



GULDBORGSUND

# BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING 2021



## INDHOLDSFORTEGNELSE

Resume.....	2
Indledning .....	3
Borgerrådgiverens funktion .....	3
Statistik over 2021.....	4
Sager fordelt på centre .....	4
Telefoniske henvendelser, fysisk fremmøde og hjemmebesøg .....	5
Borgerrådgivningen som nyt tilbud .....	5
Samspil med forvaltningen .....	6
Kvalitetssikring .....	7
Serviceudvidelse .....	7
Samspil med andre aktører.....	7
Henvendelserne.....	8
Vejledning og rådgivning.....	8
Klager .....	9
Hjælp til at klage .....	9
Hjælp til at sortere og prioritere i en kompleks sag .....	10
Klager, som ikke fører til kritik .....	11
Fejl, som forvaltningen retter op på .....	12
Opmærksomhedspunkter .....	13
Sagsbehandlingstider.....	14
Samspil på tværs af centre .....	14
Komplekse sager med behov for helhedsvurdering .....	15



## RESUME

Borgerrådgivningen i Guldborgsund Kommune åbnede d. 1. oktober 2021, og har haft 69 henvendelser i årets tre sidste måneder, hvoraf ca. 1/3 har været klager.

Borgerrådgiveren har ikke fundet anledning til at udtale egentlig kritik af forvaltningen i 2021. I de sager, hvor der har været kritisable forhold, har forvaltningen selv sørget for hurtigt at rette op på de kritisable forhold, og borgerrådgiveren har derfor ikke foretaget sig yderligere.

På grund af den korte periode indeholder årsberetningen ikke egentlige anbefalinger, men kun nogle foreløbige opmærksomhedspunkter, hvor der – set med borgerrådgiverens perspektiv – er grund til at være særligt opmærksom i 2022.

Generelt er det borgerrådgiverens opfattelse, at der foregår rigtig meget god sagsbehandling i kommunen, og at langt de fleste sager bliver afgjort korrekt. Medarbejderne opleves engagerede og optagede af at gøre tingene rigtigt. Langt de fleste har også en stor forståelse for borgernes situation, og prøver at finde gode løsninger.

Det er derfor borgerrådgiverens opfattelse, at henvendelserne til borgerrådgiveren ikke afspejler normal-tilstanden, men at henvendelserne typisk kommer fra den gruppe af borgere, som på den ene eller anden måde oplever, at de kommer i klemme i systemet. Der er dermed ikke tale om et repræsentativt udsnit af den samlede mængde sagsbehandling, der foregår i kommunen.

### **Borgerrådgiveren har opstillet tre opmærksomhedspunkter, som der vil være særligt fokus på i 2022:**

1. Sagsbehandlingstider
2. Samspil på tværs af centre
3. Komplekse sager med behov for helhedsvurdering

Borgerrådgiveren vil følge op på disse opmærksomhedspunkter i dialogen med forvaltningen, og i næste årsberetning.

Det er et væsentligt element i borgerrådgiverens arbejde at bidrage til at skabe læring i kommunen, og dette aspekt vil også være væsentligt for borgerrådgiverens arbejde i 2022.

Denne årsberetning omhandler som nævnt kun de sidste 3 måneder af 2021, men trods det kan man allerede konkludere, at borgerrådgivningen er kommet godt fra start, og at kommunen dermed har fået et nyt tilbud, til gavn og glæde for både borgere, ansatte og Byrådet.



## INDLEDNING

Borgerrådgivningen i Guldborgsund Kommune åbnede d. 1. oktober 2021, efter en række år uden en borgerrådgiver/borgervejleder i kommunen. Borgerrådgivningen er kommet godt fra start. Der har været mange henvendelser allerede fra første dag, og både borgere og forvaltning har taget godt imod den nye funktion.

Denne første årsberetning fra borgerrådgiveren er ikke en fuld årsberetning, men dækker alene årets tre sidste måneder i 2021. Den første fulde årsberetning vil først foreligge i begyndelsen af 2023. På grund af den korte periode indeholder årsberetningen ikke egentlige anbefalinger, men kun nogle foreløbige opmærksomhedspunkter, hvor der – set med borgerrådgiverens perspektiv – er grund til at være særligt opmærksom i 2022.

Årsberetningen giver Byrådet mulighed for at følge borgerrådgivernes arbejde tæt, og er med til at kaste et blik ned over den kommunale forvaltning, set med borgernes øjne. Der er medtaget mange eksempler i beretningen, fordi det ofte er gennem eksemplerne, at borgernes udfordringer står klart frem. Beretningen kan dog sagtens læses uden eksemplerne.

## BORGERRÅDGIVERENS FUNKTION

Formålet med borgerrådgivningen er at styrke dialogen mellem borgerne og kommunen, og at bidrage til at sikre borgernes retssikkerhed. Borgerrådgiveren kan behandle henvendelser om sagsbehandling, personalets betjening og udførelse af service og praktiske opgaver, mens borgerrådgiveren ikke kan behandle spørgsmål, der kan indbringes for lovhjemlede klageorganer, eller det politisk vedtagne serviceniveau. Det betyder, at sager, som borgeren kan indbringe for ex. Ankestyrelsen, ikke kan behandles af borgerrådgiveren, ligesom borgerrådgiveren ikke behandler sager, som behandles i et politisk udvalg.

Borgerrådgiveren har ikke kompetence til at omgøre forvaltningens beslutninger, men kan komme med henstillinger til forvaltningen, eller udtale kritik af forvaltningen.

Der har på nuværende tidspunkt ikke været behov for at borgerrådgiveren kommer med egentlige henstillinger eller udtaler kritik, bl.a. fordi forvaltningerne selv har været hurtige til at rette op på de fejl, som borgerrådgiveren har bemærket. Dette omtales mere uddybende senere.

Generelt er det borgerrådgiverens opfattelse, at der foregår rigtig meget god sagsbehandling i kommunen, og at langt de fleste sager bliver afgjort korrekt. Medarbejderne opleves engagerede og optagede af at gøre tingene rigtigt. Langt de fleste har også en stor forståelse for borgernes situation, og prøver at finde gode løsninger.

Det er derfor borgerrådgiverens opfattelse, at henvendelserne til borgerrådgiveren ikke afspejler normal-tilstanden, men at henvendelserne typisk kommer fra den gruppe af borgere, som på den ene eller anden måde oplever, at de kommer i klemme i systemet. Der er dermed ikke tale om et repræsentativt udsnit af den samlede mængde sagsbehandling, der foregår i kommunen.

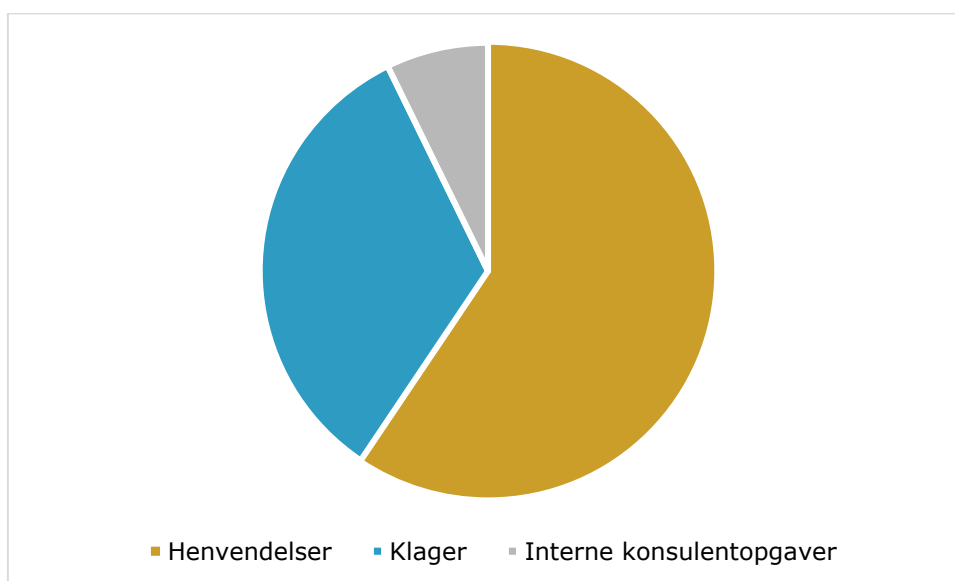


## STATISTIK OVER 2021

Der har været 69 henvendelser til borgerrådgiveren i 2021, fordelt på 23 klager, 41 henvendelser om andre ting og 5 interne konsulentopgaver. Kategoriseringen følger en fælles metode, som er udviklet til alle borgerrådgivere i landet, kaldet BSM (Borgerrådgiverens Statistik Modul).

Henvendelserne om andre ting kan omhandle en bred vifte af spørgsmål, hvor borgeren typisk henvender sig for at få råd og vejledning, enten om hvor man skal henvende sig om et bestemt problemstilling, eller for at høre borgerrådgiverens vurdering af en aktuel situation, som borgeren står i.

Klagesagerne omhandler enten sager, hvor borgeren ønsker hjælp til at formulere en klage (typisk til Ankestyrelsen), eller det handler om klager over fx sagsbehandlingstid o.l.



De interne konsulentopgaver omhandler henvendelser fra forvaltningen, hvor borgerrådgiveren bliver brugt som en mulighed, fx i en situation, hvor dialogen er udfordret mellem borger og forvaltning. På længere sigt kan denne kategori også omfatte fx undervisning i specifikke emner mm.

## SAGER FORDELT PÅ CENTRE

Som det ses i tabellen nedenfor, har det største antal henvendelser været i Teknik & Miljø, og langt de fleste henvendelser her handler om lang sagsbehandlingstid og manglende svar på henvendelser.

På arbejdsmarkedsområdet handler en del af sagerne om tilkendelse af førtidspension, mens det på socialområdet især handler om afgørelser ifht. merudgifter og hjælpemidler.

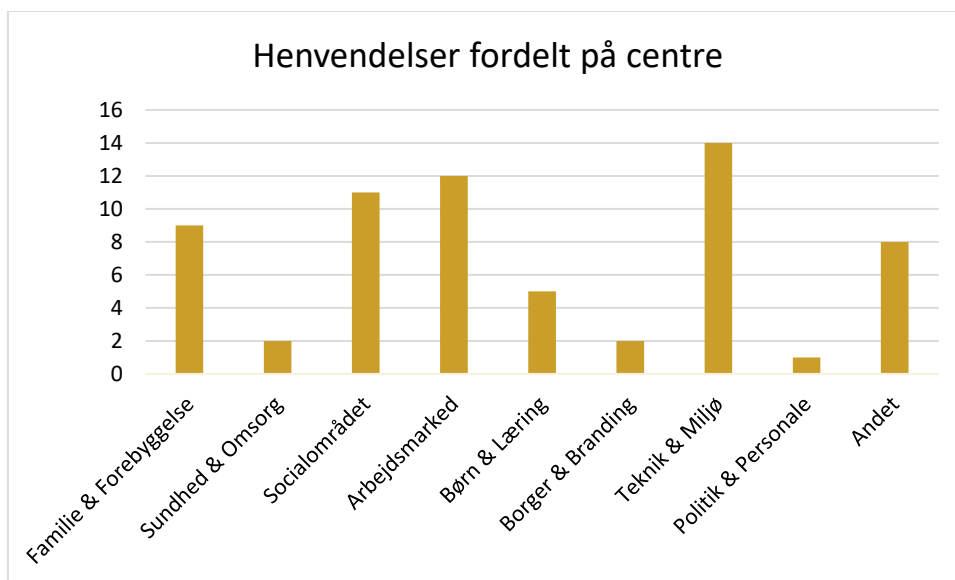
På Familie- og Forebyggelsesområdet har der bl.a. været tale om sager vedr. tabt arbejdsfortjeneste, og desuden en række sager, der ligger i samspillet med Børn & Læring, især





vedrørende børn med behov for specialundervisning og kørsel. Disse sager kan ofte henføres til begge centre, da de kræver koordination på tværs.

På Sundhed & Omsorg har det været klager over hjemmeplejen, mens det inden for Borger & Branding har handlet om afgørelser fra Borgerservice. Den enlige henvendelse vedr. Politik & Personale har handlet om kommunens mailinglister til udvalg og Byråd, mens kategorien "Andet" handler om henvendelser, der ikke omhandler kommunale forhold, men områder, der enten sorterer under staten, Socialtilsynet, Udbetaling Danmark, Beredskabet eller andre.



#### TELEFONISKE HENVENDELSER, FYSISK FREMMØDE OG HJEMMEBESØG

Langt de fleste henvendelser håndteres via telefonen, men borgerne har også mulighed for at aftale et møde på borgerrådgiverens kontor på rådhuset, og i sjældnere tilfælde har borgerrådgiveren været på hjemmebesøg i tilfælde, hvor særlige forhold taler for den løsning.

#### BORGERRÅDGIVNINGEN SOM NYT TILBUD

Langt de fleste borgere oplever det som en positiv nyskabelse, at der nu er en borgerrådgivningen, og mange giver udtryk for, at de har savnet funktionen i de mellemliggende år, siden der sidst var en tilsvarende funktion i kommunen. Flere borgere ringer eller skriver efterfølgende, at de har været glade for hjælpen, og gerne vil sige tak.

Nogle borgere bliver dog skuffede, når de finder ud af, at borgerrådgiveren ikke har kompetence til at ændre forvaltningens afgørelser, eller hvis de på anden vis ikke synes, at deres henvendelse til borgerrådgiveren fører til det ønskede resultat.



**Eksempel på en tilfreds borger:**

*En borger henvender sig, fordi han er overbevist om, at han har fyret ulovligt med dieselolie i sit oliefyr, og i forbindelse med et boligsalg har han brug for at "få ryddet op". Borgerrådgiverens undersøgelse omfatter dels grundig læsning af lovgivning, og dels samtaler med to forskellige medarbejdere i Teknik & Miljø, men uden at der kan påvises et ulovligt forhold. Borgerrådgiveren råder for en sikkerheds skyld borgeren til også at kontakte Energistyrelsen. Et par dage efter ringer borgeren tilbage og siger tak. Han har nu talt med Energistyrelsen, som heller ikke mener, at borgeren har gjort noget ulovligt. Borgeren er lettet over at have fået klarhed over situationen.*

**SAMSPIL MED FORVALTNINGEN**

Borgerrådgivningens tilgang tager afsæt i dialogprincippet i kontakten med forvaltningen, og have fokus på, hvordan borgeren bedst og hurtigst kan komme videre.

Samtidig er det vigtigt at fastholde, at sagsbehandlingen sker i den enkelte afdeling, og ikke hos borgerrådgiveren. Det betyder, at borgerrådgiverens fokus også er på at genskabe dialogen mellem forvaltning og borger, hvis der er opstået vanskeligheder eller misforståelser.

**Eksempel på hjælp til genskabelse af dialog:**

*En mor til et anbragt barn ringer, fordi hun har et stort behov for at have en langsigtet plan for, hvordan hun bedst kan udvikle sin forældreevne i forhold til sin datter, og hun har mistet planen af syne i den aktuelle situation. Hun har egentlig et godt samarbejde med sagsbehandleren, men i den aktuelle situation er der en række forhold, som hun er utilfreds med, og mangler svar på.*

*Her kan borgerrådgiveren hjælpe borgeren med at få afklaret en række af de aktuelle udestående punkter, og være med til at genskabe hendes billede af den langsigtede plan, og dermed forhåbentlig bidrage til, at dialogen mellem borgeren og sagsbehandleren igen kommer til at fungere. Desuden tilbydes borgeren, at hun kan ringe igen til borgerrådgiveren, hvis hun en anden gang oplever bekymring for at samarbejdet med sagsbehandleren bliver udfordret. På den måde kan borgerrådgiveren medvirke til at fastholde det gode samarbejde, ved at kunne fungere som en form for "ventil", når borgerens frustrationsniveau stiger.*



## KVALITETSSIKRING

I nogle sammenhænge kommer borgerrådgiveren til at fungere som en form for kvalitetssikring, som kan være med til at skabe tryghed hos borgeren.

### **Eksempel på kvalitetssikring af sagsbehandlingen:**

*En borger bad om at borgerrådgiveren "kiggede med" under en partshøring om tabt arbejdsfortjeneste, fordi borgeren var i tvivl om, hvorvidt det var de rigtige oplysninger, der blev lagt til grund for beregningen. I dialog med sagsbehandleren fik borgerrådgiveren oplyst, hvordan sagsbehandleren ville afgøre sagen, og da det var et korrekt afgørelsesgrundlag, kunne borgerrådgiveren derefter betrygge borgeren om, at der blev lagt korrekte oplysninger til grund for beregningen.*

## SERVICEUDVIDELSE

Etableringen af en borgerrådgivning er på nogle punkter udtryk for en reel serviceudvidelse for borgerne, hvor borgerrådgivningen bliver en ny mulighed for borgerne, som ikke har været til stede før.

### **Eksempel på serviceudvidelse:**

*En borger henvender sig i forbindelse med, at borgeren gennem et års tid har administreret sin mors økonomi, og er i tvivl om, hvorvidt hun gør det rigtigt, og om hun kan blive kritiseret for noget. Emnemæssigt hører sagen snarere under Familieretshuset i forhold til muligt værgemål mm., og borgeren bliver da også henvist hertil. Men borgerrådgiveren kan samtidig være en udenforstående, der lægger et øre til en svær situation for en borger, som egentlig ikke har brug for en offentlig ydelse, men kan have brug for at tale en situation igennem med en udenforstående.*

## SAMSPIL MED ANDRE AKTØRER

Der er mange andre væsentlige aktører i kommunen, som borgerrådgiveren med fordel kan samarbejde med. Et element heri er også at benytte de forskellige ressourcer optimalt, og prøve at undgå "dobbeltarbejde".



**Eksempel på samspil mellem aktører:**

*En borger henvender sig for at få hjælp til en aktuel problemstilling. Det viser sig, at borgeren har rettet henvendelse om samme problemstilling parallelt til borgerrådgiveren, Frivilligcentret og KFUM's sociale retshjælp. Det aftales derfor i fællesskab, hvem der bedst håndterer sagen. Alle parter er enige om, at sagen ligger bedst hos borgerrådgiveren, da det er en ren kommunal problemstilling, og borgeren bliver derefter guidet det rigtige sted hen.*

I løbet af 2022 vil borgerrådgivningen nå længere ud i dialogen med relevante samarbejdspartnere, som fx Ældresagen, Ældreråd og Handicapråd. Aktuelt er der fx aftalt dialogmøde med en gruppe af forældre, der alle har børn med handicap, og som løbende mødes for gensidig sparring, ligesom borgerrådgiveren er inviteret til at holde oplæg på Ældresagens generalforsamling i Sakskøbing.

**HENVENDELSERNE**

Som nævnt ovenfor kategoriseres der i to hovedkategorier: henvendelser og klager. I dette afsnit beskrives henvendelserne, mens klagerne beskrives i det efterfølgende afsnit. Det skal dog nævnes, at det ofte er en hårfin balance, om der er tale om en henvendelse eller en klage, da mange sager omhandler begge dele i større eller mindre omfang, og undertiden sker det, at noget, der egentlig starter som en henvendelse, ender med at blive til en klage, eller omvendt.

**VEJLEDNING OG RÅDGIVNING**

Rigtig mange henvendelser handler om helt klassisk vejledning og rådgivning, især i situationer, hvor borgeren er i tvivl om, hvor de skal henvende sig, eller hvor de er i tvivl om, hvordan de skal forholde sig i en bestemt situation.

**Eksempel på vejledning og rådgivning:**

*En borger henvender sig, fordi han har fået en afgørelse om, at hans folkeregisteradresse bliver ændret med tilbagevirkende kraft til Guldborgsund Kommune, og han er i tvivl om, hvorvidt han skal klage. Efter en gennemlæsning af sagens centrale dokumenter er det borgerrådgiverens vurdering, at en klage nok vil være udsigtsløs, da borgeren selv har oplyst, at han reelt har opholdt sig i kommunen i den angivne periode, men at det selvfølgelig er borgerens eget valg, om han ønsker at klage eller ej.*

*I løbet af samtalen viser det sig, at en del af borgerens bekymring ligger et andet sted, nemlig om en ændring af folkeregisteradressen vil gøre det vanskeligt for ham at få ex. hjemmehjælp på et senere tidspunkt. Borgeren får tilbud om at vende tilbage til borgerrådgiveren, hvis han møder et problem i fremtiden, og på den måde får borgeren forhåbentlig mere tryghed i den aktuelle situation.*



Nogle af henvendelserne i denne kategori udspringer af en usikkerhed i forhold til, om borgeren på et tidspunkt i fremtiden kan regne med at få den nødvendige hjælp fra kommunen, eller om borgerne i god tid bør indrette sig "taktisk", ud fra en frygt for ikke at kunne regne med kommunen. Her tager borgerrådgiverens rådgivning altid udgangspunkt i, at borgerne skal have tillid til systemet. Hvis det så skulle vise sig, at den tillid ikke var helt velbegrundet, bliver borgeren opfordret til at henvende sig igen.

### **Eksempel på vejledning og rådgivning:**

*En borger ringer op mod jul, fordi hans far er blevet akut opereret, og har mistet en del af sin førlighed. Der er søgt om ældrebolig, og nu er situationen, at kommunen presser på for at få hans far udskrevet fra hospitalet. Forældrene bor i en lejlighed, der ikke er i stueplan, men vil godt kunne få hverdagen til at fungere i en periode. Borgeren er dog i tvivl om, hvorvidt han tør sige ja til at hans far kommer hjem, fordi han er bange for, at forældrene så bliver "nedprioriteret" i visitationen til en ældrebolig, fordi de kan klare meget selv i den nuværende bolig. Han vil derfor høre, om han i stedet bør insistere på, at hans far ikke udskrives til eget hjem, men til en aflastningsplads på et af kommunens plejecentre.*

*Borgerrådgiverens rådgivning her er, at borgeren skal have tillid til at systemet fungerer, og at hans far ikke bliver stillet dårligere ved at komme hjem. Rådgivningen tager afsæt i en grundlæggende forventning til kommunen, kombineret med en menneskelig vurdering af, at borgerens far vil have langt bedre af at komme hjem i vante omgivelser, og kunne være sammen med familien i julen, fremfor at tilbringe den på en mere upersonlig aflastningsstue.*

## **KLAGER**

Selvom klagesagerne kun udgør ca. 1/3 af det samlede antal henvendelser, påkalder de sig naturligt en væsentlig del af opmærksomheden her i årsberetningen, og i borgerrådgiverens løbende dialog med forvaltningen.

I det efterfølgende gives en række eksempler på typer af klagesager, og i det efterfølgende afsnit oplistes en række opmærksomhedspunkter, som borgerrådgiveren vil have særligt fokus på i 2022.

### **HJÆLP TIL AT KLAGE**

En relativt stor gruppe af henvendelser kommer fra borgere, der ønsker hjælp til den formaliserede klageproces i forbindelse med en verserende sag i kommunen, typisk i form af at indgive en klage til Ankestyrelsen.

Det kan fx være, at borgeren ikke selv er i stand til at formulere en skriftlig klage. Her kan borgerrådgiveren hjælpe borgeren med at formulere en klage på det foreliggende grundlag, med afsæt i borgerens egne ord og argumenter. Mange borgere har en del følelser i klemme, fx i



forbindelse med afslag på førtidspension, og har et stort behov for at gøre opmærksom på, at de føler sig uretfærdigt behandlet i en svær situation, hvor det handler om deres indtægtsgrundlag. Her kan borgerrådgiveren hjælpe borgeren med ikke kun at fokusere på følelserne, som er helt forståelige, men også på de faktuelle forhold, som borgeren ønsker at klage over, fx hvis der mangler indhentelse af oplysninger eller andet.

Denne proces foregår ofte sådan, at borgeren møder fysisk op på borgerrådgiverens kontor, hvor klagen skrives i fællesskab, men hvor borgeren indgiver klagen i eget navn.

**Eksempel på hjælp til klageproces:**

*En kvinde af udenlandsk oprindelse har opholdt sig i Danmark i over 30 år, og har altid haft arbejde. Nu er hun ramt af sygdom, og har fået afslag på et hjælpemiddel, som hun gerne vil klage over. Kvinden taler godt dansk, men har svært ved at formulere sig på skrift. Hun aftaler et møde på borgerrådgiverens kontor, hvor borgerrådgiveren skriver klagen ned, med afsæt i borgerens egne ord, og borgeren får klagen med i hånden med borgerens egen underskrift.*

I andre sammenhænge kan borgeren få en vurdering af, hvorvidt borgerrådgiveren vurderer, at en klage vil være udsigtsløs. I sådanne situationer er det selvfølgelig i sidste ende borgerens eget valg, hvorvidt de ønsker at klage eller ej, men det kan hjælpe til en afklaring at få talt situationen igennem, og måske ikke trætte sig selv unødigt med en relativt udsigtsløs klage, som fx i eksemplet nævnt tidligere om afgørelsen om folkeregisteradresse.

**HJÆLP TIL AT SORTERE OG PRIORITERE I EN KOMPLEKS SAG**

I nogle af henvendelserne til borgerrådgiveren kan det til en begyndelse være svært at finde ud af, hvad henvendelsen egentlig handler om, ofte fordi borgeren har været igennem et langvarigt sagsforløb, og har mange negative følelser til kommunen, og generelt føler sig dårligt behandlet. Her kan der være brug for at få talt borgerens situation igennem, og prøve at hjælpe borgeren til at stille skarpt på de aktuelle udfordringer, og så lade andre dele ligge – eventuelt for at dykke ned i dem senere.

**Eksempel på hjælp til at prioritere indsatsen:**

*En borger henvender sig, fordi han er vred på Jobcentret, og har en oplevelse af, at han burde have haft tilkendt en førtidspension for mange år siden. Han vil derfor gerne have hjælp til at klage. Han vil bl.a. gerne klage over langsommelig sagsbehandling og over manglende indhentning af oplysninger. Samtidig viser det sig, at borgeren er ved at søge førtidspension "på det foreliggende grundlag".*

*Borgerrådgiveren forsøger derfor sammen med borgeren at prioritere i hans klagepunkter, og lægge en overordnet plan for, hvad borgeren skal koncentrere sig om nu, og hvad der bedre kan vente til senere. Hvis borgeren rent faktisk får tilkendt pension, er der i den aktuelle situation ikke tale om manglende indhentning af oplysninger. Og hvis borgeren ikke får tilkendt pension, kan det være svært at argumentere for, at han burde have haft en tilkendelse tidligere.*

*Borgerrådgiveren vejleder derfor borgeren til at koncentrere sig om den forestående afgørelse af pensionssagen, og ikke risikere til at overse noget, fordi han også har gang i en klagesag. Det væsentligste for borgeren må i den aktuelle situation være at få tilkendt en pension, og ikke at få lavet en klage. Når pensionssagen er afklaret, kan der tages hul på en eventuel klagesag.*

**KLAGER, SOM IKKE FØRER TIL KRITIK**

I en række situationer fører en klage fra en borger ikke til kritik af forvaltningen, fx fordi forvaltningen allerede har håndteret kritikken, eller fordi borgerrådgiveren ikke finder det aktuelle forhold kritisabelt.

**Eksempel på klage, der ikke fører til kritik:**

*En borger klager til borgerrådgiveren over en række forhold på Center for Afhængighed. I løbet af borgerrådgiverens undersøgelse viser det sig, at borgeren samtidig har klaget direkte til centret over de samme forhold, og at centret allerede har svaret borgeren udførligt på alle klagepunkterne, og har iværksat nye foranstaltninger til at imødekomme borgeren. Borgerrådgiveren fandt derfor ikke anledning til at foretage sig yderligere.*

**Eksempel på klage, der ikke fører til kritik:**

*En borger med en hjemmetræningsordning henvender sig, da hun bl.a. synes, at der er langsommelighed i sagsbehandlingen. Aktuelt er en ansøgning om et træningsredskab tæt på at være et år gammel, og endnu ikke afgjort.*

*I løbet af borgerrådgiverens undersøgelse viser det sig, at der er udviklet en praksis mellem sagsbehandler og familien, hvor de i fællesskab foretager en løbende prioritering af de aktuelle ansøgninger fra familien, da sagen består af mange enkeltansøgninger og et behov for kontinuerlig sagsbehandling.*

*Sagsbehandleren er principielt enig i, at denne ene ansøgning har trukket for længe ud, men anfører samtidig en række gode grunde til den langvarige sagsbehandling, hvor sagen ikke har ligget stille, men har krævet forskellige undersøgelser undervejs, samtidig med at sagsbehandleren mener, at det har været en fælles forståelse, at der var andre ting, der skulle prioriteres højere i den løbende sagsbehandling.*

*Samlet set tegner der sig dermed et billede, hvor man isoleret set godt kan kritisere kommunen for langsommelig sagsbehandling i denne ene sag, men omvendt er der også mange fordele for borgeren i den fleksible sagsbehandling, hvor borgeren er med til at foretage en prioritering. Hvis borgeren efterfølgende vælger at kritisere den langsomme sagsbehandling i en enkelt ansøgning, som er nedprioriteret efter fælles forståelse, så vil det tvinge sagsbehandleren til at opgive den fleksible tilgang, og sagsbehandle mere rigtigt for ikke at komme i en tilsvarende situation en anden gang.*

*Borgerrådgiveren vælger derfor at afslutte sagen uden at udtrykke kritik af forvaltningens sagsbehandling.*

**FEJL, SOM FORVALTNINGEN RETTER OP PÅ**

I nogle sager har det hurtigt stået klart, at borgeren ikke har fået den korrekte behandling, og at borgerens klage til borgerrådgiveren har været velbegrunderet.

I disse sager har det hidtil været oplevelsen, at den relevante leder har været hurtig til at gribe sagen, og få rettet op på fejlen, og at borgerrådgiveren derfor ikke har behøvet at foretage sig yderligere.



**Eksempel på fejl, som forvaltningen retter op på:**

*En borger er utilfreds med, at han ikke kan få et egentligt afslag på et hjælpemiddel, han har søgt. Begrundelsen for ikke at ville give et afslag er, at det ansøgte hjælpemiddel ikke er et, som kommunen normalt bruger. Da der ikke er givet et egentligt afslag, kan borgeren ikke påklage det. Ved borgerrådsgiverens henvendelse til lederen, bad denne straks om at få sagen retur, så der kunne ske en fornyet sagsbehandling.*

**Eksempel på fejl, som forvaltningen undskylder:**

*En borger er utilfreds med en intern flytning af hendes mor på et plejecenter, som er foregået ret pludseligt, og ikke har været ordentligt forberedt, hvilket har været stressende for alle parter. Da borgerrådsgiveren gør opmærksom på sagen, tager centerchefen hurtigt kontakt til den pågældende borger, og får indkaldt til et møde, og giver efterfølgende også en skriftlig undskyldning.*

**Eksempel på en borger, der kommer i klemme på grund af langsom sagsbehandling:**

*En borger føler sig i klemme, fordi et tilskud efter bygningsforbedringspuljen ikke er kommet til udbetaling, trods at alle dokumenter er indsendt flere måneder tidligere. Borgeren betaler nu renter på den kassekredit, der var optaget til formålet, fordi tilskuddet ikke er udbetalt. Lederen i pågældende afdeling griber sagen efter borgerrådsgiverens henvendelse, og sørger for at sætte gang i udbetalingen.*

Generelt viser særligt sidste eksempel, at der undertiden er problemer med lange sagsbehandlingstider, særligt i Teknik & Miljø, og at der er en tendens til, at kommunens egne sagsbehandlingsfrister ikke overholdes. Når borgerrådsgiveren har valgt ikke at gå yderligere ind i disse sager, er det ud fra en vurdering af, at forvaltningen og Byrådet er klar over den aktuelle problemstilling i Teknik & Miljø, og at der arbejdes på at forbedre forholdene. Men som det vil fremgå af det følgende afsnit, er det en problemstilling, som borgerrådsgiveren vil have fortsat fokus på i 2022.

## **OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER**

Set i lyset af, at årsberetningen kun dækker over 3 måneder, er der på nuværende tidspunkt kun opstillet en række opmærksomhedspunkter i forhold til forvaltningens arbejde, som borgerrådsgiveren vil have fokus på i 2022.





## SAGSBEHANDLINGSTIDER

Som nævnt er der på flere områder en udfordring med lange sagsbehandlingstider, og aktuelt især på Myndighedsområdet i Teknik & Miljø. Udfordringen med de lange sagsbehandlingstider er ikke kun, at borgeren befinder sig længe i en venteposition, men også at manglende orientering undervejs betyder, at borgeren ofte er usikker på, hvad der egentlig ventes på, og generelt kan komme til at miste tillid til kommunen.

En kultur, hvor borgeren løbende holdes orienteret om eventuelle forlængelser af ventetiden, kunne afhjælpe en del utilfredshed, og skabe større tillid til kommunens sagsbehandling. Det er borgerrådgiverens opfattelse, at der allerede er iværksat initiativer, der trækker i denne retning, og at der derfor er et godt afsæt for at situationen kan forbedres i 2022.

## SAMSPIL PÅ TVÆRS AF CENTRE

I mange kommuner er der en udfordring med sagsbehandlingen, når sagen fagligt dækker to forskellige centre, og det gør sig i et vist omfang også gældende i Guldborgsund Kommune. Hvis koordinationen mellem centrene ikke fungerer optimalt, kan borgeren opleve det som om at ansvaret for koordinationen påhviler borgeren selv, og borgeren kan efterlades med en følelse af at komme i klemme mellem to centre.

Aktuelt er det især en opmærksomhed i forhold til samspillet mellem Center for Børn & Læring og Center for Familie & Forebyggelse, hvor der er mange snitflader mellem særligt Folkeskoleloven og Serviceloven. Det skal dog samtidig nævnes, at i de konkrete sager, borgerrådgiveren har været i berøring med, er der i sidste ende sket den fornødne koordinering, men set fra borgerens perspektiv kan det se vanskeligt ud undervejs.

### **Eksempel på en borger, der oplever risiko for at komme i klemme:**

*En borger henvender sig i forbindelse med en forestående afgørelse om tabt arbejdsfortjeneste. Borgerens søn er visiteret til skolekørsel med Nymand efter Folkeskoleloven, men kan efter forældrenes opfattelse ikke klare kørslen med andre børn, og skolen kan ikke tilbyde andre muligheder. Samtidig kan der efter Serviceloven ikke gives tabt arbejdsfortjeneste til den tid, det ville tage selv at hente sønnen fra skole. Borgeren forstår og respekterer lovgivningen og afgørelsen, men synes, at han efterlades med et problem, hvis både skole og forvaltning fastholder hvert deres sektorlovgivningsprincip, og det viser sig, at kørslen med Nymand reelt ikke kommer til at fungere.*

Også på dette område er det vigtigt at understrege, at forvaltningen allerede har iværksat initiativer til at skabe bedre sammenhænge, og sikre overgangen mellem centre. Der er derfor også her et godt afsæt for arbejdet i 2022.



## KOMPLEKSE SAGER MED BEHOV FOR HELHEDSVURDERING

Risikoen for manglende koordinering kan også ske inden for samme center, særligt på områder med fx meget myndighedsudøvelse og tilsvarende intern specialisering, som fx på Socialområdet. Særligt i forhold til sager med yngre voksne borgere med kronisk handicap vil borgerrådgiveren i 2022 have fokus på, om der sker en tilstrækkelig helhedsvurdering i sagerne, så borgernes mulighed for at forblive selvhjulpne længst muligt tilgodeses. Der er på nuværende tidspunkt kun tale om en opmærksomhed, som er opstået på baggrund af relativt få sager, og det er derfor for tidligt at konkludere, om der er et egentligt problem.

### **Eksempel på en mulig problemstilling:**

*En yngre voksen borger med et kronisk handicap henvender sig i frustration over, at genbevilling af et hjælpemiddel, som borgeren har haft i mange år, pludselig opleves som meget vanskeligt, og hvor der bliver stillet dokumentationskrav, som borgeren oplever som urimelige.*

*Afdelingen oplyser, at ændringen i sagsbehandlingen skyldes, at der nu ansat en sagsbehandler med faglig kompetence på netop dette område, og at det er grunden til det øgede dokumentationskrav.*

*Borgeren er dog fortsat af den opfattelse, at dokumentationskravet er urimeligt, og grænsende til chikane. For borgeren har det samtidig den konsekvens, at hun bliver usikker på, om hun fortsat kan få samme hjælp til at håndtere sin hverdag på andre områder også, ikke kun i forhold til det specifikke hjælpemiddel, men også i forhold til genoptræning mm.*

*Da der er tale om en yngre, selvhjulpne borger, kan bekymringen være, at en stram, specialiseret administration uden tilstrækkelig helhedsvurdering på længere sigt gør borgeren mindre selvhjulpne og mere afhængig af hjælp udefra. Samtidig stiller det krav til god kommunikation med borgerne, når man ændrer sagsbehandlingspraksis på et område, så borgerne forstår bevæggrunden for ændringerne.*



**Eksempel på en mulig problemstilling:**

En yngre voksen borger med et kronisk handicap henvender sig, fordi borgeren oplever dialogen med forvaltningen meget udfordrende, og ofte uforståelig. Borgeren har flere uafgjorte klagesager, bl.a. fordi borgeren ikke forstår, hvad kommunen spørger om, og derfor ikke får svaret på kommunens henvendelser.

Sagsbehandlingen i den aktuelle sag er ikke afsluttet endnu. Et fokus i den videre dialog med forvaltningen vil være, om forvaltningen forholder sig helhedsorienteret til borgerens behov, når der sagsbehandles, så der bliver set på borgerens situation i et helhedsperspektiv. Som i ovennævnte eksempel er der også her tale om en meget selvhjulpne borger, der har et stort ønske om fortsat at kunne mestre eget liv så uafhængigt som muligt.

Borgerrådgiveren vil følge op på disse opmærksomhedspunkter i dialogen med forvaltningen, og i næste årsberetning, og borgerrådgiveren vil naturligvis også se på mulighederne af at bidrage til en generel højnelse af sagsbehandlingspraksis i kommunen, fx i form af undervisning eller lignende. Som nævnt indledningsvist foregår der rigtig meget god og korrekt sagsbehandling i kommunen, men der vil nok også altid være hjørner, hvor der er brug for at se nærmere på forholdene.

Det er et væsentligt element i borgerrådgiverens arbejde at bidrage til at skabe læring i kommunen, på baggrund af henvendelserne fra borgerne, og dette aspekt vil være væsentligt for borgerrådgiverens arbejde i 2022.

Denne årsberetning omhandler som nævnt kun de sidste 3 måneder af 2021, og første hele årsberetning vil først forelægges i foråret 2023. Det er dog allerede nu muligt at konkludere, at borgerrådgivningen er kommet godt fra start, i betydningen af, at mange borgere har fundet vej, og at kommunen dermed har fået et nyt tilbud, til gavn og glæde for både borgere, ansatte og Byrådet.

*Godkendt af byrådet d. 22. februar 2022*