



BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING 2024



Indholdsfortegnelse

Forord	2
Borgerrådgiverfunktionen	4
God klagesagsbehandling frigiver ressourcer	5
Sammenhængende sagsbehandling	6
Tillid som fundament for samarbejdet og klagesagsbehandlingen	7
Opfølgning på anbefalinger fra 2023	9
1. Brugerundersøgelse Børn og Familie:	9
2. Anvendelse af de forvaltningsretlige regler alle steder:	9
3. Revurdering af metoden for visitation til Børne og Ungdomspsykiatrisk Forum (BUF)	10
4. Åben Borgerrådgivning nedlægges	11
Hjemviste sager fra Ankestyrelsen	11
Henvendelser	14
Mønstre og læring hos centre og stabe	21
Borger og Arbejdsmarked	21
Sundhed, Børn og Familie	21
Pleje og Omsorg	22
Psykiatri og Handicap	23
Center for Skole og Dagtilbud	24
Center for Plan, Byg og Intern Service	25
Center for Vej, Natur, Miljø	25
Center for Kultur, Fritid og Udvikling	25
Stabe	25
Anbefalinger 2025	27
Fokuspunkter 2025	27

Forord

Dette er min første årsberetning som borgerrådgiver i Vordingborg Kommune, gældende for 2024.

En gang årligt skal jeg afgive en årsberetning til kommunalbestyrelsen. Årsberetningen sammenfatter de erfaringer, jeg har gjort mig på baggrund af det seneste års borgerhenvendelser. Årsberetning indeholder derudover konkrete anbefalinger til, hvordan Vordingborg Kommune kan forbedre sagsbehandlingen det kommende år.

Et af de vigtigste kerneelementer i funktionen som borgerrådgiver, er aktivt at kunne medvirke til læring og forbedringer ud fra de konkrete henvendelser og generelle undersøgelser. Forudsætningen for en effektiv og tryk læringskultur er, at medarbejderne ved at der i organisationen er ledelsesmæssig og kollegial opbakning til at stille spørgsmål, dele idéer, eller indrømme fejl uden frygt for negativ respons eller repressalier.

Det er min overbevisning, at ingen mennesker går på arbejde hver dag med et ønske om at fremstå, inkompetente eller besværlige. Og ingen mennesker med respekt for sig selv eller sit fagområde vil formentlig være uenige i, at kommunens ansatte altid skal optræde, saglige, seriøse og respektfulde i mødet med borgerne.

Fejl sker, og misforståelser mellem mennesker opstår. Vi begår alle fejl – uanset fag, position, køn, alder eller titel. Det interessante er derfor heller ikke AT vi begår fejl. Men derimod HVORDAN vi og vores omgivelser forholder os, når vi begår dem.

Jeg oplever generelt stor velvilje og imødekommenhed, når jeg henvender mig til kommunens ansatte med spørgsmål til en konkret sag.

Det er et samarbejde jeg allerede sætter stor pris på. Både fordi det fremmer og bidrager til læring, og jeg får samtidig muligheden for at

blive klogere på de vurderinger der har motiveret til et givent sagsbehandlingsskridt.

Jeg er meget optaget af læringsperspektivet, og vil fortsætte de gode dialoger med de enkelte centre, om hvordan vi kan arbejde mere systematisk med de konkrete sager hvor borgernes feedback har givet anledning til kritik eller klager.

Én af de ting jeg som ny borgerrådgiver har lært meget af i 2024, og som er blevet endnu tydeligere for mig i slutningen af denne beretningsperiode, er borgernes forventning til mig som borgerrådgiver. Jeg har haft nogle sager i min funktion, hvor forventningerne til, hvad jeg som borgerrådgiver kunne og skulle, var større end det jeg reelt kunne og måtte inden for rammerne. Jeg ved derfor hvor svær en forventningsafstemning med en borger kan være – særligt hvis det sker for "sent".

Nogle af temaerne i beretningsåret 2024, har blandt andet omhandlet god forvaltningsskik, tilstrækkelig/utilstrækkelig oplysning af sager og manglende fremdrift i. Alt sammen noget der kompromitterer borgernes retssikkerhed.

I tider hvor det kan fremstå, at de ansatte har travlt, at forvaltningen ikke vil lytte og borgerne ikke vil forstå – er det særligt vigtigt, at blive ved med at være nysgerrige på intentionerne med sagsbehandlingsreglerne og have en stor opmærksomhed på retssikkerheden.

Med de ord vil jeg gerne sige tak for samarbejdet i 2024. En særlig tak til de borgere, der har henvendt sig til mig i løbet af 2024. I har og vil fortsat være med til at skabe læring i organisationen Vordingborg Kommune.

Tak til direktion og politikere for at prioritere læring og forbedring.

God læselyst

Susan Hoff

Borgerrådgiver

Januar 2025

Borgerrådgiverfunktionen

Borgerrådgiverfunktionen

Borgerrådgiveren er en uvildig funktion der refererer direkte til kommunalbestyrelsen. Borgerrådgivningen er etableret efter § 65 e i lov om kommunal styrelse. Det betyder at borgerrådgiveren er uafhængig af forvaltningen, borgmesteren og de politiske udvalg.

Som en uvildig funktion er det vigtigt at præcisere, at jeg som borgerrådgiver hverken er på borgerens eller kommunens side. Jeg er på lovens side.

Når en borger henvender sig til mig, kigger jeg derfor på, om borgerens formelle retssikkerhed overholdes – det der handler om sagsbehandlingen. Det er vurderingsgrundlaget for borgerrådgiverens arbejde, og det er alene den del af sagen, jeg som borgerrådgiver kan gå ind i. Konkret betyder det, at jeg ser på om de forvaltningsmæssige regler, god forvaltningsskik, eller andre relevante sagsbehandlingsregler er overholdt.

Behandlingen af borgernes henvendelser

Henvendelser til borgerrådgiveren kan bestå af alt fra korte afgrænsede klagepunkter til komplekse klager, der indebærer længerevarende forløb med borgeren og et givent center i kommunen, for at få sagen tilbage på sporet igen. De længerevarende forløb er ofte karakteriseret ved, at borgeren er utilfreds med flere forskellige forhold ved behandlingen af sagen (fx manglende fremdrift, manglende orientering om sagens status, manglende overblik og sammenhæng, manglende inddragelse, manglende objektivitet og mangelfuld oplysning af sagen).

Hovedparten af borgere i længerevarende forløb er forvirrede eller frustrerede, og har ofte mistet overblikket i deres sag. Ofte er der opstået nye problemstillinger i sagen, som komplicerer forløbet yderligere.

Retssikkerhed

Når vi taler om en borgers retssikkerhed, handler det om to ting.

Dels, at borgeren får det vedkommende er berettiget til og dels, at processen omkring behandlingen af borgerens sag er korrekt.

I daglig tale er det, materiel og formel retssikkerhed. Kommunen skal sikre, at begge dele overholdes i borgerens møde med kommunen

- Materiel retfærdighed – her forstås den værdimæssige vurdering af en afgørelse, og knytter sig til den materielle rets indhold – kommunen træffer materielt korrekte afgørelser ud fra eksempelvis proportionalitets- og lighedsprincippet
- Processuel retfærdighed – her forstås sagsbehandlingsregler (forvaltningsloven) – fx retten til partshøring, aktindsigt og at blive inddraget i sin sag

Klager, der følger de almindelige klageregler i retssikkerhedsloven. Eksempelvis pligt til genvurdering og endelig behandling i

ankestyrelsen (realitetsklager), er i forhold til den formelle sagsgang relativt ukomplicerede.

Den type klager er stort set altid ledsaget af en skriftlig klagevejledning og følger den almindelige gang i klagesystemet.

Da jeg som Borgerrådgiver ikke forholder mig til det faglige indhold i afgørelsessager,

handler de henvendelser jeg modtager i løbet af året derfor sjældent om selve resultatet af en afgørelse. De handler om processen – måden afgørelsen er truffet på, eller den måde borgeren føler sig mødt på af kommunens ansatte.

Det er min erfaring, at en materiel korrekt afgørelse bliver sekundær og uvæsentlig, hvis borgeren føler sig uretfærdigt behandlet i processen. Det betyder, at borgerens subjektive oplevelse af processen bliver det afgørende for at der klages.

Ofte er fronterne og standpunkterne i en klage trukket skarpt op. Ved at anvende viden om god konflikthåndtering, vil det være muligt at afdække hvad der faktisk har betydning for borgeren, når der klages over kommunen.

Som Borgerrådgiver, er jeg inspireret af begrebet procesretfærdighed, som helt konkret handler om den enkelte borgers subjektive vurdering af, om den måde en afgørelse er truffet på, opleves som fair. Her er der ikke fokus på myndighedens materielle vurdering, men udelukkende borgerens oplevelse af retfærdighed. Var det der foregik, retfærdigt?

God klagesagsbehandling frigiver ressourcer

Borgerrådgiveren inddrages oftest i en sag, når der allerede er opstået konflikter eller uenigheder klager er umulige at undgå og koster ressourcer. Klagerne gør os samtidig klogere på, hvor borgerne oplever at noget kan gøres anderledes eller bedre. Det er en vigtig viden. Spørgsmålet er hvordan den viden bedst omsættes til læring der kan forbedre kommunen. Hvordan behandles klagerne bedst på en måde, hvor det lykkedes at bevæge sig ned af konfliktrappen.

Den gode klagesagsbehandling indebærer styrket borgerkontakt, hvor borgeren både føler sig hørt, forstået og respekteret.

En vigtig del af en effektiv sagsbehandling er et fokus på hvordan man kan minimere ressourceforbruget. Det gælder både for

borgeren der klager og, for kommunen der behandler klagerne.

Ved at have en åben og imødekomende kommunikation med borgerne, bliver både borgere og kommune klogere på klagegrundlaget. Det skaber muligheden for, hurtigere, at løse eventuelle misforståelser eller uenigheder, før klagen potentielt bliver mere omfattende. Ved at forebygge eskalering og håndtere klager på en mere effektiv måde kan ressourcer frigives til kerneopgaven.

Det er min oplevelse, at kommunen i nogle tilfælde kan være tilbøjelige til alene at fokusere på de materielle klager. På den måde kan vi risikere at glemme vigtigheden af den læring, der ligger i klagerne over processen eller den faktiske forvaltningsvirksomhed.

I Holland har man arbejdet med klager med inspiration fra mægling til uformel og dialogbaseret tilgang. Man har nedsat en gruppe, der tog sig af klagerne og havde fokus på en tidlig indsats, hurtigere sagsbehandling og prioriteret kontakt før afgørelser sendes. Konkret arbejdede man med kontakt til borgeren inden for 2-10 dage. Fokus var på åben kommunikation omkring fakta, følelser og behov. Formålet med indsatsen er sammen at finde ud af hvad problemet er og hvordan det bedst løses.

Resultatet fra Holland viser:

- Reduktion af omkostninger for det offentlige på ca. 20%
- Reduktion i sagsbehandlingstid 37%
- Forøgelse af borgertilfredshed 40%
- Forøgelse af medarbejdertilfredshed 20%

Resultaterne fra Holland viser, at når borgere føler de bliver behandlet respektfuldt og høfligt af den offentligt ansatte, og når de føler at de kan give udtryk for deres opfattelse til den ansatte, så førte det til en positiv opfattelse af procesretfærdighed.

Opsummering

Med ovenstående taget i betragtning, er det min opfordring til de enkelte centre som har

stor borgerkontakt og modtager mange klager, at der er større fokus på klagerne over sagsbehandlingen. Ikke alene gør de os klogere på vores sagsbehandling – de kan også spare kommunen for at bruge ressourcerne unødigt.

Sammenhængende sagsbehandling

I statistikken er der nogle kategorier af problemstillinger, der samlet set kan kaldes manglende sammenhængende sagsbehandling. Det er kategorierne

- Manglende helhedsvurdering
- Mangelfuld inddragelse
- Mangelfuld koordinering

Der kan være tale om både mangelfuld helhedssagsbehandling i det enkelte center og sager, hvor der er mangelfuldt samarbejde mellem to centre.

Nogle af henvendelserne i 2024 går blandt andet på, at borgere i nogle tilfælde føler sig som kastebold mellem centre og afdelinger. De oplever at have problemstillinger der går på tværs af centre og afdelinger. Borgeren kan i de tilfælde få oplevelsen af, at den enkelte afdeling ikke ser på problemstillingerne som en helhed. Ved at samle alle relevante parter for at anskue problemstillingerne i fællesskab, skabes der mulighed for fælles løsninger og en samlet forståelse af både problemer og løsninger.

De typiske udfordringer kan omfatte koordineringen mellem skole og dagtilbud, ungecenter, Børn og Familie, Psykiatri og Handicap samt

Langt hen ad vejen, er det min opfattelse at kommunen, når de bliver opmærksomme på en eventuel samspilsproblematik, har en god netværkskultur og samarbejder på tværs. Der er fortsat forbedringspotentiale og der er stadig enkeltsager som på trods af møder på tværs, går i hårdknude.

Jeg har noteret mig, at kommunen via projekt Myndighed til Partner har sat et ekstra fokus

på blandt andet helhedsorienteret og tværfagligt samarbejde.

Som et ekstra lag oveni kommunens ledelsesgrundlag og det igangsatte projekt Myndighed til Partner, kan administrationen konkret overveje, om nogle af nedenstående tiltag kunne være med til at styrke det helhedsorienterede og tværgående samarbejde.

- Arbejdsfællesskaber der går på tværs af fagområder
- Hyppige vidensdelingsmøder mellem afdelinger og centre
- Erfagrunder, hvor der drøftes konkrete sager eller viden.
- Båndlagt mødetid på tværs af afdelinger, til fælles borgermøder og sparring.
- Tydelighed om, hvem der har koordineringen – når borgere går på tværs.
- Ledelsesmæssig fokus på, og italesættelse af, at koordinering også er sagsbehandling der skal prioriteres som en del af kerneopgaven.
- Tankegangen om at et spørgsmål eller sag ikke slippes før man er helt sikker på, at der er én der samler op.

Alle ovenstående tiltag er i rød tråd med Projekt Myndighed til Partner som overordnet handler om:

- Samarbejde
- Helhed
- Faglighed
- Kultur
- Kommunikation

Jeg ser frem til at følge processen, og ikke mindst om effekten af initiativet har en afsmittende effekt i forhold til de konkrete klagepunkter, jeg modtager som borgerrådgiver.

Tillid som fundament for samarbejdet og klagesagsbehandlingen

I henvendelserne til mig, taler nogle af borgerne direkte om følelsen af mistillid. Mistillid og manglende overholdelse af de grundlæggende sagsbehandlingsregler kan have alvorlige konsekvenser. Når borgere oplever at deres rettigheder ikke bliver respekteret, og de ikke kan regne med en retfærdig behandling af deres sag, kan det skabe mistillid til det offentlige system.

Mistillid opstår ofte som følge af oplevelsen af uretfærdighed eller forskelsbehandling. Når borgere oplever, at de ikke bliver hørt eller taget alvorligt, får de en oplevelse af at systemet ikke arbejder til deres fordel, og at det er svært at opnå den retfærdighed de søger.

Når regler og procedurer ikke følges ad, kan det give anledning til tvivl om beslutningsgrundlaget og retfærdigheden i afgørelsen.

Det er et opmærksomhedspunkt i den løbende dialog med centrene.

Eksempler på henvendelser som omhandler mistillid

1. En borger kan ikke genkende egne ord i referater, og oplever at afdelingen konstruerer dokumenter, så det passer ind i "deres" virkelighed.
2. En borger mener, at en forvaltning bevidst undlader at notere referater i journalen så borgers perspektiver ikke inddrages.
3. En borger oplyser, at et center med vilje giver urigtige oplysninger til familieretshuset.
4. En borger oplyser, at en forvaltning med vilje undlader at sende relevante dokumenter til ankestyrelsen

Opfølgning på anbefalinger fra 2023

Opfølgning på anbefalinger fra 2023

Årsberetningen for 2023 indeholder 4 anbefalinger til Administrationen:

1. At det overvejes, om der er grundlag for en brugerundersøgelse i Børn og Familie, herunder intern drøftelse af spørgsmålene nævnt på side 21 i årsberetningen.
2. At der fremover er særligt fokus på anvendelsen af forvaltningsretlige regler alle steder.
3. Revurdering af tragtmødel for visitation til Børne- og ungdomspsykiatrisk forum (BUF).
4. At konceptet "Åben borgerrådgivning" nedlægges.

Hvordan er det gået med anbefalingerne fra 2023?

Der er modtaget status fra de centre, der har været direkte involveret i anbefalingerne

1. Brugerundersøgelse Børn og Familie og intern drøftelse af spørgsmål:

Tilbage melding fra Børn og Familie, på brugerundersøgelse:

- Det er oplyst fra centerchefen, at forslaget om en brugerundersøgelse er relevant, og at administrationen har udarbejdet et design, der er klar til behandling i Børn og families MED-system. På baggrund af den arbejdsmiljøkrise, der ramte afdelingen i andet halvår 2024, blev det, med udvalgsformandens godkendelse, besluttet at udskyde processen til medio 2025.

Tilbage melding på intern drøftelse:

- "Der har det seneste år været et forstærket fokus på ledelse og arbejdsmiljø i Børn og familie. Det forstærkede fokus retter sig blandt andet mod systematik i opgaveløsningen og konflikthåndtering. Ledelsen, der efter en periode med

rekrutteringsudfordring nu er fuldtallig, har strammet op om sagssparring og arbejdsgange med henblik på at styrke kvaliteten i sagsbehandlingen og frigøre ressourcer til hyppigere sagsopfølgning. Medarbejderne har primo 2025 modtaget undervisning i konflikthåndtering. Herudover har afdelingen, i forbindelse med implementeringen af Barnets Lov, et særskit fokus på mere og bedre inddragelse af børn og deres familier i sagsbehandling og den igangsatte støtte".

Opsummering

Anbefalingen om overvejelserne omkring en brugerundersøgelse føres videre til beretningsåret 2025 og jeg vil løbende følge op på processen.

2. Anvendelse af de forvaltningsretlige regler alle steder:

Tilbage melding fra Børn og Familie

- "Vores jurist underviser løbende i ny lovgivning mv. og leverer juridisk sparring til rådgiverne på daglig basis".

Tilbage melding fra Borger og Arbejdsmarked

- "Der er vedvarende fokus på tidsfrister og overholdelse heraf. Klagesager gennemgås med medarbejder og evt. læring udbredes. Som noget nyt vil vi melde alle nye medarbejdere på et obligatorisk forvaltningskursus i Plan2learn fra ansættelsesstart".
- "Der er altid mulighed for sparring med faglig koordinator eller leder. Efter behov trækker vi på kommunens jurister".

Tilbage melding fra Pleje og Omsorg:

- "Både for nye såvel som erfarne medarbejdere: Vi har d. 11+12 december undervisning i kommunikation – der er planlagt undervisningsforløb omkring

afgørelser og myndighedsrollen. Der vil fremadrettet være fokus på dette”

Tilbage melding fra Psykiatri og Handicap:

- ”Deltagelse på de udbudte kurser i kommunen, eksterne temadage, konkret undervisning af Ankestyrelsen på specifikke fagområder m.m., for at medarbejderne forbliver opdateret på relevante lovændringer og retspraksis.”
- ”Sidemandsoplæring”
- ”Ugentlige faste møder med fagteams, ledelse og jurist hvor sagerne drøftes”
- ”Faste fælles Udviklingsmøder i på tværs af fagområder, med ledelsesfokus på generel sagsbehandling og de forvaltningsretlige afgørelser. Der er taget udgangspunkt i AS vejledning ”At skrive en afgørelse”
- ”Afdelingens juridiske konsulent giver medarbejdere adgang til overordnet juridisk rådgivning ved undervisning og specifik juridisk vejledning i konkrete sager, for at sikre korrekt anvendelse af reglerne og samtidig sikre, at der søges om juridisk sparring ved tvivl”.
- ”Ledelsesfokus på mulighed for at trække statistik i fagsystem ift. sagsbehandlingsfrister, hvilket forventes at blive en mulighed i 2025”.

Opsummering

Det kan konstateres at der, ledelsesmæssigt, kontinuerligt arbejdes med anvendelsen af de forvaltningsretlige regler.

Det vil løbende være et fokuspunkt, da en stor del af de samlede henvendelser til borgerrådgiveren omhandler brud på god forvaltningsskik eller de forvaltningsretlige regler.

Undervisning og kurser

Staben for Politik, Jura og Administration har løbende og frem til og med 2024 haft undervisning/kurser to gange årligt i myndighedsafgørelser og aktindsigt. Det er en god mulighed for løbende at blive opdateret på de forvaltningsretlige regler.

Fra 2025 udvides undervisning til 4 gange årligt.

På baggrund af årets henvendelser, er det min vurdering at der er et stort behov for, løbende, at blive opdateret og samtidig få muligheden for at genbesøge intentionerne med reglerne.

Det er desuden min vurdering, at der samtidig er konstant fokus på kommunikation ved at skrive breve og afgørelser i et letforståeligt sprog.

HR-onboarding

HR-onboarding udbydes til alle nye ansatte, et digitalt læringsforløb med fokus på de forvaltningsretlige regler.

3. Revurdering af metoden for visitation til Børne og Ungdomspsykiatrisk Forum (BUF)

Tilbage melding fra Børn og Familie, Dagtilbud og skoler samt leder af PPR:

- ”Kritikken af BUF beror på en række misforståelser, som tidligere anbefaling byggede på. BUF er en meget velfungerende ordning, som i praksis betyder, at børn og unge med behov kommer bedre og typisk også hurtigere ind i psykiatrien end ved direkte henvisning fra egen læge. Der er tale om en investering fra PPRs side (konferencetimer med psykiatrien). Vi følger samarbejdet tæt og ser ingen faglige argumenter for at justere det. Hvis egen læge (eller patient) ønsker at henvise direkte til psykiatrien udenom BUF er det helt legitimt. En stor del af disse

henvisninger afvises dog (gælder hele landet).

Tilbage melding fra PPR ift. ventetiderne på PPV:

- "Der er igangsat en udviklingsproces i PPR, som skal sikre en mere dynamisk og praksisnær måde at arbejde på. Udvalget for Børn og Familie er orienteret om arbejdet. Udviklingsprocessen forventes at nedbringe ventelisterne til PPV i indeværende skoleår og skal samtidig sikre, at flere børn hjælpes hurtigt".

Tilbage meldinger fra Skole og dagtilbud om skolefravær:

- "Skolefravær har været et tema hen over skoleåret. Der er arbejdet med forskellige prøvehandlinger og det munder ud i en særlig indsats i 2025 med et "kom i skoleteam". I 2024 har der været et forløb et tværfagligt VISO-forløb (for ca. 100 medarbejdere og ledere) om skolefravær. Disse erfaringer bringes ind i "kom i skoleteamet".

Opsummering af opfølgning:

Som borgerrådgiver har jeg ikke modtaget nogen henvendelser i 2024, hvor klagepunktet omhandler lange ventetider på PPR/PPV og/eller uhensigtsmæssig ventetid på at komme for BUF. Jeg vil løbende følge med i den igangsatte udviklingsproces omkring PPR/PPV

4. Åben Borgerrådgivning nedlægges

- Af årsberetningen fra 2023, blev det anbefalet at nedlægge "åben borgerrådgivning". Begrundelsen var faldende henvendelser.

- Det blev politisk besluttet at fastholde konceptet.

Jeg besluttede, fra ultimo april 2024, at ændre dag og tidspunkt, for at se om det havde en positiv effekt.

- Præstø Bibliotek - Første torsdag i måneden fra kl. 15-17
- Vordingborg Bibliotek – anden torsdag i måneden fra kl. 15-17
- Møn Bibliotek – fjerde torsdag i måneden fra kl. 15-17

I perioden fra ultimo april og frem til ultimo december har Åben borgerrådgivning været besøgt ca. 30 gange. Det er en stigning fra 2023. Dage og tidspunkt foreslås derfor uændret i 2025.

Hjemviste sager fra Ankestyrelsen

I forlængelse af anbefalingen om anvendelsen af de forvaltningsretlige regler, har jeg tillige fulgt op på centrenes arbejde med hjemviste sager fra Ankestyrelsen

Som en del af min tilsynsforpligtigelse følger jeg med i de sager, der hjemvises til fornyet behandling og afgørelse. En hjemvisning er ofte et udtryk for at sagen ikke er tilstrækkeligt oplyst forud for afgørelsen, og at kommunens afgørelse ikke har været tilstrækkeligt underbygget af sagens akter.

Kommunernes statistikker fremgår digitalt via "Danmarkskortet", og opgøres på baggrund af realitetsbehandlede sager i Ankestyrelsen der dækker de tre områder:

- Børnehandicapområdet,
- Voksenhandicapområdet og
- Socialområdet generelt.

Omgørelsesprocenten beskriver den samlede andel af sager, som Ankestyrelsen enten hjemviser, ændrer eller ophæver. Den udgives årligt. Tallet siger ikke noget om de afgørelser, som borgerne **ikke** klager over.

Ankestyrelsens ankestatistik fremlægges årligt til orientering for de respektive fagudvalg.

Statistikken for 2023 har være fremlagt for Social- og Sundhedsudvalget, Børne- og Familieudvalget samt Uddannelses- og Beskæftigelsesudvalget på deres møder 3. og 4. september 2024.

I 2023 har der ud af i alt 192 realitetsbehandlede sager i Vordingborg kommune, heraf 100 sager på serviceloven. Der har været 51 hjemvisninger fordelt på følgende områder:

- Sygedagpengeloven: 11
- Lov om aktiv socialpolitik: 6
- Lov om social service: 33
- Lov om aktiv beskæftigelsesindsats: 1

På det sociale område ses en stigning fra 2022 på 29% svarende til landsgennemsnittet, til i 2023 på 33% svarende til 4% over landsgennemsnittet.

Læringsperspektivet i disse sager handler i høj grad om Ankestyrelsens bemærkninger til den ikke tilstrækkelige oplysning af sagen. Som led i en politisk besluttet handleplan fra 2023, er jeg i dialog med nogle af centrene om, løbende, at modtage et udsnit af nogle af de hjemviste sager i anonymiseret form. Det giver mulighed for at følge med i praksis og Ankestyrelsens bemærkninger til selve den formelle sagsbehandling.

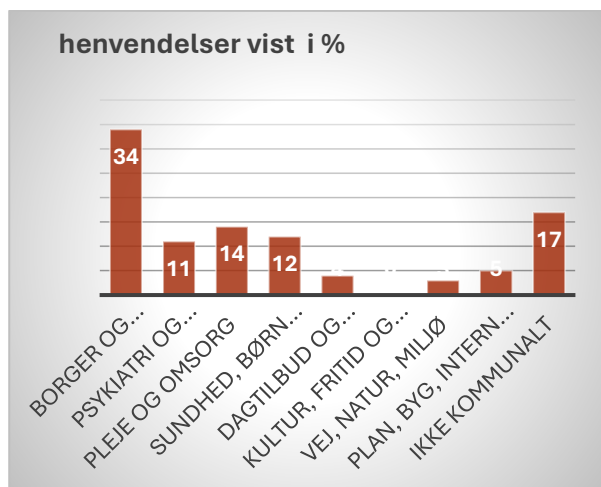
Min opfordring er derfor, at ledelsen fortsat er vedvarende undersøgende og nysgerrig på temaer, mønstre og tendenser bag hjemvisningsprocenterne, og at ledelse og ansatte fortsat drøfter, hvordan der kan ske fælles og kontinuerlig læring af Ankestyrelsens omgørelsesprocenter i relation til praksiseksempler på hjemvisninger. Jeg er fuldt ud bevidst om, at en hjemvisning i sig selv ikke giver oplysninger om den samlede sagsbehandling, da vi også i sager hvor Ankestyrelsen giver medhold til kommunen, ser at der kan gives kritik og bemærkninger til den formelle sagsbehandling.

Det er i hjemvisningerne vi oftest, som tidligere nævnt, vil se at der ikke er sket tilstrækkelig

oplysning af sagen og at der ikke er sket en individuel vurdering. Det er årsagen til, at der efter min vurdering, vil være et bredere aspekt ift. læringsperspektivet omkring de hjemviste sager

Henvelselser

Henvendelser



I 2024 er der registreret 308 henvendelser i en periode på samlet 10 måneder. Over 12 måneder, er det en fremskrivning til ca. 367 henvendelser.

Det er et fald på ca. 9% fra 2023, hvor der var 406 henvendelser, men en stigning i forhold til det gennemsnitlige antal henvendelser, der de seneste 5 år har ligget på 285.

Ovenstående diagram viser de 308 henvendelser, og hvordan de fordeler sig i de borgerrelaterede centre i kommunen.

Ikke Kommuntalt dækker over henvendelser, som ikke behandles i den kommunale forvaltning.

Henvendelser i den åbne borgerrådgivning er talt med i de samlede henvendelser.

1% svarer til ca. 3 henvendelser

- 65% henvendelser fra kvinder
- 35% henvendelser fra mænd
- 1% henvendelser fra øvrige (patientforeninger mv.)
- 6,5% har rettet henvendelse på vegne af en anden person

I lighed med de forgangne beretningsperioder sker henvendelserne primært indenfor de klassiske velfærdsområder:

- Borger og Arbejdsmarked
- Pleje og Omsorg
- Psykiatri Handicap
- Børn og Familie.

Henvendelserne omfatter både klager, vejledning om regler, dialog med forvaltningerne og vejvisning.

Borgerrådgiveren ser kun et lille udsnit af de samlede antal henvendelser, som modtages i kommunen i løbet af et år. Der er mange opgaver, mange borgere, og forvaltningerne har mange sager, og dermed også meget stor borgerkontakt.

Antallet ligger langt fra at have kvantitativ validitet, og der kan derfor ikke konkluderes noget generelt om sagsbehandlingen på baggrund af talmaterialet. Til gengæld kan det fortælle noget om, hvad borgerne er utilfredse med, når de henvender sig til borgerrådgiverfunktionen, og kan være med til at give et fingerpeg i forhold til både generelle fokuspunkter, og fokuspunkter i de enkelte forvaltninger.

Begrebet henvendelse

Jeg har besluttet at, holde fast i definitionen af, at alt fra borgerne betragtes som henvendelser og ikke som klager. Borgerrådgiverfunktionen er ikke en klageinstans og kerneopgaven er blandt andet formidling og brobygning i dialogen med borger og myndighed.

En henvendelse til borgerrådgiverfunktionen kan godt aflede flere emner og kan derfor blive registreret som to henvendelser. Eksempelvis hvis en borger henvender sig om både personlig pleje og hjælpemidler.

En borger kan godt have flere henvendelser inden for samme center. Eksempelvis hvis der rettes henvendelse om både kontanthjælp og enkelttydelse, vil de blive registreret som to henvendelser.

Ved årsskiftet sættes antallet af henvendelser til nul.

Typer af henvendelser

Alle henvendelser registreres med både type af henvendelse samt klagepunkt (juridisk problemstilling). En henvendelse drejer sig ofte om utilfredshed eller frustration over flere forskellige forhold i sagsbehandlingen. Alle klagepunkter registreres. Det vil sige at én borger med én type henvendelse godt kan få registreret flere klagepunkter.

Formålet med at registrere karakteren af borgerens utilfredshed, er for det første at kunne give en mere kvalificeret tilbagemelding til forvaltningen om årsagerne til at nogle borgere vælger at kontakte borgerrådgiveren. For det andet, giver det en større mulighed for at vurdere, om der mere generelt er nogle sagsbehandlingsområder, en given forvaltning med fordel kunne overveje at forbedre.

Essensen af henvendelserne i 2024

Jeg vil i løbet af de næste sider beskrive de henvendelser, jeg har modtaget i 2024 samt pege på generelle mønstre og læringspotentialer, som kan medvirke til en endnu bedre borgerbetjening og bedre retssikkerhed for borgerne i kommunen

Jeg vil komme med eksempler på de problemstillinger, borgerne oplever. Henvendelser til borgerrådgiveren kan fortælle meget om, hvor sagsbehandlingen har givet anledning til frustration hos borgeren, eller hvor processen ikke er forløbet planmæssigt. Jeg er overbevist om, at selv i de sager hvor der ikke er begået egentlige eller alvorlige sagsbehandlingsfejl, kan en henvendelse give anledning til overvejelser om, hvordan processen/sagen kunne være forløbet bedre – set fra et borgerperspektiv.

Lang sagsbehandlingstid og manglende fremdrift, er én af de fejl der optræder hyppigst over problematikker i de henvendelser borgerrådgiveren modtager.

Manglende tilgængelighed hos et center eller sagsbehandler er også på oversigten over hyppige problematikker. Andre ønsker

vejledning om rettigheder, sagsbehandlingsprocedurer, hjælp til dialog, ikke forstår en afgørelse eller fordi de ikke ved hvem de skal kontakte i kommunen med mere.

Eksempler på henvendelser, der er håndteret direkte af borgerrådgiver

1. Borger ønsker at høre generelt om klagemuligheder inden for det sociale område.
2. Borger ønsker at høre om reglerne og muligheder for at have en bisidder eller partsrepræsentant
3. Borger har fået afslag på praktisk hjælp i hjemmet og ønsker viden om hvordan borger skal forholde sig ift. at klage
4. Borger ønsker at høre om kommunens svar- og sagsbehandlingsfrister inden for et bestemt område

Ca. 35% af henvendelserne håndteres uden kontakt til forvaltningen

I ca. 35% af henvendelserne har jeg som borgerrådgiver svaret borgeren uden dialog med forvaltningen. Det vil sige, at funktionen har hjulpet borgeren videre med råd og vejledning om f.eks. sagsbehandlingsproceduren eller konkret vejvisning.

Top-3 over centre med flest henvendelser

1. Borger og Arbejdsmarked 34%
2. Pleje og Omsorg 14%
3. Sundhed, Børn og Familie 12%

Ca. 71% af de 308 henvendelser vedrører Arbejdsmarkedsområdet, Borgerservice/ydelse eller socialområdet. Samme tendens ser man i mange andre af landets kommuner.

Det er naturligt, at disse områder genererer flere henvendelser. Det er områder med en højere grad af borgerkontakt end andre, og de fastslår samtidig pligter og rettigheder overfor borgerne. Det er af væsentlig betydning, om et område træffer myndighedsafgørelser overfor borgerne, eller om der er tale om mere serviceorienterede opgaver. Afgørelser med et stærkt myndighedspræg kan f.eks. være afgørelser, om borgernes forsørgelsesgrundlag, familieforhold, plejeforhold eller andre sociale forhold.

Top tre over primære henvendelsesårsager

I langt de fleste henvendelser tager borgerne kontakt til borgerrådgiveren, fordi de oplever:

1. Brud på god forvaltningsskik - 40
2. Brud på undersøgelsesprincippet - 29
3. Overskridelse af sagsbehandlings- og svarfrister – 25

Beskrivelse af de primære henvendelsesårsager

Jeg vil nedenfor beskrive indholdet af de mest hyppige årsager til borgernes henvendelser samt give eksempler på, hvad det er, borgerne beskriver, at de oplever

Brud på god forvaltningsskik

40 henvendelser handler om generelt brud på god forvaltningsskik. Fælles for mange af henvendelserne er, at borgerne giver udtryk for en frustration eller utryghed over manglende inddragelse i sagen, manglende forståelse for de enkelte sagsbehandlingsskridt eller en

oplevelse af utilfredsstillende kommunikation med forvaltningen – oplevelsen af manglende neutralitet i tale og på skrift har været hyppigt forekommende.

Når borgerne kontakter borgerrådgiveren i stedet for forvaltningen, hænger det efter min vurdering sammen med en oplevelse af, at

borgeren ikke bliver orienteret tilstrækkeligt undervejs, eller at de mistillid til forvaltningen.

I disse sager forsøger jeg at bygge bro mellem forvaltningen og borger ved at formidle henvendelsen videre til forvaltningen, og blot være på "sidelinjen" indtil en dialog er oprettet. På den måde får forvaltningen også en mulighed for at reflektere over egen praksis, og borgerens henvendelse håndteres efterfølgende mellem forvaltning og borger. Det er min erfaring, bekræftet af borgernes tilbagemeldinger, at en grundig indføring i processkridtene kan være med til at mindske oplevelsen af de generelle brud på god forvaltningsskik.

Eksempler på henvendelser om brud på god forvaltningsskik

1. Borger oplever en forvaltnings svar på en konstateret fejl som nedladende. "vi beklager at du oplever en lang sagsbehandlingstid".
2. En borger er utilfreds med, at sagsbehandlingen er tilrettelagt på en måde, så der ikke løbende orienteres om væsentlige sagsskridt
3. En borger er utilfreds med at der ikke sendes dagsorden før et møde, og der sendes ikke referat. Det opleves utrygt.
4. En borger er utilfreds med kommunikationen. Oplever at blive irettesat og skældt ud

Brud på undersøgelsesprincippet

29 henvendelser handler konkret om en oplevelse, at deres sag ikke er tilstrækkeligt oplyst, og har som konsekvens heraf ikke tillid til at afgørelsen er korrekt.

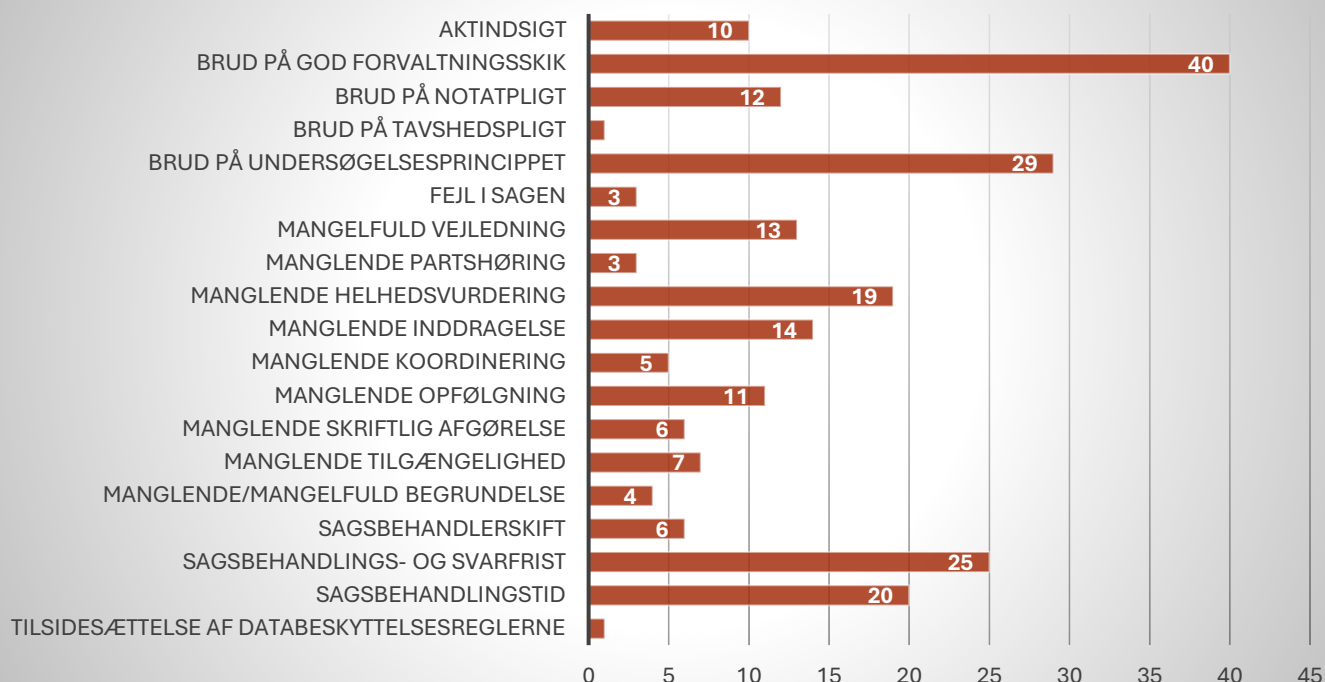
Formålet med undersøgelsesprincippet er at understøtte, at der træffes materielt lovlige afgørelser. Der er tale om en garantiforskrift. Det betyder at hvis en sag ikke er tilstrækkeligt oplyst, kan det betyde at afgørelsen må tilsidesættes som ugyldig. Det kan også betyde at en given sag må genoptages, så de manglende undersøgelser kan blive foretaget.

I sager hvor der ikke sker tilstrækkelig oplysning af sagen før der træffes afgørelse, kan det have konsekvenser for både borgere og kommune. For borgerne kan det betyde at de ikke får en ydelse de kunne være berettiget til og for kommunen kan det betyde et stort ressourcetræk.

Eksempler på henvendelser om brud på undersøgelsesprincippet

1. Borgersag er hjemvist to gange i en periode på 1 år. Begge tilfælde begrundes med utilstrækkelig oplysning af sagen.
2. Borger klager over, at der er foretaget en konkret vurdering uden borger er inddraget eller undersøgt af fagspecialist
3. Borger klager over afslag på en konkret forsøgelse. Klager over utilstrækkelig oplysning af sagen. Forsøgelsen bevilges herefter i anden omgang.
4. Borger er utilfreds med, at ikke alle akter medsendes til ankestyrelsen.
5. Borger er utilfreds med, at en vurdering alene bygger på gamle oplysninger.

Typen af henvendelser vist antal



Overskridelse af sagsbehandlings- og svarfrister

25 henvendelser

Det er naturligt at slå de to henvendelsesårsager sammen. I begge kategorier giver borgerne udtryk for, at de er efterladt alene uden udsigt til hvornår de hører noget i deres sag. Borgerne savner svar eller afklaring af, hvornår de kan forvente at høre noget i sagen. Sagsbehandlingen kan føles langsommelig, hvis man ikke får svar eller der ikke konkret er sket en forventningsafstemning omkring processen, herunder processens længde.

Centeret kan i mange tilfælde have gode begrundelser for, at sagsbehandlingen tager tid. Der skal måske indhentes yderligere oplysninger i form af lægeerklæringer, der skal ske henvisning til speciallæge eller noget helt tredje. Alt sammen information, som forvaltningen sidder med, og som er en naturlig del af deres kerneopgave, men som den almindelige borger ikke er bekendt med.

Det er derfor vigtigt at kommunen løbende er opmærksom på at følge op på, om de, politisk besluttede, offentliggjorte sagsbehandlingstider fortsat er realistiske, og at kommunen sørger for at fortælle om de videre skridt i processen, særligt hvis ikke en frist kan overholdes. Det vigtigste er ikke om forvaltningen har sagt det – det vigtigste er om det er fortalt på en måde, så borgeren har forstået processen og tidsfaktoren

Når borgerne oplever overskridelse af sagsbehandlingsfrister og manglende svar på deres henvendelser, svækker det tilliden til forvaltningen og tilliden til at arbejdes udføres korrekt. Manglende tillid kan i sidste ende medføre, at borgerne sætter spørgsmålstegn ved lovmedholdeligheden i sagsbehandlingen.

Eksempler på henvendelser hvor borger oplever langsommelig sagsbehandling/manglende svar

1. Borger oplyser, at de i en periode på 3 mdr. har forsøgt at svar på en skriftlig henvendelse. De konstaterer ved egen hjælp, at der er sket et sagsbehandlerskift uden at de er orienteret. Jeg kontakter forvaltningen og må rykke flere gange for manglende svar. Først efter 6 mdr. får borger svar.
2. En borger kontakter mig efter at have ventet forgæves på svar på ansøgning i næsten 7 mdr.
3. Sagsbehandlingsfristen på 13 uger er overskredet med 4 uger, der er ikke truffet afgørelse, og borger har ikke hørt noget. Jeg kontakter forvaltningen. Sagsbehandlingsfristen overskrides med mere en 6 måneder.
4. Borger oplever at der ikke svares på henvendelser, og begynder derfor at sende mails til centerchef med kopi til afdelingsleder, faglig leder, sagsbehandler, direktion, borgmester og kommunalbestyrelse
5. Utilfredshed med, at genvurdering forløb over 1 år uden løbende tilbagemeldinger

Henvendelser med klagepunkter

En klage fra en borger vil normalvis blive formidlet videre til besvarelse i det ansvarlige center. Borgerrådgiver får en kopi af svar på klagen, hvis borger ønsker det. I mange tilfælde drøfter borgerrådgiver og borger, det svar centeret har sendt.

I andre tilfælde bliver klagen ikke formidlet videre. I stedet aftales det at der stilles uddybende spørgsmål til forvaltningen, og sagen bliver løst med svarene på spørgsmålene. Nogle gange er det mere hensigtsmæssigt, og for borgeren en mere tilfredsstillende måde at komme videre på.

Endelig er der borgere, som ønsker at drøfte nogle klagepunkter med borgerrådgiveren, og går herefter selv videre med sagen.

Henvendelser om råd og vejledning

Borgerrådgiveren har klaret ca. 35% af henvendelserne uden at involvere andre i kommunen. Der er primært tale om vejledninger samt drøftelser og sparring med borgerne om de valg, borgeren har i forhold til en konkret problemstilling eller at blive klædt på til en samtale med kommunen.

Henvendelser, der ikke hører til i noget center.

Et relativt stort antal henvendelser, har i 2024 drejet sig om forhold der ikke hører til i noget center. Det vil typisk være henvisninger til andre private og offentlige instanser som SKAT, Udbetaling Danmark, Regionen, Domstole, A-kasser m.m. Borgerne er henvist videre til de rette instanser.

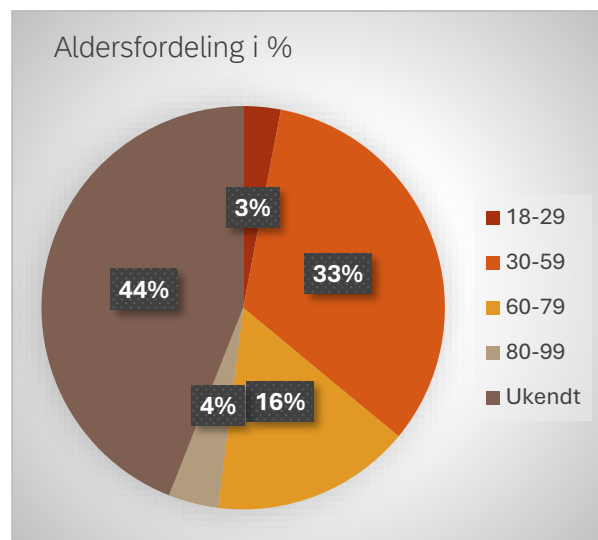
Aldersfordeling

Aldersfordeling er statistisk opsamling af alderen på de borgere, der har henvendt sig til borgerrådgiveren. Gruppen af borgere hvor alder ikke er registreret, er repræsenteret med 44%. Det kan der være mange årsager til. Det

dækker dels over, at alder ikke er registreret, alder ikke kendes. Det dækker samtidig over henvendelser fra medarbejdere, fagforeninger, organisationer samt anonyme borgere.

Gruppen af borgere i alderen 30 – 59 er repræsenteret med 33%. Det er en gruppe der henvender sig på vegne af egne sager, egne børn og egne forældre. Anmodningen om aldersfordeling foretages på baggrund af tidligere anmodning fra blandt andet Pleje og Omsorg samt seniorrådet. Det har været et ønske om at vide, hvor mange henvendelser sker fra borgere under og over 60 år.

Vi ser en lille stigning i henvendelser fra gruppen af borgere 18-29 år.



Mønstre og læring hos centre og stabe

Borger og Arbejdsmarked

Jeg har i 2024 registreret 105 henvendelser svarende til 34% af alle henvendelser.

- 37 henvendelser er på borgerservice
- 29 på ydelse og
- 39 henvendelser til jobcenter og unge.

Størstedelen af henvendelserne, ca. 85%, handler om vejledning. Dvs. spørgsmål til lovgivning, sagsbehandlingsprocedure eller sagsprocesser – resten ca. 15% handler om klagepunkter

Henvendelser med klagepunkter

- Lang sagsbehandling i jobcentersager og manglende fremdrift.
- Manglende svar og uklarhed om f.eks. næste skridt
- Manglende vejledning

Både lang sagsbehandlingstid og uklar vejledning eller manglende svar kan give borgerne det indtryk, at de er efterladt alene uden udsigt til hvornår de hører noget i deres sag

Henvendelser om råd og vejledning

Særligt er der en del henvendelser om hjælp til besvarelse af partshøringsskrivelser og hjælp til at forstå en begrundelse.

I 85% af henvendelserne har jeg besvaret borgeren direkte, uden at det har givet anledning til dialog mellem borgerrådgiver og afdelingen. I de resterende henvendelser har jeg inddraget forvaltningen enten ved uddybende spørgsmål, eller formidlet henvendelser videre med anmodning om besvarelse til borger.

I en konkret sag har jeg i centeret spurgt ind til praksis for borgere, der modtager ydelse mod

tilbagebetaling. I den konkrete sag oplevede en borger at få oplyst, at der ikke ville ske aktivering med begrundelse i tilbagebetalingskravet.

Tilbagemeldingen fra leder gav ikke anledning til yderligere undersøgelse. Der er ikke modtaget yderligere henvendelser omhandlende ydelse mod tilbagebetaling

I 2025 er der aftalt løbende dialogmøder mellem borgerrådgiver og ledelse.

Anbefalinger til Borger og Arbejdsmarked

- At der er fokus på fremdrift i sagerne, og at borgernes sager ikke trækker unødigt ud.
- At der er tydelighed omkring proces og sagsskridt

Sundhed, Børn og Familie

Der er kommet 36 henvendelser på området svarende til 12% af alle henvendelser – et lille fald i forhold til 2023.

Størstedelen af henvendelserne handler om klagepunkter og hjælp til dialog.

Der er aftalt løbende dialogmøder mellem borgerrådgiver og ledelse i Børn og Familie. Dette for at sikre en mulighed for løbende at forebygge samt skabe systematik i måden der arbejdes med tilbakemeldingerne fra borgerrådgiver.

Hovedparten af sagerne, ca. 70%, til borgerrådgiveren på Børn og Families område viser, at borgerne oplever fejl med:

- Lang sagsbehandlingstid, og at frister ikke overholdes, herunder frister for aktindsigt.
- Der gives ikke besked om forventet svartidspunkt, når en frist ikke overholdes
- At der ikke svares tilbage telefonisk/skriftligt
- Medarbejderes optræden
- Manglende dagsordner og referater i forbindelse med planlagte møder

- At man ikke kan "genkende sine egne udtalelser" i referater
- Manglende inddragelse
- Manglende neutralitet/objektivitet
- Manglende besked til borgerne om sagsbehandlers fravær (længerevarende)
- At der ikke svares på klager over sagsbehandling, og hvis der gør er det sagsbehandler som svarer.

Jeg har haft henvendelser fra forældre, som oplever at samarbejdet er kørt helt af sporet. Forældrene har ikke tillid til ledelse eller medarbejdere og konfliktniveauet er meget højt. I disse sager søger borgerne oftere om aktindsigt. Både for at forstå sagen, men også i høj grad med en manglende tillid til at der er noteret og journaliseret korrekt.

Når der ikke er orden i penalt huset, så viser de konkrete henvendelser, at konfliktniveauet øges. Det ses i nogle af sagerne med forhøjet konfliktniveau, at der tidligt i forløbet er begået mindre sagsbehandlingsfejl. Borgerne fortæller, at deres frustrationer opstår på grund af de fejl, og ikke mindst måde de oplever det håndteres på. Forvaltningen beklager fejlen, men man oplever efterfølgende at de samme fejl gentages.

Henvendelser om råd og vejledning

Resten af henvendelserne omhandler vejledning. Hvis det er spørgsmål om lovgivning, vejledes helt overordnet. Gennemgang af afgørelse, spørgsmål til klagemuligheder m.m.

Jeg tilstræber en anerkendende og realistisk tilgang til at det ikke kan undgås, at der altid vil være borgere som ikke føler sig set, hørt og forstået. Det handler meget om hvordan vi kan tage ved lære af de situationer og at forvaltningen er interesseret i at forstå borgernes oplevelse, for at kunne udføre endnu bedre borgerbetjening fremadrettet.

Målet er, at det undgås at enkeltssager udvikler sig til generelle fejl, og at der hurtigt bliver en opmærksomhed, hvis der undtagelsesvist

skulle være tale om fejl, som går igen i andre sager.

Jeg har noteret mig, at der er udarbejdet en handleplan, der beskriver indsatser for området, herunder gennemgang af sager og tematiseret ledelsestilsyn.

Anbefalinger Børn og Familie

- At forvaltningen kigger på praksis i forhold til håndtering af klager der modtages over sagsbehandlingen.
- At der er fokus på at sende dagsorden forud for møder og at referater sendes i umiddelbar forlængelse af mødet
- At der er et øget fokus på neutralitet/objektivitet i forbindelse med notatpligten
- Tydelighed om sagsskridt og fremdrift
- At der er fokus på overholdelse af generelle svarfrister
- At der altid gives besked ved sagsbehandlerskift

Pleje og Omsorg

Der er modtaget 44 henvendelser på området i 2024, svarende til 14% af alle henvendelser. Hovedparten af henvendelserne på området omhandler klagepunkter.

Der har været afholdt flere dialogmøder i 2024 for at drøfte henvendelserne. Borgerrådgiver har ligeledes deltaget i møder med de ansatte på myndighedsområdet.

Det har været min oplevelse, at ledelsen har været meget opmærksom på de sagsbehandlingsklager som er oversendt fra borgerrådgiver. Der er taget hurtig hånd om klagen og borger er kontaktet telefonisk for at høre deres perspektiv.

Henvendelser med klagepunkter

Hovedparten ca. 72% af henvendelserne omhandler klagepunkter:

- Lang sagsbehandlingstid og frist for behandling af klagesager, der hjemvises fra Ankestyrelsen
- Der gives ikke besked om forventet svartidspunkt, når frist ikke overholdes
- Det er svært at træffe medarbejderne grundet kort træffetid. Der svares ikke tilbage.
- Medarbejders optræden
- Manglende opfølgning
- Manglende helhedsvurdering
- Utilstrækkelig oplysning af sagen

De klagepunkter der fylder mest, er lang sagsbehandlingstid, overskridelse af frister og manglende tilbagemelding, når frister overskrides.

Øvrige opmærksomhedspunkter

I forbindelse med borgerhenvendelserne, er der konstateret en række øvrige forhold, som enten ikke er i overensstemmelse med lovgivningen, eller god forvaltningsskik:

- Manglende fokus på forvaltningsretlige bestemmelser. herunder hvornår der vejledes og hvornår der træffes afgørelse.
- Afgørelser og øvrige breve, hvor der er sproglige uklarheder, af og til i en grad, så afgørelse og begrundelse står uklart for borgeren. Det gælder desuden partshøringsbreve, hvor det er uklart om der er tale om en partshøring eller afgørelse.
-

Henvendelser om råd og vejledning

Resten af henvendelserne ca. 28% omhandler direkte vejvisning og vejledning. Der vejledes overordnet om lovgivning. Gennemgang af afgørelser og partshøringer.

Anbefalinger til Pleje og Omsorg

På baggrund af årets henvendelser og de erfaringer der er opnået i 2024, anbefales

- At det afdækkes, om de offentliggjorte frister for sagsbehandling reelt er realistiske og retvisende i forhold til at oplyse om kommunens serviceniveau
- At der er fokus på kvitteringsbreve, screening af sager ved modtagelse og skriftlig tilbagemelding til ansøger, hvis frist ikke kan overholdes
- At der bør være en løbende tilbagemelding til borger – forventningsafstemning om kadence bør aftales med borger.
- Tydelighed om forventede sagsskridt
- Fokus på forskellen mellem partshøring og afgørelse
- Fokus på opbygning af afgørelser, så de fremstår sprogligt let forståeligt.
- Fokus på forskellen mellem vejledning og afgørelser.

Der er igangsat et undervisningsforløb, hvor de to første dage blev afholdt i december 2024 med undervisning i kommunikation.

Fra foråret 2025 er undervisningen planlagt til at omhandle afgørelser og myndighedsrollen, og til efteråret vil der blive aftalt undervisning i myndighedsrollen ifm. den nye ældrelov.

Jeg ser frem til at følge det i praksis.

Psykiatri og Handicap

Der er modtaget 34 henvendelser svarende til 11% af alle henvendelser. Hovedparten af henvendelserne ca. 59% omhandler vejvisning og vejledning. 41% omhandler klagepunkter.

På området er der lavet aftale om, at borgerrådgiver følger med i hjemvisninger fra Ankestyrelsen. Det giver mulighed for at følge med i praksis og Ankestyrelsens bemærkninger til selve sagsbehandlingen.

Henvendelser om klagepunkter

- Lang sagsbehandlingstid og frist for behandling af sager, der hjemvises fra Ankestyrelsen
- Overskridelse af svarfrister

- Manglende afgørelser
- Manglende helhedsvurdering
- Ikke tilstrækkelig oplysning af sagen

De klagepunkter der fylder mest, er lang sagsbehandlingstid og manglende overholdelse af frister.

Øvrige opmærksomhedspunkter

Borgerrådgiveren har i forbindelse med borgernes henvendelser, konstateret øvrige forhold, som enten ikke er i overensstemmelse med lovgivningen eller god forvaltningsskik.

- Afgørelser og øvrige breve, hvor der er sproglige uklarheder, af og til en grad af afgørelse og begrundelse er helt uklart for borgeren.
- Mangel på systematik i sagsbehandlingen, der kan medvirke til at sagsbehandlingen trækker ud eller bliver uoverskuelig

Henvendelser om råd og vejledning

Størstedelen af henvendelserne – 59% omhandler vejledning/vejvisning

henvendelserne har primært omhandlet sparring på kontakten til forvaltningen og direkte vejvisning

Anbefalinger til Psykiatri og Handicap

På baggrund af årets henvendelser og erfaringer, anbefales:

- At forvaltningen kigger på praksis i forhold til håndtering af klager der modtages over sagsbehandlingen.
- At der er fokus på kvitteringsskrivelser ved hjemvisninger
- At der er fokus på tydelighed omkring processen og næste sagsskridt
- At der er fokus på at skrive afgørelser og breve i et "let" forståeligt sprog
- At det afdækkes, om de offentliggjorte frister for sagsbehandling reelt er

realistiske og retvisende i forhold til at oplyse om kommunens serviceniveau

- At der er fokus på kvitteringsbreve,

Eksempel på sag der bidrog til læring i forvaltningen – sagen har været omtalt i årsberetningen fra 2023

Ankestyrelsen har gennemført tilsyn med Vordingborg Kommunes praksis for afgørelse af sager om hjælpemidler efter serviceloven.

Det er blevet vurderet, at kommunen ikke altid har truffet afgørelser i overensstemmelse med reglerne, især i tilfælde, hvor ansøgninger vedrører arbejdsmiljøredskaber i stedet for hjælpemidler.

Arbejdsmiljøredskaber, ofte nævnt APV-hjælpemidler, er redskaber, som primært aflaster hjælperne i hverdagen i at løse opgaver omkring borgeren.

Vordingborg kommune har ændret praksis.

Center for Skole og Dagtilbud

Der er modtaget 13 henvendelser

Henvendelserne har drejet sig om mange forskellige spørgsmål eller problemstillinger. Langt de fleste har omhandlet vejledning og vejvisning.

I enkelte henvendelser har der været tale om klagepunkter:

- Manglende inddragelse og dialog
- Manglende koordinering
- Medarbejderadfærd

Et eksempel på ovenstående har omhandlet manglende koordinering. Særligt omkring det tværfaglige samarbejde hvor der har været en oplevelse af at en skole, ikke aktivt går i dialog

med eksempelvis center for Børn og Familie, således at der opnås fælles fodslag omkring barnet/børnene. Det opfattes af forældre som om skolen håndterer situationen, fragmenteret og opleves som ikke anerkendende overfor den indsats, der er igangsat fra et andet center.

Stabe

Der har ikke været henvendelser til borgerrådgiver i forhold til stabene i 2024.

Anbefaling til Skole og Dagtilbud:

- At der er fokus på koordinering og på det tværfaglige samarbejde mellem de centre, hvor borger har en aktiv sag.

Center for Plan, Byg og Intern Service

Der er modtaget 14 henvendelser.

I ca. 72% af alle henvendelserne er der tale om direkte vejvisning. Resten fordeler sig på hjælp til dialog, klage over afgørelse og sagsbehandling.

Klager over sagsbehandlingen handler om, at borgerne ikke oplever at de hører noget i løbet af processen.

Anbefaling til Plan, Byg og Intern Service:

- Løbende fokus på anvendelse af de forvaltningsretlige regler i praksis.
- Tydelighed om sagsskridt fra en borger henvender sig og til de kan forvente en tilbagemelding
- Løbende tilbagemeldinger til borgere med længerevarende henvendelsessager

Center for Vej, Natur, Miljø

Der er modtaget 10 henvendelser

De fordeler sig på hjælp til dialog, vejvisning og vejledning om regler.

Center for Kultur, Fritid og Udvikling

Der har været 1 henvendelse som ren vejvisning.

Anbefalinger 2025

Anbefalinger 2025

I forhold til de henvendelser jeg har haft, vil jeg anbefale:

1. At resultater fra 2023 tages til efterretning

Det er noteret at drøftelserne og overvejelserne omkring en eventuel brugerundersøgelse i Børn og Familie er udsendt til primo 2025. Opfølgning videreføres til årsberetning for 2025

2. Øget fokus på behandling og læring af klager over sagsbehandlingen

Oftest ses det, at en klage over sagsbehandlingen bliver adresseret til centeret, afdelingen eller borgerrådgiver, som i første omgang sender klagen videre til besvarelse i forvaltningen. Det er min oplevelse, at det er forskelligt fra center til center og fra sag til sag, hvor dybt man behandler disse klager. I nogle tilfælde ser jeg, at borgers oplevelse beklages, men at det ikke undersøges nærmere, om der er hold i borgers klage. I andre tilfælde kontaktes borger for mere uddybende omkring oplevelsen.

3. Øget fokus på at forbedre procesinddragelse og procesafstemning med borgerne

Når forvaltningen ikke sørger for at informere om, hvad der skal ske hvornår og hvorfor, så oplever borgerne at de mister ejerskab over deres sag. Manglende overblik klarhed og ejerskab medfører ofte mange spørgsmål og rykkere om status til forvaltningen.

Det kan i værste fald medføre at borgerne mister tilliden til kommunen og konkluderer, at kommunen bevidst holder ting skjult for borgerne.

Der skal være fokus på et mere systematisk arbejde med at skabe et

procesoverblik for borgerne, allerede i den indledende fase. Det kan gøres ved altid at tale om, hvor er vi nu, hvad er næste skridt, og hvornår hører du fra os igen

4. At der fortsat er fokus på forvaltningsretten og den gode forvaltningsskik

Tilbagemeldingerne fra centrene omkring arbejdet med forvaltningsretten viser at der arbejdes med det ude i de enkelte centre. Men som eksemplerne i denne beretning og mange af de øvrige sager viser, så er det et fokuspunkt, som kontinuerligt vil være der, og som der hele tiden skal arbejdes med.

5. At fortsætte den gode praksis, at borgerrådgiver besøger relevante fagudvalg for uddybning af årsberetningen.

Fokuspunkter 2025

1. Sagsbehandlingsfrister

Der ses en gennemgående tendens på tværs af centre, at sagsbehandlingsfrister overskrides. I nogle af sagerne med mange måneder. I enkelte tilfælde mere end 1 år.

I 2025 anbefales de enkelte centre at gennemgå eksisterende og offentliggjorte sagsbehandlingsfrister på deres områder. Fokus bør være at vurdere om de fortsat er realistiske, så kommunen lever op til retssikkerhedsloven. Hvis frister gennemgående overskrides ift. det eksisterende og besluttede serviceniveau i kommunen, kan det være medvirkende til at mistilliden til kommunen øges.

2. Svarfrist på henvendelser

I lighed med overskridelse af sagsbehandlingsfristerne, ses også en tendens til at de generelle svarfrister overskrides. De borgerhenvendelser der har været omkring emnet, har omhandlet

overskridelser med mange måneder, uden at de har modtaget besked om hvornår de så kunne forvente svar.

Jeg har i løbet af året været i kontakt med flere ansatte i kommunen, som ikke har været opmærksomme på, at kommunalbestyrelsen har truffet beslutning om generelle retningslinjer for svarfrister på 10 hverdage.

Centrene anbefales at gøre sig overvejelser om et realistisk bud på, hvordan de aktivt kan arbejde med at svare inden for den fastsatte frist. Jeg vil, i mine løbende dialoger med centrene, undersøge eksisterende registreringspraksis på området.

møder som afholdes i de borgernære centre.

3. Helhedsorientering, koordinering og sammenhæng på tværs af afdelinger

Jeg vil i mine dialoger med centrene, undersøge, og gå i dialog om eksisterende praksiserfaring der er omkring den kompleksitet der kan opstå i sager der har rødder i flere centre/afdelinger.

4. Retningslinjer for optagelse af samtaler og møder med forvaltningen

Jeg har i løbet af 2024 haft en del samtaler med borgere som fortæller, at de laver skjulte optagelser af samtaler og møder med centrene. Det er særligt i de centre som afholder mange borgersamtaler og møder.

En del af de samme borgere er også uforstående overfor at der ikke er en fast praksis om at optage møderne.

Det er min oplevelse indtil videre, at borgere der ønsker det, får lov at optage møder/samtaler.

Jeg vil i mine dialoger med centrene, i 2025, undersøge hvordan eksisterende praksis er, for optagelse af samtaler og



Vordingborg Kommune

Postboks 200

Valdemarsgade 43

4760 Vordingborg

Tlf. 55 36 36 36