår. Dette skriver borgeren under på. Borgerrådgiveren foreslår, at **borgeren får en kopi**, da det vurderes at kunne være med til at afhjælpe de frustrationer, som nogle borgere får et par måneder senere, når de modtager en regning.

- 3) **KOORDINERING AF OPGAVELØSNINGEN:** At opgaveløsningen mellem centrene Pleje & Omsorg og Psykiatri & Handicap koordineres, så det af borgeren opleves mere sammenhængende og mere hensigtsmæssigt – særligt inden for Servicelovens §83 og §85.

Opfølgning ”KOORDINERING AF OPGAVELØSNINGEN, SSL §83 og §85”:

Det er svært at følge op på om koordineringen er blevet bedre og samarbejdet tættere – dog hører borgerrådgiveren begge centre fortælle om, at de har sat deres samarbejde i struktur ved at holde flere fælles

møder og drøftelser i løbet af året. I 2022 oplevede en del borgere det problematisk at "høre til" i to centre². Dette har borgerrådgiveren ikke observeret på samme måde i 2023.

- 4) **SKRIFTLIGE BEGRUNDELSER:** At der generelt set er fokus på Ombudsmandens anbefalinger i henhold til forvaltningsretlige principper herunder god forvaltningsskik, samt at der gives en skriftlig begrundelse, også når der er tale om en bevilling, i de tilfælde, hvor borgeren konkret efterspørger det.

Opfølgning "SKRIFTLIGE BEGRUNDELSER":

Det er svært at foretage en reel opfølgning af denne anbefaling, men borgerrådgiveren kan oplyse, at i 2023 har ingen borgere henvendt sig i forhold til, at de er blevet nægtet en skriftlig meddelelse/bevilling. Det bør dog forsat være et opmærksomhedspunkt fra administrationens side.



² Pleje & Omsorg og Psykiatri & Handicap

Henvendelser i 2023

I 2023 har der været **406** henvendelser. Der er tale om en stigning på 15% sammenlignet med året før, hvor der var 354 henvendelser.



- ▽ 66% henvendelser fra kvinder
- ▽ 33% henvendelser fra mænd
- ▽ 1% henvendelser fra øvrige (fagforeninger, patientforeninger m.v.)

- ▽ 22% har rettet henvendelse på vegne af en anden person

Det skal bemærkes, at borgerrådgiveren har klaret **ca. 35%** af henvendelserne uden at involvere andre i kommunen. Der er hovedsagelig tale om vejledning samt en drøftelse med borgeren om de valg, som borgeren har i forhold til den konkrete problemstilling.

De 406 henvendelser er fra ca. 375 individuelle borgere.

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.

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 center. F.eks. hvis en borger både retter henvendelse om hjælp til ansøgning af kontanthjælp og til enkeltydelse, tæller det som to henvendelser selvom begge registreres samme sted (her Borger & Arbejdsmarked). Hvis en borger henvender sig flere gange (20-30 gange) om f.eks. samarbejdet med Børn & Familie, tæller det kun som én henvendelse i statistikken over borgerhenvendelser.



Ved årsskiftet sættes antallet af henvendelser til nul, men hvis en borger har henvendt sig i 2022 vedrørende ressourceforløb, og denne borger også i 2023 retter henvendelse vedrørende samme emne, tæller det som to henvendelser – en i hver årsberetning.

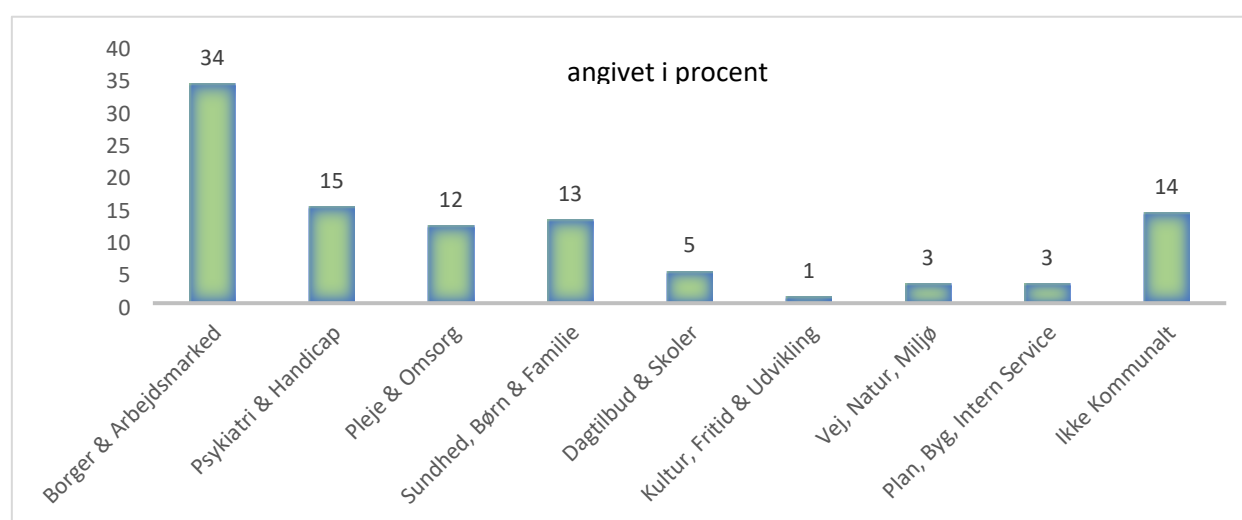
Statistik over henvendelser

Nedenstående diagram viser de 406 henvendelser, og hvorledes de fordeler sig i de borgerrelaterede centre 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 centrene er af forskellig størrelse. 1% er lig med cirka 4 henvendelser.



Ovenstående diagram viser, at følgende centre har samme eller næsten procentvis fordeling som sidste år:

- Borger & Arbejdsmarked
- Pleje & Omsorg
- Kultur, Fritid & Udvikling
- Vej, Natur & Miljø
- Plan, Byg & Intern Service
- Ikke kommunalt.

Center for Sundhed, Børn & Familie tegner sig for den største stigning sammenlignet med året før. Sidste år var der tale om 8% af henvendelserne og for 2023 er der tale om 13% af henvendelserne. 11% ud af de 13% er inden for Børn & Familieområdet, der varetager støtte og hjælp til udsatte børn og familie i henhold til Servicelovens³ bestemmelser (børn under 15 år). 11% svarer til ca. 46 henvendelser. Det vurderes at være positivt, at flere forældre har fundet vej til borgerrådgiveren. Børn & Familie har i de sidste par år arbejdet meget for at informere om borgerrådgiverfunktionen, og give forældrene mulighed for få vendt deres situation med borgerrådgiveren.

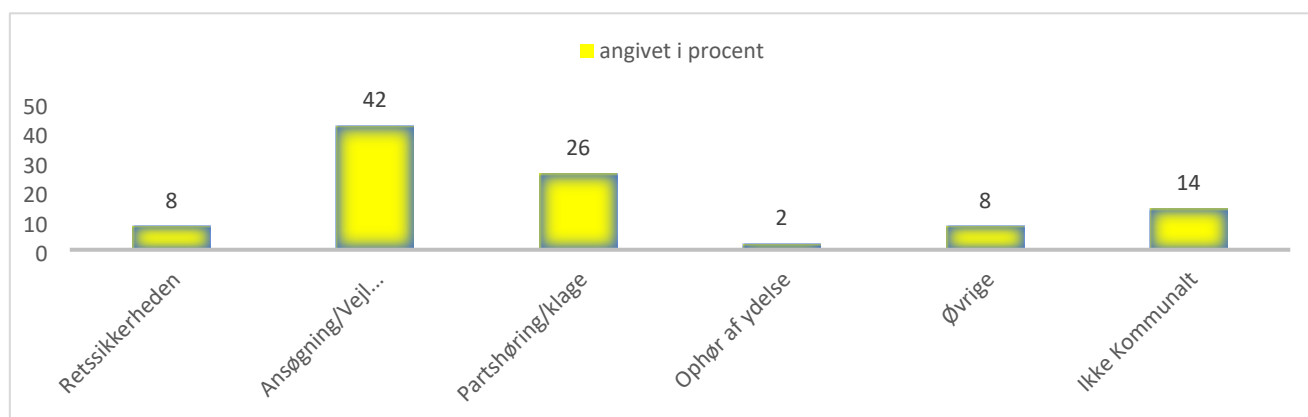
³ Pr. 01-01-2024 er det i stedet for Serviceloven, Barnets Lov.

Center for Psykiatri & Handicap er faldet siden sidste år, fra 21% af de samlede henvendelser til 15% (73 henvendelser til 60).

Center for Dagtilbud & Skoler Antalsmæssigt var der i 2022: 11 henvendelser og i 2023 20 henvendelser. Der er således tale om en fordobling, som ikke kan ses ved procentregningen, idet de samlede henvendelser for hele kommunen er steget. Mere om dette på side 18 i denne årsberetning.

Henvendelser i emne kategorier

Det følgende diagram viser de samme 406 henvendelser, men her er de talt sammen i emnekategorier i stedet for i centre. Nogle af henvendelserne "passer ind" i flere forskellige emner, men de er kun indsat ét sted.



Ovenstående diagram viser sammenlignet med året før, at henvendelser omhandlende brud på retssikkerheden er faldet fra 16% til 8%, hvilket er positivt. Til gengæld er søjlen for partshøring og klager steget fra 20% til 26%, hvilket i antal henvendelser er steget fra 70 sager i 2022 til 104 sager i 2023.

Antallet vedr. ansøgninger og behovet for vejledning steget fra 34% til 42%. Det kan være bekymrende, at borgeren ikke føler, at de får tilstrækkelig vejledning, der hvor de har en verserende sag eller, at de har svært ved at finde ind til det rette sted i kommunen. "Ikke Kommunalt" er uændret fra året før.

1% er lig med ca. 4 henvendelser. Her følger uddybning i forhold til, hvad begreberne dækker over:

Retssikkerheden

8% af de samlede henvendelser (32 antal) 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.



Sidste år⁴ var 16% (56 antal) af henvendelserne inden for denne kategori.

⁴ Tallene fra 2022 – her svarer en procent til 3½ henvendelse.

Ansøgning / vejledning

42% af alle henvendelser (168 antal) 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 myndighedscentrene.

Sidste år var 34% (119 antal) af henvendelserne inden for denne kategori.

Partshøring /klage

26% af de samlede henvendelser (104 antal) 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 hjulpet borgeren med at formulere egne synspunkter i klagen.

Sidste år var 20% (70 antal) af henvendelserne inden for denne kategori.

Ophør af ydelse

2% af de samlede henvendelser (8 antal) omhandler ophør af en ydelse eller længerevarende 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 af tabt arbejdsfortjeneste og merudgifter indgår i denne kategori, samt ophør af §85-støtteperson.

Sidste år var 4% (14 antal) af henvendelserne inden for denne kategori.

Øvrige

8% af henvendelserne (32 antal) 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.

Sidste år var 12% (42 antal) af henvendelserne inden for denne kategori.



Ikke kommunalt

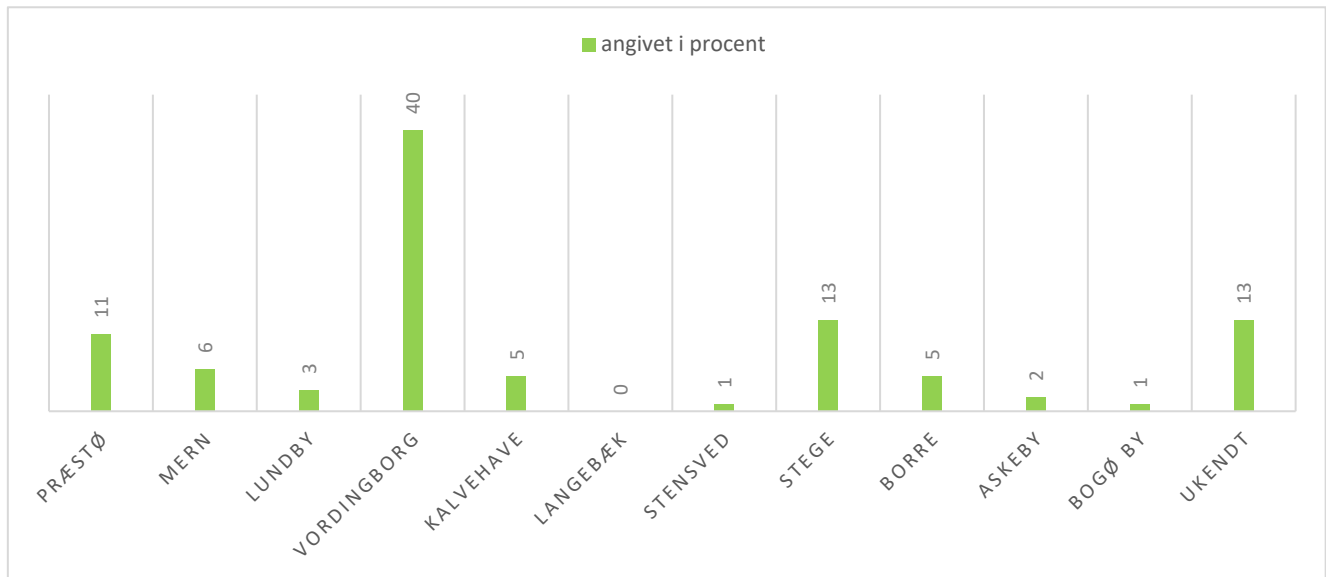
14% af sagerne (56 antal) falder uden for borgerrådgiverens område, idet der er tale om emner, som ikke varetages i kommunalt regi. Borgerrådgiveren har i stedet henvist borgeren til f.eks. Udbetaling Danmark, SKAT, Ombudsmanden, spørgsmål om varmecheck eller lignende.

Sidste år var 14% (49 antal) af henvendelserne også inden for denne kategori.

Postnummerfordeling



Alle 406 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. Her svarer 1% til ca. 3,4 henvendelser. Lidt færre end i de øvrige diagrammer. Det skyldes, at der er nogle borgere, som har haft mere end én henvendelse, men deres postnummer skal kun tælles med én gang.



Det mest bemærkelsesværdige i forhold til ovenstående diagram er, at postnummer Vordingborg er steget fra 24% til 40% - omregnet til henvendelser er det 77 (år 2022) og 136 (år 2023).

Der er som nævnt ovenfor stor forskel på, hvor mange indbyggere der i hvert postnummer. Lad os tage to eksempler:

▽ Postnummer "4760 Vordingborg", der er ca. 18.000 borgere⁵, hvilket svarer til ca. 40% af kommunens samlede indbyggerantal (Vordingborg Kommune ca. 44.000 indbyggere). 40% af borgerrådgiverens henvendelser er fra borgere med postnummer 4760.

▽ Postnummer "4735 Mern", her er der ca. 2.300 borgere, hvilket svarer til ca. 5% af kommunens indbyggere. Hos borgerrådgiveren kommer 6% af henvendelserne fra Mern.

Borgerrådgiveren konkluderer på baggrund af ovenstående, at det er et repræsentativt udsnit af kommunens indbyggere, der anvender borgerrådgiverfunktionen, og at det har ingen betydning for, hvor i kommunen man som borger er bosiddende. Dette vurderes at være positivt. Det vurderes, at der fremadrettet formentlig ikke er behov for at borgerrådgiveren registrerer postnummeret ved alle henvendelser.

"Ukendt" 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

⁵ https://postnumre-da.cybo.com/danmark/4760_vordingborg/

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 også over henvendelser fra sagsbehandlere i andre kommuner, der har borgere som er på vej ind eller ud af Vordingborg Kommune m.v. I samme kategori er også henvendelser fra fagforeninger, organisationer, journalister m.v., samt borgere, hvor identiteten er skjult, og dermed kendes deres postnummer heller ikke. Det skal bemærkes, at borgere uden fast bopæl også er i denne kategori.

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 de forrige årsberetninger, hvor borgerrådgiveren konkluderede, at borgere i denne gruppe henvender sig på vegne af egne emner, egne børn og egne forældre.

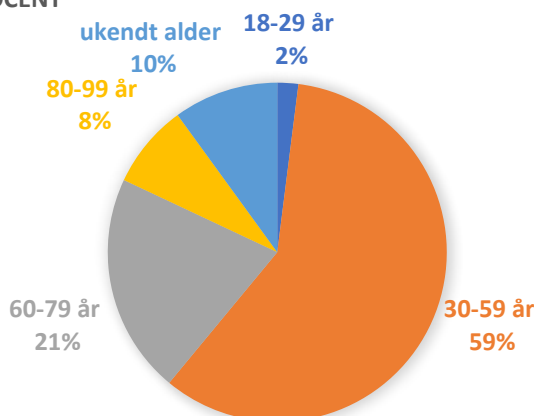
Bemærk, at der ikke er lige mange årgange i hver søjle. Borgerrådgiveren har inddelt søjlerne på forespørgsel fra bl.a. Pleje & Omsorg, og Seniorrådet, idet man her gerne vil vide, hvor mange der er under og over 60 år.



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

22% af de samlede borgerhenvendelser (88 antal) er fra borgere, der henvender sig på vegne af en anden person. Det vurderes at være en forholdsvis høj andel af henvendelserne.

ANGIVET I PROCENT

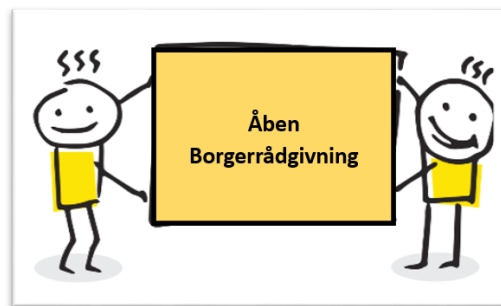


Borgerrådgiveren sikrer sig, at der er samtykke til, at den nærtstående må henvende sig. En del af denne type henvendelser har haft karakter af ”underretning”, hvori der har været en bekymring for, at den omtalte person ikke kan klare sig selv længere. Denne type af henvendelser har borgerrådgiveren sendt videre til Center for Pleje & Omsorg eller som en bekymringssskrivelse til §99-teamet i Socialpsykiatrien. Hvis der er børn under 18 år, gives der også meddelelse til Børn & Familie.

Åben Borgerrådgivning

Åben Borgerrådgivning er et koncept, hvor man som borger bare kan møde op og stille borgerrådgiveren spørgsmål i forhold til den sagsbehandling, som man oplever i kommunen. Der skal ikke bestilles tid.

Den Åbne Borgerrådgivning finder sted på tre af kommunens biblioteker – en gang hvert sted pr. måned.



Præstø Bibliotek, første onsdag i måneden kl. 13-15

Vordingborg Bibliotek, anden onsdag i måneden kl. 13-15

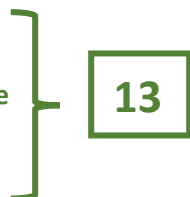
Møn Bibliotek, fjerde onsdag i måneden kl. 13-15

Den tredje og femte⁶ onsdag bruges, hvis borgerrådgiveren er forhindret på en af de øvrige onsdage. Det meldes ud i Sydsjællands Tidende (kommune-spalten), hvornår der er Åben Borgerrådgivning. Det fremgår også af kommunens hjemmeside under "borgerrådgiver". Derudover indtaler borgerrådgiveren på telefonsvaren en "reklame" for, at der den pågældende dag er Åben Borgerrådgivning. Borgerrådgiveren arbejder på sin bærbare pc, hvis der ingen borgere kommer i den Åben Rådgivning.

Præstø Bibliotek: 4 borgere

Vordingborg Bibliotek: 3 borgere

Møn Bibliotek: 6 borgere



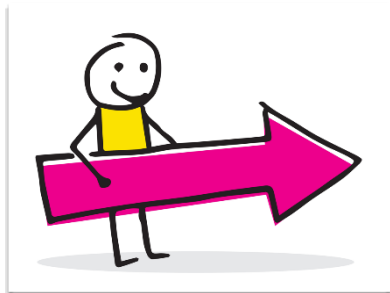
Samlet set har der i 2023 været afholdt Åben Borgerrådgivning 30 gange (60 timer + transporttid). I 2022 var der 25 borgere, som kom forbi i den Åben Borgerrådgivning, og derved ses et stort fald til 2023, hvor kun 13 borgere benyttede rådgivningen.

Borgerrådgiveren har funderet over, hvordan det kan være, at henvendelserne falder i den Åbne Borgerrådgivning, når der samtidig er en stigning i det samlede antal henvendelser? Eneste forklaring, som borgerrådgiveren kan se er, at borgeren ønsker "her-og-nu-rådgivning", og derfor vælger de at kontakte borgerrådgiveren telefonisk i stedet for at vente på den dag, hvor der er Åben Borgerrådgivning på Bibliotekerne.

Det er borgerrådgiverens vurdering, at faldet i antal henvendelser i Den Åben Borgerrådgivning kan have sammenhæng med, at borgerrådgiver gerne kører ud til et sted nær borgeren for at afholde mødet.

Borgerrådgiveren er af den opfattelse, at **konceptet for Åben Borgerrådgivning helt bør nedlægges** set i lyset af faldet i antal henvendelser. I stedet gives der mulighed for, at mødet kan holdes på en lokalitet nær borgeren.

⁶ Ikke alle måneder har 5 onsdage.



Borgerrådgiverens refleksioner

Dette afsnit "Borgerrådgiverens refleksioner" indeholder eksempler på nogle af de borgerhenvendelser, som borgerrådgiveren har haft i 2023. De relevante centre har haft mulighed for at kommentere på det, som borgerrådgiveren skriver i denne årsberetning eller problemstillingen har været drøftet med centerledelsen i det pågældende center i løbet af året.

Center for Pleje & Omsorg

Aflastning / midlertidigt ophold (MDO-pladser)

En borger har i slutningen af 2022 været i **aflastning** på et af kommunens plejecentre. Borgeren kontakter borgerrådgiveren i august 2023, og fortæller, at han har **betalt én uge for meget**, og det kan dokumenteres, da han i den pågældende uge har været indlagt på sygehuset. Borgerrådgiveren spørger ind til, hvorfor han først retter henvendelser ca. 8 måneder senere? Borgeren fortæller, at han har talt med 4 andre medarbejdere i kommunen⁷, før han bliver vejledt til at kontakte borgerrådgiveren. De 4 første medarbejdere (fra flere dele af kommunen) har hver især lovet at vende tilbage, når de havde undersøgt det. Ingen af dem vendte tilbage.

Det viser sig efterfølgende, at borgeren ikke har betalt for meget, idet der allerede er sket en omregulering, men det er uheldigt, at han i løbet af 8 måneder taler med så mange forskellige medarbejdere, og ingen af dem formår at løse hans problemstilling eller give en tilbagemelding.



Et lille pip i forhold til overholdelse af forvaltningsretten

En borger har søgt om afløsning i hjemmet (aflastning af et familiemedlem). Borgeren modtager fra Pleje & Omsorg en revurdering, hvor der bl.a. står følgende: *"Der er ikke medsendt klagevejledning af afgørelsen vedr. afløsning, dateret den 24-05-2023, da I ikke er i målgruppe for at kunne modtage afløsning i hjemmet."* Pleje & Omsorg forklarer til borgerrådgiveren, at der var tale om at en borger søgte om en ydelse, der ikke kan kombineres med den ydelse, som borgere allerede har. Der kan ikke bevilliges to forskellige ydelser, der dækker samme behov.

Borgerrådgiveren mener, at der under alle omstændigheder skal gives klagevejledning, når en borgers ønske ikke bliver imødekommet. Ellers kommer det til at se ud som, at der sættes lighedstegn mellem, at borgeren ikke er berettiget og borgeren ikke kan klage, idet det netop er ved afslag, at borgerne har mulighed for at klage.

Ovenstående sag ligger pt. til vurdering i Ankestyrelsen.



⁷ De 4 medarbejdere er ikke alle fra Pleje & Omsorg. Borgeren har bl.a. også talt med økonomiafd. og opkrævningen.

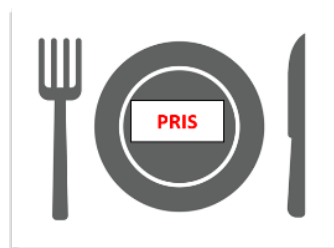
Lang sagsbehandlingstid



Borgerrådgiveren får i august 2023 oplyst, at der er borgere som i 2022 har ansøgt om **hjemmehjælp** (praktisk hjælp), men som endnu ikke har haft besøg af visitator i forhold til vurdering af behov. Centerchef for Pleje & Omsorg har til borgerrådgiveren oplyst, at der nu er lagt planer for, hvorledes ophobning af sager kan blive ekspederet samtidig med nytilkomne ansøgninger behandles. Der er udarbejdet en handleplan, som er godkendt af det politiske niveau, og hvor der følges op i april 2024.

Kommunale madpriser / madservice

En borger har henvender sig til borgerrådgiveren, da denne har opdaget at **prisen på mad fra den kommunale madordning er steget**. Dette har borgeren set på betalingsservice. Borgeren undrer sig over, at prisen bare kan stige uden, at der sker orientering. Borgerrådgiveren undersøger det nærmere og finder ud af, at nogle borgere er tilmeldt kommunal madordning og andre private madordninger. Centerchefen for Pleje & Omsorg oplyser efterfølgende dette: *"Hvert år reguleres priserne, og disse takster lægges på Vordingborgkommunes hjemmeside. Så der sendes ikke breve ud. På nogle af vores plejecentre vælger de at informere borgere og pårørende med et skriv med de opdaterede priser, men det er ikke et krav. Derfor har de private leverandører ikke en oplysningsforpligtelse."* Borgerne opfordres til at orientere sig på kommunens hjemmeside: <https://www.vordingborg.dk/borger/omsorg-og-saerlig-stotte/praktisk-hjaelp-og-tilskud/madservice/>

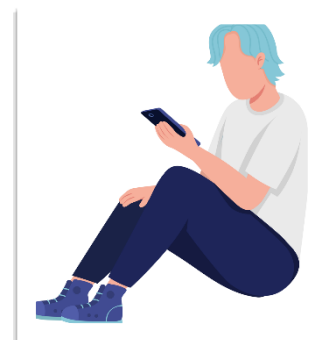


Den konkrete borger får mad via privat leverandør, og Pleje & Omsorg har nu taget initiativ til, at de private leverandører kan "kopiere" kommunens oplysningsoversigt med de ændrede priser hvert år ved årsskiftet. Borgerrådgiveren må bemærke, at taksterne er en del af det politisk vedtagne budget på lige fod med f.eks. takst for børnepasning. Det vil derfor være glædeligt, hvis alle brugere af madordninger får besked om takstændringerne.

Center for Borger & Arbejdsmarked

UNGECENTERET: Manglende bevågenhed på, at ung borger fyldte 18 år

Da en ung borger med funktionstab fylder 18 år, er Ungecenteret ikke opmærksomme på, at der skal tages stilling til **STU** (særlig tilrettelagt ungdomsuddannelse) og til forsørgelse, samt at der skulle findes et egnet botilbud. **Kommunen er forpligtet** til allerede ved det 16. år at lægge en plan for overgangen fra ung til voksen, jfr. Servicelovens §19a: *"Kommunalbestyrelsen skal, når en ung med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller indgribende kronisk eller langvarig lidelse, som modtager hjælp efter denne lov, fylder 16 år, påbegynde forberedelsen af overgangen til voksenlivet."*



På kommunens hjemmeside er denne pjece, der beskriver hvad unge og forældre skal være særlige opmærksomme på:

<https://www.vordingborg.dk/borger/born-og-familie/hjaelp-til-born-unge-og-familier/born-og-unge-med-funktionsnedsaettelser-eller-sygdom/overgang-fra-ung-til-voksen/>

For den konkrete unge borger er der nu taget hånd om situationen, og Ungecenteret er meget opmærksomme på, at noget tilsvarende ikke sker igen.

Helbredstillæg (fod-behandling)



Folkepensionister (og førtidspensionister på gammel ordning), kan søge om udvidet helbredstillæg i forhold til briller, medicin og fodbehandling. For at være berettiget til helbredstillæg skal folkepensionisten være indenfor formuegrænsen, der er 95.800 kr. Derudover skal der været et helbredsmæssigt behov for f.eks. fodbehandling.

En (enkelt) borger har henvendt sig, da denne undrede sig over, at **bevillingen på helbredstillæg ophørte** og vedkommende skulle selv betale for en ny helbredsattest før der kunne udstedes en ny bevilling.

I henhold til vejledningen⁸, skal der følges op en gang om året den første januar, og *"Der skal ikke ansøges på ny om helbredstillæg i forbindelse med den årlige opgørelse af formuen.....Er en ansøgning om helbredstillæg imødekommet, forsætter udbetalingen løbende, medmindre formuen ved den årlige opgørelse overstiger formuegrænsen."*

Borgerrådgiveren har været i kontakt med daværende centerchef for Borger & Arbejdsmarked og lederen af Borgerservice. Der er enighed om, at tillægget ikke må stoppes under opfølgningen. Lederen af Borgerservice forklarer, at der er kommet nyt IT-system, der gennemtvinger **opfølgning første januar**, således som vejledningen foreskriver. Centerchefen garanterer, at hvis en borger efter opfølgningen forsat er berettiget, vil der ikke komme "huller" i bevillingen.

Center for Dagtilbud & Skoler

Skolefravær



Borgerrådgiveren har i 2023 været i kontakt med flere forældre, hvis børn har højt skolefravær; *"Skolefravær er, når et barn oplever ubehag ved at skulle i skole, og barnet begynder at blive hjemme for at undgå det ubehag. Når man ikke bare synes, man kan gå op i skolen og løse det, der er svært, men man begynder at synes, at det at blive væk, er den bedste løsning."*⁹ Det er en landsdækkende problematik, at andelen af børn, der ikke går i skole er stigende.

Borgerrådgiveren skelner ikke mellem begreberne "skolevægring" og "skolefravær".

For mange af de børn, som kan henføres under begreberne "skolevægring" og højt "skolefravær", da vil både Center for Dagtilbud & Skoler samt Center for Sundhed, Børn & Familie blive involveret. Det er dog som udgangspunkt et forældreansvar at få børnene i skole eller selv stå for hjemmeundervisning.

*"Hvis et barn har højt skolefravær, kan det være udløst af mange ting. Det kan fx handle om ændringer i barnets liv, uro eller utrygge fællesskaber i skolen, det faglige, relationerne til de voksne eller svære livsbegivenheder som sygdom eller dødsfald i familien. Der sker ofte en ophobning af små og store årsager, og det er sjældent, at der kan peges på én bestemt udløsende årsag til fraværet."*¹⁰

De forældre, som borgerrådgiveren har været i kontakt med, oplever en frustration og håbløshed, hvor de ikke aner, hvordan situationen skal bedres. Det er forældrenes fornemmelse, at det bliver *alfa og omega*, at der bliver udarbejdet en PPV (pædagogisk-psykologisk-vurdering), da denne vil danne grundlag for videre udredning og særlig tilrettelagt undervisning. PPV udføres af kommunens PPR (pædagogisk psykologisk rådgivning). Det viser sig, at der desværre er lang ventetid på udarbejdelse af en PPV.

⁸ Punkt 55 i vejledningen, nr. 9003 af 7/1 2021.

⁹ [Hvad er skolefravær - Bliv klogere på årsager til fravær i skolen \(bornsvilkar.dk\)](#)

¹⁰ [Hvad er skolefravær - Bliv klogere på årsager til fravær i skolen \(bornsvilkar.dk\)](#)

Centerchefen for Dagtilbud & Skoler oplyser til borgerrådgiveren: *"Det er rigtigt, at der er ventetid på PPR-vurderingerne, men i den periode tilbyder skolerne, både skole på særlige vilkår (med vejledning fra PPR) og der kan også være forkortede skoledage, hjemmeundervisning eller lignende."* Derudover understreger centerchefen, at der er mange nuancer, som bevirker skolefravær. Det er for simplificeret at sige, at det alene er skoletilbuddet, der er forkert. Der arbejdes pt i kommunen på at implementere en helt ny specialundervisningsstrategi, der forhåbentlig vil medvirke til, at flere børn kommer i skole i et for dem rigtigt undervisningsmiljø.

Flere af forældrene til børn med skolefravær fortæller til borgerrådgiveren, at deres børn bør udredes, da de formentlig har en eller flere diagnoser, der gør, at de ikke kan begå sig i en almindelig folkeskole uden støtte m.v. I Vordingborg Kommune er det således, at for at et barn/ung kan henvises til udredning i psykiatrien, skal barnet visiteres via BUF (**Børne – og Ungdomspsykiatrisk Forum**). Kun børn og unge, der af egen læge skønnes i akut fare (selvmordstruede) kan af egen læge henvises uden om BUF.

"Vordingborg Kommune og Børne- og Ungdomspsykiatrien i Region Sjælland har i 2014 indgået et samarbejde, hvis formål er at tilbyde en hurtig og koordineret udredning af børn og unge (0-18 år) fra Vordingborg Kommune med psykiske vanskeligheder.... Børne- og Ungdomspsykiatrisk Forum har til formål at kvalificere henvisninger til børne- og ungdomspsykiatrien. I Børne- og Ungdomspsykiatrisk Forum sidder repræsentanter fra kommunen og fra Børne- og Ungdomspsykiatrisk afdeling i Næstved.

*Alle henvisninger, der ikke er akutte skal behandles i Børne- og Ungdomspsykiatrisk Forum."*¹¹

Før et barn kan blive vurderet af BUF, kræves der en pædagogisk-psykologisk-vurdering (**PPV**), som udarbejdes af kommunens PPR (Pædagogisk Psykologisk Rådgivning). Desværre er der meget lang ventetid på en PPV (over 12 måneder er borgerrådgiverens fornemmelse). De forældre, som borgerrådgiveren har været i kontakt med, har en oplevelse af, at der er tale om et meget tungt og langsommeligt system, hvor det nemt kan tage mere end 12 måneder, før et barn kommer på venteliste til udredning i psykiatrien.

Borgerrådgiveren har forespurgt centerchefen for Dagtilbud & Skoler om følgende:

1. Hvor mange skolebørn er der i kommunen i alt (0-9 klasse)?
2. Hvor mange har været fraværende fra skole i mere end to sammenhængende måneder?
3. Hvor lang ventetid er der i forhold til udarbejdelse af PPV (pædagogisk psykologisk vurdering)?

Svaret på det første spørgsmål er, at der er i Vordingborg Kommune er **4071¹² børn**, der aldersmæssigt er i skolealderen (0-9 kl.) (elever på efterskoler er medregnet¹³).

Centerchefen forklarer, at det er vanskeligt at besvare ovenstående spørgsmål (nummer to og tre), da en del børn modtager hjemmeundervisning (forældrenes eget ønske). I øvrigt er det svært at udregne den gennemsnitlige ventetid på PPV, da børnene er forskellige, og hver indstilling til PPV vurderes individuelt herunder, om der er behov for udarbejdelse af en PPV eller om andre tiltag kan støtte op om barnet /eleven.

Borgerrådgiveren har stillet spørgsmålene for at få belyst, om det kun er en fornemmelse, at der er problemer/ventetid m.v., eller om det er reelt? Borgerrådgiveren anbefaler, at der i 2024 er fokus på dette, og at Kommunalbestyrelsen giver mandat til, at det bliver undersøgt grundigt.

¹¹ [informationsfolder-buf-redigeret-maj-2019.docx \(live.com\)](#)

¹² <https://dagsordner.vordingborg.dk/vis?Referat-Boerne--og-Familieudvalget-d.01-11-2023-kl.12.00&id=f3ebd170-04b1-4666-9f70-d8d767eb5b14>

¹³ men fratrasket dem, der tager 10. klasse på efterskole

Center for Sundhed, Børn & Familie

Borgerrådgiveren har i 2023 haft en stor stigning i antal henvendelser fra borgere, som har en sag i Børn & Familie. I 2022 var der 20 henvendelser og i 2023 har der været **46** henvendelser. Stigningen i antal henvendelser skal ses i lyset af, at man fra Børn & Families side igennem de sidste par år har *reklameret* for anvendelse af borgerrådgiverfunktionen. Dette for at give forældrene mulighed for at vende deres sag og deres evt. frustrationer med en uvildig part.



Samvær mellem anbragte børn og deres forældre

Cirka en fjerdedel af henvendelserne har omhandlet forældre, hvis børn er anbragte. Ikke ny-anbragte, men børn, der har været anbragt uden for hjemmet i flere år (nogle fra fødslen), men hvor forældrene oplyser, at de har **manglet vejledning** i forhold til deres rettigheder, og hvor samværet ikke synes at være faldet på plads i tilfredsstillende interval.

Dertil kommer, at flere af forældrene til borgerrådgiveren oplyser, at selvom der er tale om **støttet samvær** til forskel fra overvåget¹⁴ samvær, bliver der alligevel udarbejdet rapporter, hvilket de undrer sig over. Børn & Familie forklarer til borgerrådgiveren, at det er helt almindelig procedure, at der udarbejdes rapporter. I øvrigt er der mulighed for ved støttet samvær, at det ind i mellem kan fravælges af forældrene.

Flere forældre fortæller også, at deres børn er begyndt at frasige sig samværet, da børnene finder det kedeligt eller unødvendigt i deres hverdag. Borgerrådgiveren har talt med forældrene om, at samværet måske kunne foregå andre steder end i samværslokaler- især for de lidt ældre børn? Faglig leder fra Familiecenter Kalvehave oplyser til borgerrådgiveren, at de er meget opmærksomme på, at et samvær skal være meningsfyldt for både barnet og forældrene. De forsøger derfor at udtænke, hvad kunne interesse begge parter, og hvordan kan det bruges i et struktureret støttet eller overvåget samvær?

En af forældrene undrer sig over, at plejemor altid skal deltage i samværet – ud over de to samværskonsulenter. Det gør det svært at oparbejde en relation. Forældrene rådes til at drøfte ændringer og problemstillinger (vedrørende samværet) med sagsbehandleren og /eller samværskonsulenten

Borgerrådgiveren vil opfordre til, at der gives mere vejledning til forældre til anbragte børn, hvorved de har mere viden om, hvad deres rettigheder her. Denne pjece kan med fordel anvendes i dialogen med forældrene: <https://sbst.dk/udgivelser/2014/det-har-du-ret-til-2013-til-foraeldre-hvis-barn-skal-anbringes-eller-er-anbragt>

Begrænsning af adgangen

Borgerrådgiveren har i årets løb haft flere telefonsamtaler med en borger, der gennem et langt forløb i Børn & Familie både her i kommunen og i en anden kommune, er grundlæggende frustreret over "systemets indretning". Borgerrådgiveren har givet borgeren mulighed for at vende sagen fra flere sider, givet råd og vejledning, og har anbefalet Børn & Familie at være særlig opmærksomme på, at formelle krav og aftaler bliver overholdt, så mistilliden ikke øges yderligere. Den pågældende borger har mange spørgsmål og deraf mange henvendelser. Dette førte til, at man fra Børn & families side besluttede at **begrænse borgerens adgang** til Børn & Familie. Ombudsmanden har udarbejdet en skrivelse¹⁵ om, hvad en myndighed skal være opmærksom på, når man begrænser borgerens muligheder for henvendelse:

¹⁴ Overvåget samvær besluttet af Børne- og Ungeudvalget. Støttet samvær besluttet af sagsbehandler/leder.

¹⁵

https://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden/specifikke_sagsomraader/myndigheders_mulighed_for_at_begraense_kontakten_med_den_enkelt_e_borger/

-
- Indskrænkningen skal være saglig og proportional
 - Tidsbegrænset
 - Det skal sikres at borgeren i nødvendigt omfang kan blive betjent
 - Det skal præciseres inden for hvilke området at begrænsningen gælder
 - Oplysninger om hvornår og hvordan det kan blive normalt igen
 - Opmærksomhed på om det har karakter af en forvaltningsretlig afgørelse

I den konkrete sag blev der ikke sat en tidsramme for forbuddet, og ej heller var der givet eksempler med begrundelse for, at det var nødvendigt at sætte ordningen i gang, samt det var lidt uklart inden for hvilke områder i kommunen, at forbuddet mod at kontakte var gældende. Borgeren blev lovet, at Børn & Familie ville give svar hver 14. dag, men det skete ikke.

Det er borgerrådgiverens holdning, at når dialogen er svær og fører til uenigheder, kan det virke konfliktoptrappende at begrænse en borgers adgang til myndigheden, men der selvfølgelig kan være oplysninger eller forhold, der har nødvendiggjort det, som borgerrådgiveren ikke er bekendt med.

Børn & Familie forklarer til borgerrådgiveren, at efter deres opfattelse var der IKKE tale om at begrænse borgerens adgang på den vidtgående måde, som Ombudsmanden har lagt rammer for. I stedet er det Børn & Families opfattelse, at de alene har skitseret de almindelige rammer, i forhold til kontakt, over for den konkrete borger. Borgerrådgiveren har funderet over Børn & Families forklaring, og er nået frem til, at det er *indholdet*, og ikke hvad *man kalder det*, som er afgørende for, om der er tale om nedskrivning af den almindelige ramme for henvendelser eller om det er i forhold til Ombudsmandens begrænsningsforbud. Borgerrådgiveren er således af den opfattelse, at forbuddet burde have været udarbejdet i henhold til Ombudsmandens anvisninger.

Borgerrådgiveren har været i tæt dialog med ledelsen i Børn & Familie i forhold til den konkrete sag.

Ønske om sagsbehandlerskifte m.v.

Cirka en fjerdedel af henvendelserne (12 styk) har omhandlet oplysninger om adfærden hos medarbejderne i Børn & Familie, der for borgerrådgiveren lyder så "*hårrejsende*", at det er svært at tro på sandheden i de oplysninger. Det er bl.a. beskyldninger om, at der bliver løjet for forældrene, at forvaltningen dækker over egne fejl ved f.eks. at producere undersøgelser og rapporter, som forældrene ikke har medvirket i, eller at borgeren mener, at forvaltningen lyver, når de bliver bedt om udtalelser til retten (forældremyndighed og samværssager). Nogle forældre har oplevet, at aftaler mellem dem og sagsbehandleren ændres, så snart sagsbehandleren får en anden "*ide*".

Borgerrådgiveren har funderet over, hvordan det kan være, at forældrene oplever det som ovenover beskrevet? Kunne det være fordi, der fra sagsbehandleren side ikke er nok opmærksomhed på den krise, som forældrene befinder sig i? Har man sikret sig, at vejledningen er forstået? Kunne der med fordel været anvendt andet sprogbrug i skrift og tale? Har medarbejderne brug for kursus i f.eks. konflikthåndtering, krise- og sorghåndtering? Har medarbejderne for travlt? Borgerrådgiveren vil anbefale, at spørgsmålene tages til drøftelse internt i Børn & Familie.

Til forskel fra de andre områder i kommunen har borgerrådgiveren et par gange oplevet, at selvom borgeren oplevede sagsbehandlingen kritisabel, ønskes der ikke skift af sagsbehandler "*her og nu*", men der ventes (tålmodigt) på, at sagsbehandleren får ryddet op i sagen eller at der er ro på i forhold til barnet – først her vil forældre fortælle om, hvad de har oplevet, og at de ønsker en anden sagsbehandler.

Borgerrådgiveren får kun kendskab til de børnesager, hvor forældrene er utilfredse, og at de problemstillinger, som borgerrådgiveren bliver bekendt med, er i et fåtal, hvorfor det kan været svært at vide, om der er tale om generelle problemstillinger eller ej. Borgerrådgiveren ved, at Børne- og familieområdet generelt er præget af store følelser i forhold til, at foranstaltninger om børn griber langt ind i privatsfæren.

Børne- og familieområdet har ikke tradition for udarbejdelse af **bruger-tilfredshedsundersøgelser**, og der er ej heller i lovgivningen opsat rammer for det, som (kan) findes på andre forvaltningsområder. Ikke desto mindre er det borgerrådgiverens anbefaling, at der bliver drøftet om, der bør iværksættes en tilfredshedsundersøgelse. Det

kan oplyses, at Næstved kommune har foretaget en tilfredshedsundersøgelse: [Værdifulde input fra mere end 500 forældre | Næstved Kommune \(naestved.dk\)](#)

Fokusområderne fra undersøgelsen i Næstved er ifølge artiklen følgende:

- Mere inddragelse af forældre og børn; finde fælles løsninger
- Ønske om at forældrene bliver mødt med interesse og ligeværdighed
- Information om struktur; hvornår er næste møde? Hvad er dagsorden? Hvad kan forventes at komme ud af mødet?
- Overholdelse af svar- og afgørelsesfrister
- Nemmere ved at få kontakt til egen sagsbehandler
- Bedre og mere rådgivning og vejledning

Undersøgelsen i Næstved Kommune bygger på ca. 500 besvarelser, hvilket er væsentlig flere end de henvendelser, som borgerrådgiveren har haft i 2023 inden for børne- og familieområdet, men borgerrådgiveren vurderer alligevel, at ovenstående fokuspunkter formentlig også med fordel kan optimeres i Børn & Familie her i kommunen.

Ud over initiativer fra Børn & Familie, vil den nye Barnets Lov (træder i kraft til januar 2024) formentlig også give forældrene en større retssikkerhedsfølelse set i forhold til inddragelse m.v.

Center for Psykiatri & Handicap

Lang sagsbehandlingstid

Center for Psykiatri & Handicap har foretaget grundig **opfølgning af alle bevillinger på §85-støtte** (Serviceloven). Flere borgere er ved revurdering ikke længere berettiget til §85-støtte. For en enkelt borger blev det en meget lang proces, idet ophør af hjælpen strakte sig fra slutningen af marts til slutningen af august – det vil sige fra borgeren modtog partshøringen til sagen blev sendt til Ankestyrelsen. Psykiatri & Handicap brugte 10 uger på at revurdere afgørelsen i forhold til borgerens klage. Det er 6 uger for længe, og der er ikke indhentet nye oplysninger i perioden. Borgerrådgiveren måtte rykke 4 gange. Psykiatri & Handicap beklager det langstrakte forløb.



Når §85 støtte bringes til ophør har kommunen pligt til at vurdere, om borgeren i stedet er berettiget til §83 (hjemmehjælp). For den konkrete borger skete der ingen "automatisk" vurdering, og borgeren måtte således selv rette henvendelse til Center for Pleje & Omsorg.

Borgerrådgiveren funderer over, at når et center sparer penge på at sætte bevillingerne ned eller bringe dem til ophør, genererer det ofte udgifter i et andet center, der må iværksætte bevillinger... Chef for Psykiatri & Handicap påpeger, at der sker opfølgning i forhold til gældende lov, samt at de også er forpligtet til at forholde sig til økonomien på området. De er opmærksomme på, at ophør af bevilling et sted i kommunen kan afstedkomme bevillinger andre steder, og det drøftes på tværs af kommunen.

En anden borger, som er bevilliget BPA-ordning (Bruger-styret-personlig assistance, hjælpere i døgnskifte i eget hjem), havde søgt om oplæringstimer til nye hjælpere. Denne ansøgning strakte sig i over 3 måneder og borgerrådgiveren måtte rykke 3 gange, før borgeren fik en afgørelse. Det begrundes med sagspres og manglende medarbejdere.

APV-redskaber i stedet for hjælpemidler

Forældre til et handicappet barn har af Center for Psykiatri & Handicap fået brev om, at når de søger om hjælpemidler, vil man fremover vurdere, om der er tale om et hjælpemiddel eller om et APV-redskab. På baggrund af et brev fra Psykiatri & Handicap, er det forældrenes opfattelse, at hvis der er tale om et APV-redskab, kan forældrene ikke indgive en ansøgning, der gives ikke klageret, og de får heller ikke en afgørelse.

Borgerrådgiveren er meget opmærksom på, om forældrenes retssikkerhed kan være sat over styr ved at ansøgningerne "omdefinieres". Borgerrådgiveren har været i tæt dialog med ledelsen i Psykiatri & Handicap, der ikke kan se samme problemstilling, idet de oplyser, at det altid har været således, at det skal vurderes, om der er tale om det ene eller det andet. Psykiatri & Handicap lover, at hvis der skulle opstå uenighed med forældrene om, hvorvidt der er tale om et hjælpemiddel eller et APV-redskab, vil sagen blive sendt til vurdering i Ankestyrelsen. Borgerrådgiveren er vidne om, at Ombudsmanden også har vist interesse for, hvorledes man anvender begrebet "APV-redskaber" i forhold til borgerens retssikkerhed.

Flere centre

Udløb af klagefrister

Borgerrådgiveren bemærker løbende fra flere forskellige centre, at når en borger modtager skriftlig klagevejledning i en afgørelse, står der f.eks: *"Hvis du er uenig i afgørelsen, kan du klage. Du skal klage senest 30. september kl. 16.00."* Det er klokken 16-tidspunktet, som borgerrådgiveren anfægter, da **en myndighed ikke må begrænse de 4 uger**. Borgeren har således indtil kl. 23.59 den 30/9 i forhold til at kunne indgive en klage. Se nedenstående fra Ombudsmandens Myndighedsguide:¹⁶ *"Det afhænger af forsendelsesmåden, hvornår på døgnet fristen udløber. Sendes klagen med 'fysisk post', udløber fristen normalt ved kontortidsophør. For så vidt angår klager, der sendes digitalt, skal klagen være modtaget inden midnat det døgn, hvor klagefristen udløber. Klagen anses for rettidig, hvis den er tilgængelig i myndighedens it-system senest kl. 23.59."*



I Center for Psykiatri & Handicap har man på baggrund af borgerrådgiverens henvendelse ændret alle standardbreve og gjort klagevejledningen mere tydelig, hvorved Ombudsmandens retningslinjer følges.

¹⁶ <https://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden/generel-forvaltningsret/klagefrister/>

Anbefalinger for 2024

Anbefalingerne i denne og tidligere årsberetninger, er realistiske tiltag, som borgerrådgiveren vurderer, kan indføres uden at fordyre centrenes drift. Disse mindre tiltag vurderes dog at kunne have stor betydning for borgerens følelse af, om der er foregået en "retfærdig" sagsbehandling.

Borgerrådgiveren anbefaler

- a) At overvejes om, der er grundlag for at gennemføre en **brugertilfredshedsundersøgelse i Børn & Familie**. Gerne med ekstern bistand for at sikre uvildighed og troværdighed. Derudover anbefaler borgerrådgiveren en intern drøftelse i Børn & Familie i forhold til de spørgsmål, som er nævnt på side 21.
- b) At der fremover er særligt fokus på at **anvende de forvaltningsretlige regler alle steder**, hvor der foretages sagsbehandling i kommunen. Det kunne være ønskeligt at alle nye medarbejdere tilbydes et grundlæggende kursus i forvaltningsret, lovmedholdelig sagsbehandling og god forvaltningsskik. Kursus kan tilbydes af Stab for Politik, Jura & Administration.
- c) At der er særligt **fokus på børn, der har skolefravær** – herunder om der uforholdsmæssig lang ventetid på udarbejdelse af PPV'er (pædagogisk-psykologisk-vurdering). Metoden, hvor der anvendes en tragtmodel for visitering (BUF – Børne- og ungdomspsykiatrisk Forum) bør revurderes, da den vurderes at være medvirkende til, at der går meget lang tid, før et barn kan blive udredt i Psykiatrien.
- d) At konceptet "**Åben Borgerrådgivning**" **nedlægges** på baggrund af fald i antal henvendelser. At borgerrådgiveren i stedet stiller sig til rådighed for at møde borgeren på en lokalitet nær borgeren.



Borgerrådgiverens afsluttende ord



Den 31-01-2024 fratræder jeg efter eget ønske min stilling som borgerrådgiver ved Vordingborg Kommune. Jeg er stolt af at have været kommunens første borgerrådgiver. Det er samlet set blevet til en ansættelse på 4 år og 11 måneder; Jeg har skrevet 5 års beretninger og været i kontakt med ca. 1400 borgere i forhold til mange forskellige grene af den kommunale forvaltning. Jeg har lært meget både personligt og fagligt.

Jeg takker for den tillid, der er blevet vist mig fra alle sider; Kommunalbestyrelsen, ledere, medarbejdere og borgere. Jeg ønsker kommunen (herunder borgere og ansatte) alt det bedste i fremtiden. Tak for denne gang.

*Else Friis-Hansen
Borgerrådgiver
01-03-2019 til 31-01-2024*

Godkendt i Kommunalbestyrelsen onsdag den xx-xx-2024