



GULDBORGSUND

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING 2022



INDHOLDSFORTEGNELSE

Indholdsfortegnelse	1
Indledning	2
Resume	3
Statistik over henvendelser	4
Borgerrådgiverens funktion	5
Gengangerne	6
Nedslag fra 2022.....	7
Polaris.....	7
GUSA.....	7
MitID	7
Håndtering af påbud	8
Kobling mellem Servicelovens §83 og §85	8
Opfølgning på Årsberetning 2021	9
Opfølgning vedrørende lang sagsbehandlingstid	9
Opfølgning vedrørende samspil på tværs af centre.....	10
Opfølgning vedrørende komplekse sager med behov for helhedsvurdering ..	10
Opmærksomhedspunkter 2023	11



INDLEDNING

Dette er den første årsberetning, som dækker et helt år i borgerrådgivningen i Guldborgsund Kommune. Borgerrådgivningen blev i sin nuværende form oprettet i Guldborgsund Kommune pr. 1. oktober 2021, og min årsberetning for 2021 dækkede derfor kun årets sidste tre måneder.

Som borgerrådgiver er min opgave at hjælpe borgere med at forstå det kommunale system, at hjælpe med dialogen med kommunen, og vejlede borgerne i, hvordan man kan klage, og om nødvendigt også hjælpe med at udforme selve klagen.

Det er min oplevelse, at borgerrådgiverfunktionen har værdi for størstedelen af de borgere, som henvender sig, og som har gavn og glæde af borgerrådgiverens rådgivning – og af, at der er én, der har tid til at lytte.

Som borgerrådgiver er mit blik rettet mod at få borgerne videre i deres sag, og mit arbejde er dermed mere fokuseret på fremtiden end på fortiden. Min tilgang handler om at finde de gode løsninger for borgerne, mere end det handler om at finde fejl.

Generelt er det min 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, og som oftest med en god forståelse for borgernes situation.

Det er derfor min opfattelse, at henvendelserne til borgerrådgiveren ikke afspejler normaltilstanden, 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.

Samlet set er det min oplevelse, at borgerrådgiverfunktionen har sin berettigelse, og er til værdi for både borgere og medarbejdere, og personligt er det en stor fornøjelse at samarbejde med både borgere og ansatte om at gøre Guldborgsund Kommune til et endnu bedre sted at bo.

Thea Hass
Borgerrådgiver





RESUME

Jeg har i 2022 behandlet 305 henvendelser, fordelt på 230 individuelle borgere. Antallet af henvendelser er omtrentligt på samme niveau som i 2021, hvor borgerrådgiverfunktionen blev indført pr. 1. oktober.

Borgerrådgiverens arbejde har særligt fokus på at bringe borgeren videre i den aktuelle situation, og at fastholde og styrke borgerens eget initiativ i den givne situation, og styrke forståelsen for og dialogen med kommunen. Borgerrådgiverens funktion kræver tæt samarbejde med både borgere og forvaltning, og dette samarbejde fungerer generelt godt og konstruktivt.

Årsberetningen 2022 har et nedslag i fem områder, som har påkaldt sig særlig opmærksomhed:

- **Polaris – kommunens interne tilbud**
- **GUSA-dialog**
- **MitID**
- **Håndtering af påbud**
- **Samspillet mellem hjemmepleje og socialpædagogisk bistand**

I forhold til disse nedslag har jeg en anbefaling om at tydeliggøre grundlaget for Polaris, og om at ensarte anvendelsen af GUSA som dialogværktøj.

I Årsberetningen for 2021 blev der opstillet tre opmærksomhedspunkter, som har været i fokus i 2022, og som også er opmærksomhedspunkterne for 2023. De tre opmærksomhedspunkter er:

1. **Lange sagsbehandlingstider – særligt med fokus på, hvordan man kommunikerer med borgerne undervejs**
2. **Samspil på tværs af centre**
3. **Komplekse sager med behov for helhedsvurdering**

Det er min anbefaling, at alle kommunens afdelinger overvejer, hvordan man kommunikerer med borgerne i situationer, hvor der er lang ventetid i sagsbehandlingen. Det handler både om at give klar besked om den forventede ventetid, og om at give borgerne mulighed for at komme i kontakt med relevante medarbejdere undervejs.

Jeg vil desuden have en fortsat opmærksomhed på samspillet på tværs af centre, så den enkelte borger ikke kommer i klemme på grund af kommunens måde at indrette sig på, ligesom jeg vil have en fortsat opmærksomhed på, hvordan kommunen håndterer borgere med atypiske og komplekse problemstillinger, og hvor behovet for helhedsvurdering i høj grad er til stede.

Henvendelserne til borgerrådgiveren er ikke udtryk for det normale niveau i sagsbehandlingen, som generelt opleves som godt og tilfredsstillende. Men i nogle tilfælde er der behov for forbedringer, og det er særligt her, at borgerrådgiverfunktionen tilføjer værdi til både borgere og medarbejdere.



STATISTIK OVER HENVENDELSER

Jeg har i 2022 behandlet i alt 305 henvendelser, fordelt på 230 borgere. 75 af henvendelserne har altså været fra "gengangere", hvilket jeg kommer nærmere ind på senere.

Antallet af henvendelser ligger omtrentligt på samme niveau som i 2021, hvor jeg behandlede 69 sager fordelt på årets sidste tre måneder, men hvor der kun var få gengangere.

Henvendelserne fordeler sig således på de enkelte centre:

Antal henvendelser i alt:	305
- Center for Arbejdsmarked:	72
- Center for Borger & Branding:	31
- Center for Børn & Læring:	12
- Center for Familie & Forebyggelse:	49
- Center for Politik & Personale:	6
- Center for Socialområdet:	72
- Center for Sundhed & Omsorg:	13
- Center for Teknik & Miljø:	30

Diverse (fx staten, Udbetaling Danmark, regioner, forsyningsvirksomheder mm.) 20

Som man kan se, er det største antal sager på arbejdsmarkedsområdet, på socialområdet og på børne- og familieområdet, hvilket er helt forventeligt, og i tråd med det mønster, der er i de fleste kommuner. Det relativt store antal sager på Borger & Brandings område skyldes primært implementeringen af MitID, hvilket jeg kommer nærmere ind på senere, og hvor antallet af sager må forventes at falde i 2023.



BORGERRÅDGIVERENS FUNKTION

Borgerrådgiverens arbejde tager afsæt i den vedtægt, som Byrådet har godkendt, og som kan findes på kommunens hjemmeside. Selvom jeg er en "enkeltmandsfunktion" er det min oplevelse, at jeg er relativt let tilgængelig for borgerne, og at borgerne sjældent behøver at vente længe på at komme i kontakt med mig.

De fleste henvendelser sker via telefon, og i mindre omfang via digital post eller fysisk fremmøde. I særlige tilfælde tager jeg også på hjemmebesøg, hvis fx en borger har brug for at jeg deltager i en visitation i hjemmet, eller andre grunde taler for det.

Mit fokus i arbejdet er altid at se på, hvordan borgeren kan komme godt videre med sin egen sag. Heri ligger dels en opmærksomhed på at fastholde borgerens eget initiativ i sagen, og dels en respekt for vedtægtens bestemmelser om, at dialogen mellem borgeren og kommunen skal være udtømt, inden borgerrådgiveren går ind i sagen.

Eksempel:

En borger henvendte sig for at klage over forholdene på hendes mors plejecenter. Det viste sig, at borgeren ikke havde talt med lederen af plejecentret om de ting, hun var utilfreds med. Min vejledning til borgeren var derfor, at hun skulle starte med at tage en dialog med lederen, inden jeg eventuelt ville gå nærmere ind i sagen.

Størstedelen af henvendelserne handler om at borgeren efterspørger rådgivning og vejledning om, hvordan borgeren bedst kan håndtere egen sag. Heri kan også ligge forskellige former for hjælp til fx at læse og forstå en kommunal afgørelse, eller hjælp til at klage over en afgørelse.

I den generelle rådgivning er jeg opmærksom på, at jeg ikke nødvendigvis er den rette til at give den bedste rådgivning, og at det derfor kan være bedre for borgeren at tale med en anden medarbejder, som ved mere om det specifikke område. Også selvom borgeren synes, at det ville være mere bekvemt, hvis borgerrådgiveren ville undersøge sagen, i stedet for at borgeren selv skal gøre det.

Eksempel:

En borger ringede for at høre, hvordan hun vil være stillet ved en flytning, og hvad hun kunne få tilskud til i den forbindelse. Jeg henviste borgeren til Borgerservice, som er bedre til at svare på disse spørgsmål. Borgeren ønskede ikke at ringe til Borgerservice, fordi hun var utilfreds med, at der var ventetid på telefonen, og fordi hun ikke kunne lide den melodi, der blev spillet under ventetiden. Jeg vejledte borgeren om, på hvilke tidspunkter af ugen, der normalt er kortest ventetid i Borgerservice.



I overensstemmelse med min vedtægt går jeg ikke ind i det materielle indhold i afgørelser, hvor borgeren har klageadgang til en anden klageinstans, typisk Ankestyrelsen, ligesom jeg generelt ikke har kompetence til at omgøre kommunens beslutninger. Hvis der er klare processuelle mangler ved afgørelsen, fx i form af manglende partshøring eller klagevejledning, anbefaler jeg som oftest afdelingen at trække afgørelsen tilbage, og af egen drift komme med en ny og mere korrekt afgørelse, så alle parter kan undgå en klagesag.

Eksempel:

En borger henvendte sig, fordi hun undrede sig over, at der ikke var sket afprøvning af et hjælpemiddel til hendes handicappede barn, inden der blev truffet afgørelse. Min vurdering var, at der var tale om en mangel ved afgørelsen, og at borgeren derfor ville få medhold i Ankestyrelsen, hvis det kom til en klagesag. Efter dialog med afdelingen blev afgørelsen trukket tilbage, og der blev iværksat en afprøvning af hjælpemidlet, inden der blev truffet en ny afgørelse.

Borgerrådgiveren har en vigtig funktion i at fungere som "oversætter" for borgerne, særligt i konfliktfyldte situationer, hvor borgerne kan bruge borgerrådgiveren til bedre at forstå og overskue egen sag. Samtidig har borgerrådgiveren også en vigtig funktion i at medvirke til at skabe bedre sagsbehandling i kommune, ved at påpege områder, hvor der kan være behov for forbedring, og generelt være med til at skabe læring og udvikling i kommunen.

Læringsperspektivet udfoldes især gennem halvårlige møder med hver centerchef, hvor de aktuelle henvendelser til borgerrådgiveren drøftes, og hvor eventuelle lærings- og forbedringstiltag kan bringes i spil. Jeg oplever generelt et godt samarbejde med alle centre, hvor eventuelle udfordringer kan drøftes åbent og konstruktivt, og med fokus på at bringe borgerne godt videre inden for gældende lovgivning.

GENGANGERNE

Som tidligere nævnt er der en del borgere, som har henvendt sig til Borgerrådgiveren mere end én gang i årets løb, og en lille håndfuld borgere står alene for ca. 10% af alle henvendelserne. En del af disse borgere bruger Borgerrådgiveren som en form for fast samtalepartner, hvor borgeren undervejs i et svært forløb kan tale sin sag igennem, og på den måde få et bedre overblik over situationen, og en bedre forståelse for forløbet og for egne handlemuligheder. Det kan fx være borgere som ønsker at få afprøvet mulighederne for en førtidspension, og som har svært ved at forstå den lange sagsgang, der ofte skal til, førend man kan opnå pension. Her kan borgerrådgiveren være med til at forklare de enkelte sagsbehandlingsskridt for borgeren, og eventuelt også komme med forslag til handlemuligheder.

I andre situationer er der tale om borgere med et komplekst og atypisk forløb, som kommunen af forskellige grunde har haft svært ved at håndtere. Det kan fx være situationer, hvor der er brug for koordinering på tværs af centre, eller hvor der er behov for en samlet helhedsvurdering, for at give borgerne et tilbud, der passer til deres særlige behov. Det er ikke så meget et spørgsmål om, at borgerne finder kommunens serviceniveau utilstrækkeligt, men derimod snarere et spørgsmål om at finde de rigtige løsninger inden for serviceniveauet. I praksis kommer borgerrådgiveren



undertiden til at få en funktion, der minder om en koordinerende sagsbehandler, for at være med til at få borgerne godt igennem forløbet, og det er en funktion, der egentlig ligger ud over vedtægtens indhold, men som kan være nødvendig af hensyn til borgerne.

NEDSLAG FRA 2022

I det følgende vil jeg give nogle enkelte nedslag i nogle af de temaer, som har fyldt en del i årets løb, og med fokus på, hvilken læring der er draget i de relevante afdelinger, og hvordan dette forhåbentlig fører til en bedre retssikkerhed for borgerne.

POLARIS

Jeg har haft en dialog med Center for Familie og Forebyggelse om kommunens interne tilbud, Polaris, og hvor jeg har et ønske om, at forvaltningen tydeliggør grundlaget for tilbuddet, og på den måde skaber en større retssikkerhed for både børn og forældre. Som det er i dag, kan man ikke læse noget om Polaris på hverken kommunens hjemmeside eller andre steder, og det skaber situationer, hvor det juridiske grundlag bliver uklart, ligesom visitationen til og fra Polaris bliver uklar.

Forvaltningen har taget opgaven på sig, og vil i løbet af de første måneder i 2023 sørge for, at der kommer en tilgængelig beskrivelse på nettet.

GUSA

Jeg har også haft en løbende drøftelse med Center for Familie og Forebyggelse og Center for Børn og Læring om anvendelsen af GUSA som dialogværktøj. Det er mit indtryk, at forældrene generelt er glade for GUSA, men at det jævnligt giver udfordringer, at ikke alle dele af den kommunale forvaltning anvender GUSA.

Det er derfor min anbefaling, at kommunen på tværs af organisationen tager stilling til, hvordan GUSA anvendes, så forældrene oplever en ensartet tilgang i anvendelsen, og så det er klart, hvor grænserne for anvendelsen går, og det ikke bliver et udtryk for en mere lokal eller individuel prioritering.

MITID

Implementeringen af MitID har uden tvivl været én af de største kommunale udfordringer for rigtig mange borgere i 2022, og udfordringen ser ud til at fortsætte i 2023. MitID er desværre ikke et særligt brugervenligt system, og det giver et urimeligt stort pres på Borgerservice, som kommer til at fortsætte, idet mange borgere ikke på egen hånd kan foretage en så relativt simpel operation som at flytte MitID fra én telefon til anden. Det betyder, at mange borgere er tvunget til at møde fysisk op i Borgerservice, og det giver fortsat meget lange ventetider, og et generelt stort pres på Borgerservice.

Det er min oplevelse, at Borgerservice i Guldborgsund Kommune har gjort en stor indsats for at kunne håndtere opgaven, og både har ansat ekstra personale og efteruddannet personalet, og



alligevel har MitID resulteret i mange henvendelser til borgerrådgiveren også, fordi mange borgere har haft mange frustrationer i forbindelse med systemet. Man kunne ønske sig, at fremtidige statslige digitaliseringsøvelser bliver udført med større respekt for landets borgere og kommuner.

HÅNDTERING AF PÅBUD

Jeg har i årets løb været i kontakt med en del borgere, der har været involveret i forskellige former for nabostridigheder. I nogle af disse sager har kommunen givet et påbud til den ene part i sagen, men den anden part oplever, at påbuddet ikke bliver efterlevet, og problemet dermed ikke løst, ligesom parten føler sin retssikkerhed krænket, når et påbud tilsyneladende kan ignoreres.

Jeg har været i dialog med Teknik & Miljø gennem året om problemstillingen, og Teknik & Miljø har sat større fokus på netop dette område, så der fremover vil der være en større opmærksomhed på, at kommunen også håndhæver de påbud, som bliver givet, og borgernes retssikkerhed dermed forbedres.

KOBLING MELLEM HJEMMEPLEJE OG SOCIALPÆDAGOGISK BISTAND

Jeg har også i årets løb været i dialog med såvel Center for Social som Center for Sundhed & Omsorg om koblingen mellem hhv. Servicelovens §83 om hjemmepleje og §85 om socialpædagogisk bistand, i forhold til, hvordan kommunen håndterer borgere, der får hjælp efter begge paragraffer. Jeg vil have en fortsat opmærksomhed på, at det ikke skal være til ulempe for borgerne, at kommunen har organiseret sig således, at hjælpen til disse borgere håndteres af to forskellige kommunale enheder.



OPFØLGNING PÅ ÅRSBERETNING 2021

I min rapport for 2021 opstillede jeg tre opmærksomhedspunkter, som jeg især ville have fokus på i 2022:

- 1. Lange sagsbehandlingstider**
- 2. Samspil på tværs af centre**
- 3. Komplekse sager med behov for helhedsvurdering**

De tre områder har vist sig også at give udfordringer i praksis i 2022, og det vil derfor være de samme opmærksomhedspunkter, som jeg fortsat vil have fokus på i 2023.

OPFØLGNING VEDRØRENDE LANG SAGSBEHANDLINGSTID

Det er min oplevelse, at der på rigtig mange fagområder er lange sagsbehandlingstider, og ofte også sagsbehandlingstider, der overskrider kommunens egne opstillede mål.

Som borgerrådgiver går jeg ikke nærmere ind i sager alene på baggrund af lang sagsbehandlingstid, da dette er et klart ledelsesmæssigt ansvar, og da det ikke er hensigtsmæssigt, at borgerne får en kortere sagsbehandlingstid, fordi de henvender sig til borgerrådgiveren. I disse sager nøjes jeg derfor som udgangspunkt med at vejlede borgeren i, hvordan borgeren bedst selv kan prøve at rykke den pågældende afdeling.

En særlig udfordring ved lang sagsbehandlingstid opstår, hvis borgerne ikke er oplyste om, hvor lang ventetid, der må påregnes, og heller ikke kan komme igennem til relevante medarbejder med deres spørgsmål undervejs.

Det efterlader borgeren i et tomrum, der både udfordrer borgerens retssikkerhed og deres tillid til kommunen generelt. Jeg har derfor en anbefaling om, at de enkelte afdelinger i kommunen ser på, om der er behov for at forbedre kommunikationen med borgerne i situationer, hvor der er ventetid på sagsbehandlingen.

Det handler om, at man i de enkelte afdelinger indretter sig på en måde, så borgerne både oplyses om, hvor lang sagsbehandlingstiden er, og samtidig også har mulighed for at komme i kontakt med den relevante medarbejder undervejs, hvis der er behov.

I min beretning for 2021 var mit fokus på dette område især rettet mod Teknik & Miljø, hvor jeg havde mange henvendelser fra borgere, der ikke kunne komme igennem til forvaltningen, og som ikke vidste, hvor lang sagsbehandlingstid, de kunne forvente.

Teknik & Miljø har siden arbejdet målrettet med at forbedre dette, og set fra borgerrådgiverens perspektiv har det være en klar succes. Der er stadig lange sagsbehandlingstider på området, men borgerne oplever tilsyneladende, at de nu har mulighed for at komme i kontakt med relevante medarbejder, og at man som borger er bedre oplyst om, hvor lang ventetid man må forvente. Det betyder, at henvendelserne til borgerrådgiveren på dette område stort set er ophørt, og det må anses for at være meget tilfredsstillende.



Jeg kan derfor kun opfordre andre afdelinger til tilsvarende at overveje, om man kan indrette sig anderledes, og opnå et væsentligt bedre resultat på dette punkt, både for medarbejdere og borgere.

OPFØLGNING VEDRØRENDE SAMSPIL PÅ TVÆRS AF CENTRE

Det er ofte vanskeligt for kommunen at få koordineret sager, der går på tværs af centre, og det er en udfordring, som jævnligt går igen i henvendelserne til borgerrådgiveren.

Det kan fx handle om, hvorvidt én afdeling af egen drift videresender en ansøgning til en anden afdeling, hvis den er rette modtager, eller om man blot giver borgeren et afslag, og besked om at borgeren selv kan søge igen i den anden afdeling. Her bør afdelingen af egen drift videresende ansøgning til den relevante afdeling.

Det kan også handle om forskellige typer af koordinering, som er nødvendig, fordi borgerens sag ikke kan håndteres alene inden for et fagcenter.

Det er min opfattelse, at der på flere områder arbejdes godt og konstruktivt med at forbedre samarbejdet, særligt i de situationer, hvor det er muligt at skabe en bedre systematik i den daglige sagsbehandling. Fx arbejdes der på at skabe bedre samspil på visitationsområdet, når det går på tværs af Center for Børn og Læring og (tidligere) Center for Familie og Forebyggelse, bl.a. i form af deltagelse i visitationsudvalg på tværs, og udvikling af nye visitationsskemaer.

Der er dog fortsat steder, hvor samspillet mellem centre kan volde udfordringer, fx i henvisningerne fra skole til PPC, eller i den manglende oversendelse af sager til andre centre, eller i samspillet mellem fx §83 og §85 i Serviceloven.

Jeg vil derfor have en fortsat opmærksomhed på, at borgerne nødig skal komme i klemme på grund af den måde, som kommunen har valgt at indrette sin organisation.

OPFØLGNING VEDRØRENDE KOMPLEKSE SAGER MED BEHOV FOR HELHEDSVURDERING

Dette opmærksomhedspunkt handler om, at når en sag bliver tilstrækkelig kompleks og atypisk, så er det undertiden vanskeligt for kommunen at have et tilstrækkeligt helhedsblik på borgeren, og dermed er der risiko for, at der ikke findes frem til de bedste løsninger.

Det har især været en udfordring på socialområdet, hvor der er en høj grad af specialisering i arbejdet, hvilket har en tendens til at gøre det vanskeligere at have et bredt helhedssyn. Der er i årets løb arbejdet med problemstillingen, fx i form af at der er udpeget koordinerende sagsbehandlere for enkelte borgere. Rollen som koordinerende sagsbehandler har dog ikke fungeret helt efter hensigten, bl.a. grundet personaleudskiftninger og organisatoriske omlægninger, og til dels også fordi det er en ny funktion, som skal indlæres.

I konsekvens heraf er det for 2023 aftalt, at borgerrådgiveren holder hyppigere møder med ledelsen i det nye Center for Trivsel og Social Indsats, hvor det største behov for koordinering er til stede. På den måde er det ambitionen at få drøftet disse komplekse sager løbende, med henblik på at få et større helhedssyn i sagerne.



OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER 2023

Som nævnt mine opmærksomhedspunkter for 2023 de samme som sidste år, dvs.:

- 1. Lange sagsbehandlingstider – særligt med fokus på, hvordan afdelingerne håndterer kommunikationen med borgerne undervejs**
- 2. Samspil på tværs af centre**
- 3. Komplekse sager med behov for helhedsvurdering**

Det vil dermed især være disse områder, jeg vil holde øje med i 2023, og drøfte med centrene ved de løbende opfølgingsmøder.

Jeg vil som nævnt have en særlig opmærksomhed på, hvordan man i de enkelte afdelinger kommunikerer med borgerne i situationer med lang ventetid, og følge op på min anbefaling om at forbedre kommunikationen med borgerne undervejs.

Desuden vil jeg være opmærksom på, om borgerne kommer i klemme grundet kommunens organisering, og på, om der bliver taget tilstrækkelig hånd om borgere med komplekse behov, ligesom jeg vil følge op ifht. mine anbefalinger om bl.a. Polaris og GUSA.

Som nævnt er det min opfattelse, at langt størstedelen af sagsbehandlingen i kommunen er korrekt og veludført, men på enkelte punkter er der fortsat brug for forbedring, både for at styrke borgernes retssikkerhed, men også for at styrke deres tillid til kommunen.

Jeg vil derfor slutte denne årsberetning med et ønske om, at borgerrådgiverfunktionen fortsat vil medvirke til at skabe værdi for både borgere og medarbejdere, og gøre Guldborgsund Kommune til en endnu bedre kommune for alle.

Thea Hass

Februar 2023