



GULDBORGSUND

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING 2025

Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse.....	2
Forord	3
Indledning	4
Opmærksomhedspunkterne fra 2024.....	5
Henvendelser i 2025	7
Hvad viser statistikken?	9
Borgerrådgiverens refleksioner	11
Digital Post som udgangspunkt for kommunikation.....	11
Helhedspleje og serviceniveau	14
Hvornår kan man forvente et svar?	16
"Jeg kan ikke få kontakt til min sagsbehandler"	16
Skøn under regel	17
Nye fokusområder for 2026.....	18
Anbefalinger for 2026	18
Øvrige fokuspunkter	18
Afsluttende ord.....	19
Bilag A: Borgerrådgiverfunktionen.....	21
Bilag B: Begrebet "henvendelse".....	22
Bilag C: Vejledning fra medarbejdere til borgerne vedr. digital postforsendelse	23

Forord

Denne årsberetning dækker 2025.

Årsberetningen afspejler de henvendelser, jeg har modtaget fra borgerne i løbet af året. Det er min overordnede opfattelse, at der foregår god og lovmedholdelig sagsbehandling, og nødvendige ændringer bliver hurtigt rettet til, når jeg gør opmærksom på dem.

Borgernes henvendelser til mig kan ikke sige noget generelt om sagsbehandlingen, da der er tale om meget få henvendelser i forhold til de mange tusinde sagsforløb, som kommunen har i løbet af et år. Men henvendelserne kan give et fingerpeg om, hvor den samlede organisation kan optimere. Årsberetningen er først og fremmest en afrapportering til Byrådet og direktionen. Det er dog forhåbningen, at beretningen ligeledes vil blive læst af medarbejdere, chefer og interesserede borgere.

En særlig tak skal lyde til de centre, der enten har stået over for – eller befinder sig midt i – større reformer. Den viden og indsigt, de har delt med mig ved flere lejligheder, har været meget værdifuld.

Tak for året 2025. Tak til borgerne for at vise mig tillid, tak til medarbejdere, ledere, centerchefer m.fl. for tage de forhold, som jeg bringer til dem alvorligt. Tak til Byrådet for opbakning til min funktion.



Januar 2026

Else Friis-Hansen

Else Friis-Hansen
Borgerrådgiver

Indledning

Der er ingen specifikke regler eller skabeloner for, hvordan en borgerrådgers årsrapport skal udformes. Derfor varierer tilgangen til opgaven blandt landets borgerrådgere. Guldborgsund Kommunes borgerrådgerfunktion administreres af én person, og alle overvejelser og prioriteringer i årsrapporten er Borgerrådgerens egne.

Enkelte forklarende tekster m.v. vil være identiske med teksten fra forrige årsberetning.

Årsberetningen er struktureret således, at der først er opfølgning på årsberetningen for 2024 dernæst en redegørelse for borgerhenvendelserne i 2025 med statistiksøjler, der viser, hvordan henvendelserne fordeler sig i organisationen.

Afsnittet "Borgerrådgerens refleksioner" omhandler, hvordan Borgerrådgeren tolker nogle af de henvendelser og tiltag, der kan forbedre borgernes oplevelse i mødet med kommunen. Til slut er der en opsamling med nye opmærksomhedspunkter og anbefalinger for det kommende år.

Bagerst i årsberetningen (under bilag) findes en beskrivelse af borgerrådgerfunktionen i kommunen og en definition af, hvordan henvendelserne optælles, samt kontaktoplysninger til Borgerrådgeren.



Opmærksomhedspunkterne fra 2024

Borgerrådgiveren har i årsberetningen for 2024 fremsat fire opmærksomhedspunkter (anbefalinger). Her kommer en statusopfølgning:



Optimering af borgerkommunikation m.v.

Borgerrådgiveren vurderede, at der var behov for at forbedre kommunikationen med borgerne. Dette skulle sikre klarhed og forståelse af relevant information, hvilket kunne minimere misforståelser – herunder korrekt brug af de forvaltningsretlige regler. I den forrige beretning foreslog Borgerrådgiveren derfor, at der blev tilbudt undervisning i brugen af agterskrivelser¹.

Alle nyansatte medarbejdere deltager i et 3-timers kursus "I Den gode Sagstjeneste", som indeholder undervisning i:

- Forvaltningsretlige begreber (fx partshøring, aktindsigt, afgørelser m.v.),
- Informationssikkerhed,
- Arkiveringsregler m.v.

Det var oprindeligt tanken, at undervisningen kunne indlægges i kurset "Den gode Sagstjeneste", men det har imidlertid vist sig, at målgruppen er for bred, da kun medarbejdere på få udvalgte myndighedsområder gør brug af agterskrivelser.

Borgerrådgiveren ændrer derfor sit forslag til, at undervisning i agterskrivelser bør iværksættes lokalt i de enkelte centre og målrettes de relevante medarbejdere. "Den gode Sagstjeneste" har i øvrigt meddelt Borgerrådgiveren, at agterskrivelser er en kompleks disciplin, som man så vidt muligt bør undgå, og anbefaler i stedet at anvende (almindelig) partshøring.

Simplificere telefonsystemet

Borgerrådgiveren vurderede, at det selvbetjente telefonsystem kunne forenkles for at forbedre tilgængeligheden og brugervenligheden for borgerne. Der blev fremsat forslag om at ændre fra 9 til 4 valgmuligheder i den selvbetjente telefonomstilling.

Borgerrådgiveren har fået forklaret, at det ikke vil være muligt at iværksætte den ide til handling, da hele tankegangen bag telefonsystemet, er at de mest aktuelle emner skal fremgå først, samt systemet oprindeligt var opbygget i forhold til "livssituationer".

Borgerrådgiveren oplever ikke længere i samme grad, at der er (mange) borgere, som har problemer med at finde rundt i telefonmenuen. Det skyldes formentlig, at mange borgere har tillært sig de direkte numre til de afdelinger, som de ofte kontakter. Derudover bliver telefonsystemet (kaldet

¹ Agterskrivelser kan man simplificeret sige, er en sammenskrivning af partshøring og afgørelse. Det vil sige, at borgeren kun modtager ét brev, men det er formuleret, så borgeren kan komme med kommentarer (partshøres), men gør borgeren ikke det, så er der efter en bestemt dato, tale om en afgørelse. Henviser til årsberetningen for 2024, side 20-21.

"IVR'en) tilpasset løbende. F.eks. kan nævnes, at Center for Teknik & Miljø er gået fra 40 telefonlinjer/køer til 12. Dette har gjort det nemmere for borgerne at komme i gennem til en medarbejder, da der skal indtastes og vælges færre gange i menuen.

Men - en partsrepræsentant kom fornyelig med denne beskrivelse af telefonsystemet, målet var at nå frem til en børnesagsbehandler:

"Jeg har telefonisk forsøgt inden for oplyste telefontid at komme i forbindelse med socialrådgiveren – uden held. Herefter sendte jeg en sms uden reaktion. Herefter har jeg forsøgt at få telefonisk kontakt til myndigheden og kom herved gennem 3 telefonmenuer på i alt 23 valgmuligheder. I den sidste menu med kun 6 muligheder valgte jeg nr. 4 og kom frem til visitator XX, som var mig behjælpelig med at fremskaffe 2 telefonnumre til andre medarbejdere i myndigheden. Ved opkald hertil henvises til telefontiden fra kl. 9-10."



Ovenstående viser, at det ind i mellem forsat kan være meget vanskeligt for en borger eller andre at få kontakt til de rigtige medarbejdere/afdeling i kommunen. Det gør det ydermere vanskeligt, at der i flere og flere afdelinger er blevet indført begrænset telefontid. Dertil kommer, at telefontiderne falder på forskellige tidspunkter på dagen/ugen, hvilket gør det vanskeligt for borgerne at vide, hvornår de kan være sikker på at træffe en medarbejder. Før indførelsen af det nye selvbetjente telefonsystem, da havde medarbejderne i Omstillingen et overblik over, hvornår de enkelte afdelinger havde telefontid. Et samlet overblik/oversigt findes ikke længere, da der ikke er nogen, som er ansvarlige for at vedligeholde det.

Det er desuden vigtigt, at alle medarbejdere hjælper borgere videre, hvis de har ringet til en forkert afdeling.) Borgerrådgiveren foreslår en samlet oversigt over telefontiden. Se mere under anbefalinger på side 18.

Digitale postkasser

Borgerrådgiveren vurderede, at for at lette kommunikationen, øge effektiviteten og forbedre sikkerheden af personfølsomme oplysninger, burde der oprettes flere digitale postkasser. Der blev anbefalet at etablere en "Hovedpostkasse" m.fl. samt arbejdsgange, der sikrede videre distribuering af de indkomne borgermeddelelser.

Der er fortsat ikke oprettet en digital hovedpostkasse. Lederen af Borgerservice har oplyst, at det vurderes mere hensigtsmæssigt, at borgerne anvender de specifikke kontaktpunkter (emner), som findes i den digitale postløsning. Herved sikres, at henvendelserne sendes direkte til den relevante afdeling, hvilket reducerer behovet for, at flere medarbejdere gennemlæser borgernes indsendte oplysninger. Derved tages der hensyn til databeskyttelsesreglerne (GDPR).

Borgmesterens digitale postkasse er blevet "optimeret" i forhold til, at der nu er kommet kontaktpunkt, der gør det nemmere for borgerne at søge "borgmesteren" frem, hvis man ønsker at skrive til ham.

Borgerrådgiveren har forslag til forbedring af brugen af digital post. Se side 11-13.

Øvrige fokuspunkter – sagsbehandlingstid

Nedbringelse af sagsbehandlingstiden har været et centralt fokusområde – både for den tidligere og den nuværende Borgerrådgiver. Indsatsen har omfattet hele organisationen og haft særligt fokus på overholdelse af udmeldte sagsbehandlingsfrister samt lovbestemte frister.

Centercheferne understreger, at de gør, hvad de kan for at reducere ventetiden, og der er iværksat forskellige tiltag for at give borgerne en oplevelse af hurtigere behandling, herunder:

- Sikring af bemanning i telefontiden
- Hurtig tilbagemelding på henvendelser, herunder indtalte beskeder på telefonsvarer
- Undgå at bruge telefontiden på at ringe tilbage på indtalte beskeder, da det blokerer for nye opkald
- Optimering af antallet af "køer" i telefonsystemet
- Prioritering² af sager gennem kategorisering (fx hastesager, standard, komplekse)
- Kortlægning af nuværende arbejdsgange og identifikation af flaskehalse
- Træning i effektiv sagsbehandling og brug af digitale værktøjer
- Specialisering af medarbejdere i komplekse sagstyper (viden om løsningen af en opgave mindsker tidsforbruget)



² Prioritering er kun relevant inden for visse områder.

Henvendelser i 2025

I 2025 har Borgerrådgiveren modtaget i alt **381** henvendelser. Borgerrådgiverstillingen er estimeret til ca. 300 årlige henvendelser.

Der er tale om en stigning³ på ca. 18 % sammenlignet med året før, hvor der var 296 henvendelser i årets sidste 11 måneder. Det samlede antal henvendelser (i 2025) kommer fra ca. 350 individuelle borgere, hvilket vil sige, at ca. 8 % af borgerne har haft mere end én henvendelse⁴.

25% har rettet henvendelse på vegne af en anden person. Disse henvendelser drejer sig hovedsageligt om nære pårørende som ægtefæller, forældre eller børn (over 18 år). Man kan sige, at borgerrådgivningen dermed også er tilgængelig for borgere, som kan have udfordringer med at tage det første skridt til kontakt. Henvendelser på vegne af andre tæller også "bekymringskrivelser", hvor voksne borgere henvender sig om andre voksne (ældre) borgere, som de er bekymret for. Det skal bemærkes, at Borgerrådgiveren har behandlet ca. 38% af henvendelserne (alene) uden at involvere andre i kommunen. Der er hovedsagelig tale om vejledning samt en drøftelse med borgeren om de valg, som borgeren har i forhold til den konkrete problemstilling. Derudover er der ydet hjælp til partshøringssvar og klageskrivelser.

Borgerrådgiveren har i årets løb også ydet vejledning og bistand til kommunalt ansatte, der i deres virke har været i tvivl om, hvordan de bedst muligt kunne hjælpe en borger videre.

	Forrige årsberetning Antal henvendelser 2024 11 mdr. = 296 henvendelser	Denne årsberetning Antal henvendelser 2025 = 381 henvendelser
Center for Sundhed & Omsorg	44 (15%) 48	47 (12%)
Center for Arbejdsmarked	77 (26%) 84	117 (31%)
Center for Børn & Læring	7 (2%) 8	13 (3%)
Center for Trivsel & Social Indsats	76 (26%) 83	96 (25%)
Center for Borger & Branding⁵	17 (6%) 19	20 (5%)
Center for Teknik & Miljø	35 (12%) 38	40 (11%)
Center for Politik & Personale	Ingen	3 (1%)
Center for Økonomi & Ejendomme	Ingen	Ingen
Ikke kommunalt	40 (13%) 44	45 (12%)

De mørkerøde tal for 2024, er omregnet til 12 måneder og kan derfor sammenlignes med 2025.

'**Ikke kommunalt**' omhandler henvendelser, der ikke kan behandles i den kommunale forvaltning. Der kan være tale om, at borgeren i stedet skal rette henvendelse til andre offentlige myndigheder (SKAT, Udbetaling Danmark, Regionen, domstole m.v.) eller der er tale om private forhold⁶, samt ansættelsesretlige problemstillinger. Borgerrådgiveren har henvist borgerne videre til rette instans. Det er Borgerrådgiverens erfaring, at det "ikke kommunale" forventeligt udgør 10-14% af de samlede henvendelser.

³ Ved sammenligningsberegning er der taget højde for, at der kun var 11 måneder i 2024.

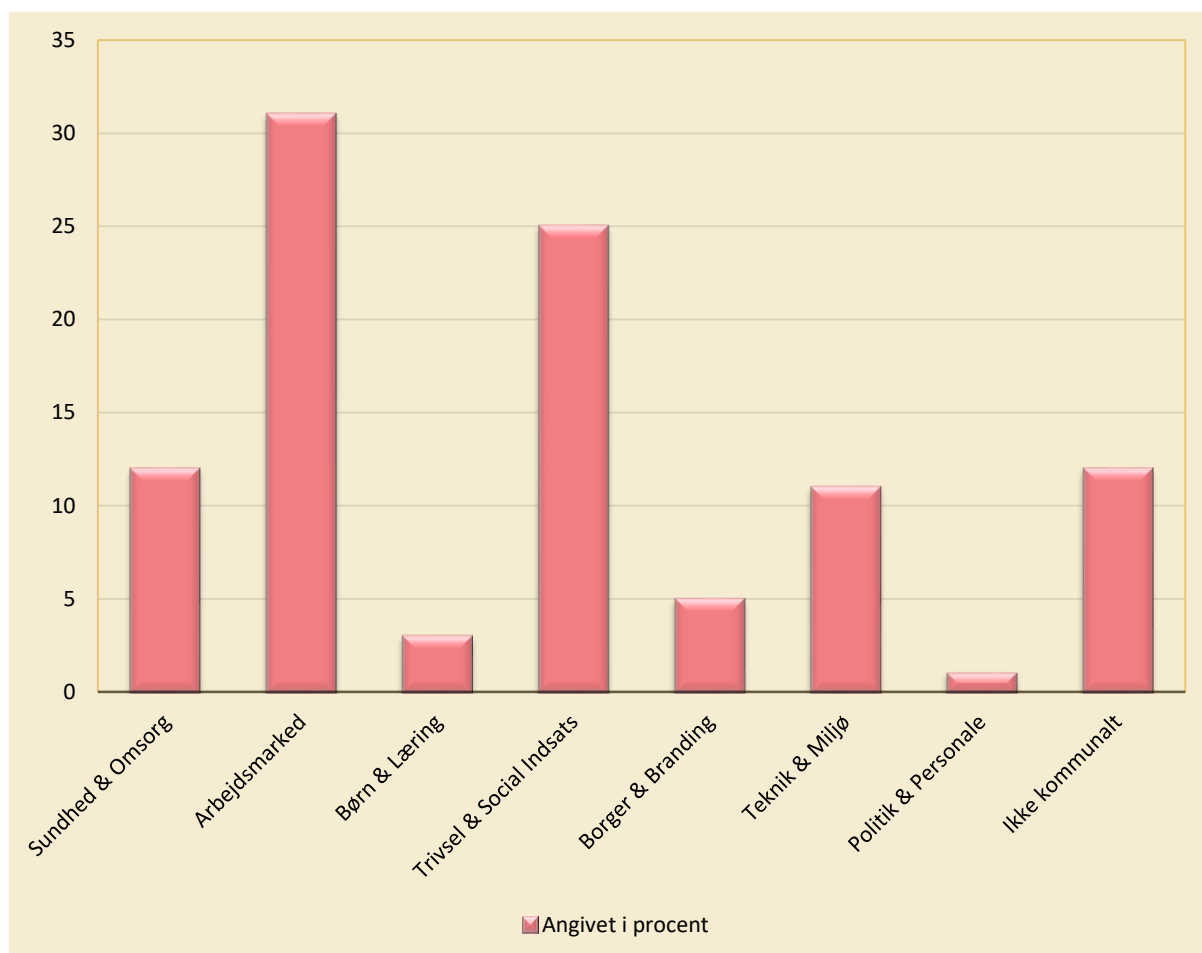
⁴ Se bilag "B", hvor det redegøres for, hvorledes der optæles henvendelser.

⁵ Henvendelser inden for Borger & Branding er alle på nær én i henhold til Borgerservice.

⁶ Private forhold er f.eks. nabostridigheder.

Hvad viser statistikken?

Diagrammet viser den procentvise fordeling af de 381 henvendelser fordelt på den borgerrelaterede centre. En procent svarer til ca. 3,8 henvendelser.



Center for Arbejdsmarked har oplevet den største stigning (40%) i henvendelser: Fra 77 (84⁷) til 117 (+33). Center for Arbejdsmarked er et stort center, der – ud over Jobcenteret – også omfatter Sprog- og Integration, Ydelsesafdelingen samt Ungeenheden. Næsten 60% af de 117 henvendelser fordeler sig på tre "grupper":

- **Førtidspensions-relateret** henvendelser (15 % af de 117 henvendelser)
- Sager henhørende i **Ungeenheden** (15 % af de 117 henvendelser)
- Spørgsmål og ansøgninger i **Ydelsesafdelingen** (28 % af de 117 henvendelser)

Det er Borgerrådgiverens erfaring, at der hvert år er en del henvendelser fra borgere, som mener sig berettiget til en førtidspension. Borgere som – ud over deres egen situation – ofte også inddrager, hvad de har læst om Jobcenteret her og i andre kommuner. Borgere giver udtryk for, at det nærmest er en selvfølge, at man ikke kan forvente andet end "modstand" og "kamp", når man

⁷ Omregnet fra 11 måneder til 12 måneder. I 2024 var der ikke borgerrådgiverfunktion i januar-måned.

mod sin vilje bliver "underlagt Jobcenteret". De oplever at blive mødt med en systematisk og administrativ tilgang, hvor fokus er på regler og procedurer frem for deres individuelle livssituation. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at der er tale om en landsdækkende problemstilling, hvor det er uklart for borgerne, hvordan pensionskriterierne skal fortolkes, og at der derved opstår "en kamp" for opnåelse af førtidspension.

15 % af de 117 henvendelser vedrører Ungeenheden, som håndterer ungesager fra det fyldte 15. år og beskæftigelsessager frem til det 25. år. Henvendelserne omhandler primært sager efter Børnets Lov og drejer sig især om:

- Anbringelsessager (spørgsmål i relation til bl.a. samvær og samværsudgifter m.v.)
- Manglende kontakt til sagsbehandler
- Lang sagsbehandlingstid

Derudover har Borgerrådgiveren modtaget en række henvendelser relateret til boligforhold. Det drejer sig om borgere, der står (akut) uden bolig og har søgt om enkeltydelse til depositum via Ydelsesafdelingen. Henvendelser relateret til Ydelsesafdelingen omhandler også borgere, der er uenige i beregningen af bl.a. kontanthjælp, flekstilskud og enkeltydelser.

Sammenligning⁸ af antal henvendelser i 2024 og 2025 inden for **Center for Teknik & Miljø** og **Center for Sundhed & Omsorg** viser, at henvendelsesmængden er den samme i de to år.

Inden for **Center for Trivsel & Social Indsats** er der tale om en stigning på ca. 16%. Borgerrådgiverens interne registrering viser, at der i første halvår var 63 henvendelser, hvorimod andet halvår var halveret til 33. Det vides ikke hvorfor.



⁸ I 2024 er der tale om registrering for 11 måneder, mens 2025 omfatter 12 måneder. Sammenligningen sker derfor ved at dividere henvendelsesantallet med henholdsvis 11 og 12 for at få et gennemsnit pr. måned.

Borgerrådgiverens refleksioner

Afsnittet "Borgerrådgiverens refleksioner" indeholder eksempler på borgerhenvendelser, som Borgerrådgiveren har modtaget i 2025. Centercheferne har haft mulighed for at kommentere på indholdet i årsberetningen, samt problemstillingerne er blevet drøftet med dem i løbet af året.



Digital Post som udgangspunkt for kommunikation

I foråret og sommeren 2024 blev det af sikkerhedsmæssige årsager besluttet at fjerne stort set alle mailadresser fra Guldborgsund Kommunes hjemmeside. Formålet var at sikre, at borgere og myndigheder fremover kommunikerer via digital post (f.eks. e-Boks).

På kommunens intranet – som kun er tilgængeligt for medarbejdere – fremgår følgende interne retningslinjer:

- ❖ Almindelig mail må anvendes til nyhedsbreve, bestilling af forplejning, kommunikation med pressen og lignende, så længe indholdet ikke indeholder personoplysninger, fortrolige oplysninger, afgørelser eller kontrakter.
- ❖ Usikker mail må kun bruges til at opfordre borgere eller virksomheder til at benytte en anden, sikker kommunikationskanal.

Disse retningslinjer er forankret i en procedure⁹ godkendt af direktionen, hvor det blandt andet fremgår:

"Som ansat i Guldborgsund Kommune skal du sikre, at al digital kommunikation foregår på en lovlig og betryggende måde, der tager hensyn til borgerens og virksomhedens retssikkerhed. Derfor bruger vi som udgangspunkt altid Digital Post."

Borgerrådgiveren har observeret flere tilfælde, hvor retningslinjerne ikke har været fulgt:

Afgørelse sendt via usikker mail

- ❖ En lang faglig afgørelse fra Teknik & Miljø – indeholdende vurderinger, skøn, begrundelser, lovgrundlag og klagevejledning – blev sendt til borgerens almindelige mailadresse i stedet for anvendelse af den digitale løsning, og det var ej heller formateret i en officiel brevskabelon med kommunens logo. Det underminerer både sikkerheden og professionalismen.

Aktindsigt sendt til personlig mail

- ❖ En partsrepræsentant sendte, på vegne af en borger, en *anmodning om aktindsigt (til socialområdet) til sagsbehandlers personlige e-mail. Da sagsbehandleren var fraværende i ca. 4 uger, blev anmodningen ikke behandlet rettidigt.* Det betød, at borgerens ret til aktindsigt inden for 7 hverdage ikke kunne imødekommes, da ingen andre i afdelingen var bekendt med henvendelsen. Partsrepræsentanten havde svært ved at forstå, at forsendelser mellem e-mails skulle være et problem, da de plejede at kommunikere via e-mail.

⁹ <https://intranet.guldborgsund.dk/api/documents/57742/data?inline=true>

Oplysninger bedt sendt til mailadresse

- ❖ I Ydelseskantoret under Center for Arbejdsmarked blev borgere i et meddelelsesbrev bedt om at indsende oplysninger til en mailadresse. I stedet burde der have været henvist til et kontaktpunkt til brug for digital postforsendelse.

Det skal bemærkes, at det i den digitale retningslinje er præciseret, at der er en række områder i kommunen, som er undtaget for kravet om altid at benytte digital postforsendelse. F.eks. på kultur- og fritidsområdet i forhold til kommunikation med foreninger m.v.

Udfordringer for Borgerne

Borgerrådgiveren oplever, at mange borgere har svært ved at forstå, hvorfor de ikke kan få udleveret en konkret medarbejders mailadresse. I løbet af året har Borgerrådgiveren gentagne gange hjulpet borgere med at finde det rette kontaktpunkt i digital post. Det er dog blevet tydeligt, at der ofte mangler kontaktpunkter – eller at de er svære at finde. Borgerrådgiveren har derfor videregivet forslag til forbedringer til de relevante afdelinger og centre.

Vejledning om digital postforsendelse

Ved indsendelse af oplysninger fra borger til myndighed er det vigtigt, at vejledningen er tydelig og præcis. Det er ikke tilstrækkeligt blot at henvise til, at oplysninger kan sendes via borger.dk, da mange borgere har svært ved at forstå, hvad dette indebærer. Det, der reelt menes, er, at oplysninger skal sendes fra borgerens digitale postkasse – eksempelvis via borger.dk eller e-Boks. For at sikre korrekt modtagelse bør det digitale brev tydeligt angive navnet på den relevante modtager eller det specifikke kontaktpunkt, f.eks. "Center for Arbejdsmarked". Dette øger succesens for, at henvendelsen når frem til rette modtager.

Der er hjælp at hente for medarbejderne på Intranettet: <https://intranet.guldborgsund.dk/documents/2886> (Guiden er også indsat under bilag i denne årsberetning).

Aktindsigt – brugen af kontaktpunkter

Aktindsigt – på foranledig af henvendelser til blandt andre Borgerrådgiveren, er der nu blevet arbejdet intenst med hjemmesiden for at få gjort det nemmere for borgerne, hvordan de kan sende deres anmodninger om aktindsigt. På hjemmesiden¹⁰ kan borgerne få oplyst direkte "kontaktpunkter", som de kan skrive til fra deres digitale postkasse, når de vil anmode om aktindsigt¹¹.

¹⁰ [Aktindsigt | Guldborgsund Kommune](#)

¹¹ [Søg | Guldborgsund Kommune](#)

Juridisk og administrativt ansvar

Når en borger indsender oplysninger digitalt – eksempelvis en klage – kan myndigheden ikke afvise modtagelsen; ved at sige, at det ikke er modtaget. Digital kommunikation anses som modtaget, når den er afleveret i myndighedens digitale postkasse. Det samme gælder, når myndigheden sender digitalt til borgeren.

Et konkret eksempel illustrerer vigtigheden af korrekt angivelse: En klage sendt til Center for Teknik & Miljø kunne ikke findes, og myndigheden meddelte borgere, at klagen ikke var modtaget. Borgeren kunne over for Borgerrådgiveren dokumentere, at klagen var sendt via digital postforsendelse. Efterfølgende blev klagen fundet.

Borgerrådgiveren foreslår, at der bliver sat fokus på internt blandt ledere og medarbejdere at minimere brugen af e-mail mellem borger og myndighed. Mere viden til medarbejderen i korrekt brug af digital postforsendelse.





Helhedspleje og serviceniveau

Et centralt element i den nye Ældrelov er indførelsen af *helhedspleje*, som skal sikre sammenhængende og tværfaglige forløb med fokus på den enkeltes livssituation, kontinuitet og medindflydelse. Med ikrafttrædelsen af den nye Ældrelov den 1. juli 2025 er kravet om årlige kvalitetsstandarder bortfaldet. Tidligere fungerede disse standarder som en vejledende beskrivelse af det politisk fastsatte serviceniveau over for borgere, og dertil kom en individuel vurdering af den enkelte borgers behov. I stedet har Byrådet nu godkendt en ny serviceinformation med titlen "*Helhedspleje til borgere i eget hjem*"¹², som afspejler lovens principper.

Center for Sundhed & Omsorg har arbejdet intensivt med implementeringen af den nye lov. Fremover visiteres borgerne til en samlet *hjælpepakke*, som indeholder den støtte, borgeren er berettiget til. Borgeren har medindflydelse på, hvornår og hvordan dele af pakken anvendes.

Borgerhenvendelser og klagepunkter

I årets første halvår, dvs. inden den nye Ældreloves ikrafttræden, modtog Borgerrådgiveren 17 henvendelser fra borgere, der udtrykker utilfredshed med det nuværende serviceniveau. De typiske klagepunkter omfattede:

- Manglende optørring af vand efter bad / ingen vask på ryggen
- Rengøring hver 3. uge i stedet for hver 2. uge
- Krav om brug af robotstøvsuger, som borgeren selv skal anskaffe

Sundhed & Omsorg forklarer, at de tilfælde, hvor borgere har oplevet ikke at kunne få hjælp til at tørre vand op efter bad, skyldes en faglig vurdering af, at der ikke har været nogen faldrisiko forbundet med at lade vandet lufttørre. Både under den tidligere og den nuværende lovgivning foretages der altid en konkret og individuel vurdering af borgerens behov for hjælp.

¹² <https://www.guldborgsund.dk/borger/pensionist-og-aeldre/aeldrereform-2025#servicebeskrivelser-under-aeldreloven-96> og <https://www.guldborgsund.dk/media/2mrfqp4i/serviceinformation-helhedspleje-fritvalgsomraade-210525.pdf>

Det viste sig, at der var tale om en misforståelse, da flere borgere fik oplyst, at de ikke kunne blive vasket på ryggen.

Ændringen af rengøringsintervallet - hver anden uge til hver tredje uge - her er der foretaget individuelle vurderinger, og borgere, som ofte spiller eller på anden vis har svært ved at holde rengøringsstandarder, da sættes der ind med "ad-hoc-rengøring"¹³.

Uddrag fra tidligere kvalitetsstandarder viser, at der ikke tilbydes hjælp til støvsugning eller gulvvask, hvis borgeren vurderes at kunne klare opgaven ved hjælp af:

- mindre belastende arbejdsstillinger
- opdeling af opgaven over tid eller
- brug af hjælpemidler som robotstøvsuger eller fladmoppe med sprayfunktion

Selvom antallet af henvendelser (17) er højt i Borgerrådgiverens regi, kan Borgerrådgiveren ikke kommentere på det politisk vedtaget serviceniveau, jf. vedtægterne for funktionen. Men borgerne har mulighed for at indgive klager til Ankestyrelsen, hvoraf flere af dem forsat afventer svar.

I sidste halvår af 2025 har Borgerrådgiveren ikke modtaget nogen henvendelser i henhold til ovenstående beskrevne problemstillinger. Det kan være et tilfælde eller det kan være effekten af helhedsplejen i den nye Ældrelov. Det må tiden vise.

Nyt ældretilsyn og Ældrelinje

Styrelsen for Patientsikkerhed har ikke længere ansvar for ældretilsynet. Opgaven er overgået til et nyt tværkommunalt tilsyn, som varetages af Hjørring, Gentofte og Silkeborg kommuner og dækker hele landet. Der er samtidig oprettet en ny *Ældrelinje* (tlf. 7020 2018), hvor borgere, pårørende, medarbejdere og ledere anonymt kan henvende sig med bekymringer om pleje og omsorg. Ældrelinjen skal gøre det lettere at reagere på mistanke om svigt eller manglende kvalitet.



¹³ "Ad hoc" er et latinsk udtryk, der betyder "til dette formål" eller "for dette specifikke tilfælde".

Hvornår kan man forvente et svar?

Borgerrådgiveren oplever, at det kan være uklart for borgere, hvornår de kan forvente svar på klager rettet mod Center for Teknik & Miljø. Der er ikke tale om klager over konkrete afgørelser, men om henvendelser hvor borgere udtrykker utilfredshed med, at kommunen f.eks. ikke fører tilsyn eller reagerer på miljømæssige u hensigtsmæssigheder.



Center for Teknik & Miljø oplyser, at der ikke er fastsat tidsfrister for behandling af denne type klager, og det fremgår heller ikke af kommunens hjemmeside. Det er sandsynligt, at sådanne klager ikke er omfattet af reglerne om fastsættelse af sagsbehandlingsfrister. Alligevel giver borgere udtryk for, at det opleves som et brud på deres retssikkerhed, når der går måneder uden at de hører noget. De spørger: Kan det virkelig være rigtigt, at man som borger ikke får nogen form for tilbagemelding?

Ombudsmanden har udtalt følgende om sager, der ikke er afgørelsessager:

"I sager, der ikke er afgørelsessager, følger det af god forvaltningsskik, at myndigheden i almindelighed bør bekræfte modtagelsen af henvendelser, hvis det ikke er muligt at svare inden for rimelig tid. I den forbindelse bør myndigheden så vidt muligt give oplysninger om, hvornår henvendelsen vil kunne ventes besvaret. Desuden bør rykkerskrivelser – når disse er rimeligt begrundet – besvares."¹⁴

Borgerrådgiveren vil foreslå, at borgeren får tilsendt en kvittering på, at deres henvendelse er modtaget. Såfremt borgerne ikke kan forvente et svar inden for f.eks. 4 uger, da bør det kvitteringsmeddelelsen fremgår, hvornår de kan forvente et svar.

"Jeg kan ikke få kontakt til min sagsbehandler"

Borgerrådgiveren modtager ofte henvendelser om manglende kontakt til sagsbehandler, særligt inden for børn-, unge-, voksen- og beskæftigelsesområdet. Flere borgere oplever, at det er vanskeligt at få svar, selv efter gentagne forsøg via telefonbeskeder og henvendelser.

Uklarhed om indgående aftale-tidspunkter og manglende kontakt kan medføre forlænget sagsbehandling, øge misforståelser og bevirke svækket tillid.

Borgerrådgiveren anbefaler:

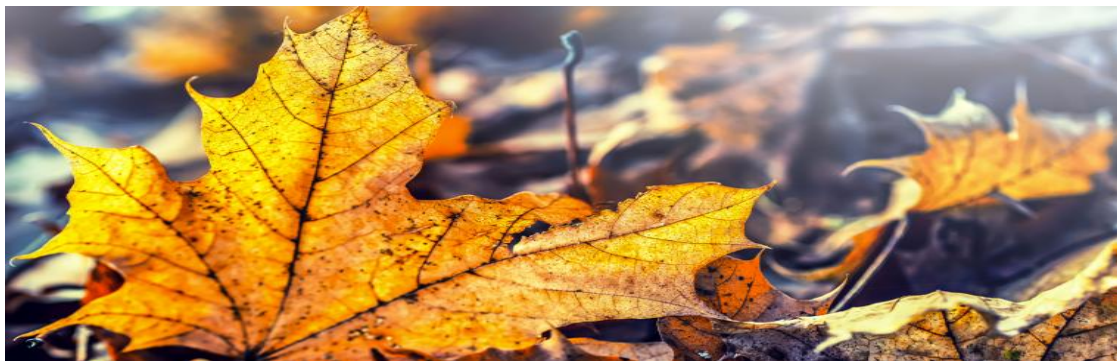
At borgere via hjemmesiden kan se telefontider for afdelinger.

At ledere sikrer, at medarbejdere overholder telefontider, aftaler og besvarer beskeder inden for fastlagte tidsfrister.

Ønske om sagsbehandlerskifte

Skift af sagsbehandler er ikke en rettighed, men en mulighed, som afgøres af nærmeste leder. Ofte gives afslag, da et skifte typisk forlænger sagsbehandlingen. Det bør overvejes om borgerne kunne tilbydes dialog med en leder om årsagen til ønsket og få en forklaring, hvis skift ikke er muligt.

¹⁴ <https://www.ombudsmanden.dk/find-viden/myndighedsguiden/generel-forvaltningsret/11-sagsbehandlingstid#heading19>



Skøn under regel

En myndighed må ikke sætte skøn under regel, det vil sige opstille faste regler for udøvelse af skønnet, da det vil være i strid med det grundlæggende princip om, at afgørelser altid skal træffes efter en konkret individuel vurdering.

I forbindelse med det netop afholdte Kommunal- og Regionsvalg, da har der været opsat valgplakater. Reglerne for opsætning af valgplakater findes i Vejlovens § 84¹⁵. Her fremgår det, lidt kringlet formuleret, at der ikke må opsættes plakater i rundkørsler, hvor indfaldsvejene har en hastighed på 60 km/t eller derover. For indfaldsveje til rundkørsler med tilladt hastighed på 50 km/t må der godt opsættes valgplakater. Kommunens vejmyndighed har dog mulighed for konkret at vurdere trafiksikkerheden på kommunens veje og kan dermed forbyde opsætning af valgplakater, hvor der vurderes at være risiko for trafiksikkerheden.

Valgplakater må opsættes 4 lørdage før valget. I 2025 var det fra den 25. oktober. En lille uge senere, den 31. oktober besluttede kommunens vejmyndighed at forbyde opsætning af valgplakater i alle kommunens rundkørsler¹⁶.

Valgplakater i rundkørsler

Guldborgsund Kommune, vurderer at valgplakater opsat i rundkørsler udgør en trafiksikkerhedsrisiko og er derfor ikke tilladt. Så derfor, er punktet herom i Vejdirektoratets vejledninger, ikke gældende.

Der er tale om et generelt forbud, hvilket betyder, at hver enkelt rundkørsel ikke er blevet vurderet konkret. Derved bliver der tale om at sætte *skøn under regel*, hvilket ikke er tilladt, da det i praksis svarer til, at kommunen har "ændret" Vejlovens § 84.

Centerchefen for Teknik og Miljø foreslår, at der inden det næste valg laves en vurdering af alle rundkørslerne for at se, om der er nogle rundkørsler, hvor det ikke vurderes at forhindre hensigtsmæssige oversigtsforhold eller i øvrigt udgør en fare for trafiksikkerheden. Rundkørslerne i kommunen blev ikke vurderet konkret og enkeltvis, og derved kan der være tvivl om, hvorvidt der er tale om at sætte skøn under regel. Denne tvivl mener ledelsen i Teknik & Miljø skal undgås i forbindelse med det kommende folketingsvalg.

Borgerrådgiveren opfordrer til, at der kommer opmærksomhed på ikke at sætte skøn under regel.

¹⁵ <https://danskelove.dk/vejloven/8>

¹⁶ Teksten i røde boks er fra kommunens hjemmeside.

Nye fokusområder for 2026

Anbefalingerne i denne årsberetning er realistiske tiltag, som Borgerrådgiveren vurderer kan indføres uden at øge centrenes driftsomkostninger. Disse mindre tiltag kan dog have stor betydning for borgerens oplevelse af, om sagsbehandlingen har været "retfærdig".

Anbefalinger for 2026

Tydelig vejledning om Digital Post (indgående post)

Borgerrådgiveren vil foreslå, at der sættes fokus på at gøre medarbejderne opmærksomme på at bruge – de allerede udarbejdede – vejledninger aktivt i forhold til at guide borgerne i at indsende dokumenter og oplysninger digitalt. Samtidig anbefales det, at kontaktpunkterne i Digital Post løbende opdateres og samles i en let tilgængelig oversigt.

Intern fokus på digital sikkerhed (udgående post)

Borgerrådgiveren foreslår, at der tilbydes korte mini-kurser (i korrekt brug af udsendelse af post via den digitale løsning), eventuelt som virtuelle sessioner. Kurserne bør have fokus på det juridiske ansvar og de mulige konsekvenser ved fejl, så medarbejderne bliver godt rustet til at overholde de gældende retningslinjer¹⁷.

Kvittering og forventet svartid

Forslag om indførelse af en praksis, hvor alle henvendelser på udpegede områder (f.eks. Center for Teknik & Miljø) også dem, der ikke er afgørelsessager – får en kvittering med oplysning om forventet behandlingstid. Dette er i tråd med Ombudsmandens anbefalinger om god forvaltningskik og vil bidrage til en tydeligere forventningsafstemning i sagsprocessen.

Oversigt over telefontider

Forslag om etablering af en samlet og opdateret oversigt over telefontider for alle afdelinger. Oversigten bør være tilgængelig både internt og for borgere via kommunens hjemmeside. Det bør samtidigt overvejes om, der kan etableres en mere ensartet struktur for telefontider, så borgerne nemmere kan planlægge kontakt, samt det vil gøre det lettere for medarbejdere at viderestille opkaldene til andre afdelinger og centre.

Øvrige fokuspunkter

Borgerrådgiveren vil i det kommende år have et særligt fokus på snitflader og samarbejde på tværs af centre – herunder tværfagligt samarbejde.

¹⁷ Der har tidligere været iværksat af en intern informationskampagne, for medarbejdere, omhandlende korrekt brug af digital post. Men den har ikke slået igennem alle steder.

Afsluttende ord

Afslutningsvis vil jeg gerne endnu en gang understrege, at årsberetningen udelukkende bygger på de borgerhenvendelser, jeg har modtaget i 2025. Der er ikke foretaget en systematisk gennemgang af kommunens fagområder, og beretningen afspejler derfor ikke et repræsentativt billede af den samlede sagsbehandling. Mine observationer og anbefalinger skal ses i dette lys.

Jeg oplever en stor vilje i organisationen til at tage hånd om de udfordringer og mangler, jeg har påpeget løbende. Det understreger borgerrådgiverfunktionens relevans og værdi – til gavn for borgere, pårørende, medarbejdere, ledere, direktion og Byråd.

Else Friis-Hansen
Borgerrådgiver

Februar 2026

Årsberetning er godkendt af Byrådet den 19. marts 2026.



Bilag

Bilag A: Borgerrådgiverfunktionen

Guldborgsund Kommune har siden den 1. oktober 2021 haft en borgerrådgiverfunktion i henhold til Styrelseslovens § 65e. Borgerrådgiveren er ansat direkte under Byrådet, og er i sit virke neutral og fungerer uafhængigt af kommunens øvrige organisation. Borgerrådgiveren kan ikke indgå som bisidder eller partsrepræsentant for borgerne. Henvendelserne skal almindeligvis indgives senest 1 år efter, at hændelsen har fundet sted.

”Formålet med Borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Guldborgsund Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.”¹⁸

”Borgerrådgiverens faste opgaver er at bistå borgere, der er utilfredse med Guldborgsund Kommunes handlinger og undladelser ved at behandle henvendelser fra borgerne om Guldborgsund Kommunes vejledning i klagesystemet i sager, der vedrører Guldborgsund Kommune yde hjælp til forståelse af afgørelser m.v. fra Guldborgsund Kommune, og tilbyde mægling i sager, hvor dette antages at kunne løse konflikter mellem kommunen og borgeren.”¹⁹

”Borgerrådgiveren afgiver en årlig beretning til Guldborgsund Byråd. I beretningen redegør Borgerrådgiveren for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold inden for Borgerrådgiverens kompetence som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling, borgerbetjening m.v. Borgerrådgiveren kan, i den forbindelse, komme med forslag og anbefalinger til Byrådet og forvaltningen. Beretningen offentliggøres.”²⁰

Borgerrådgiveren er ikke en del af kommunens administration og kan ifølge vedtægterne²¹ komme med de ændringsforslag i organisationen, som Borgerrådgiveren finder belæg for.

Flere informationer om borgerrådgiverfunktionen kan findes på kommunens hjemmeside.

Kontakt:

Borgerrådgiveren har kontor på rådhuset, Parkvej 37, 4800 Nykøbing. Ved behov kan møder også afholdes andre steder i kommunen eller i særlige tilfælde i borgerens hjem. Borgerrådgiveren kan kontaktes telefonisk på 2518 0340 i kommunens åbningstid, og det er også muligt at skrive til Borgerrådgiveren via digital post.

¹⁸ §3 i vedtægt for Borgerrådgiveren.

¹⁹ §11 vedtægt for Borgerrådgiveren.

²⁰ §7 vedtægt for Borgerrådgiveren.

²¹ [Vedtægt for borgerrådgiveren | Guldborgsund Kommune](#), §§24-25.

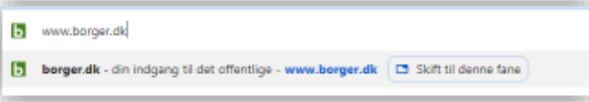


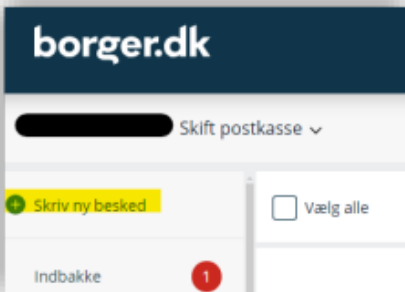
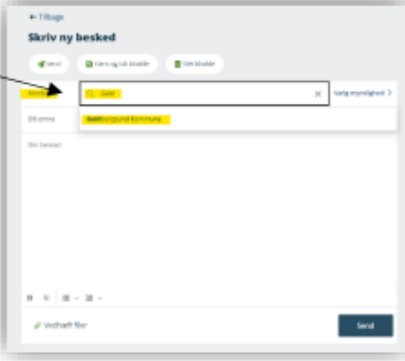
Bilag B: Begrebet "henvendelse"

Forespørgsler fra borgerne til Borgerrådgiveren defineres som "henvendelser" uanset omfang og alvorlighed. Borgerrådgiveren undlader bevidst at bruge betegnelsen "klager", idet funktionen ikke er en ankeinstans.


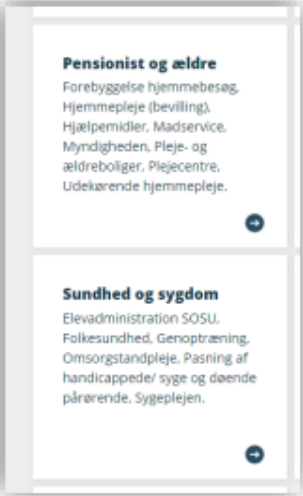
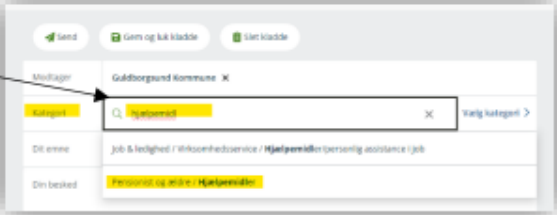
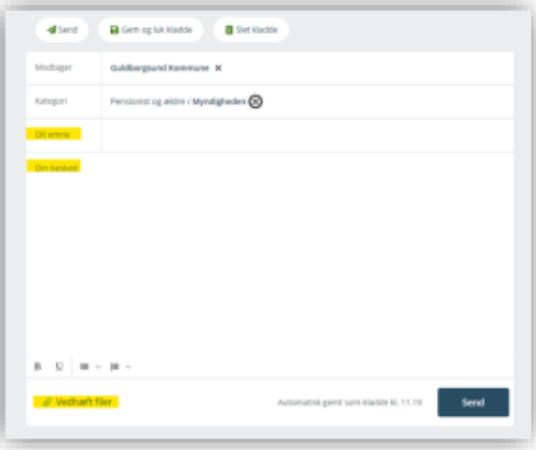
Borgerrådgiveren registrerer henvendelserne på følgende måde: Én henvendelse omhandler ét emne, f.eks. hjælp til personlig pleje (hjemmehjælp). Hvis samme borger også har spørgsmål om ansøgning om hjælpemidler, registreres det som en anden henvendelse. En borger kan have flere henvendelser inden for samme center. For eksempel, hvis en borger både søger hjælp til kontanthjælp og enkeltydelse, tæller det som to henvendelser, selvom begge registreres i Center for Arbejdsmarked. Hvis en borger henvender sig flere gange om samme emne, f.eks. ønsket om at få hjemgivet et anbragt barn, tæller det kun som én henvendelse i statistikken

Ved årsskiftet sættes antallet af henvendelser til nul, men hvis en borger har henvendt sig i 2025 vedrørende en problemstilling, og denne borger også i 2026 retter henvendelse vedrørende samme emne, tæller det som to henvendelser – en i hver årsberetning.

Bilag C: Vejledning fra medarbejdere til borgerne vedr. digital postforsendelse²²:

VEJLEDNING I AT SENDE DIGITAL POST FRA BORGER.DK		
<p>Vejled borger i at gå ind på www.borger.dk</p>		
	<p>Tryk på "Digital post"</p>	
<p>Log ind</p>	<p>Log ind med MitID</p>	
<p>Skriv ny besked</p>	<p>Tryk på "Skriv ny besked"</p>	
<p>Vælg Modtager</p>	<p>Ved feltet "Modtager": skriv "Guldborgsund Kommune"</p>	

²² <https://intranet.guldborgsund.dk/api/documents/53545/data?inline=true> (fra kommunens intranet).

<p>Vælg Kategori</p>	<p>Tryk på Vælg Kategori</p> <p>Her kan man finde de relevante kategorier under enten <i>Pensionist og ældre</i> eller <i>Sundhed og sygdom</i></p> <p>Eller søg efter kategori</p>	  
<p>Skriv besked</p>	<p>Her skal man skrive et emne/overskrift og selve beskeden.</p> <p>Beskeden er sikker og må derfor indeholde personfølsomme oplysninger.</p> <p>Nederst kan man vedhæfte filer, hvis man har behov for dette.</p>	

Send besked

Når beskeden er klar til afsendelse tryk på **Send**

