



GULDBORGSUND

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING 2023



INDHOLDSFORTEGNELSE

Indholdsfortegnelse	1
Indledning	2
Resume	3
Statistik over henvendelser	3
Opfølgning på Årsberetning 2022	4
Polaris.....	4
GUSA.....	4
MitID	5
Håndtering af påbud	5
Kobling mellem hjemmepleje og socialpædagogisk bistand	5
Lang sagsbehandlingstid.....	5
Samspil på tværs af centre	5
Komplekse sager med behov for helhedsvurdering.....	6
Nedslag fra 2023.....	6
Blandet borgersammensætning på MDO-pladser.....	6
Procedure ved aflyste visitationsbesøg	7
Kanalstrategi	7
Borgerbreve.....	7
Afsluttende bemærkninger	7



INDLEDNING

Denne årsberetning dækker perioden 1. januar – 30. september 2023, og dermed ikke hele året. Det skyldes, at jeg stopper som borgerrådgiver pr. 31. oktober 2023, og derfor ikke kan aflægge en fuld rapport for 2023, og at en ny borgerrådgiver først forventes at være på plads i begyndelsen af 2024.

Borgerrådgiverfunktionen har eksisteret i 2 år, siden 1. oktober 2021, og er nu blevet en veletableret størrelse i Guldborgsund Kommune med cirka 300 henvendelser på årsbasis.

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 have en at tale sin sag igennem med. Mange henvendelser handler om at hjælpe borgerne med at forstå det kommunale system, at hjælpe med dialogen med kommunen, og vejlede borgerne i deres klageadgang.

I det forgangne år har jeg som borgerrådgiver i stigende grad været involveret i forskellige læringsinitiativer i kommunen, sideløbende med behandlingen af de konkrete borgerhenvendelser. Denne aktivitet giver god mening, fordi borgerrådgiveren i høj grad kan bidrage med et oplevet borgerperspektiv på kommunens handlinger og kommunikation.

Generelt er det min opfattelse, at der foregår rigtig meget god sagsbehandling i kommunen, og at langt de fleste sager bliver afgjort korrekt. Det er derfor min 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.

Samlet set er det min oplevelse, at borgerrådgiverfunktionen har sin berettigelse, og er til værdi for både borgere og medarbejdere, og personligt har det været 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
oktober 2023





RESUME

Jeg har i årets første 9 måneder behandlet 217 henvendelser, hvilket er omtrent på samme niveau som i 2022, hvor der var 305 henvendelser på 12 måneder.

Jeg har fulgt op på de opmærksomhedspunkter, der blev nævnt i Årsberetningen 2022, og helt generelt kan jeg konstatere, at der arbejdes godt og konstruktivt med opmærksomhedspunkterne i de relevante centre. Dette er et klart tegn på, at borgerrådgiverfunktionen er med til at skabe organisatorisk læring og forbedret kvalitet i sagsbehandlingen.

På nogle af områderne tager det tid at skabe den ønskede forbedring, og her vil det være relevant at følge op igen på et senere tidspunkt.

Der er i 2023 opstået enkelte nye opmærksomhedspunkter, som nævnes her i beretningen. Desuden gives der eksempler på, hvordan borgerrådgiveren kan trækkes ind i det generelle arbejde med at forbedre kvaliteten i sagsbehandlingen, her i form af Kanalstrategien og gennemgang af borgerbreve i Borgerservice.

STATISTIK OVER HENVENDELSER

Jeg har i 2023 behandlet 217 henvendelser i perioden 1. januar – 30. september 2023, hvilket er omtrent det samme niveau som de to foregående år.

Henvendelserne fordeler sig på 151 borgere, hvilket betyder, at 66 af henvendelserne er fra "gengangere", dvs. borgere, der henvender sig mere end én gang i årets løb. Jeg forventer, at antallet af "gengangere" vil være faldende fremover, da en god del af disse henvendelser er på handicapområdet, og hvor henvendelserne fremover vil blive håndteret af kommunens nye handicapkoordinator (se mere herom senere).

Henvendelserne fordeler sig således på de enkelte centre:

Antal henvendelser i alt:	217
- Center for Arbejdsmarked:	52
- Center for Borger & Branding:	18
- Center for Børn & Læring:	7
- Center for Politik & Personale:	1
- Center for Sundhed & Omsorg:	21
- Center for Teknik & Miljø:	16
- Center for Trivsel & Social Indsats	80
Diverse (fx staten, Udbetaling Danmark, regioner, forsyningsvirksomheder mm.)	22



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.

Jeg har altid et 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.

OPFØLGNING PÅ ÅRSBERETNING 2022

I min rapport for 2022 var der 5 specifikke nedslagspunkter og tre generelle opmærksomhedspunkter, som jeg vil følge op på her.

Samlet set har jeg med glæde kunnet konstatere, at der er sket forbedringer på stort set alle de områder, som var nævnt i beretningen for 2022, hvilket er meget glædeligt set ud fra borgernes perspektiv. Det betyder, at borgerrådgiverfunktionen på en række områder har bidraget til organisatorisk læring og udvikling i organisationen, hvilket er en meget væsentlig funktion for borgerrådgiveren.

POLARIS

Jeg påpegede i Årsberetningen 2022 at der manglede offentligt tilgængelig information om kommunens interne skole- og dagbehandlingstilbud, Polaris. Forvaltningen tog opgaven på sig, og har i løbet af første halvår 2023 udarbejdet nyt informationsmateriale, som nu er tilgængeligt på hjemmesiden.

Af hensyn til borgernes retssikkerhed er det meget betryggende at forældrene fremover kan orientere sig i det tilbud, som deres børn har fået stillet til rådighed.

GUSA

En af anbefalingerne i Årsberetningen 2022 omhandlede GUSA-dialog, idet det var mit indtryk, at forældrene generelt er glade for GUSA, men at der opleves en forskellighed i, hvilke dele af den kommunale forvaltning, der anvender GUSA.

Jeg kan med glæde konstatere, at de involverede centre har taget opgaven på sig, og i første omgang har iværksat et arbejde, der har til formål at afdække barriererne for anvendelsen af GUSA, hvorefter der tages stilling til den fremadrettede anvendelse. Jeg er overbevist om, at dette initiativ vil skabe bedre kvalitet i såvel sagsbehandlingen som i forældrenes oplevelse af samarbejdet med kommunen.



MITID

Implementeringen af MitID var en stor udfordring i 2022 for mange borgere, da systemet desværre ikke er designet med en høj grad af borgervenlighed. Det er min opfattelse, at Borgerservice har gjort et stort arbejde for at håndtere implementeringen og borgernes frustrationer på bedste vis, og der er anvendt mange ekstra ressourcer til at løfte opgaven. MitID er desværre fortsat en udfordring for mange borgere, fx fordi det kan give problemer blot at skifte telefon, men det virker til, at den værste implementeringsbølge er overstået. Samtidig har Borgerservice uddannet personale til at gennemføre holdundervisning af borgere, hvilket gør det muligt at betjene langt flere borgere hurtigt.

HÅNDBLING AF PÅBUD

Teknik & Miljø har det seneste års tid haft større fokus på at det ofte er væsentligt for borgernes følelse af retssikkerhed, at der følges op på eventuelle påbud, der er givet, særligt i nabostridigheder. Jeg er glad for, at borgernes retssikkerhed på denne måde bliver prioriteret, men kan også konstatere, at kommunens muligheder for at gennemtrumfe en bestemt handling ofte er begrænsede. Det er derfor min opfattelse, at mange nabostridigheder nok næppe finder deres løsning ad denne vej.

KOBLING MELLEM HJEMMEPLEJE OG SOCIALPÆDAGOGISK BISTAND

Endelig har jeg i årets løb haft en opmærksomhed på, at den enkelte borger ikke må komme i klemme grundet kommunens organisering, med et særligt fokus på koblingen mellem hjemmepleje og socialpædagogisk bistand.

Jeg er glad for at kunne konstatere, at der er etableret en tæt og konstruktiv dialog mellem de involverede centre, som er et godt afsæt for at foretage en konkret og individuel vurdering af den enkelte borgers samlede behov for hjælp, og finde gode løsninger på tværs af centrene.

LANG SAGSBEHANDLINGSTID

Jeg anbefalede i Årsberetningen 2022 at man i de enkelte afdelinger ser nærmere på, hvordan kommunikationen er med borgerne i et forløb, hvor der er lang sagsbehandlingstid, og at det er muligt for borgerne at komme i kontakt med den relevante afdeling eller sagsbehandler undervejs i ventetiden.

Det er min opfattelse, at der arbejdes godt og konstruktivt med denne anbefaling på mange områder i kommunen, men at ændringerne tager tid, og at der derfor er brug for at følge op igen på anbefalingen på et senere tidspunkt.

SAMSPIL PÅ TVÆRS AF CENTRE

På samme måde som ovenfor nævnt er det min opfattelse, at der er en god opmærksomhed på denne problemstilling i de enkelte centre, men at det også er en proces, som tager tid at gennemføre, og at der derfor er brug for at følge op igen på et senere tidspunkt.



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. Udfordringen har især gjort sig gældende inden for Center for Trivsel og Social Indsats, som typisk har en stor del af kontakten til disse borgere.

Det er med meget stor glæde, at jeg kan konstatere, at der fra 1. september 2023 er oprettet en ny funktion som Handicapkoordinator i centret. Som nævnt i sidste årsberetning har centret haft forsøgt sig med at udpege koordinerende sagsbehandlere, men det har ikke fungeret i tilstrækkelig grad. Det er meget glædeligt, at centret nu tager konsekvensen af denne erfaring, og dedikerer en særlig medarbejder til opgaven med at koordinere i de vanskeligste sager.

Jeg har allerede etableret et meget tæt samarbejde med Handicapkoordinatoren, som har fået overdraget en række af de sager, som ellers har haft en tendens til at blive på borgerrådgiverens bord. Det handler om en lille håndfuld borgere med meget komplekse problemstillinger, og som følge deraf også indtil videre med et stort behov for kontakt til borgerrådgiveren. Alene i 2023 har denne gruppe af borgere stået for i alt 35 af henvendelserne til borgerrådgiveren, svarende til 16% af de samlede antal henvendelser.

Det må derfor forventes, at det samlede antal henvendelser til borgerrådgiveren fremover vil ligge på et lavere niveau, fordi der nu er en Handicapkoordinator til at tage vare på netop denne gruppe borgeres særlige behov. Jeg fornemmer allerede, at denne gruppe af borgere har en oplevelse af, at deres kontakt til kommunen allerede er forbedret, og tilsvarende må det formodes, at deres klagebehov fremover vil være lavere.

NEDSLAG FRA 2023

I det følgende vil jeg give nogle enkelte nedslag i nogle af de temaer, som jeg har beskæftiget mig med i første halvår af 2023, og som er drøftet med centercheferne i forbindelse med den halvårige drøftelse i august 2023. Desuden vil jeg nævne nogle af de udviklingstiltag, hvor jeg som borgerrådgiver er inviteret ind i arbejdet, for at kunne omsætte mine erfaringer til organisatorisk læring.

BLANDET BORGERSAMMENSÆTNING PÅ MDO-PLADSER

Jeg har haft et par henvendelser angående sammensætningen af borgere på kommunens MDO-pladser, med afsæt i, at den blandede sammensætning af borgere på pladserne kan føles utrygt for nogle. Det kan fx være, hvis der er borgere med en mere støjende og udadreagerende adfærd, som kan virke voldsomme på bl.a. ældre borgere med primært somatiske problemstillinger.

Jeg kan høre, at der er opmærksomhed på problemstillingen i centret, og at det forventes, at problemstillingen kan håndteres i takt med, at der oprettes nye pladser.



PROCEDURE VED AFLYSTE VISITATIONSBesøg

Jeg har haft en drøftelse med enkelte centre om, hvordan man i centret håndterer aflyste visitationsbesøg hos borgerne. Det handler både om at få meldt afbud til borgeren, og om håndteringen af erstatningsbesøgene. Jeg har en oplevelse af, at der er skabt tilstrækkelig ledelsesmæssig opmærksomhed i de relevante centre, og at der som følge heraf vil være en bedre håndtering af det fremover.

KANALSTRATEGI

Jeg har været tæt tilknyttet arbejdet med kanalstrategi, dvs. spørgsmålet om, hvilke kommunikationskanaler, som borgerne kan gøre brug af i forskellige sammenhænge. Mit bidrag har især været at bidrage med viden fra mine mange borgersamtaler om hvordan den enkelte borger oplever muligheden for at kontakte kommunen. Fx virker det ulogisk for mange borgere, at man i nogle afdelinger kan ringe direkte til en sagsbehandler, mens man i andre sammenhænge er henvist til at ringe på kommunens hovednummer, og derefter blive stillet om.

BORGERBREVE

Jeg har også været involveret i et arbejde, hvor Borgerservice er i gang med at gennemgå deres forskellige standardbreve, og gøre dem lettere forståelige for borgerne. Dette arbejde har været meget konstruktivt, og har indtil videre resulteret at der på nogle områder er udviklet nye brevskebeloner, som er væsentligt lettere at forstå for borgerne.

Det handler både om at prøve at undgå fagtermer og fremmedord, men også om at bygge brevene op på en måde, så alt det vigtigste står øverst i brevet, og ikke først findes nederst på side 2.

AFSLUTTENDE BEMÆRKNINGER

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

Oktober 2023

Godkendt af Byrådet den 14-12-2023.