

# Borgerrådsgiverens årsberetning for 2022

VORDINGBORG  
KOMMUNE



---

# Forord

Året 2022 har været et begivenhedsrigt år – set med mine øjne som borgerrådgiver, idet der har været en stor stigning i antallet af henvendelser (+38 %) i forhold til året før, hvilket har været overvældende. En stor del af stigningen har været inden for Social - og Sundhedsområdet, hvor stigningen siden 2020 er på +19%.

Året 2022 har heldigvis ikke været præget af corona, som de foregående år, men i stedet har der været mange henvendelser fra borgere, som har været økonomisk pressede som følge af inflationen.

Derudover har overgangen fra NEM ID til MITID fyldt meget for medarbejderne i Borgerservice, og en del for mig også, idet ventetiden for mange har synes lang, og derfor har borgerne henvendt sig til borgerrådgiverfunktionen. Nogle med meget akutte behov, som Borgerservice hver gang med ”magi” har fået løst.

Flere borgere (end året før) har benyttet sig af muligheden for den Åben Borgerrådgivning, som jeg afholder 3 gange om måneden fordelt på bibliotekerne i Vordingborg, Stege og Præstø.

I kommunen foregår der samlet set flere hundrede sagsforløb om ugen i de enkelte centre. Medarbejderne hvert sted gør deres bedste for, at borgeren skal føle sig afhjulpeth i en given situation. Når der er mange sagsforløb, og flere inde over sagerne, kan der afsted komme fejl og mangler. Det er disse fejl og mangler, som borgerne kontakter mig i forhold til. Jeg har kun kendskab til det, som enkelte borgere vælger at dele med mig, og således kan denne årsberetning ikke give et retvisende billede af al sagsbehandlingen i kommunen.

Mine opgaver som borgerrådgiver er at have fokus på retssikkerheden generelt og de processer (sagsbehandlingen), som finder sted, indtil der er truffet en afgørelse. Afgørelsens resultat har jeg intet med at gøre, men her har borgeren mulighed for at klage til en ankeinstans. Man kan således konkludere, at det er et ”lille” juridisk felt, jeg begår mig i. Min helt grundlæggende opgave derudover er at skabe dialog og ”bygge broer” mellem borgerne og forvaltningerne.

Mine anbefalinger i denne og tidligere årsberetninger, er realistiske tiltag, som kan indføres uden at fordyre centrenes og stabenes drift. Disse mindre tiltag vurderes dog at have stor betydning for borgerens følelse af, om der er foregået en ”retfærdig” sagsbehandling.

Tak for året 2022. 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. En særlig tak for den altid varme modtagelse, som jeg får på kommunens biblioteker, når jeg kommer for at holde Åben Borgerrådgivning. Tak til Lokalarkivet på Præstø Bibliotek for lån af deres lokale.

Tak til Kommunalbestyrelsen for opbakningen til min funktion.

Vordingborg, februar 2023

*Else Friis-Hansen*

**Else Friis-Hansen**  
**Borgerrådgiver**

---

Indholdsfortegnelse	
<b>Indledning</b> .....	<b>4</b>
<b>Borgerrådgiverfunktionen</b> .....	<b>4</b>
<b>Aktiviteter</b> .....	<b>5</b>
<b>Opfølgning på de politisk vedtagne anbefalinger fra 2021</b> .....	<b>6</b>
<b>Juridisk opdaterede medarbejdere</b> .....	<b>6</b>
<b>Ændring af Åben Borgerrådgivning</b> .....	<b>8</b>
<b>Kommunal anvisningsret (boliger)</b> .....	<b>8</b>
<b>Henvendelser i 2022</b> .....	<b>10</b>
<b>Begrebet ”henvendelse”</b> .....	<b>10</b>
<b>Statistik over henvendelser</b> .....	<b>11</b>
<b>Henvendelser i emnekategorier</b> .....	<b>12</b>
<b>Postnummerfordeling</b> .....	<b>14</b>
<b>Aldersfordeling</b> .....	<b>15</b>
<b>Åben Borgerrådgivning</b> .....	<b>16</b>
<b>Borgerrådgiverens refleksioner</b> .....	<b>17</b>
<b>Dialog giver værdighed</b> .....	<b>17</b>
<b>Digitalt udsatte borgere</b> .....	<b>19</b>
<b>Aflastning – individuel takstberegning</b> .....	<b>21</b>
<b>Partshøring</b> .....	<b>22</b>
<b>Social – og Sundhedsområdet</b> .....	<b>23</b>
<b>Skriftlige begrundelser</b> .....	<b>26</b>
<b>Anbefalinger for 2023</b> .....	<b>27</b>
<b>Borgerrådgiveren anbefaler</b> .....	<b>27</b>
<b>Borgerrådgiverens afsluttende ord</b> .....	<b>28</b>

# Indledning

Årsberetningen dækker alle de borgerhenvendelser til borgerrådgiveren, der har været i kalenderåret 2022; i alt 354 henvendelser. Der er tale om en stigning på 38% i forhold til året før.

I denne årsberetning vil der være enkelte forklaringspassager f.eks. vedr. definitionen af henvendelser og beskrivelsen af borgerrådgiverfunktionen, som er identisk med teksten fra tidligere årsberetninger.

Efter denne indledning følger der en beskrivelse af borgerrådgiverfunktionen, og hvorledes den er udmøntet i Vordingborg Kommune. Dernæst en opfølgning på anbefalingerne fra sidste årsberetning (2021).

Ind i mellem, hvor det skønnes formålstjenligt, er der indsat anonymiserede eksempler på borgerhenvendelser. Kildeangivelse af citater er indsat med fodnoter nederst på hver side. Årsberetningen afsluttes med nye anbefalinger.

## Borgerrådgiverfunktionen



Borgerrådgiveren er ansat af kommunalbestyrelsen i henhold til Styrelseslovens § 65e og fungerer uafhængigt af kommunens organisation. I det daglige referer borgerrådgiveren til stabschefen for Politik, Jura og Administration.

Borgerrådgiverens kerneopgaver er at vejlede og rådgive kommunens borgere og virksomheder, herunder at vejlede borgere, der vil klage over serviceoplevelsen, klage over afgørelser og sagsbehandlingen m.v.

Borgerrådgiveren skal rådgive om rettigheder og yde hjælp i forståelsen af afgørelser og breve. Henvendelser vedrørende forløb, der er mere end 12 måneder gamle, kan borgerrådgiveren ikke indgå i. Borgerrådgiveren kan ikke indgå som bisidder eller partsrepræsentant for borgerne, men har mulighed for at genetablere dialog ved at indgå i en mæglerrolle eller som konfliktløser mellem borger og forvaltning.

Borgerrådgiveren har mulighed for at gøre brug af en observatørrolle, hvor denne ikke er aktiv i selve mødet, men kan støtte borgerens forståelse efterfølgende, og forud for mødet kan borgerrådgiveren vejlede sagsbehandleren om, hvad der er behov for at få uddybet ved mødet.

Borgerrådgiveren skal i samarbejde med den øvrige administration komme med forslag til, hvordan sagsbehandlingen kan forbedres.

Opsummeret er formålet med borgerrådgiverfunktionen:

- at sikre borgernes retssikkerhed
- at hjælpe med at skabe en bedre dialog mellem borgerne / virksomheder og kommunen
- at hjælpe borgerne gennem det kommunale system og sikre, at de bliver hørt
- at sikre, at klager bliver brugt til at gøre kommunens sagsbehandling og borgerbetjening bedre.

I henhold til notat om borgerrådgiverfunktionen skal borgerrådgiveren inden udgang af 1. kvartal afgive en årsberetning til Økonomiudvalget og til Kommunalbestyrelsen. Beretningen beskriver borgerrådgiverens arbejde i det forgangne år, herunder antallet og typer af henvendelser, samt hvilke overordnede forhold der især er konstateret og opfølgende initiativer til disse. Borgerne og virksomhederne kan henvende sig dagligt via telefon og via borger.dk. Dertil kommer, at borgerrådgiveren har valgt at afholde "Åben Borgerrådgivning" tre gange om måneden á to timer på kommunens biblioteker i Vordingborg, Præstø og Stege.

Generelt klarer borgerrådgiveren de fleste henvendelser over telefonen, og de fysiske møder med borgere har primært været på Vordingborg Rådhus. Der er mulighed for, at borgerrådgiveren kan tilbyde, at mødet i stedet holdes i andre byer i en offentlig bygning.

Flere informationer om borgerrådgiverfunktionen kan findes på kommunens hjemmeside.

---

## Aktiviteter

Borgerrådgiveren har deltaget i følgende aktiviteter i 2022:

- Møder med borgere, ledere, centerchefer m.fl.
- Netværksmøder med andre borgerrådgivere i løbet af året
- Afholdt oplæg i Hjerneskadeforeningen, januar
- Afholdt oplæg i Gigtforeningen, marts
- Været i dialog med de politiske udvalg i forbindelse med årsberetningen for 2021:
  - Økonomiudvalget<sup>1</sup>, marts
  - Social- og Sundhedsudvalget, maj
  - Uddannelses- og Beskæftigelsesudvalget, maj
- Deltaget i dialogmøde mellem boligselskaberne og Kommunalbestyrelsen, maj
- Deltog med bod på Seniorfolkemødet, maj
- Årsmøde i det landsdækkende borgerrådgiver-netværk, september
- Er blevet interviewet af udsendt fra Københavns Universitet vedr. "Digitale Ældrelev", november



---

<sup>1</sup> Partier, der ikke har fast plads i Økonomiudvalget, var også inviteret til at deltage.

# Opfølgning på de politisk vedtagne anbefalinger fra 2021

Borgerrådgiverens arbejdsopgaver falder i to dele. Den ene del er vejledning og rådgivning til kommunens borgere og virksomheder. Den anden del er tilsyn med kommunes administration i forhold til gældende lovgivninger og god forvaltningsskik. Dertil kommer, at det af vejledningen til Styrelseslovens § 65e fremgår, at borgerrådgiveren skal afrapportere til Kommunalbestyrelsen en gang om året. Dette sker med den i håndværende årsberetning.

Det vurderes relevant at følge op på, hvorledes det er gået med anbefalingerne fra **sidste årsberetning**. I årsberetningen for 2021 (godkendt af Kommunalbestyrelsen den 23-03-2022) havde borgerrådgiveren 3 anbefalinger:



## Juridisk opdaterede medarbejdere



## Ændring af Åben Borgerrådgivning



## Kommunal anvisningsret (boliger)



## Juridisk opdaterede medarbejdere

Borgerrådgiveren anbefalede, at der i hver center (forsat) er et øget fokus på at være opdateret med lovændringer og ændrede retningslinjer fra bl.a. Ankestyrelsen, så der ikke (udelukkende) arbejdes systematisk / rutinemæssigt. Borgerrådgiveren anbefalede i lighed med året før, at der var fokus på den brede<sup>2</sup> vejledningsforpligtigelse.

**OPFØLGNING:** Borgerrådgiveren har ikke mulighed for at gennemgå et repræsentativt antal sager fra hvert center. I stedet har borgerrådgiveren henvendt sig til Chefgruppen, der består af center- og stabschefer, og bedt dem om at redegøre for, hvorledes de sørger for, at deres medarbejdere hele tiden er opdateret med nyeste viden.

Redegørelsen fra de enkelte centerchefer har borgerrådgiveren valgt ikke at indsætte i deres fulde længder, da det vurderes at ville være for omfattende i denne årsberetning. En kort opsummering af det, som centercheferne

---

<sup>2</sup> "Bred vejledning" er af borgerrådgiveren defineret som vejledning, der ligger uden for sagsbehandlers eget område. Det kan være henvisning til, at borgeren kontakter en anden center eller gøres opmærksom på andre muligheder uden for kommunalt regi.

---

har indsendt, er der eksempler på ad hoc-kurser og temadage, men også at man flere steder har systematiseret, hvornår og hvordan man deler ny viden. Her et lille udpluk:

- **I Center for Vej, Natur og Miljø** har man i 2022 prioriteret Forvaltningsretten højt og afholdt flere kurser med ekstern konsulent, samt prioriteret grundig oplæring af nye medarbejdere.
- **I Center for Psykiatri & Handicap**, afholdes der hver 8. uge udviklingsmøder, hvor der bl.a. drøftes og undervises i ny og eksisterende lovgivning, principafgørelser og god forvaltningsskik. I 2022 har der også været afviklet kurser med bl.a. VISO<sup>3</sup> i forhold til neurorehabilitering, samt eksternt kursus i forhold til kommunikation med pårørende i krise.
- **I Center for Sundhed, Børn & Familie, afd. Børn & Familie**, har man valgt at afholde såkaldte ”stop-op-dage” hver anden måned, hvor der drøftes forskellige temaer. I 2023, da vil man prioritere at afvikle disse dage hver måned, da det giver mulighed for at drøfte lovændringer, principafgørelse og ændrede arbejdsgange. I øvrigt har de især inden for børnehandicap fokus på den brede vejledningsforpligtigelse, da borgere i denne type sager også har behov for hjælp fra andre dele af kommunen også.
- **I Center for Pleje & Omsorg**, her har året 2022 har været præget af corona-forebyggelse og forsat høj hygiejneprioritering. Derudover har det fyldt meget at få gjort klar til skift af indsats- og journalsystem, hvilket har krævet udvikling og opkvalificering af medarbejderne ved lokale læringscafeer m.v. Der har været arbejdet meget for at fastholde og rekruttere medarbejdere med høje kvalifikationer, samt fokus på forebyggelse og ny teknologi.
- **I Center for Borger & Arbejdsmarked** er det obligatorisk for nyansatte at deltage i et Forvaltningsretlig kursus som afholdes af intern jurist. Samme jurist har fokus på, at afgørelserne fra Ankestyrelsen drøftes og ændringer implementeres i de enkelte teams. Der er generelt fokus på kompetenceudvikling af medarbejdere, som vurderes individuelt og gerne tilbydes virtuelt (webinar). I 2022 og 2023 er der særligt fokus på anvendelse af de handicapkompenserende ordninger for de borgere, som opfylder de kriterier.
- **I Center for Dagtilbud & Skoler** har i slutningen af 2021 gennemført kurser i Forvaltningsret herunder videregivelse af oplysninger. Der har ikke været udskiftning i medarbejdergruppen, og således har det ikke været relevant at gentage det i 2022. Dagtilbud & Skoler har med succes afholdt læringsworkshop for nyvalgte skolebestyrelsesmedlemmer i 2022. Dette var med ekstern aktør (Komponent), men fremover vil Center for Dagtilbud & Skoler selv facilitere det.

Alle medarbejdere har mulighed for at deltage på de forvaltningsretlige kurser, som udbydes et par gange om året fra Staben for Politik, Jura og Administration. Borgerrådgiveren konkluderer på baggrund af tilbagemeldingerne fra centercheferne, at der er gang i mange forebyggende indsatser, og der er generelt set fokus på at øge medarbejdernes kompetencer.

Borgerrådgiveren har i denne og i tidligere årsberetninger skrevet en del om mangel på ”den brede vejledningsforpligtigelse” i forhold til, at nogle borgere oplever, at de kommer i klemme mellem forskellige dele (centre) af den kommunale forvaltning, der er godt nyt på vej:

---

<sup>3</sup> <https://socialstyrelsen.dk/viso>

En **ny hovedlov**<sup>4</sup> er blevet vedtaget og forventes at træde i kraft i juni 2023. Målet er at sikre at udsatte borgere får en bedre og mere ensartet sagsbehandling, da der bliver mulighed for at sagsbehandleren kan udarbejde én samlet udredning, plan og indsats. Derved skal den nye lov medvirke til at forhindre, at borgeren får en oplevelse af at blive ”kastet rundt” i det kommunale system. Håbet er således, at der bliver mulighed for at iværksætte en mere sammenhængende hjælp, der tager udgangspunkt i borgerens konkrete behov og udfordringer.



## Ændring af Åben Borgerrådgivning

Borgerrådgiveren anbefalede, at konceptet ”Åben Borgerrådgivning” blev ændret, så det fremover kun var i Stege og Vordingborg.

**OPFØLGNING:** Kommunalbestyrelsen besluttede, at der forsat skulle tilbydes Åben Borgerrådgivning i Præstø, Vordingborg og Stege. I Præstø er det blevet flyttet fra administrationsbygningen til biblioteket, hvor borgerrådgiveren låner lokalarkivets kontor.

På side 16 kan du læse mere om, hvor mange borgere, der har henvendt sig i Åben Borgerrådgivning i 2022.



## Kommunal anvisningsret (boliger)

Borgerrådgiveren anbefalede, at kommunalbestyrelsen drøftede mulighederne for evt. at indføre og dermed anvende anvisningsretten<sup>5</sup>, hvorved kommunen ville få råderet over x- antal ledige lejemål (i boligselskaberne) i en eller anden form.

Der er to begreber, som det er væsentligt ikke at forveksle:

**ANVISNINGSRETEN:** En politisk aftale, som kan indgås mellem Kommunalbestyrelsen og de almene boligselskaber i forhold til hvor mange ledige lejemål, som kommunen kan få råderet over. Når en kommune bruger anvisningsretten, bliver det kommunens økonomiske forpligtigelse, hvis borgeren ikke kan betale husleje eller misligholder lejemålet. Ofte kaldes denne type lejemål for akutboliger. Fordelen for kommunen ved at have en anvisningsret, er at det giver mulighed for at hjælpe de borgere, som akut er kommet i en situation, hvor de ikke selv kan skaffe en bolig. En borger, der hurtigt hjælpes til en bolig, forventes at kunne vende tilbage til job eller uddannelse. En tilværelse uden fast bopæl øger risikoen for, at der også opstår andre behov, som kommunen må afhjælpe.

**HUSVILDEBESTEMMELSEN:** Servicelovens § 80. Gælder i alle landets kommuner – en forpligtigelse til at give midlertidigt tag over hovedet for borgere, som nærmest fra den ene dag til den anden har mistet sin bolig.

<sup>4</sup> [Ny hovedlov kan nedbryde de kommunale siloer \(dknyt.dk\)](https://www.dknyt.dk)

<sup>5</sup> [Anvisningsretsloven \(danskelove.dk\)](https://www.danskelove.dk)



En borger bad i 2022 om at få en skriftlig afgørelse på afslag om hjælp til midlertidigt husly efter huslybestemmelsen. Der var blevet givet afslag med den begrundelse, at kommunen ikke har nogen anvisningsret. Det vil sige en sammenblanding af begreberne, og det påpegede Ankestyrelsen også efterfølgende, da sagen blev hjemvist<sup>6</sup>:

*"Det forhold, at kommunen ikke råder over akutboliger, er ikke en gyldig begrundelse. Kommunens forpligtigelse til at anvise midlertidigt husly omfatter tilbud om den efter omstændighederne bedst egnede midlertidige indkvartering, dvs. ikke nødvendigvis en lejlighed, men eventuelt midlertidig indkvartering på vandrehjem, hotel, pensionat eller lignende<sup>7</sup>."*

Borgerrådgiveren har hvert år 10-14 henvendelser fra borgere, der fortæller, at de står uden en bolig, men kun ca. halvdelen af dem vurderes at være husvilde. At være akutboligsøgende er ikke det samme som at være husvild. Begrebet "husvild" forudsætter, at det drejer sig om en person eller en familie, der har mistet sin hidtidige bolig og altså står helt uden tag over hovedet. Hvorimod en akutboligsøgende er en person, der har forladt hidtidige bolig "frivilligt" f.eks. grundet samlivsophør, og som derfor søger en ny bolig hurtigt.

For familier med børn er der særlige omstændigheder, som bevirker, at kommunen i nogle tilfælde kan være behjælpelige med betaling for manglende husleje for at undgå at en familie sættes på gaden. Kriteriet for at yde hjælpen er, at der skal være tale om en familie, som i forvejen er kendt af Børn & Familie, det vil sige modtager forbyggende foranstaltninger i hjemmet, og den økonomiske hjælp skal modvirke udsættelse med fare for at det kan blive nødvendigt at anbringe børnene<sup>8</sup>.



**OPFØLGNING:** Borgerrådgiveren har deltaget i dialogmøde mellem boligselskaberne og Kommunalbestyrelsen den 10-05-2022, hvor fordele og ulemper ved at indføre og anvende anvisningsretten blev drøftet. På mødet blev det politisk tilkendegivet, at man ikke for nuværende ønskede at gøre brug af anvisningsretten, men at man var villig til at tage en fornyet politisk drøftelse af sagen på først kommende temamøde i 2023.

<sup>6</sup> Når Ankestyrelsen "hjemviser" en sag, så betyder det, at der er fejl i sagsbehandlingen eller, at der mangler oplysninger, og derfor har kommunen ikke truffet afgørelsen på et tilstrækkeligt (oplyst) grundlag. En hjemvist sag kan godt efterfølgende igen medføre et afslag. Det vil sige, at en hjemvist sag ikke er det samme som, at borgeren har fået medhold (ret).

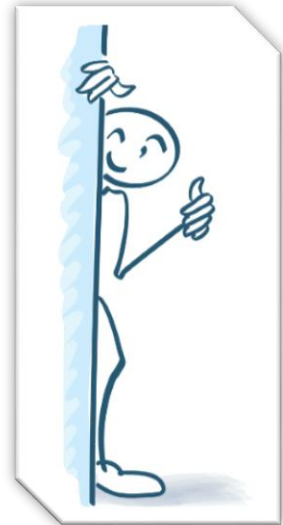
<sup>7</sup> Citat fra en afgørelse fra Ankestyrelsen (konkret borgersag).

<sup>8</sup> [Dokumentvisning \(vordingborg.dk\)](#) fra referat af Børne og Familieudvalgets møde den 02-11-2022

# Henvendelser i 2022

I 2022 har der været **354** henvendelser. Der er tale om en stigning på 38% sammenlignet med året før, hvor der var 257 henvendelser.

- ▽ 54% henvendelser fra kvinder
- ▽ 40% henvendelser fra mænd
- ▽ 6% henvendelser fra øvrige (fagforeninger, patientforeninger m.v.)
  
- ▽ 19% har rettet henvendelse på vegne af en anden person



## Begrebet ”henvendelse”

Borgerrådgiveren har truffet beslutning om at definere alt fra borgerne som henvendelser og ikke noget af det som klager, idet borgerrådgiverfunktionen ikke er en ankeinstans. Det skal bemærkes, at borgerrådgiveren ikke anvender samme optællingsmetode, som størstedelen af landets øvrige borgerrådgivere. En direkte sammenligning i antal henvendelser er derfor ikke mulig.

Én henvendelse omhandler ét emne f.eks. hjælp til personlig pleje, og hvis samme borger også har spørgsmål omkring hjælpemidler, er det et andet emne, og der registreres dermed to henvendelser.



En borger kan godt have flere henvendelser inden for samme center. F.eks. hvis en borger både retter henvendelse om hjælp til tabt arbejdsfortjeneste og merudgifter, tæller det som to henvendelser selvom begge registres samme sted (her Børn & Familie). Hvis en borger henvender sig flere gange (20-30 gange) om f.eks. førtidspension, tæller det kun som én henvendelse i statistikken over borgerhenvendelser.

Ved årsskiftet sættes antallet af henvendelser til nul, og det vil sige, at hvis en borger har henvendt sig i 2021 vedrørende ressourceforløb, og denne borger også i 2022 retter henvendelse vedrørende samme emne, tæller det som to henvendelser – en i hver årsberetning.

## Statistik over henvendelser

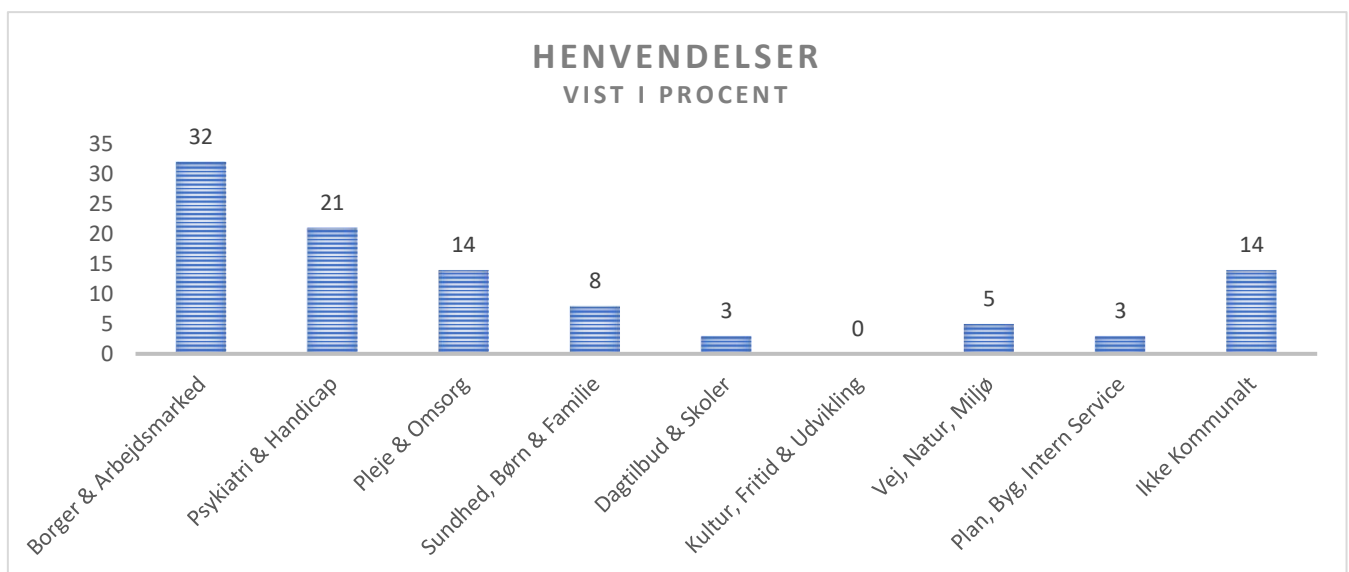
Nedenstående diagram viser de 354 henvendelser, og hvorledes de fordeler sig i de borgerrelaterede centre i kommunen.

”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.

Dele af statistikken er udarbejdet på særlige ønsker fra det politiske niveau.



Henvendelser fra borgere i den Åbne Borgerrådgivning er talt med i de samlede henvendelser. Det skal bemærkes, at centrene er af forskellig størrelse. F.eks. kan det oplyses, at Borger & Arbejdsmarked har ca. 6000 årlige nyopstartede sagsforløb, Pleje & Omsorg har ca. 3000 borgere, som er bevilliget hjælp, og Psykiatri & Handicap har små 1000 borgere. Det er således kun en meget lille brøkdel af sagerne, som borgerrådgiveren har kendskab til.



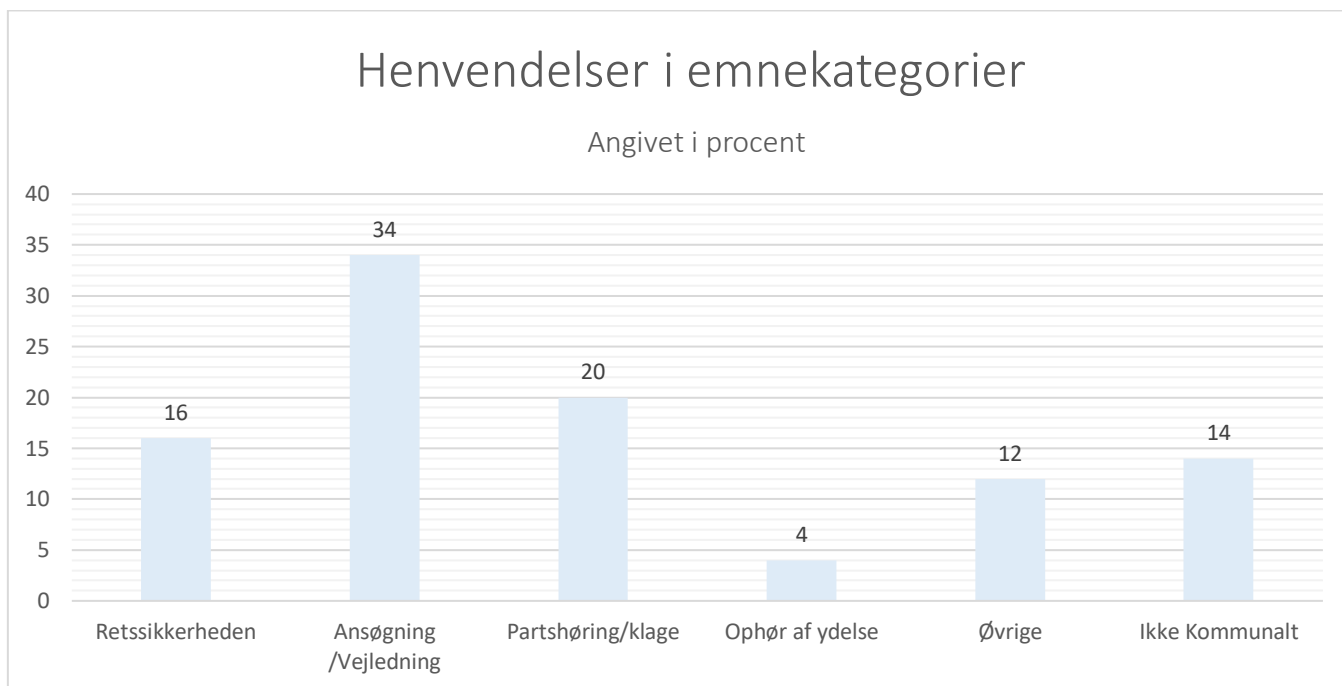
Ovenstående diagram viser, at Social- og Sundhedsområdet<sup>9</sup>, er steget med +6% sammenlignet med året før, og Borger & Arbejdsmarked er faldet med 8%. Bemærk, at en procent er lig med cirka 3½ henvendelse. Så når der vises 0 procent ud for Kultur, Fritid & Udvikling, så er det fordi, at der har været færre end 4 henvendelser.

<sup>9</sup> "Social – og Sundhedsområdet" er borgerrådgiverens samlede betegnelse for de to centre Pleje & Omsorg og Psykiatri & Handicap.

## Henvendelser i emnekategorier

Det følgende diagram viser de samme 354 henvendelser, men her er de talt sammen i emnekategorier i stedet for i centre. Nogle af henvendelserne "passer ind" i flere forskellige emner, men de er kun indsat ét sted.

Emnerne er: RETSSIKKERHEDEN, ANSØGNING/VEJLEDNING, PARTSHØRING/KLAGE, OPHØR AF YDELSE, ØVRIGE og IKKE KOMMUNALT:



Helt kort viser ovenstående tal, at borgerrådgiveren har haft færre henvendelser, der har omhandlet ansøgninger (fald fra 41% til 34%), og flere har følt at deres retssikkerhed er krænket (steget fra 12% til 16%). Klagesagsbehandlingen er stabiliseret på 20%. En procent svarer til 3,5 henvendelser, og det vil f.eks. sige, at 16% er lig med ca. 56 henvendelser.

Et fald i ansøgninger kan være positivt set i forhold til, at den type henvendelser ikke "burde" tilgå borgerrådgiveren medmindre, at det er fordi, at borgeren ikke ved, hvor de skal henvende sig i kommunen. En stigning inden for kategorien "partshøring og klage" kan være steget alene af den grund, at der samlet set har været en øget tilgang til borgerrådgiveren. Flere har derved fået øje på, at kommunen har en borgerrådgiver, og at det bl.a. er her, at man kan give udtryk for det, som man mener burde have forløbet anderledes.

### Retssikkerheden

16% af de samlede henvendelser omhandler brud på retssikkerheden. Det vil sige lang sagsbehandlingstid og brud på de forvaltningsretlige regler:

- tavshedspligt
- partshøring
- manglende begrundelse
- manglende lovhjemmel
- manglende klagevejledning
- manglende mulighed for at indgive en ansøgning.

Sidste år var der 12% inden for denne kategori.



### **Ansøgning / vejledning**

34% af alle henvendelser til borgerrådgiveren omhandler, at borgerne beder om vejledning til, hvorledes de kan indgive en ansøgning, eller hvorledes de skal forstå den tilbagemelding, de har fået fra en af myndighedscentrene. Sidste år var der 41% inden for denne kategori.

### **Partshøring /klage**

20% af de samlede henvendelser omhandler borgere der, som led i deres sagsbehandling, er blevet bedt om at komme med et partshøringssvar, eller som har ønsket vejledning fra borgerrådgiveren i henhold til at indgive en klage.

Borgerrådgiveren vejleder borgerne i, hvad de kan lægge vægt på i deres klage og påpeger evt. brud på de forvaltningsretlige regler. Det påføres på klagen, hvis borgerrådgiveren har hjulpet borgeren med at formulere egne synspunkter i klagen.

Sidste år var der også 20% inden for denne kategori.



### **Ophør af ydelse**

4% af de samlede henvendelser omhandler ophør af en ydelse eller længere varende bevilling. Det vil sige, at der er truffet afgørelse om, at borgeren ikke længere er berettiget til ydelsen. De fleste ydelser i denne kategori er forsørgerydelser, men også ophør tabt arbejdsfortjeneste og merudgifter indgår i denne kategori.

Sidste år var der 7% inden for denne kategori.

### **Øvrige**

12% af henvendelserne er emner, som ikke har kunnet inddeles i en af ovenstående kategorier. Det er en blandet kategori af emner, som hverken har karakter af ansøgning, vejledning, klage eller på anden vis utilfredshed med en konkret sag. I stedet kan der være tale om mere overordnet utilfredshed med den måde, hvorpå kommunen har valgt at organisere sig eller anvendelsen af kommunens midler og ressourcer.

Der kan også være tale om spørgsmål, som relaterer til den kommunale selvforvaltning, hvorved en del borgere er uforstående over for, at der kan være forskel kommunerne i mellem.

Sidste år var der 9% inden for denne kategori.

### **Ikke kommunalt**

14% af sagerne falder uden for borgerrådgiverens område, idet der er tale om emner, som ikke varetages i kommunalt regi. Borgerrådgiveren har i stedet henvist borgeren til f.eks. Udbetaling Danmark, SKAT, Ombudsmanden, spørgsmål om varmecheck eller lignende.

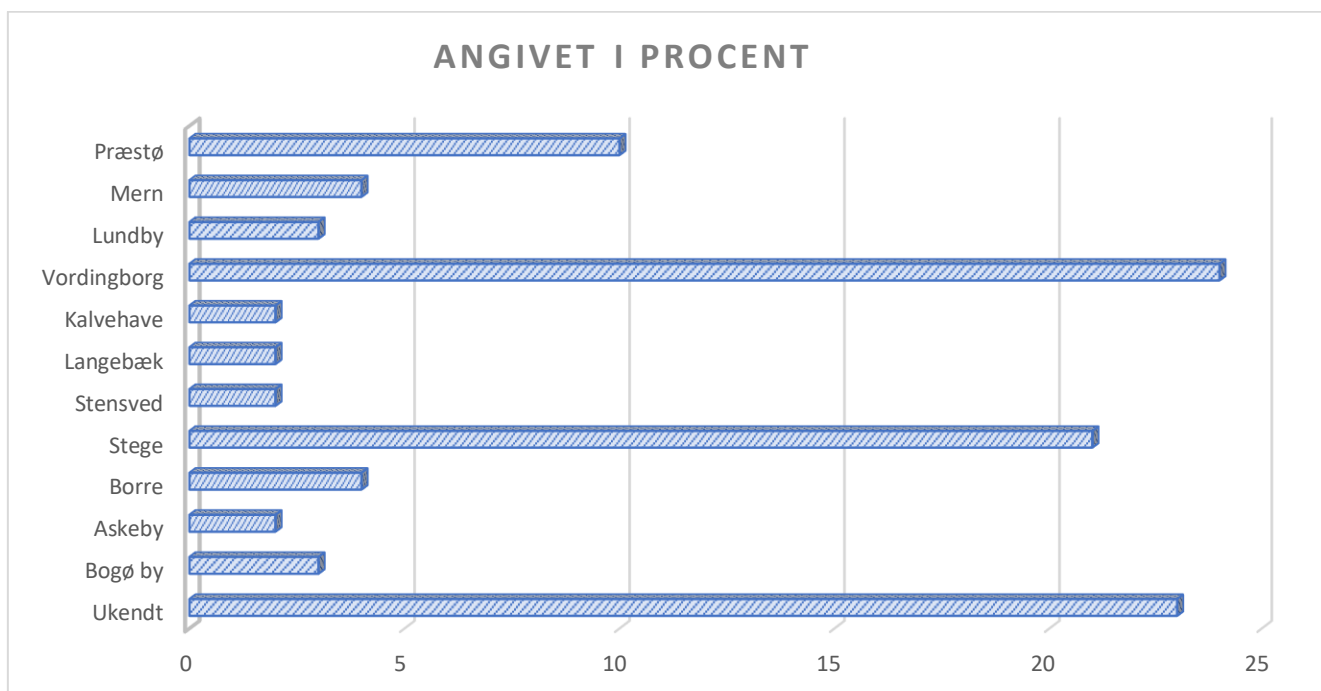
Sidste år var der 11% inden for denne kategori.



## Postnummerfordeling



Alle 354 henvendelser er også registeret i forhold til postnummer, da det tidligere har været et politisk ønske, at man ville se om borgere fra hele kommunen anvender borgerrådgiveren. Det skal bemærkes, at der ikke er lige mange husstande i hvert postnummer. Her svarer en procent til ca. 3,2 henvendelser. Lidt færre end i de øvrige diagrammer. Det skyldes, at der er nogle borgere, som har haft mere end én henvendelse, men deres postnummer skal kun tælles med én gang.



**”Ukendt”** omhandler borgere, som ikke bor i Vordingborg Kommune, men som f.eks. har et sommerhus, en båd eller en byggegrund, og dermed er i dialog med Vordingborg Kommune. Det kan også omhandle tilflyttere der har spørgsmål. Henvendelser fra borgere fra andre kommuner, er medtalt i statistikken på de foregående sider i denne årsberetning – på lige vilkår med borgere i kommunen. Dette skyldes, at deres henvendelser har haft en karakter, hvor Vordingborg Kommune har været myndighed for dem.

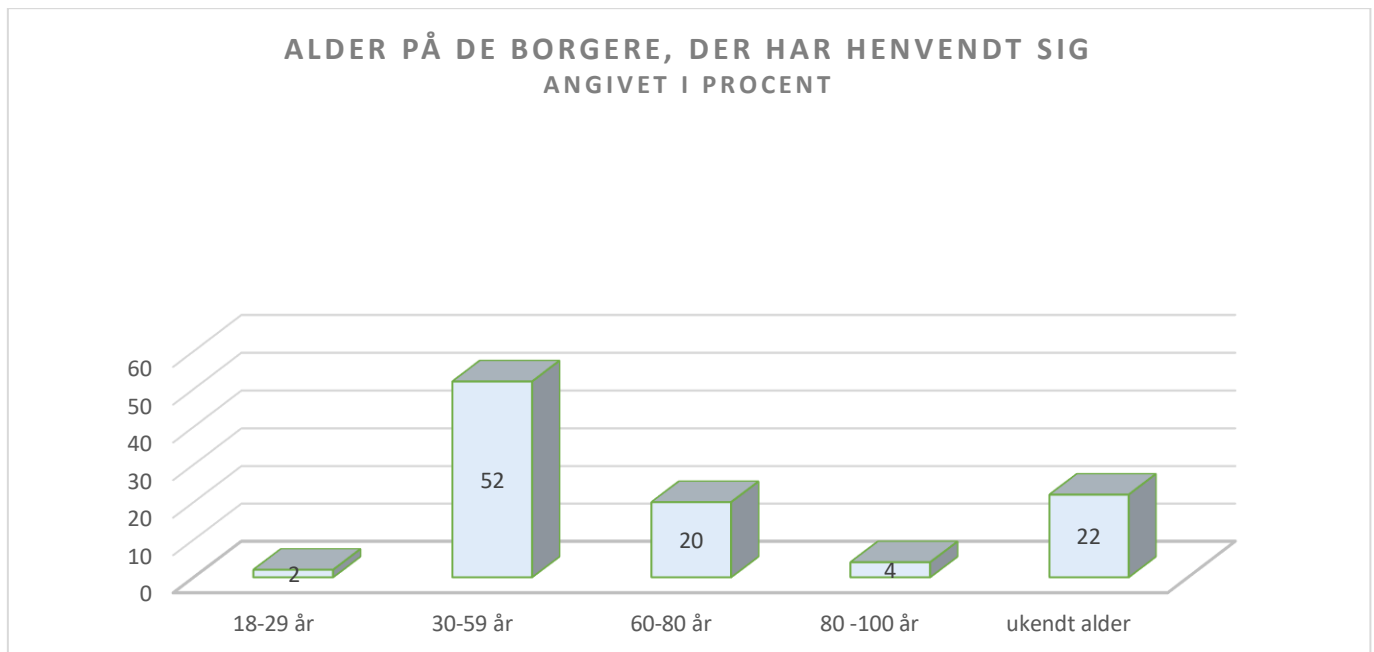
I øvrigt dækker kategorien også over henvendelser fra sagsbehandlere i andre kommuner, der har borgere som er på vej ind eller ud af Vordingborg Kommune m.v. I samme kategori er også henvendelser fra fagforeninger, organisationer, journalister m.v., samt borgere hvor identiteten er skjult, og dermed kendes deres postnummer heller ikke. Det skal bemærkes, at borgere uden fast bopæl også er i denne kategori.

## Aldersfordeling

Aldersfordeling er statistisk opsamling af alderen på de borgere, der har haft henvendt sig til Borgerrådgiveren.

Gruppen af borgere i alderen 30-59 år er højst repræsenteret, hvilket også gjorde sig gældende i de forrige årsberetninger, hvor borgerrådgiveren konkluderede, at borgere i denne gruppe henvender sig på vegne af egne emner, egne børn og egne forældre. Det mest bemærkelsesværdige sammenlignet med året før, er at de 80-100-årige er stegt fra 2 til 4%.

Bemærk, at der ikke er lige mange årgange i hver søjle. Borgerrådgiveren har inddelt søjlerne på forespørgsel fra bl.a. Pleje & Omsorg, og Seniorrådet, idet man her gerne vil vide, hvor mange der er under og over 60 år. I nedenstående svarer en procent til ca. 3,2 henvendelser.



”Ukendt alder” dækker dels over, at borgerrådgiveren ikke kender borgerens alder, men det dækker samtidig også over henvendelser fra medarbejdere, fagforeninger, organisationer m.v., samt anonyme borgere.

19% af de samlede borgerhenvendelser er fra borgere, der henvender sig på vegne af en anden person. Det vurderes at være en forholdsvis høj andel af henvendelserne. Borgerrådgiveren sikrer sig, at der er samtykke til, at den nærtstående må henvende sig. En del af denne type henvendelser har haft karakter af ”underretning”, hvori der har været en bekymring for, at den omtalte person ikke kan klare sig selv længere. Denne type af henvendelser har borgerrådgiveren sendt videre til Center for Pleje & Omsorg eller som en bekymringsskrivelse til §99-teamet i Socialpsykiatrien. Hvis der er børn under 18 år, gives der også meddelelse til Børn & Familie.

## Åben Borgerrådgivning

Åben Borgerrådgivning er et koncept, hvor man som borger bare kan møde op og stille borgerrådgiveren spørgsmål i forhold til den sagsbehandling, som man oplever i kommunen. Der skal ikke bestilles tid.

Den Åbne Borgerrådgivning finder sted på tre af kommunens biblioteker – en gang hvert sted pr. måned.

**Præstø Bibliotek**, første onsdag i måneden kl. 13-15

**Vordingborg Bibliotek**, anden onsdag i måneden kl. 13-15

**Møn Bibliotek**, fjerde onsdag i måneden kl. 13-15

Den tredje og femte<sup>10</sup> onsdag bruges, hvis borgerrådgiveren er forhindret på en af de øvrige onsdage. Det meldes ud i Sydsjællandske Tidende (kommune-spalten), hvornår der er Åben Borgerrådgivning. Det fremgår også af kommunens hjemmeside under "borgerrådgiver". Derudover indtaler borgerrådgiveren på telefonsvaren en "reklame" for, at der den pågældende dag er Åben Borgerrådgivning.



I 2022 blev der også afholdt Åben Borgerrådgivning på Lundby Bibliotek i årets første tre måneder. Her kom der én borger.

**Lundby Bibliotek: 1 borger**

**Præstø Bibliotek: 5 borgere**

**Vordingborg Bibliotek: 11 borgere**

**Møn Bibliotek: 8 borgere**

25

Samlet set har der i 2022 været afholdt Åben Borgerrådgivning 36 gange (72 timer). Dette har 25 borgere benyttet sig af, hvilket giver en anvendelsesprocent på ca. 70 eller man kan sige, at statistisk set, så har en borger benyttet den Åben Borgerrådgivning to ud af tre gange den har været afholdt. Dette er væsentlig højere end i 2021, hvor kun 3 borgere anvendte den Åbne Borgerrådgivning i årets sidste 8 måneder.<sup>11</sup> Borgerrådgiveren arbejder på sin bærbare pc, hvis der ingen borgere kommer i den Åben Rådgivning.

Det er borgerrådgiverens vurdering, at borgerne sætter pris på at kunne være i en direkte uforpligtende dialog. Nogle vælger at være helt anonyme. Enkelte vælger at benytte Åben Borgerrådgivning fordi de den pågældende dag ved et tilfælde ser muligheden, når de har været på biblioteket i anden forbindelse eller har hørt det omtalt på borgerrådgiverens telefonsvarer.

Det skal tilføjes, at borgerrådgiveren i årets løb har holdt flere møder med borgere på bibliotekerne. Her er der tale om borgere, som hellere ville mødes der end på Vordingborg Rådhus. Disse møder er *ikke* talt med i Åben Borgerrådgivning.

Konceptet for Åben Borgerrådgivning forsætter uændret i 2023.

<sup>10</sup> Ikke alle måneder har 5 onsdage.

<sup>11</sup> I 2021 var borgerrådgiveren hjemsendt grundet coronanedlukning i årets første 4 måneder, og derfor blev der ikke afholdt Åben Borgerrådgivning.



# Borgerrådgiverens refleksioner

Dette afsnit "Borgerrådgiverens refleksioner", er en sammenskrivning af de forrige sider i denne årsberetning, og der redegøres for borgerrådgiverens vurderinger og udvidet analyse af nogle af de statistiske resultater. Der er indsat eksempler på borgerhenvendelser.

## Dialog giver værdighed

Borger & Arbejdsmarked har i 2021/2022 arbejdet med beskæftigelsesminister-målet "**Alle ledige skal have en værdig sagsbehandling**". Borger & Arbejdsmarked har undersøgt borgernes og medarbejdernes oplevelser og perspektiver på værdig sagsbehandling. Kort opsummeret fremgår det af rapporten<sup>12</sup>, at tryghed, inddragelse, gensidig respekt, indrømmelse af fejl og god kemi mellem borger og sagsbehandler er med til at skabe tillid og et godt samarbejde. Kommunikation (dialog) og måden, hvorpå der kommunikeres er også nogle af nøglebegreberne.

I det nedstående ses eksempler, hvor borgerrådgiveren vurderer, at med mere dialog ville borgerne sandsynligvis have oplevet sagsbehandlingen som mere værdig. Dertil kommer, at mere dialog vil give forvaltningen flere oplysninger om borgeren, og der med et bedre udgangspunkt for at imødekomme borgerens behov. Enkelte af de problemstillinger, som nedenstående borgereksempler viser, behandles i de efterfølgende afsnit i denne årsberetning.

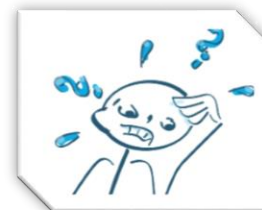
- *En borger, der er værge for sit voksne hjemmeboende handicappede barn finder det uværdigt, når kommunen ved svar på ansøgninger, om hjælp i hjemmet, flere gange nævner, at den unge "bare" kan flytte i et kommunalt botilbud. Borgerrådgiveren funderer over, om der har fundet dialog sted om, hvori modstanden mod botilbud består? Samt hvordan kan det være, at kommunen finder det nødvendigt at bringe det på banen hver gang, der er møde?*
- *En borger mister sin ægtefælle. Ud over at miste sin livsledsager, mister denne borger også muligheden for at begå sig digitalt, da ægtefællen har taget sig af al økonomien og kontakten med det offentlige. Borgeren har brug for hjælp til at få dækket udgifter, men er så begrænset i sit "digitale-offentlige-sprog", at borgeren i første omgang bliver afvist, da kommunen ikke forstår hvor meget "ansøgningshjælp" borgeren har brug for. Borgerrådgiveren funderer over om mere dialog (oplysninger) om borgerens hverdag før og nu, ville have kunne gøre en forskel?<sup>13</sup>*
- *En borger ansøger om hjælp til at få dækket løbende udgift på engangshjælpemidler. Borgeren får et afslag, der ankes og kommunen får medhold. Borgeren undrer sig over, at kommunen kun har vurderet behovet for hjælp efter én lovbestemmelse. Borgeren kontakter og spørger ind til om udgiften kunne dækkes efter andre bestemmelser? Får oplyst at borgeren selv må "løbe kommunen rundt" til andre afdelinger. Det finder borgeren er uværdigt. Borgerrådgiveren tænker, at der formentlig ville have været en bedre afslutning på den ansøgning, hvis der havde været dialog ved et personligt møde. (Derudover er kommunen forpligtet til at sørge for at ansøgninger sendes til de rette afdelinger. Det er ikke borgerens ansvar.)*



<sup>12</sup> Rapport "Værdig sagsbehandling i Borger og Arbejdsmarked" <https://www.vordingborg.dk/media/rmlfnln/2022-en-unders%C3%B8gelse-af-borgeres-og-medarbejderes-oplevelse-af-og-perspektiver-p%C3%A5-v%C3%A6rdig-sagsbehandling.pdf>

<sup>13</sup> Læs om mere om digitalt udsatte borgere på side 19 i denne årsberetning.

- *En borger fortæller, at den dag hvor borgerens sag skal på Rehabiliteringsmøde i Jobcenteret, er egen sagsbehandler syg, og borgeren bliver mødt af en vikar. Dette gør borgeren utryk og det afstedkommer efterfølgende en lange klage.* Lovgivningsmæssig er der desværre ikke mulighed for at give udsættelse til næste møde. Borgerrådgiveren funderer over om den pågældende borger har været gjort opmærksom på, at sagsfremlæggelsen ikke kan udskydes, og at vikaren selvfølgelig vil gøre sit bedste?
- *En borger oplever det som tillidsbrud og uværdigt, at han ikke kan få samme støtteperson, som han tidligere har haft.* Borgers reaktion er meget voldsom, og borgerrådgiveren undrer sig over, at fagpersoner inden for hans felt, ikke formår at opnå en bedre dialog med ham om årsagen og konsekvenserne af at skifte støtteperson.
- *En borger/forælder har henvendt sig til borgerrådgiveren, fordi denne føler det uværdigt, at når man har del i forældremyndigheden (og dermed rettigheder), men ikke har bopælsretten, at man fra barnets institution ikke kan få de samme oplysninger, som barnets anden forælder?* Det er borgerrådgiverens formodning, at hvis der havde været bedre dialog mellem forældre og skolen i forhold, hvem der har del i forældremyndigheden, da burde der fra skolens side ikke have været tvivl om, hvad der måtte udleveres af oplysninger.
- *En borger medvirker i en speciallægeundersøgelse, som Jobcenteret har bestilt. Efterfølgende undrer borgeren sig over, at denne ikke modtager en kopi af undersøgelsen. Borgeren giver til borgerrådgiveren udtryk for, at denne finder det uværdigt, at kommunen nu er i besiddelse af oplysninger, som borgeren ikke selv kender til.* Borgerrådgiveren forestiller sig, at Jobcenteret med fordel kunne have oplyst borgeren om, hvornår borgeren selv ville få kendskab til undersøgelsens resultat.<sup>14</sup>
- *En borger har fået bevilliget et hjælpemiddel, som borgeren efter et stykke tid ikke synes afhjælper behovet tilstrækkeligt. Borgeren forsøger at huske, hvad begrundelsen var for, at det netop var den type af hjælpemiddel, som kommunen skønnede kunne afhjælpe behovet. Borgeren beder derfor om en bevillingsskrivelse.* Borgerrådgiveren er af den opfattelse at øget dialog mellem den konkrete borger og visitator ville være ønskeligt, men også at der på særlig opfordring kan gives skriftlige begrundelser.<sup>15</sup>
- *En borger/forælder har flere gange rettet henvendelse til borgerrådgiveren, da denne finder det uværdigt og usagligt at oplysninger, fra gamle underretninger om borgerens børn, optræder i nye rapporter.* Det er ikke muligt for borgerrådgiveren at vurdere, hvad der bør medtages eller ej, men det må formodes, at når man vælger at tage gamle oplysninger med i en ny rapport, at man har gjort sig overvejelser om, hvad hensigten er med det. Disse overvejelser bør drøftes med borgeren.



Ovenstående er et udpluk fra borgerhenvendelser, som borgerrådgiveren har haft i 2022. De nævnte henvendelser er gennemgået med relevante ledere, og flere ting er blevet rettet til. Derudover konkluderer borgerrådgiveren at øget dialog styrker kommunikationen, og giver borgerne en oplevelse af at værdig sagsbehandling har fundet sted.

I de næste afsnit vil borgerrådgiveren gå mere i dybden med nogle af de problematikker, som er skitseret i ovenstående eksempler på borgerhenvendelser.

<sup>14</sup> Læs mere på side 22 i denne årsberetning.

<sup>15</sup> Læs mere på side 26 i denne årsberetning.

## Digitalt udsatte borgere

Digitaliseringen griber om sig. Det skaber en masse muligheder, men også helt nye udfordringer. En ny type af borgere med IT-udfordringer er blevet skabt, de **"Digitalt udsatte"**. Begrebet dækker over borgere, som har fravalgt eller ikke evner at være en del af digitaliseringen.



Der er to begreber som vi ikke skal forveksle eller blande sammen:

**"Fritagelse for digital post"** (post FRA kommunen): Man kan søge om at blive fritaget for at modtage elektronisk post fra det offentlige. Der skrives under på en tro-og loveerklæring om, at man ikke er i stand til at modtage digital post. Herefter vil borgeren fra det offentlige modtage breve og afgørelser i papirform i fysisk postkasse.

**"Fritagelse for digital selvbetjening"** (post TIL kommunen): Når man ikke kan ansøge digitalt, og i stedet vil ansøge på papir. Denne dispensationsmulighed skal søges fra gang til gang.

*"Du er ikke automatisk undtaget fra digital selvbetjening, fordi du er fritaget for Digital Post. Du skal kontakte din lokale Borgerservice, hvis du har brug for at blive undtaget fra digital selvbetjening. Vær opmærksom på, at du ikke kan få en generel undtagelse fra digital selvbetjening. Undtagelsen sker fra gang til gang<sup>16</sup>."*

Der er ikke kun tale om ældre borgere, der kan føle sig som digitalt udsatte, og det omhandler ikke kun fravælgelse af digitalpost, men i nogle tilfælde fravælgelse af alt digitalt og elektronisk: ingen dankort, ingen internetadgang, ingen mobiltelefon m.v. Det er yderst få, som har fravalgt det hele, men borgerrådgiveren er, i det forgangne år, stødt på et par stykker, der f.eks. må rejse langt for at kunne betale regninger kontant, og en enkelt som ikke ville involveres i at skulle trække kø-nummer i butikker, da det også blev opfattet som digitaliserende.

En verden, hvor nogen "går baglæns" for at styrke gamle værdier og kulturer, eller er så skræmt ved tanken om at andre får del i deres personlige oplysninger, at de lukker sig om sig selv eller at borgeren har givet op over for den digitale verden, da evnerne ikke kan følge med. De får trængt sig selv op i et hjørne, hvor myndigheds-sagsbehandlere ikke kan hjælpe, da megen af indsatsen er digitaliseret. F.eks. er det svært at hjælpe en borger, der ikke vil oplyse hverken fulde navn eller cpr-nummer i telefonen af frygt for, at det kan komme videre til forkerte personer.

Det har en del konsekvenser for en borger, der ikke er digitaliseret i sin dialog med det offentlige, fx kommer breve og afgørelser først frem til borgerens fysiske postkasse op til 6 dage efter, at det er afsendt. Dette forholder myndigheden sig til i form af f.eks. forlængelse af klagefrister. Men generelt kan man sige, at sagsbehandlingstiden for udsatte borgere bliver længere end for andre borgere.

Når borgeren gerne vil ansøge eller sende oplysninger til myndigheden, bliver det meget svært, hvis man ikke kan anvende de digitale løsninger. Nogle borgere søger hjælp hos venner og familie, og derved mister de deres rettigheder som selvstændige individer, og er afhængige af hjælp fra andre, hvilket medfører en risiko for, at deres private og personfølsomme oplysninger krænkes:

*"Det er ulovligt at anvende andres hævekort og NemID, men den øgede digitalisering får pårørende til at bryde loven for at få hverdagen til at fungere".<sup>17</sup>*

<sup>16</sup> [Fritagelse for digital post - sådan får du hjælp til digital Post \(aeldresagen.dk\)](#)

<sup>17</sup> Artikel fra TV2.dk: [Undersøgelse: Digitalisering får pårørende til at bryde loven - TV 2](#)

Det kræver særlig lovhjemmel at kræve at en borger skal ansøge digitalt, men en sådan bestemmelse findes f.eks. i servicelovens § 112 a<sup>18</sup>, som omhandler hjælpemidler. Der er ikke krav om digital ansøgning i forhold til f.eks. ansøgninger om forsørgelse (kontanthjælp m.v.) og enkeltydelser.

Servicelovens § 112a giver dog mulighed for at man kan dispensere i forhold til det digitale krav. Der kan læses mere i denne bekendtgørelse: "Bekendtgørelse om obligatorisk digital selvbetjening og vedrørende ansøgninger og meddelelser m.v. om sociale ydelser mv. (nr. 1585 af 07-07-2021).<sup>19</sup>

Fra Ungecenteret har borgerrådgiveren fået oplyst, at de har mange unge, som de hjælper med at søge digitalt. Her er det dog ikke kun IT-teknikken, som driller, men også de unges færdigheder i forhold til at forstå og udfylde et ansøgningsskema. Dertil kommer, at unge ved det fyldte 15. år skal være selvstændige digitale i forhold til MIT ID, Nemkonto, E-box og SKAT. Kunne man forestille sig, at den digitale offentlige verden kunne komme på skoleskemaet?



## Hvordan hjælper vi de digitalt udsatte borgere?

- 1) Er løsningen "*Gør digitalisering frivillig i stedet for obligatorisk som i dag....*".<sup>20</sup>
- 2) Eller er det en mulighed at sætte lighedstegn mellem "*digital fritagelse*" og "*fritagelse for selvbetjening*"?
- 3) *Foreningen Lev foreslår, "at der, hver gang der udvikles en digital løsning, også sikres et reelt og brugbart alternativ for alle dem, der ikke magter selv at håndtere det digitale."*<sup>21</sup>

Ovenstående 3 forslag falder uden for Vordingborg Kommunes kompetence at beslutte, men **borgerrådgiveren anbefaler:**

- ❖ at man i de enkelte myndighedscentre er opmærksomme på, om der er mulighed for at ændre på "*indgangen*", så den ikke udelukkende er digitalt
- ❖ at der gives øget vejledning i forhold til fritagelse for digital selvbetjening
- ❖ at man i Centeret for Dagtilbud og Skoler overvejer om den offentlige digitale verden kan sættes på skoleskemaet i en eller anden form

<sup>18</sup> [Serviceloven § 112 a \(danskelove.dk\)](#)

<sup>19</sup> <http://www.socialjura.dk/content-storage/regler/2021/bek-1584-af-77-2021/>

<sup>20</sup> Artikel i Politiken den 27-07-2022 [Mange er kommet med på digitaliseringen. Men »der er ikke nogen grund til at slå med en kæp på resten« - politiken.dk](#)

<sup>21</sup> Artikel [Undersøgelse: Digitalisering får pårørende til at bryde loven - TV 2](#)

## Aflastning – individuel takstberegning



Der er godt nyt i forhold til individuel beregning af egenbetaling. Først et lille tilbageblik:

I årsberetningen for året 2021, skrev borgerrådgiveren om, hvorledes Center for Pleje & Omsorg, ikke foretog beregninger i forhold til, hvor stor en del af taksten, som borgeren kan betale i forbindelse med aflastningsopholdet. Selve opholdet er gratis, men der betales for mad og vask, hvilket samlet set løber op i ca. **4.500 kr. for en hel måned.**<sup>22</sup>

Lovgrundlaget for beregning er i bekendtgørelse nr.1576 af 27/12/2014, som trådte i kraft den 1. januar 2015. Servicelovens § 84 omhandler aflastning for borgere, der i en længere eller kortere periode passes på et af kommunens plejecentre. Center for Pleje & Omsorg kalder det for MDO-pladser<sup>23</sup>.

**§ 84** "Kommunalbestyrelsen skal tilbyde afløsning eller aflastning til ægtefælle, forældre eller andre nære pårørende, der passer en person med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne.

*stk. 2:* Kommunen kan tilbyde midlertidigt ophold til personer, der i en periode har et særligt behov for omsorg og pleje."

*"For den hjælp, der ydes efter Servicelovens §84, er der ikke hjemmel til, at kommunen opkræver en fast pris, der er ens for alle borgere, da muligheden for at opkræve egenbetaling efter disse regler er afhængig af den enkelte borgers indkomst....endelig skal betalingen fastsættes sådan, at borgeren forsat har mulighed for at afholde udgifter til husleje og andre nødvendige omkostninger til borgerens hidtidige bolig."*<sup>24</sup>(Citater fra Sundheds- og Ældreministeren 2018)

Borgerrådgiveren har flere gange i løbet af 2022 været i dialog med ledelsen i Pleje & Omsorg, samt med direktøren for området for at gøre opmærksom på det problematiske i, at det indtil nu i Vordingborg Kommune ikke har været muligt at søge om nedsættelse af taksten.

Centerchefen har i januar 2023 oplyst, at de er ved at være klar med en løsning, hvor der i borgerens afgørelsesbrev vil være vejledning om, at der kan søges om nedsættelse af taksten, hvis borgerens økonomiske forhold nødvendiggør det. Social & Sundhedsudvalget er på deres møde den 31-01-2023 blevet orienteret, og der vil ligeledes ske en orientering til Kommunalbestyrelsen.

**Borgerrådgiveren anbefaler**, at Pleje & Omsorg får færdiggjort processen og implementeret egenbetalingen endeligt, samt giver vejledning til borgerne også om takstens størrelse på indflytningstidspunktet. Borgerrådgiveren vil i 2023 påse, at egenbetalingsudregningen kommer helt på plads.



<sup>22</sup> idet taksten<sup>22</sup> er 127,56 kr. pr. dag for mad og 24 kr. pr. dag for vask, toiletpapir m.v. Taksten er fra 2022. (Borgeren betaler kun for det antal dage, hvor borgeren er i aflastning)

<sup>23</sup> MDO-pladser = midlertidige opholdspladser, som ofte anvendes ved udskrivelse fra sygehuset, men hvor borgeren er for syg til at komme direkte til eget hjem.

<sup>24</sup> [B 13 endeligt svar på spørgsmål 2 : SUU B 13 - svar på spm. 2.docx \(ft.dk\)](#)

## Partshøring

Når forvaltningen har modtaget oplysninger om en borger, som skal anvendes i sagsbehandlingen - det kunne f.eks. være lægeerklæringer - er forvaltningen forpligtet til at dele oplysningerne med borgeren, og bede borgerne om at kommentere. Dette kaldes for "partshøring".

Det er væsentligt, at borgeren får oplyst, hvad oplysningerne skal anvendes til, og det er således ikke nok, at borgeren ved en tidligere lejlighed har fået oplysningerne i tilsendt ved f.eks. aktindsigt. Det er kun myndigheden, som kan foretage partshøring. Det vil bl.a. sige, at det faktum, at f.eks. borgerrådgiveren tidligere har fået kendskab til oplysningerne (via myndigheden), og har sendt dem videre til borgeren, ikke er at betragte som partshøring, idet borgerrådgiveren ikke er myndighedsperson.

I det følgende citat fra Ombudsmanden, da er parten = borgeren:

Ombudsmanden: *"Det er ikke alle oplysninger mv., som en myndighed efter Forvaltningslovens § 19, stk. 1, har pligt til at partshøre over. Følgende fire betingelser skal være opfyldt, før pligten til at partshøre indtræder:*

- *Parten er ikke bekendt med, at myndigheden er i besiddelse af bestemte oplysninger eller vurderinger.*
- *Oplysningerne handler om sagens faktiske grundlag eller eksterne faglige vurderinger.*
- *Oplysningerne eller vurderingerne er til ugunst for parten.*
- *Oplysningerne eller vurderingerne er af væsentlig betydning for afgørelsen af sagen.*"<sup>25</sup>

Det vil sige, at der er pligt til at partshøre, selv om borgeren kender en bestemt oplysning, hvis borgeren ikke ved, at oplysningen vil blive brugt i forbindelse med en konkret ansøgning og afgørelse. Dertil kommer, at der skal være tale om oplysninger, som vurderes at kunne få en negativ betydning, for det som borgeren har søgt om hjælp til. Endelig skal oplysningerne være af væsentlig betydning i forhold til afgørelses resultat.

Det er borgerrådgiverens holdning, at myndigheden altid bør dele oplysninger OM borgeren MED borgeren som en del af **god forvaltningsskik**, og ikke vente indtil der skal træffes en afgørelse, som i nogle tilfælde kan være flere uger senere.

**Borgerrådgiveren anbefaler**, at partshøringsreglerne anvendes efter Ombudsmandens retningslinjer, og at der generelt er fokus på de forvaltningsretlige bestemmelser og god forvaltningsskik. Der kan læses mere om dette i borgerrådgiverens tidligere offentliggjorte årsberetninger.



<sup>25</sup> [Partshøring \(ombudsmanden.dk\)](http://ombudsmanden.dk)

## Social – og Sundhedsområdet

”Social – og Sundhedsområdet” anvendes i denne sammenhæng som en fælles betegnelse for de to centre, Center for Pleje & Omsorg og Center for Psykiatri & Handicap. Borgerrådgiveren vil i dette afsnit redegøre for, at de to nævnte centre har mange og tætte snitflader, og at en del borgere oplever at komme i klemme eller må redegøre for deres behov begge steder.



Siden 2020 har borgerrådgiveren haft en stigning af henvendelser inden for Social- og Sundhedsområdet på **+19%**, og således udgør de samlede henvendelser inden for dette område i 2022: **35%**. Henvendelserne omhandler borgere, der oplever, at det er svært at få kontakt og svært at opnå en bevilling. Borgerrådgiveren har fået oplyst, at områderne er udfordret af rekrutteringsbesvær og er hårdt presset økonomisk.

Forenklet kan man sige at:

- ▽ Center for Pleje & Omsorg varetager driften af kommunens plejecentre, hjemmeplejen, sygeplejen m.v.
- ▽ Center for Psykiatri & Handicap har Center for Socialpædagogik, Center for Socialpsykiatri samt Autismedcenteret, som har socialpædagogisk støtte og botilbud m.m. under sig.
- ▽ Begge centre har myndighedssagsbehandling i forhold til konkrete ansøgninger inden for deres områder f.eks. hjælpemidler, ledsagerordning, støtte til køb af (handicap) bil, særlig boligindretning m.v.

Borgerrådgiveren har fået oplyst, at der er **120 borgere**, som i 2022 har en sag i begge centre. Ud fra det samlede antal oplyste sager<sup>26</sup>, så svarer det til 5 % af sagerne i Pleje & Omsorg, og 18 % af sagerne i Psykiatri & Handicap.

Centerchefen for Pleje & Omsorg forklarer, at almindeligvis er det således, at når en borger (ved udskrivelse fra sygehus) får akut behov for hjælp f.eks. efter en ulykke eller hjerneskade, bevilliges den akutte hjælp af Center for Pleje & Omsorg. Efter endt rehabilitering (genoptræning) og når funktionsniveauet vurderes på et varigt niveau (stationær), overgår bevilling af hjælp (f.eks. ombygninger mv.) til Center for Psykiatri & Handicap.

Serviceovens §83 omhandler hjemmepleje (Pleje & Omsorg), men hvis en borger har brug for støtte og guidning i hverdagen, så kan borgeren få tildelt en støtteperson efter Serviceovens § 85 (Psykiatri & Handicap). Det vil sige, at nogle opgaver for borgeren varetages af hjemmehjælperen og andre af støttepersonen. Borgerrådgiveren har fået oplyst<sup>27</sup>, at der i 2022 er **87 borgere**, der både har modtaget hjemmehjælp (§83) og haft en støtteperson (§85). Det vil sige borgere, som er bevilliget ydelser fra begge centre.

*”Serviceovens bestemmelser om personlig og praktisk hjælp og socialpædagogisk støtte overlapper til en vis grad hinanden. Det kan til tider være vanskeligt at fastslå, om borgeren skal bevilliges praktisk hjælp eller socialpædagogisk støtte.”<sup>28</sup>*

Det forudsætter en helhedsvurdering af borgerens funktionsniveau og deraf behovet for hjælp, at kommunen foretager en samlet vurdering. Herunder, hvad der kan bevilliges som §83 (praktisk og personlig hjælp) og som §85 (støtte og guidning): *”Kommunen skal først og fremmest undersøge, hvad formålet med hjælpen er, herunder hvilken type opgave, der skal bevilliges hjælp til.”<sup>29</sup>*

<sup>26</sup> Pleje & Omsorg antal borgersager i 2022: 2566. Psykiatri & Handicap antal borgersager i 2022: 652. Hjælpemiddelsager i begge centre er ikke talt med.

<sup>27</sup> Fra medarbejder i Psykiatri & Handicap, som ved udtræk i systemerne har fundet tallene. Risiko for forkerte oplyste tal grundet skift af journalsystem.

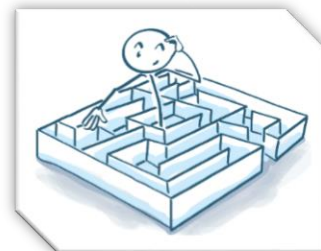
<sup>28</sup> Skal hjælpen bevilliges som socialpædagogisk støtte eller personlig og praktisk hjælp? – Ankestyrelsen (ast.dk)

<sup>29</sup> Fra samme artikel, som i forrige fodnote.

En samlet vurdering af, hvad formålet er med hjælpen, forudsætter at centrene Pleje & Omsorg og Psykiatri & Handicap indgår i tæt dialog. Således, at borgeren ikke bliver bedt om at rette henvendelse til det andet center. Ankestyrelsen har i principafgørelse 10-19 slået fast, at kommunen er en enhedsforvaltning, og således kan centre udveksle oplysninger med det formål at tilgodese borgerens samlede behov:

*”Vi bemærker, at kommunen er en enhedsforvaltning og kan udveksle oplysninger, hvis det er nødvendigt for at kommunen kan løse sine myndighedsopgaver. Der er ikke tale om videregivelse af oplysninger imellem myndigheder, da kommunen er én myndighed”<sup>30</sup>.*

Det har desværre vist sig, at der er nogle opgaver, som ingen af ordningerne (§ 83 og § 85) varetager, og da der ikke synes at være en fælles koordinering af opgaveløsningen, bliver det borgeren, som må løbe fra det ene center til det andet med besked. Et eksempel:



En borger fortæller, at der (helt undtagelsesvis og for første gang nogensinde), er blevet bevilliget hovedrengøring. Selve rengøring udføres i forhold til de tildelte hjemmehjælpstimer (SSL §83). Borgeren får besked på, at alle møblerne skal være flyttet ud fra væggen den pågældende dag, hvor rengøringen skal finde sted. Borgeren er meget funktionshæmmet og kan ikke selv gøre dette. Center for Pleje & Omsorg meddeler borgeren, at det kan §85-støttepersonen gøre. Men dette er ikke en opgave, som falder under støttepersonens opgaver (bevilliget af Center for Psykiatri & Handicap), og det bliver således borgeren, som må meddele dette til Center for Pleje & Omsorg.

Det ville have været smidigere for borgeren, hvis centrene indbyrdes havde koordineret, hvem der gjorde hvad, og derefter meddelt det til borgeren. For den konkrete borger, endte det med, at der måtte tilkøbes private folk til at flytte møblerne. Rengøringen fandt sted flere måneder efter, at borgeren havde modtaget bevilling, som kun var givet mundtligt, og derfor var borgeren i tvivl om bevillingen forsat var gældende<sup>31</sup>.



Behov for personlig pleje, praktisk hjælp og socialpædagogisk bistand kan kommunen tildele en borger på anden vis end ved tildeling af hjemmehjælp og støtteperson. I henhold til Servicelovens §§95-96 er der mulighed for at borgere med massivt behov for støtte (mere end 20 timer pr. uge) kan søge om kontanttilskudsordning eller BPA (brugerstyret personlig assistance). De to nævnte ordninger giver mulighed for at en borger kan ansætte egne hjælpere og samle indsatsen (praktiske gøremål, personlig pleje, støtte og ledsagelse) i én ordning, der henhører under center for Psykiatri & Handicap:

*”En borger over 18 år med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne kan tildeles en ordning efter Servicelovens §95 om kontant tilskud til ansættelse af hjælpere eller §96 om borgerstyret personlig assistance (BPA). For begge ordninger gælder, at de borgere, der har ordningerne, har et massivt hjælpebehov i dagligdagen dette på grund af fysisk, psykisk eller kognitiv funktionsnedsættelse, eller en kombination heraf.”<sup>32</sup>*

Ordningerne giver borgeren mulighed for en højere grad af fleksibilitet i hverdagen. Bevillinger om BPA (SSL § 96) og kontant tilskudsordning (SSL §95,3) varetages af Center for Psykiatri & Handicap. I henhold til kvalitetsstandard for begge ordninger, så er der en sagsbehandlingstid på 4 måneder.

Borgerrådgiveren har i 2022 haft henvendelser fra 9 forskellige borgere, som har oplevet en meget langtrukket og besværlig sagsbehandlingstid i forhold til ansøgninger om BPA og kontant tilskudsordning, der i flere tilfælde har nærmet sig 12 måneder. Det vil sige, at sagsbehandlingstiden er tredoblet.

<sup>30</sup> Ankestyrelsens principafgørelse 10-19

<sup>31</sup> Se borgerrådgiverens afsnit om skriftlige afgørelser på næste side i denne årsberetning. En skriftlig bevilling havde også været gavnligt i denne sag.

<sup>32</sup> SKR 2022 10282 (schultzkommunekoncept.dk)



Lov om Social Service	§83 Hjemmepleje	§85 Støtteperson	§94 Selvudpegede hjælpere	§95,3 Kontanttilskudsordning	§96 BPA (Brugerstyret Personlig assistance)
Center for Pleje & Omsorg	X		X		
Center for Psykiatri & Handicap		X		X	X

Ovenstående tabel viser en visuel opsummering af mulighederne. Der er også mulighed for i henhold til Servicelovens §94 at en borger selv kan vælge, hvem der skal udføre hjemmeplejen f.eks. et privat firma eller nære pårørende.

Bemærk, at når en ansøgning er indgivet ét sted i kommunen, er det kommunens eget ansvar at få ansøgningen det rette sted hen. Det er ikke borgeren, som skal løbe rundt mellem centrene. Dertil kommer vejledningsforpligtigheden, og i forhold til de ovenfor nævnte paragrafer, bør begge centre kunne vejlede på kryds og tværs af hinandens områder, så borgeren kan træffe et valg på et oplyst grundlag.

Centerchefen fra Psykiatri & Handicap gør borgerrådgiveren opmærksom på, at de stort set altid samarbejder med andre dele af kommunen i forhold til de konkrete borgere, og det være sig ikke kun Center for Pleje & Omsorg, men også Borger & Arbejdsmarked, Center for Rusmidler, Børn & Familie m.fl.

**Det er borgerrådgiverens anbefaling**, at snitfladerne mellem de to nævnte centre bør justeres særligt i forhold til de borgere, som har brug for en samlet vurdering (jfr. §83 og §85) af deres behov for støtte og hjælp, at der sker en koordinering af indsatsen, hvorved det af borgerne opleves mere sammenhængende. Dette set i forhold til, at borgergruppen har mange helbredsmæssige udfordringer, og således ikke selv kan være ansvarlig for koordineringen mellem de to centre.



## Skriftlige begrundelser



Kommunen er forpligtet til at give skriftlige begrundelser, hvis der er tale om afslag, og borgeren beder om at få det på skrift. Samme ret er ikke gældende, hvis der er tale om en bevilling, der 100% imødekommer ansøgningen / behovet.

Uddrag af Forvaltningslovens § 23: *"Den, der har fået en afgørelse meddelt mundtligt, kan forlange at få en skriftlig begrundelse for afgørelsen, medmindre afgørelsen fuldt ud giver den pågældende part medhold."*

Borgerrådgiveren har været i kontakt med et par borgere, som meget gerne ville have haft en skriftlig begrundelse for bevilling af hjælpemiddel, rengøring m.v., men hvor kommunen afslog – hvilket er helt korrekt i forhold til Forvaltningslovens § 23, men hvor borgerrådgiveren vurderer, at det ville have haft en betydning for borgeren. Dette fordi, at der var andre hjælpemidler, som borgeren fik afslag på, og borgeren havde svært ved at gennemskue, hvad der fik kommunen til at bevillige det ene frem for det andet. I øvrigt kan det være svært at vide, hvor længe en bevilling er gældende, hvis man ikke har det på skrift.

I rapporten om "Værdig sagsbehandling" fra Borger & Arbejdsmarked, kan man også læse, at begrundelse og vejledning har stor betydning:

- ▽ *"Uanset om borgeren får en bevilling eller et afslag, er det vigtigt at vide, hvad der ligger til grund herfor"*<sup>33</sup>
- ▽ *"Det er vigtigt at sikre, at borgerne forstår årsagerne til beslutninger/afgørelser m.m. Dette kan imødekommes ved at have øget fokus på vejledning og begrundelse."*<sup>34</sup>

Centerchefen for Pleje & Omsorg oplyser til borgerrådgiveren, at de er opmærksomme på at alle afgørelser skal følges af et afgørelsesbrev.

**Borgerrådgiveren anbefaler**, at der gives en skriftlig begrundelse også når der er tale om en bevilling i de tilfælde, hvor borgeren konkret efterspørger det. Anbefalingen gælder inden for alle områder i kommunen.

Dette vil på sigt i sagsbehandlingen også være en fordel for kommunen, idet der så findes historik, og sker der senere ændringer i behovet eller ændringer i lovgivningen, hvorved borgeren ikke længere er berettiget, vil det være nemmere at forstå begrundelsen for afslaget. Det er borgerrådgiverens vurdering, at der ikke er tale om ekstra arbejde, idet det må formodes, at begrundelsen for bevillingen er skrevet i journal m.v.



<sup>33</sup> Rapport "Værdig sagsbehandling i Borger og Arbejdsmarked" side 26. <https://www.vordingborg.dk/media/rmlfnln/2022-en-unders%C3%B8gelse-af-borgeres-og-medarbejderes-oplevelse-af-og-perspektiver-p%C3%A5-v%C3%A6rdig-sagsbehandling.pdf>

<sup>34</sup> Rapport "Værdig sagsbehandling i Borger og Arbejdsmarked" side 27.

---

# Anbefalinger for 2023

Anbefalingerne i denne og tidligere årsberetninger, er realistiske tiltag, som borgerrådgiveren vurderer, kan indføres uden at fordyre centrenes drift. Disse mindre tiltag vurderes dog at kunne have stor betydning for borgerens følelse af, om der er foregået en "retfærdig" sagsbehandling.

## Borgerrådgiveren anbefaler

- \* **DIGITALT UDSATTE:** At Vordingborg Kommune arbejder med at forbedre mulighederne for "Digitalt udsatte". Alle borgerrettede centre opfordres til at tage en drøftelse af, hvorledes retssikkerheden og selvbestemmelsen kan styrkes for de borgere, som ikke kan anvende digital selvbetjening.
- \* **EGENBETALING AFLASTNING:** At Center for Pleje & Omsorg får endeligt implementeret arbejdsgange i forhold til beregning af egenbetaling ved aflastningsophold, samt vejleder borgerne om muligheden for nedsættelse af takst.
- \* **KOORDINERING AF OPGAVELØSNINGEN:** At opgaveløsningen mellem centrene Pleje & Omsorg og Psykiatri & Handicap koordineres, så det af borgeren opleves mere sammenhængende og mere hensigtsmæssigt – særligt inden for Servicelovens §83 og §85.
- \* **SKRIFTLIGE BEGRUNDELSER:** At der generelt set er fokus på Ombudsmandens anbefalinger i henhold til forvaltningsretlige principper herunder god forvaltningsskik, samt at der gives en skriftlig begrundelse, også når der er tale om en bevilling, i de tilfælde, hvor borgeren konkret efterspørger det.

## Borgerrådgiverens afsluttende ord

Du kan, som tidligere skrevet, møde borgerrådgiveren på bibliotekerne eller kontakte borgerrådgiveren og booke et møde, hvis du har behov for guidning i det kommunale system eller er utilfreds med den behandling, som du indtil nu har modtaget.

I maj 2023 deltager borgerrådgiveren for anden gang i Seniorfolkemødet, som afholdes den 17. maj i Stege. Borgerrådgiveren har egen bod, og glæder sig til at tale med alle, som lægger vejen forbi.

Afslutningsvis vil borgerrådgiveren gerne gøre opmærksom på, at denne stiller sig til rådighed for sparring med medarbejdere, chefer og politikere i forhold til tvivlsspørgsmål eller ændringer i af hidtidig praksis.

Borgerrådgiveren ser frem til også i 2023 at være i dialog med borgere og virksomheder i forhold til deres behov for rådgivning og vejledning fra Vordingborg Kommune.



*"Øget dialog styrker kommunikationen, og giver borgerne en oplevelse af at værdig sagsbehandling har fundet sted"*