



GULDBORGSUND

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING 2024



Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse.....	2
Forord	3
Indledning	4
Opmærksomhedspunkterne fra 2023.....	5
Øvrige fokuspunkter fra tidligere borgerrådgiver	6
Henvendelser i 2024	8
Statistik over henvendelser	9
Borgerrådgiverens refleksioner	10
a) Førtidspension på det foreliggende grundlag	10
b) Forvaltningsretlige kurser	11
c) Lang sagsbehandlingstid	11
d) Nyt navn til team	12
e) behov for flere digitale postkasser?	12
f) Kanalstrategi	13
Nyt selvbetjent telefonsystem	14
Servicelov §117a	15
Misforståelser	18
Lidt om forvaltningsret	20
Aktindsigt.....	20
Agterskrivelser.....	20
Nye fokusområder for 2025.....	22
Anbefalinger for 2025	22
Øvrige fokuspunkter	22
Afsluttende ord.....	23
Bilag A: Borgerrådgiverfunktionen.....	25
Bilag B: Begrebet "henvendelse".....	26

Forord

Denne årsberetning dækker perioden 01-02-2024 til 31-12-2024.

Årsberetningen afspejler de henvendelser, jeg har modtaget fra borgerne i løbet af året. Jeg er enig med min forgænger i, at der foregår meget god og lovmedholdelig sagsbehandling, og nødvendige ændringer bliver hurtigt rettet til, når der bliver gjort opmærksom på dem.

Som et gammelt ordsprog siger: "Hvor der handles, der spildes", og i min oversættelse betyder det: "Hvor der sagsbehandles, vil fejl indimellem ske". Fejl kan ikke undgås i en travl hverdag med mange opgaver; det kan ske for alle, og jeg er ingen undtagelse. Det væsentlige er at være opmærksom på fejlene og lære af 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 min afrapportering til Byrådet og direktionen. Det er dog forhåbningen, at beretningen ligeledes vil blive læst af medarbejdere, chefer og interesserede borgere.

Tak for året 2024. Jeg er som ny Borgerrådgiver blevet taget godt imod fra alle sider; 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 2025

Else Friis-Hansen

Else Friis-Hansen
Borgerrådgiver

Indledning

Denne årsberetning er Borgerrådgiverens afrapportering til Byrådet, og den adskiller sig på nogle punkter fra tidligere årsberetninger. Håbet er at gøre årsberetningen overskuelig og letlæselig.

Årsberetningen er struktureret således, at der først følger op på årsberetningen for 2023 (dækkende 9 måneder), hvor tidligere Borgerrådgiver Thea Hass fastsatte fire opmærksomhedspunkter. Herefter følger en redegørelse for borgerhenvendelserne i 2024 (11 måneder), med statistiksøjler, der viser, hvordan henvendelserne fordeler sig i organisationen.

Afsnittet "Borgerrådgiverens refleksioner" omhandler, hvordan Borgerrådgiveren 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 borgerrådgiverfunktionen i kommunen og en definition af, hvordan henvendelserne optælles.



Opmærksomhedspunkterne fra 2023

Borgerrådgiver, Thea Hass, har i årsberetningen for 2023, haft fire opmærksomhedspunkter, som nuværende Borgerrådgiver har fulgt op på (i samtaler med centercheferne):

- ▽ Blandet borgersammensætning på MDO-pladser
- ▽ Procedure ved aflyste visitationsbesøg
- ▽ Kanalstrategi
- ▽ Borgerbreve



Blandet borgersammensætning på MDO-pladser (Center for Sundhed & Omsorg)

MDO-pladser er en forkortelse for midlertidigt-døgn-ophold, og er aflastningspladser på plejecentre for borgere, som er for syge til at være derhjemme. De fleste borgere på MDO-pladser kommer direkte fra en sygehusindlæggelse.

Centerchefen udtaler, at det forsat er et problem, at der er en meget blandet borgersammensætning på MDO-pladserne, men der arbejdes på at skabe balance og tryghed for alle. Borgerrådgiveren har (i 2024) ingen henvendelser haft i forhold til dette tidligere opmærksomhedspunkt.

Procedure ved aflyste visitationsbesøg (Center for Sundhed & Omsorg)

Emnet "Procedure ved aflyste visitationsbesøg" er en gammel problemstilling, som er løst og som ikke længere er aktuel. Borgerrådgiveren har (i 2024) ingen henvendelser haft, der relaterer til aflyste visitationsbesøg.

Kanalstrategi

Ordet "kanalstrategi" dækker over, hvorledes der arbejdes på at bedre kontakt og dialog mellem borgerne og kommunens forvaltninger. Der kommunikeres på mange kanaler: mails, breve via digitalpost, sms, hjemmesider, informationspjecer, telefon, kvalitetsstandarder m.v. Ikke alle nævnte kanaler er lige anvendelige i forhold til personfølsomme oplysninger, og ikke alle kanaler er lige anvendelige for alle borgergrupper. Det væsentligste er, at kommunen og borgerne kan komme i dialog enten telefonisk eller skriftligt.

Læs mere om "Kanalstrategi" på side 13 i denne årsberetning, hvor det er det nye selvbetjente telefonsystem, som Borgerrådgiveren har haft fokus på.

Borgerbreve

Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at stort set alle (borgerrettede-) centre løbende arbejder på at forbedre kommunikationen både den skriftlige og mundtlige i forhold til, at det skal være lettere for borgerne at forstå de breve og afgørelser, som de modtager.

Enkelte centre, heriblandt Center for Teknik & Miljø, er gået meget systematisk til værks, og har gennemgået standardbrevene for at få gjort dem mere læsevenlige /hverdagssprog. Center for Teknik & Miljø oplyser, at de ikke er blevet helt færdige, men vil genoptage deres proces snarest mulig. I Center for Sundhed & Omsorg, arbejdes der intenst på alle "spor"; brevskeletter, hjemmeside, telefoner. Alt med det formål at gøre det mere forståeligt for borgeren. Ligeledes i Center for Trivsel & Social Indsats, hvor centeret har arbejdet med forbedring af oplysninger på kommunens hjemmeside, og i dokumenthåndtering/ journaliseringssystem Nexus, arbejdet med at ændre i brevskeletter og standardtekster. Målet er sproget skal være mere "lige til" og lettere at forstå for (alle) borgerne.

Øvrige fokuspunkter fra tidligere borgerrådgiver

Komplekse sager med behov for helhedsvurdering

Borgerrådgiver Thea Hass har i tidligere årsberetninger beskrevet, at der var et behov for koordinering af de mest komplekse handicapsager – sager, hvor der er flere centre og eller afdelinger inde over. Således blev der i september 2023 oprettet en handicapkoordinatorfunktion, som henhører under Center for Trivsel & Social Indsats. I første halvår af 2024 vurderede Borgerrådgiveren, at handicapkoordinatorfunktionen medførte, at der kom færre henvendelser til Borgerrådgiveren, og ved årets afslutning viser de endelige tal, at den fornemmelse holdt stik. I 2023 havde Borgerrådgiveren ca. 9 henvendelser pr. måned, som omhandlede sager og forhold i Center for Trivsel & Social Indsats. I 2024 er det sammenlignelige tal: 7 pr. måned.

Flere borgere søger vejledning og sparring fra Borgerrådgiveren og handicapkoordinatoren samtidig. Dette sker ofte, fordi handicapkoordinatoren ikke må hjælpe med ansøgninger, partshørings-svar og klager.

Lang sagsbehandlingstid

Thea Hass har haft fokus på "lang sagsbehandlingstid", og dette punkt har nuværende Borgerrådgiver også fulgt op på og vil gøre det løbende. Læs mere om "lang sagsbehandlingstid" i denne årsberetning under afsnittet "Borgerrådgiverens refleksioner" på side 10.

Samspil på tværs af centre

Borgerrådgiveren har i forbindelse med de halvårlige drøftelser med hver enkelt centerchef talt med dem om, hvorledes der samarbejdes på tværs af kommunens centre? Der er bred enighed om, at det er blevet væsentlig lettere og bedre, og der er en bevidsthed om at samarbejde og understøtte hinanden. Her uddrag fra dialogen med 3 af centrene:

Center for Sundhed & Omsorg:

"Samspil på tværs af andre centre går godt, og i forhold til Center for Trivsel & Social Indsats, er de to centre begyndt at mødes på tværs i leder – og medarbejdergrupper, idet de har mange og tætte snitflader."

Center for Økonomi:

"Der opleves et godt samspil på tværs af centre, selvom økonomien spiller en stor rolle i alle centre, og der kan være modstridende interesser og hensyn".

Center for Arbejdsmarked:

"Der er et godt samspil på tværs af kommunens centre og en oplevelse af, at der "løftes i flok". Et eksempel på dette er, at medarbejderne i Arbejdsmarked har fået mulighed for at få viden om den nye "Barnets Lov" ved at deltage i undervisning sammen med medarbejderne fra Børn & Familie."



Henvendelser i 2024

I 2024 har Borgerrådgiveren modtaget i alt 346 henvendelser. I maj måned var Borgerrådgiveren tilknyttet IVR¹-løsningen (selvbetjent telefonsystem) og modtog **169² opkald**. Borgerrådgiveren besvarede 92 af disse opkald. Af disse blev cirka 50 opkald kategoriseret som "fejlopkald", idet borgerne ikke (oprindeligt) ønskede at tale med Borgerrådgiveren. Derfor fratrækkes 50 henvendelser fra det samlede antal, da de ikke anses for at være repræsentative for henvendelsesantallet.

Det samlede antal henvendelser i denne årsberetning er derfor **296**. Henvendelserne dækker 11 måneder, hvilket svarer til ca. 323 henvendelser på et helt år. Borgerrådgiverstillingen er estimeret til ca. 300 årlige henvendelser.

Der er tale om en stigning på ca. 12% sammenlignet med året før, hvor der var 217 henvendelser i årets første 9 måneder. Det samlede antal henvendelser (i 2024) kommer fra ca. 269 individuelle borgere, hvilket betyder, at ca. 9% af borgerne har haft mere end én henvendelse. Derudover har 17% rettet henvendelse på vegne af en anden person. Der er hovedsagelig tale om henvendelser, der omhandler en nær pårørende: ægtefælle, forældre eller børn (over 18 år).

Det skal bemærkes, at Borgerrådgiveren har behandlet ca. 24% 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 partshørings svar og klageskrivelser.

Sammenligning med året 2023:

	Forrige årsberetning Antal henvendelser 2023 9 måneder = 217 henvendelser	Denne årsberetning Antal henvendelser 2024 11 måneder = 296 henvendelser
Center for Sundhed & Omsorg	21 (10%)	44 (15%)
Center for Arbejdsmarked	52 (24%)	77 (26%)
Center for Børn & Læring	7 (3%)	7 (2%)
Center for Trivsel & Social Indsats	80 (37%)	76 (26%)
Center for Borger & Branding	18 (8%)	17 (6%)
Center for Teknik & Miljø	16 (7%)	35 (12%)
Center for Politik & Personale	1 (1%)	Ingen
Center for Økonomi	Ingen	Ingen
Diverse / Ikke kommunalt	22 (10%)	40 (13%)

Når man sammenligner antal henvendelser inden for hvert center med tal fra 2023 og 2024, så ses

¹ "IVR står for **I**nteractive **V**oice **R**esponse, og er et begreb, der dækker over et automatiseret telefonsystem bestående af en række forbundne funktioner og forudbestemte svar, der sammen guider kunden til den rette Information". (kilde: [Hvad er IVR? Læs alt om IVR-systemer og dets mange fordele](#))

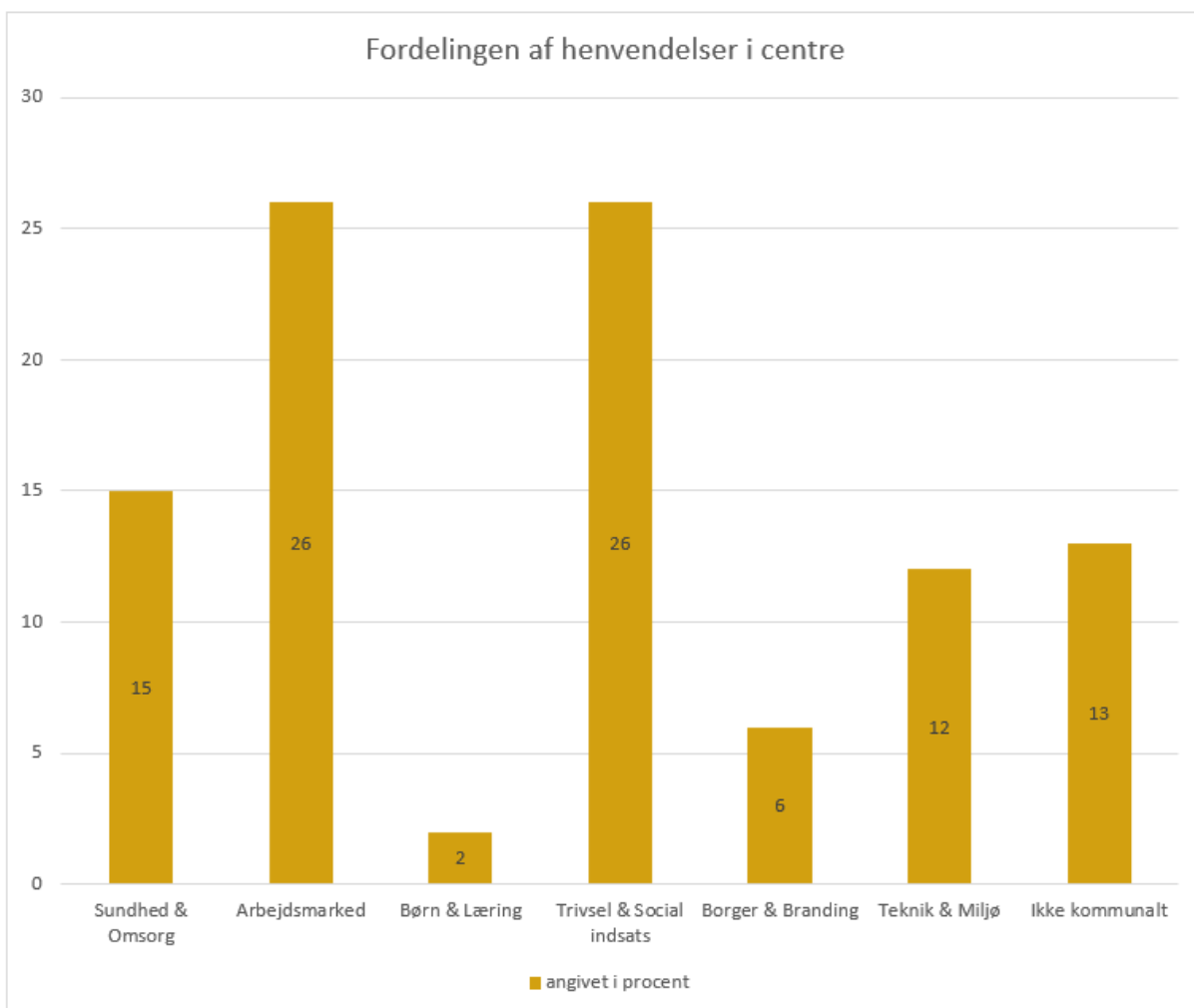
² Tallet "169" er oplyst af IT-afdelingen.

der store udsving, f.eks. i Center for Teknik & Miljø, samt Center for Sundhed & Omsorg. Begge steder en fordobling af henvendelsesantallet. Der gives et bedre sammenligningsgrundlag, når der kigges på procenterne – fremfor tallene, da de som tidligere nævnt ikke dækker over lige mange måneder.

'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 forhold. Borgerrådgiveren har henvist borgerne videre til rette instans. Det er Borgerrådgiverens erfaring, at det "ikke kommunale" forventeligt udgør 10-14% af de samlede henvendelser.

Statistik over henvendelser

Diagrammet viser den procentvise fordeling af de 296 henvendelser fordelt på den borgerrelaterede centre. Tre henvendelser svarer til ca. en procent.



Borgerrådgiverens refleksioner

Afsnittet "Borgerrådgiverens refleksioner" indeholder eksempler på borgerhenvendelser, som Borgerrådgiveren har modtaget i 2024. De relevante centre har haft mulighed for at kommentere på indholdet i årsberetningen, eller problemstillingerne er blevet drøftet med centerledelsen i løbet af året.

Opmærksomhedspunkter (a-f) er fra Borgerrådgiverens halvårige-drøftelse med centercheferne:

- a) En mere undersøgende tilgang til om borgeren reelt søger førtidspension på det foreliggende grundlag (eller ej)
- b) Behov for kursus i de forvaltningsretlige regler
- c) Lang sagsbehandlingstid
- d) Nyt navn til team "Borgerrådgivningen"
- e) Behov for flere digitale postkasser?
- f) Kanalstrategi – Flere centre

a) Førtidspension på det foreliggende grundlag

Pensionslovens §17 styk. 2 giver mulighed for, at en borger kan anmode om at få vurderet sin sag/arbejdsevne i forhold til førtidspension. Dette medfører, at kommunen inden for 3 måneder skal have truffet en afgørelse. Sagen rejses på det "foreliggende grundlag", hvilket vil sige, at der ikke indhentes nye (lægelige-) oplysninger eller foretages afprøvning af arbejdsevnen. De fleste borgere vil modtage et afslag, da det ikke er muligt for kommunen at vurdere om alle muligheder for tilbagevenden til arbejdsmarkedet er udtømte.

Der er ifølge Borgerrådgiveren tale om en lovbestemmelse, der giver borgerne en rettighed, som reelt ikke kan bruges til ret meget, idet langt de fleste ansøgninger ender med et afslag, da omfanget af borgerens arbejdsevne er uklart. Hvis sagen er fuldt belyst, har kommunen selv en forpligtelse til at rejse sag om førtidspension.

Borgerrådgiveren er stødt på et par borgere, som trods deres ønske om førtidspension, ikke ønsker at der skal rejses sag på det foreliggende grundlag. Dette fordi de tidligere har fået afslag, og er klar over, at der skal yderligere dokumentation til. Men der opstår misforståelser, når borger og sagsbehandler taler om forsørgelse i fremtiden. Borgeren kommer til at sige, at der ikke ses andre muligheder end pension, og sagsbehandleren tager det som udtryk for, at der er indgivet en ny ansøgning i henhold til Pensionslovens §17, styk. 2. Dermed sættes hele pensions-processen i gang på ny med det forventede resultat, at borgeren får endnu et afslag.

Borgerrådgiveren vurderer, at det er spild af ressourcer og u hensigtsmæssigt for både borger og Jobcenteret.

Jobcenterchefen forklarer, at det er en balancegang, for medarbejderen må ikke tale borgerne fra at gøre brug af deres rettigheder. Borgerrådgiver foreslår, at det hver gang undersøges lidt mere indgående om dette reelt er borgerens ønske, samt at der er fokus på at forklare konsekvenserne af endnu en ansøgning.

b) Forvaltningsretlige kurser

Borgerrådgiveren har konstateret, at de forvaltningsretlige regler ind i mellem ikke bliver fulgt eller misforstået. Der er tale om medarbejdere, der hver især er fagligt dygtige inden for deres felt, men som enten ikke ved eller glemmer, at når der træffes myndighedsbeslutninger, så er afgørelserne underlagt Forvaltningslovens bestemmelser. Centerchefen for Teknik & Miljø er enig i, at det ville være ønskeligt med kurser i Forvaltningsret.

Centerchefen for Børn & Læring har ligeledes givet udtryk for, at medarbejderne ville have gavn af at få opfrisket de forvaltningsretlige regler. Borgerrådgiveren har ikke haft ret mange henvendelser inden for Børn & Lærings område, og kan således ikke vurdere om det er nødvendigt eller ej.

I Center for Trivsel og Social Indsats, der dækker over børne- og voksenmyndighed, er det Borgerrådgiverens indtryk, at man følger de grundlæggende forvaltningsretlige regler i det daglige arbejde. Borgerrådgiveren har dog set et uheldigt eksempel på, at det er smuttet i forhold til aktindsigt, hvor reglerne for forlængelse ikke var opfyldt. En myndighed har almindeligvis 7 arbejdsdage til at imødekomme en anmodning om aktindsigt. Man kunne mene, at én henvendelse er ikke meget at skrive om i denne årsberetning, men det er Borgerrådgiverens håb, at når der læses om reglerne for aktindsigt her, så vil der fremadrettet være øget fokus på det, hvilket vil styrke borgernes retssikkerhed.

Ledelsen i centeret står inden for, at medarbejderne kender til de forvaltningsretlige regler, der sætter en ramme for deres myndighedsafgørelser m.v. For de, der har behov for det, vil der være mulighed for at få genopfrisket aktindsigts-forlængelsesreglerne jfr. Forvaltningsloven og Ombudsmandens anbefalinger.



c) Lang sagsbehandlingstid

En nedbringelse af sagsbehandlingstiden, er der fokus på alle steder, men der har særligt været opmærksomhed på det i centrene Teknik & Miljø og Trivsel & Social Indsats. I det førstnævnte center er der blevet ændret på organiseringen, så bygge-ansøgninger fra virksomheder ikke blandes i køen med ansøgninger fra private. Der er blevet ansat flere medarbejdere, og det er forhåbningen, at alle vil opleve en hurtigere og smidigere byggesagsbehandling.

I center for Trivsel & Social Indsats har man også optimeret arbejdsgange. En af de tidligere udfordringer har været, at ikke alle stillinger var besatte, og deraf øget ventetid. Borgerrådgiveren kan endnu ikke vurdere om borgerne oplever, at sagsbehandlingstiden er blevet kortere.

d) Nyt navn til team

Borgerrådgiveren har bemærket, at et team i Center for Sundhed & Omsorg hed '*Borgerrådgivningen*', et navn der fremgik af kommunens hjemmeside, intranet og brevskeletter. Borgerrådgiveren fandt det problematisk, at navnet lå så tæt på Borgerrådgiverens funktionsnavn og stillingsbetegnelse. På Borgerrådgiverens foranledning har teamet nu skiftet navn. Det nye navn er: "*Myndighed & Social Service*".



e) behov for flere digitale postkasser?

Af hensyn til IT-sikkerheden arbejder kommunen på at minimere brugen af e-mail mellem forvaltningen og borgerne. Kommunen opfordrer derfor borgerne til at anvende digital postforsendelse, når de skriver til kommunen. Kommunen har over 20 forskellige digitale postkasser, som både borgere og andre kan benytte. På kommunens hjemmeside findes der god information om, hvem man kan kontakte.

På trods af dette har Borgerrådgiveren oplevet, at den digitale Borgerrådgiver-postkasse bruges som en slags "hovedpostkasse", hvor alt muligt indgår, som ikke er tiltænkt Borgerrådgiveren. For eksempel oplysninger om, at en borger er indskrevet på herberg eller krisecenter, samt regninger og psykolog-rapporter. Derudover kommer der klager, der er stilet til borgmester eller kommunaldirektør.

Borgerrådgiveren har derfor tidligere ved "Halvårsstatus" stillet forslag om, at borgmesteren fik en digital postkasse, hvilket nu er implementeret. Det bør overvejes om kommunaldirektøren, byrådsmedlemmer og centerchefer også skal have digitale postkasser – eller at der kan blive oprettet en "hoved-digitalpostkasse"? Det er væsentligt at der også udarbejdes procedure for, hvorledes de nye postkasser tømmes, hvorved det sikres, at borgernes henvendelser når frem til rette modtager hurtigst muligt.

f) Kanalstrategi

Ordet "kanalstrategi" dækker over kommunikationsformer mellem borger og kommune. Det vil sige skriftlig skriftligt eller mundtlig kontakt (telefoni). Ændring i telefonomstillingen i maj 2024, hvor ved borgerne selv betjener sig via et tasteresystem, har haft startvanskeligheder for både borgere og medarbejdere. Borgerrådgiveren har talt med alle centercheferne i forhold til, hvordan man har håndteret overgangen eller oplevet overgangen til det nye telefonsystem. Her et par eksempler på hvad centercheferne har udtalt til Borgerrådgiveren:

Center for Teknik & Miljø: *"I forhold til det nye IVR-telefoni, fortæller centerchefen, at centeret nu har tilpasset sig, så der er flere medarbejdere, som besvarer telefonhenvendelser inden for de emner, som der er flest borgerhenvendelser på. Selvom der kan være tale om områder, som kun beskæftiger få medarbejdere."*

Center for Sundhed & Omsorg: *"I forhold til ny selvbetjent telefonomstilling, udtaler centerchefen, at deres fællessekretariat til tider nærmest har fungeret som intern omstilling, men det går bedre, og de har ideer til forbedring af systemet, hvorfor de gerne vil medvirke i evalueringen, som er udsendt via Borgerservice."*

Center for Arbejdsmarked: *"I forhold til selvbetjent telefonisk omstilling, oplyser centerchefen, at de egentlig ikke har oplevet den store forskel, idet borgerne på deres breve kan se direkte telefonnumre. Centerchefen udtaler, at ideen er god, men teknikken kan være svær for nogle borgere. På nuværende tidspunkt har de ikke et samlet overblik over f.eks. fejlopkald eller evt. utilfredshed fra borgernes side med det nye telefonsystem."*

Center for Politik & Personale: *"I forhold til selvbetjent telefonomstilling (IVR), udtaler centerchefen, at det indledningsvis gav ekstraordinært mange henvendelse til bl.a. borgmester- og kommunaldirektørens sekretariat, hvilket var uhensigtsmæssigt, idet det nærmest havde fået karakter af en ny personbetjent-omstilling. Her ca. 8 måneder senere er problemstillingen med fejlopkald væsentlig mindre."*

Center for Trivsel & Social Indsats: *"I forhold til selvbetjent telefonomstilling, er det centerchefens oplevelse, at det er gået nærmest gnidningsfrit, men hun vil spørge mere ind til det i den kommende tid, når hun mødes med mellemlederne."*

Borgerrådgiveren har talt med en del borgere, som oplever det meget vanskeligt at betjene sig selv via det nye telefonsystem, idet det opleves som "uoverskueligt". Borgerrådgiveren har på den baggrund udarbejdet et forslag til forenkling af systemet. Læs mere om dette på næste side i denne årsberetning.

Nyt selvbetjent telefonsystem

Den 1. maj 2024 gik kommunen fra at have en personbetjent telefonomstilling til at have en selvbetjent (trykknap) omstilling. Systemet er en såkaldt IVR-løsning.

Mange borgere har overfor Borgerrådgiveren udtrykt deres bekymring over det nye system³, og Borgerrådgiveren oplever, at telefonsystemet bliver en kilde til (yderligere) frustration for nogle borgere. Flere oplever, at den automatiske menu er kompleks og svær at navigere i. For ældre borgere, eller dem uden digital viden, kan det være særligt udfordrende at bruge systemet. Disse udfordringer kan gøre det vanskeligt for borgerne at få løst deres problemer hurtigt og effektivt, hvilket kan føre til en følelse af afmagt og frustration over for kommunen, samt kan medføre en eskalering af borgerens problem.

Ved telefonisk henvendelse til kommunen bliver borgeren præsenteret for 9 valgmuligheder⁴ (tryk på telefonen):

1. Arbejde, ledighed, uddannelse, pension og øvrige ydelser
2. Børn, unge, familier, ID, pas og kørekort
3. Transport, parkering, trafik og veje
4. Kultur, idræt og oplevelser
5. Sundhed, omsorg, hjælp og støtte
6. Teknik og miljø
7. Bolig, byggeri og flytning
8. Øvrige
9. Vende tilbage til forrige menu



Borgerrådgiveren vurderer på baggrund af borgerhenvendelserne, at det er forvirrende, at der nævnes så mange emner under hvert nummer, samt at der er hele 8 valgmuligheder.

Borgerrådgiveren vil her stille forslag om, at der i første valg (efter at man har angivet, at man ringer som borger) kun er 4 muligheder:

1. *Tilbud og støtte til voksne*
2. *Tilbud og støtte til børn*
3. *Kultur og fritid*
4. *Teknik og miljø*

Det er Borgerrådgiverens antagelse, at alle kommunens afdelinger, institutioner, m.v. ville kunne lægges ind i en af de 4 kategorier. Borgerrådgiveren antager, at en nedskalering til kun 4 muligheder ved første valg, vil medføre, at flere borgere kommer ind af den rigtige linje, hvorfra der vælges konkrete afdelinger m.v.

³ IVR står for **I**nteractive **V**oice **R**esponse, og er et begreb, der dækker over et automatiseret telefonsystem bestående af en række forbundne funktioner og forudbestemte svar, der sammen guider kunden til den rette information". (kilde: [Hvad er IVR? Læs alt om IVR-systemer og dets mange fordele](#))

⁴ Først skal man ved telefonisk henvendelse angive om man ringer som 1) borger, 2) virksomhed, forening, samarbejdspartner eller myndighed eller 3) særlige aktuelle emner (f.eks. folketingsvalg m.v.). Oversigten 1-9, er som det er gældende pr. 02-01-2025 i borger-versionen.

I andre sammenlignelige telefonsystemer, er tast nr. 9 friholdt til en engelskversion. Der er ikke planer om, at der skal være en engelsk udgave af telefonmenuen, men Borgerrådgiveren vil foreslå, at det under tast nr.9 på engelsk oplyses, at menuen ikke findes på engelsk.

Centerchefen (Borger & Branding) forklarer: *“At der er planlagt en proces med to evalueringer af IVR-menuen, og først derefter skal det vurderes om, der er grundlag for ændringer. En evt. ændring af IVR'en vil være evidensbaseret dvs. med baggrund i de den tilgængelige statistik over indgående opkald, som IT-afdelingen kan fremskaffe.”*

I forbindelse med omlægning af telefonsystemet er kommunens hjemmeside blevet opgraderet med direkte numre til hver afdeling m.v. Kontaktsiden er meget brugervenligt sat op, og med en god søgefunktion, her link: [gå til Guldborgsund Kommunes hjemmeside, søg afdelingerne på forsiden](#)



Service Lov §117a

– ny lovbestemmelse

Den 1. juni 2023 blev der tilføjet en ny paragraf i Lov om Social Service (SEL); §117a, der omhandler hjælp og støtte til borgere med hastigt fremadskridende sygdom. Den ny lovændring betyder at børn, unge og voksne med en hastigt fremadskridende sygdom har ret til at få hjælp og støtte med det samme, når de ansøger om det. Målgruppen defineres ud fra en diagnoseliste, som ikke er udtømmende.

Borgerne skal tilbydes vejledning, hjælp og støtte, når de første gang henvender sig til kommunen. Dette inkluderer:

- ∇ Personlig hjælp og pleje (jr. SEL §83)
- ∇ Praktisk hjælp eller støtte samt madservice (jf. SEL § 83)
- ∇ Ledsagelse (jf. SEL § 97)
- ∇ Udvalgte hjælpemidler (jf. SEL § 112)
- ∇ Mindst hjælp til boligindretning (jf. SEL § 116)



Det ovennævnte skal tilbydes efter borgerens ønsker, op til en samlet værdi af 39.750 kr. (2023-niveau), uanset om betingelserne i de nævnte bestemmelser er opfyldt. Det vil sige, at hvis borger (gr. diagnose) er i målgruppen for §117a⁵, og ønsker praktisk hjælp (rengøring), så skal der ikke foretages nogen vurdering af om borger f.eks. opfylder kriteriet for hjemmehjælp eller om der er andre i husstanden, der kan dække behovet. Kommunens kvalitetsstandarder er heller ikke gældende. Det betyder, at en alvorligt syg borger f.eks. kan vælge at få et bad hver dag, eller få gjort rent hver dag eller en ældre person, der grundet alder, ikke er berettiget til ledsagelse, kan vælge ledsagelse. Derudover kan borgeren vælge hjælpemidler. Det skal holdes inden for den økonomiske ramme, og når den er brugt, skal borgeren vurderes i henhold til den øvrige lovgivning m.v.

I kommunen er bestemmelsen delt imellem to centre: Sundhed & Omsorg og Trivsel & Social Indsats. Borgerrådgiveren har spurgt de to centre om følgende:

- ∇ Hvordan er §117a blevet implementeret i kommunen?
- ∇ Har §117a være i anvendelse?
- ∇ Er medarbejderne informeret /tilbud kurser om SEL §117a?
- ∇ Er der planer om at sætte §117a på kommunens hjemmeside?⁶
- ∇ Er alle ydelser blevet takstfastsat?

⁵ Se også vejledning nr. 9432 af 22/05/2023 punkt 7 (diagnoselisten).

⁶ Eksempelvis har Furesø dette på deres hjemmeside: <https://www.furesoe.dk/borger/sundhed-og-sygdom/fysisk-og-kronisk-sygdom/hastigt-fremadskridende-sygdom>

Hermed besvarelse fra Center for Sundhed & Omsorg og Center for Trivsel & Socialindsats:

”Det kan oplyses, at relevante medarbejdere primært i Sundhed & Omsorg – i forbindelse med lovbestemmelsens ikrafttræden, sammen med deres leder har gennemgået alt tilgængeligt materiale (lovtekst, vejledning og bekendtgørelse).

Der er et særligt fokus på vejledningsforpligtigheden, og opmærksomhed på, om der skulle være borgere i målgruppen. Indtil videre har det ikke været tilfældet. Dette skyldes sandsynligvis at borgere med akut behov for hjælp – og særligt hvis der er tale om terminalt syge borgere – få startet hjælp og hjælpemidler op straks.

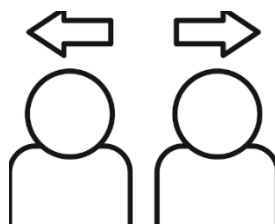
Vi arbejder i det kommende år videre med at få arbejdsgangsbeskrivelser for SEL § 117a på plads. Der er ikke planer om, at §117a skal fremgå på hjemmesiden, da § 117a er en ret, som alle borgere indenfor målgruppen har, og det er visitator, der skal være opmærksom på § 117a. Centeret tilføjer - som omtalt - at ud over §117a, har der hele tiden været andre støttende tiltag for borgere, som bliver alvorligt syge, og der er stort fokus på, hvorledes den sidste tid kan blive så udholdelig som muligt. Der er fastsat timepriser fra vores centrale Økonomiafdeling her i efteråret – helt, som praksis altid har været.”

Borgerrådgiveren noterer sig, at bestemmelsen er implementeret i kommunen på trods af, at den endnu ikke har været i anvendelse. Borgerrådgiveren håber, at omtalen af bestemmelsen i denne årsberetning kan være med til at øge fokus på, at der bliver vejledt om muligheden for at gøre brug af Servicelovens §117a. Dette fordi, at hvis bestemmelsen ikke anvendes ved kommunens første kendskab til borgerens diagnose, så bortfalder borgerens mulighed for at være omfattet af bestemmelsen.



Misforståelser

Misforståelser kan opstå, når borgeren ikke ved, hvor man skal henvende sig i kommunen. Der- til kommer risiko for at borgeren blive sendt rundt mellem forskellige afdelinger, samt det fak- tum at der er risiko for, at borgerens problemstilling øges.



Borgerrådgiveren oplever, at misforståelser mellem borgere og kommunen kan opstå af forskellige årsager:

Et almindeligt eksempel er uklar kommunikation. Hvis kommunen bruger teknisk eller juridisk sprog i breve og beskeder, kan det være svært for borgerne at forstå, hvad der forventes af dem. Dette kan føre til, at borgerne ikke indsender de nødvendige dokumenter eller oplysninger til tiden. Et eksempel på dette er, at en borger modtog et brev/afgørelse på 21 sider, som omhandlede 6 forskellige emner. Der var tale om afgørelse (afslag), partshøring, bevilling, vejledning og informa- tion – alt i samme brev. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at der med fordel kunne være sendt 6 forskellige breve afsted, hvilket vurderes at ville gøre det mere overskueligt for borger, og for- mentlig også i kommunens journalisering af brev(ene).

En anden kilde til misforståelser er manglende information. Hvis borgerne ikke får tilstræk- kelig vejledning om, hvordan de skal ansøge om ydelser eller hvilke kriterier, der gælder, kan de ende med at indsende ufuldstændige ansøgninger, som forsinker sagsbehandlingen. Et eksempel på dette er en borger, der i samme brev får frataget sin bevilling, får oplyst at kommunen har be- gået fejl, og der mangler oplysninger, men hvis en række forhold forsat er til stede, så kan borger- en søge på ny, men må forvente at få en mindre begunstigende bevilling. Borgeren blev forvirret og havde svært ved at forstå, hvordan han/hun skulle forholde sig.

Derudover kan teknologiske udfordringer spille en rolle. Borger, uden digital viden, kan have svært ved at navigere i digitale selvbetjeningssystemer, hvilket kan føre til frustration og fejl. Et eksempel her på er en ældre borger, som får en ny mobil telefon, og derfor opsøger Borgerservice for at få hjælp til at få MIT ID ind på den nye telefon. Borgeren er alvorligt syg og har bl.a. mistet evnen til at tale. Borgeren møder op i Borgerservice med sin ægtefælle. Ved skranken i Borgerser- vice vurderer man, at borgeren ikke kan begå sig digitalt, og man sletter MIT ID-appen. Borgeren

bliver forvirret, vred og forlader Borgerservice. Senere viser det sig, at Borgerservice har en forpligtigelse til at gribe ind, hvis de observerer, at en borger ikke kan bruge de digitale løsninger, dette for at forhindre misbrug. Idet borgeren forlod Borgerservice i vrede, fik personalet ikke lejlighed til at give den nødvendig vejledning om, hvorledes borgeren i stedet skulle forholde sig, og hvilke muligheder der er.



Lidt om forvaltningsret



Aktindsigt

Aktindsigt er en vigtig ret, der giver borgere mulighed for at se dokumenter og få oplysninger fra deres sag i f.eks. kommunen. Denne ret er reguleret i bl.a. Forvaltningsloven (§9). Ombudsmanden har i sine udtalelser understreget betydningen af aktindsigt som et redskab til at sikre borgernes retssikkerhed.

I årets første måneder har Borgerrådgiveren oplevet et par gange, at der ikke har været helt styr på de forvaltningsretlige regler i forhold til aktindsigt. Borgerrådgiveren fik den fornemmelse, at man i et enkelt center havde fået "kørt det i system", at forvaltningen havde 4 uger til at imødekomme en aktindsigt. Men det fremgår af reglerne på området, at aktindsigt skal gives inden for 7 arbejdsdage. Afdelingslederen har til Borgerrådgiveren oplyst, at der er tale om en misforståelse, og at der kun var tale om ét enestående tilfælde. Efterfølgende har Borgerrådgiveren ikke observeret problemer i forhold til at give aktindsigt inden for tidsfristen i den pågældende afdeling.

I samme center – i en anden afdeling - har Borgerrådgiveren også observeret, at det kan tage længere tid end 7 dage at imødekomme en aktindsigt. Borgerrådgiveren henviser til det interne arbejdsnotat, som er på kommunens intranet, hvor der er god vejledning i forhold til aktindsigt, og særligt hvis det er nødvendigt at forlænge fristen på de 7 dage: [Guide til arbejdet med aktindsigts-sager - kommunens interne net](#)

Agterskrivelser

Lidt enkelt forklaret, er en "agterskrivelse" en blanding af en partshøring og en afgørelse. Det vil sige, at myndigheden meddeler borgeren, at der forventes at blive truffet en afgørelse med det og det udfald. Borgeren kan komme med sine indsigelser, men hvis myndigheden intet hører fra borgeren, så får agterskrivelsen karakter af afgørelse fra en angiven dato. Dermed slipper myndigheden for at skrive til borgeren en gang mere, som det gøres, når der først sendes en partshøring og efterfølgende en afgørelse.

Borgerrådgiveren har set flere eksempler på forkert brug af begrebet "agterskrivelse", hvor der ikke gives klagevejledning. Men agterskrivelser er en "svær disciplin", idet der kan være agterskrivelser, som er udformet, så der *ikke* skal gives klagevejledning, idet der reelt set er tale om en høring af borgeren ligesom en partshøringskrivelse. Men efter Borgerrådgiverens opfattelse bør de fleste agterskrivelser indeholde en klagevejledning.

Borgerrådgiveren har hovedsagelig set agterskrivelser anvendt i centrene Sundhed & Omsorg samt Trivsel & Social Indsats, men også andre centre gør brug af agterskrivelser.

Centerchefen fra Trivsel & Social Indsats forklarer, at hun mener, at en agterskrivelse er mere informativ, forklarende og inviterer til dialog om begrundelserne for en påtænkt afgørelse end en partshøring. Agterskrivelserne fra hendes center vil ofte indeholde en invitation til dialog, hvilket giver borgeren mulighed for at få uddybet begrundelserne for den påtænkte afgørelse. Derfor er agterskrivelsen et godt dialogredskab til at forstå baggrunden for en given afgørelse og skal følges op med den endelige afgørelse samt klagevejledning. Centerchefen vil følge op på praksis i afdelingen vedrørende agterskrivelser og overveje, om det er bedre at give en klagevejledning med det samme.

Ankestyrelsen har formuleret det således i principafgørelse 50-18:

“En agterskrivelse er et brev, som myndigheden kan vælge at sende til borgeren, inden der træffes afgørelse, og som indeholder det forventede resultat af den kommende afgørelse. En agterskrivelse er at anse for en partshøring af borgeren. Myndigheden kan vælge at lade en agterskrivelse få virkning som afgørelse. I de tilfælde, hvor agterskrivelsen skal fungere både som høring og afgørelse, skal myndigheden være særligt opmærksom på at overholde de forvaltningsretlige krav til blandt andet klagevejledning [.....] Hvis borgeren kommer med bemærkninger – eller indsigelser – til partshøringen, skal myndigheden dog træffe en ny afgørelse, så bemærkningerne kan indgå i myndighedens behandling af sagen. En agterskrivelse kan kun få retsvirkning som afgørelse efter høringsfristens udløb, hvis:

- *det tydeligt fremgår, hvilken retsvirkning afgørelsen vil have for borgeren,*
- *agterskrivelsen indeholder en begrundelse, der lever op til forvaltningslovens krav om begrundelse af afgørelser,*
- *det er tydeligt, fra hvilket tidspunkt agterskrivelsen får retsvirkning som afgørelse, og*
- *det er tydeligt, at borgeren ikke vil få en separat afgørelse efter høringsfristens udløb, hvis ikke borgeren har bemærkninger inden for fristen.*

Hvis kravene ikke er opfyldt, vil agterskrivelsen være ugyldig som afgørelse.”

Borgerrådgiveren vil anbefale, at man i de enkelte forvaltninger får tjekket op på, om brugen af agterskrivelser opfylder de forvaltningsretlige regler, og at man evt. hovedsagelig benytter sig af reglerne for partshøring, hvor det er tydeligt, at borgeren først høres og kan komme med kommentarer, hvorefter der træffes en afgørelse med klagevejledning.

Borgerrådgiveren vil gerne gøre opmærksom på, at Ankestyrelsen har udgivet flere små videoer⁷, der alle er en introduktion til forvaltningsret:

- ∇ afgørelsesbegrebet
- ∇ sagens oplysning
- ∇ partshøring
- ∇ fokus på begrundelsen
- ∇ når en klage behandles i Ankestyrelsen

⁷ <https://ankestyrelsen.plan2learn.dk/?id=fad3104f-29a2-4d34-a9b7-1b1552d7d782>

Nye fokusområder for 2025

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 2025

Optimering af borgerkommunikation m.v.

Borgerrådgiveren vurderer, at der stadig er behov for at forbedre kommunikationen med borgerne. Dette vil sikre klarhed og forståelse af relevant information, hvilket kan minimere misforståelser. Herunder korrekt brug af de forvaltningsretlige regler:

- ∇ Minimere misforståelser og spørge mere ind til borgerens situation. Et eksempel: Søges der reelt førtidspension på det foreliggende grundlag (igen)?
- ∇ Vejlede bredt: Et eksempel Servicelovens §117a (vejledning til alvorligt syge borgere)
- ∇ Sikre at de forvaltningsretlige kompetencer er til stede og gør brug af muligheden for relevante kurser i Forvaltningsret

Simplificere telefonsystemet

Borgerrådgiveren vurderer, at det nuværende telefonsystem kan forenkles for at forbedre tilgængeligheden og brugervenligheden for borgerne:

- ∇ Forslag om at ændre fra 9 til 4 valgmuligheder i den selvbetjente telefonomstilling

Digitale postkasser

Borgerrådgiveren vurderer, at for at lette kommunikationen, øge effektiviteten og bedre sikkerheden af personfølsomme oplysninger, anbefales det at oprette flere digitale postkasser:

- ∇ En "Hovedpostkasse" m.fl. + arbejdsgange, der sikrer videre distribuering af de indkomne borger-meddelelser

Øvrige fokuspunkter

Sagsbehandlingstid

Nedbringelse af sagsbehandlingstiden, er et fokuspunkt fra tidligere Borgerrådgiver, som nuværende Borgerrådgiver også fremadrettet vil have fokus på. Det være sig generelt i hele organisationen og i forhold til de udmeldte sagsbehandlingsfrister på hvert område, samt de lovspecifikke frister.

Afsluttende ord

Afslutningsvis vil jeg gerne (igen) gøre opmærksom på, at årsberetningen udelukkende er baseret på de borgerhenvendelser, som jeg har haft. Ingen fagområder er gennemgået systematisk, og det er derfor ikke et repræsentativt udsnit af kommunens samlede sagsbehandling, der danner grundlag for mine betragtninger i denne årsberetning. Konstatninger og anbefalinger må ses i det lys.

Jeg oplever, at der i organisationen er stor vilje til at ændre de mangler og problematikker, jeg løbende har påpeget. På den måde får borgerrådgiverfunktionen sin berettigelse til gavn for borgere, pårørende, medarbejdere, chefer, direktion og Byråd.

Else Friis-Hansen
Borgerrådgiver

Januar 2025

Årsberetning er drøftet og taget til efterretning i Byrådet den 13-03-2025.



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.”⁸

”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.”⁹

”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.”¹⁰

Borgerrådgiveren er ikke en del af kommunens administration og kan ifølge vedtægterne¹¹ komme med de ændringsforslag i organisationen, som Borgerrådgiveren finder belæg for.

Flere informationer om borgerrådgiverfunktionen kan findes på kommunens hjemmeside.

⁸ §3 i vedtægt for Borgerrådgiveren.

⁹ §11 vedtægt for Borgerrådgiveren.

¹⁰ §7 vedtægt for Borgerrådgiveren.

¹¹ [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 2024 vedrørende en problemstilling, og denne borger også i 2025 retter henvendelse vedrørende samme emne, tæller det som to henvendelser – en i hver årsberetning.