

F A X E K O M M U N E



Årsrapport for Borgerrådgiveren

Faxe Kommune 2024



Indholdsfortegnelse

Indledning.....	2
Praktisk information om Borgerrådgiveren.....	3
Henvendelser November-December 2024	4
Procesretfærdighed og god forvaltningsskik.....	5
Særligt om Børn, Unge & Familier	7
Reformstorm og Borgernes forventninger	7
Anbefaling til 2025: Justering af det vejledende rådighedsbeløb	8
Kendskab til funktionen.....	9
Netværk af borgerrådgivere og kurser/efteruddannelse	10
Borgerrådgiverens samlede oplevelse af den første tid	10

Indledning

Denne beretning er en gennemgang af borgerrådgiverens virksomhed i perioden 1. november-31. december 2024, idet undertegnede tiltrådte stillingen den 1. november, efter at den tidligere borgerrådgiver fratrådte funktionen.

Borgerrådgiveren har været opmærksom på, at der ved opslag af stillingen har været lagt vægt på, at formålet med funktionen samt opgaverne forbundet hermed bliver revideret, så særligt borgerperspektivet og samarbejdet med kommunens medarbejdere og ledere styrkes fremover.

Kort sagt – Rapporten skal vise hvordan det går med kommunikationen med - og i mødet mellem borgeren og kommunens medarbejdere? Og hvordan vi kan bruge borgernes oplevelser og tilbagemeldinger til at forbedre den daglige opgaveløsning?

2025 vil således blive et overgangså, hvor undertegnede vil tilgå opgaverne i overensstemmelse med byrådets ønsker og hvor kendskabet til organisationen, medarbejderne i centrene og de øvrige interessenter vil blive opbygget – således at der opleves en brobygning mellem borger og sagsbehandler/kommunens administration.

Størstedelen af den service, kommunen leverer, er helt, som den skal være, og det har kommunens mange dygtige og engagerede medarbejdere en stor del af æren for. Men kommunens centre og hver enkelt medarbejder har et ansvar for at overholde love, retningslinjer og politikker, og det er således centrene der bærer et fælles ansvar for den service, kommunen yder til borgerne.

Det foregående år har som bekendt været stormfuldt på børneområdet – og efterdønningerne har til dels også fyldt hos borgerrådgiveren, som har stor forståelse for den frustration og afmagt, som disse henvendelser har båret præg af. Borgerrådgiveren har valgt at sætte sin lid til den genopretningsplan som Byrådet har vedtaget og som administrationen nu arbejder på at gennemføre, men vil naturligvis følge med fra sidelinjen i håbet om, at de planlagte indsatser vil medføre at der kommer ro på området.

Borgerrådgiverfunktionen har til formål at hente den størst mulige læring ud af borgernes tilbagemeldinger. Læringen skal gøre kommunen bedre til at opdage og rette fejl og uhensigtsmæssige arbejdsgange og til at inddrage den viden, centrene får, fra borgerne om deres forventninger og oplevelser af kommunens sagsbehandling og service.

Fremadrettet er det en fælles opgave at sikre, at der lyttes til borgerne, og at der ikke går på kompromis med deres rettigheder. For borgerne skal have den oplevelse og den retssikkerhed, som lovgivningen garanterer og som politikerne i Faxe Kommunes Byråd har ønsket.

Susanne Wærting
Borgerrådgiver

Praktisk information om Borgerrådgiveren

Borgerrådgiverfunktionen varetages af borgerrådgiver Susanne Wærling.

Alle borgere, foreninger og virksomheder i Faxe Kommune kan få gratis hjælp hos borgerrådgiveren.

For at sikre, at funktionen er centralt beliggende, har borgerrådgiveren kontor på rådhuset på Frederiksgade 9 i Haslev – tæt på offentlig transport og med gode parkeringsmuligheder. Borgerrådgiveren har mobilnummer 2336 5668 – og i de tilfælde, hvor borgerrådgiveren er forhindret i at besvare opkaldet kan der indtales en besked, og så ringes der tilbage snarest muligt.

Kommunens borgere kan henvende sig ved at ringe, maile, sende et brev eller møde personligt efter aftale. Borgerrådgiveren bestræber sig på at besvare telefonbeskeder, mails eller breve fra borgerne inden for 1-2 arbejdsdage. Langt de fleste henvendelser besvares samme dag.

Borgerrådgiveren tager også på hjemmebesøg, hvis en borger ikke har mulighed for at møde op på rådhuset.

Formålet med borgerrådgiveren er

- at styrke dialogen mellem borgerne og Faxe Kommune
- at bidrage til at sikre borgernes retssikkerhed
- at medvirke til, at borgernes klager bruges konstruktivt til forbedring af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Borgeren kan henvende sig til borgerrådgiveren med behov for vejledning, vejvisning i det kommunale system eller med en egentlig klage.

Afhængig af henvendelsens karakter bliver borgeren inviteret til et møde hos borgerrådgiveren. Behandlingen af klager hos borgerrådgiveren bygger på dialogprincippet. Det vil sige, at det center, som klagen vedrører, skal have mulighed for svare på klagen, før borgerrådgiveren tager stilling til sagen.

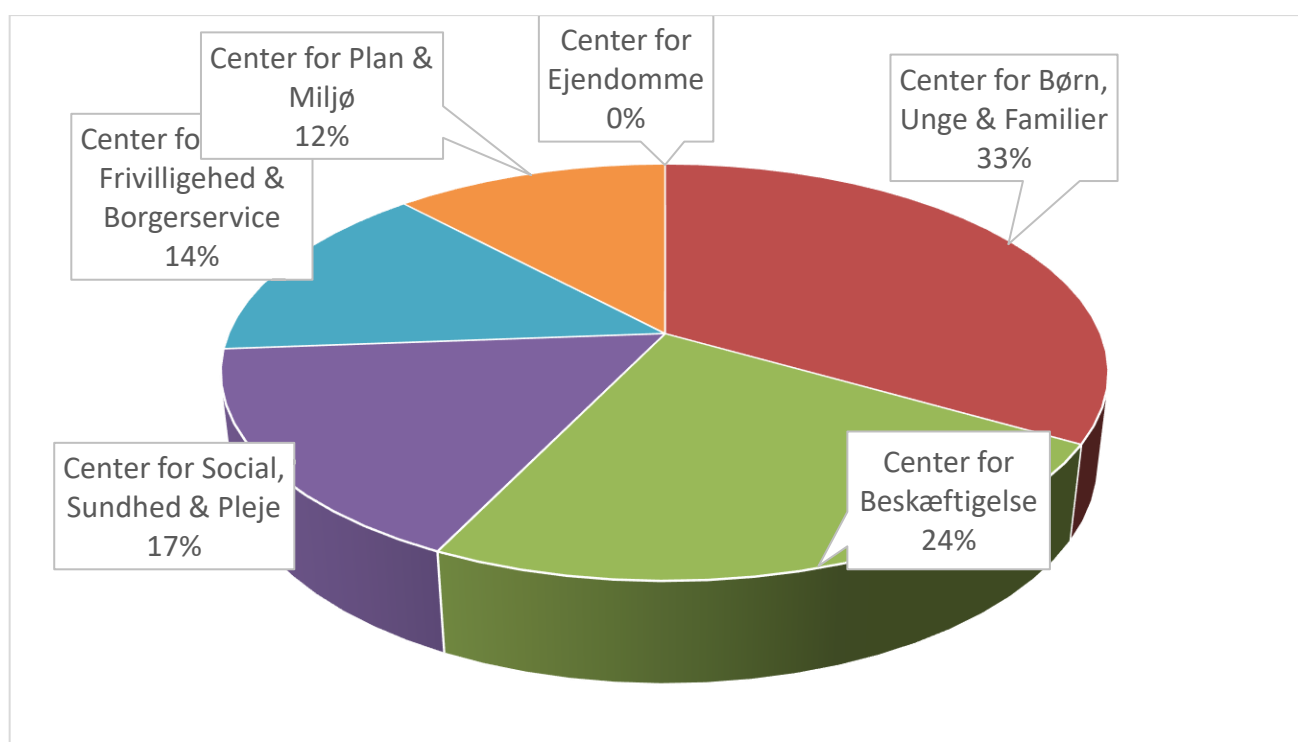
En væsentlig del af både klager og henvendelser er afsluttet med et møde hos borgerrådgiveren eller i telefonen. Borgeren har fået mulighed for at fremføre sine synspunkter og oplevelser. Borgerrådgiveren har ofte givet en uddybende forklaring på sagens eller situationens udfald og bragt borgeren afklaring i forhold til muligheder eller begrænsninger, herunder klagemuligheder. På denne måde bidrager borgerrådgiveren også til kommunens opfyldelse af den lovbestemte vejledningspligt.

Se mere om borgerrådgiveren på kommunens hjemmeside:
[www.faxekommune.dk/om kommunen/din borgerrådgiver](http://www.faxekommune.dk/om-kommunen/din-borgerradgiver)

Henvendelser November-December 2024

Borgerrådgiveren har i perioden 4. november-20. december fået 42 henvendelser, som omhandler kommunens sagsbehandling og afgørelser truffet af kommunen. Herudover er der 11 borgere, der har kontaktet borgerrådgiveren for at få vejledning på områder der falder udenfor kommunens område, herunder sager der hører til hos Udbetaling Danmark, SKAT eller sager af mere privatretlig karakter. I disse tilfælde har borgerrådgiveren naturligvis forsøgt at hjælpe, i det omfang det var muligt, og herudover henvist til rette myndighed.

Borgerrådgiveren har for den korte periode i 2024 valgt at benytte samme skema til afrapportering som tidligere år. Imidlertid findes valgmulighederne for begrænsede i det nuværende skema. Der vil derfor blive arbejdet med at forbedre og udvide skemaet, så det i højere grad kan bidrage til viden om og baggrunden for borgerhenvendelserne.



Allerede nu må der dog gøres opmærksom på, at størstedelen af henvendelserne *ikke* udgøres af klager over kommunen og kommunens sagsbehandling.

Jovist, der kommer naturligvis klager, både over for lang sagsbehandlingstid, manglende tilbagemelding fra sagsbehandleren og uforståelige afgørelser. Og ofte er der også en oplevelse af ikke at være blevet hørt/forstået, i den for borgeren stressfyldte og trængte situation, borgeren ofte befinder sig i, når de er i kontakt med kommunen.

Men ud af de 42 modtagne henvendelser i november-december er alene de 9 kategoriseret som enten klage eller dialog om kritik af sagsbehandlingen. Størstedelen af henvendelserne er dermed

udtryk for usikkerhed i forhold til borgerens retsstilling og muligheder i systemet – og dermed også et udtryk for et ønske om vejledning i forhold til, om de er sikret korrekt sagsbehandling og dermed korrekte afgørelser. De øvrige 33 henvendelser er således kategoriseret som: Vejledning om regler, hjælp til at forstå en afgørelse, hjælp til dialog, vejvisning mm.

Indviklet, uklar eller ny lovgivning på et område kan fx være årsagen til, at mange borgere har brug for at søge efter den uvildige vejledning og forklaringer om sagsprocesser, der kan fås hos borgerrådgiveren. Derfor er det ikke et højt antal henvendelser om et emne, der nødvendigvis giver anledning til borgerrådgiveren går i dialog med afdelingen eller kommer med en anbefaling.

De borgere der henvender sig til borgerrådgiveren, er derfor ofte dem, der ikke selv har overskud eller kompetencer til at gå videre med deres sag. Her er det borgerrådgiverens vejledning, der kan hjælpe dem med at forstå baggrunden for den trufne afgørelse og rådgive dem i forhold til den videre klageadgang.

Det er *ikke* borgerrådgiverens opgave, at tale borgeren fra at bringe en sag videre til en klageinstans, men borgerrådgiveren forsøger altid at give borgeren en uddybende begrundelse og rådgivning i forhold til det forventelige udfald.

Efter borgerrådgiverens mening, bør fokus derfor i højere grad være på en bevægelse væk fra at se myndigheden (kommunen) som et system, der alene har fokus på borgerens sag og hvor borgeren alene ses som en upersonlig ”sagsindehaver”.

Oftest har sagsbehandlingen lagt væk på kerneydelsen *den forvaltningsretlige afgørelse* og dens juridiske rigtighed – men bliver alligevel efterfølgende mødt af en frustreret borger, der føler magtesløshed i forhold til processen.

Det handler nemlig i høj grad om borgerens subjektive opfattelse af processen og oplevelsen af rimeligheden i afgørelsen. Det handler dermed om begrebet procesretfærdighed.

Procesretfærdighed og god forvaltningsskik

En lang række forhold kan generelt og konkret påvirke tilliden mellem borger og forvaltning. Det gælder f.eks. den måde, som myndigheden optræder på, den måde sagsbehandlingen bliver tilrettelagt på, og den måde en myndighed reagerer på, når den bliver opmærksom på fejl og forsømmelser.

Flere og flere borgere sætter spørgsmålstegn ved myndighedens afgørelse og vejen til at klage er blevet kortere, når afgørelsen ikke falder i god jord hos borgeren.

Den *måde*, sagsbehandlingen opleves på og afgørelser træffes på, har derfor stor betydning i forhold til borgerens (subjektive) oplevelse af, om udfaldet er retfærdigt - og har ofte større betydning end at få medhold. Det er den oplevede procesretfærdighed, der afgør borgerens tilfredshed med udfaldet af sagen.

Retfærdighed går i bund og grund ud på, om borgeren føler sig retfærdigt behandlet og føler, at processer, beslutninger og afgørelser foregår på en ordentlig og gennemsigtig måde.

Det betyder, at borgeren i mødet med kommunen, ved samtaler og på møder er blevet hørt og inddraget og dermed har haft indflydelse på processen. Følelsen af, at blive retfærdigt behandlet er vigtigt for viljen til at samarbejde - og acceptere det udfald som sagen måtte få.

God forvaltningsskik er grundlaget for forvaltningens omgang med borgerne. Den gode forvaltningsskik udspringer af etikken. Det vil sige at god forvaltningsskik bygger på nogle grundlæggende værdiforestillinger i menneskesyn og samfundsopfattelse.

Så hvis man som sagsbehandler kan have en mere systematisk tilgang til at forbedre oplevelsen for borgeren, så kan man selv gøre meget for at skabe tilfredshed i sagsprocessen og endda måske forebygge klager.

En del af de henvendelser, som borgerrådgiveren modtager, vedrører klager over forvaltningens betjening af borgerne og navnlig borgerens kontakt til sagsbehandleren. Kontakten mellem borger og sagsbehandler er reguleret ved de ulovbestemte principper for god forvaltningsskik, kommunens værdigrundlag - og for de sociale sagers vedkommende også ved retssikkerhedslovens § 4 om borgerens medvirken.

Det er god forvaltningsskik at vise borgerne venlighed, hensynsfuldhed og skabe tillid. Det skaber blandt andet tillid at inddrage borgerne i sagen, så vidt det er muligt.

Kort sagt: Hvis borgeren skal have mulighed for reel medindflydelse, er det vigtigt, at der er en god dialog mellem borgeren og sagsbehandleren. Medindflydelse i form af en god dialog og åben og gennemskelig beslutningsproces har betydning for, at borgeren kan føle sig tryk ved det resultat, som sagsbehandleren når frem til.

*"Det er god forvaltningsskik at respektere den borger, hvis velfærd i større eller mindre omfang afhænger af ens afgørelse, som et selvstændigt og ligeværdigt væsen; det er den "store" etik. Men det er også god forvaltningsskik at præsentere sig ved navn over for borgeren eller stemple navnet under sin svært læselige underskrift i brevet til borgeren; det er "den lille etik", også kaldet etikette."*¹

Borgerrådgiveren vil i sin tilgang til borgernes henvendelser og forvaltningens kommunikation og sagsbehandling altid tage udgangspunkt i de forvaltningsretlige regler og grundprincipper, og som det ses af ovenstående afsnit, så er der især en tæt sammenhæng mellem de to begreber procesretfærdighed og god forvaltningsskik.

¹ Ombudsmandens myndighedsguide om generel forvaltningsret

Særligt om Børn, Unge & Familier

Som nævnt i indledningen, har borgerrådgiveren valgt at sætte sin lid til den genopretningsplan der i efteråret blev vedtaget af Byrådet.

Dog er der indkommet enkelte henvendelser, som bør give anledning til generel opfølgning på børneområdet. Det drejer sig især om borgere, der har rettet henvendelse til borgerrådgiveren i frustration over ikke at kunne komme i kontakt med deres sagsbehandler, ikke at have modtaget svar på deres mails gennem længere tid, eller ikke at blive orienteret, når en lovet frist for svar eller afgørelse ikke kan holdes.

Det er borgerrådgiverens oplevelse, at det ofte er kombinationen af manglende tilbagemelding og manglende mulighed for at kunne komme i kontakt, som skaber nogle af de største frustrationer hos familierne. Hos nogle af disse familier er der oparbejdet en sådan mistillid til hele afdelingen, at det fremtidige samarbejde er vanskeligt for begge parter.

Gennem enkelte henvendelser er borgerrådgiveren også blevet opmærksom på yderligere en potentiel udfordring, nemlig kravet om at leve op til forsyningsforpligtelsen.

Kommunen har en forsyningsforpligtelse². Det vil sige, at kommunen skal sikre, at der altid er nok tilbud til rådighed – fx plejefamilier, døgninstitutioner eller støtteordninger, så børn og unge med særlige behov kan få den rette hjælp hurtigt. Principperne om god forvaltningsskik stiller krav om, at myndigheder skal handle hurtigt og effektivt, når der er tale om støtte til børn og unge i udsatte situationer.

Borgerrådgiveren vil følge dette i 2025 og vil herudover blot opfordre til, at man er opmærksom på:

- At borgernes henvendelser besvares inden rimelig tid
- At borgerne orienteres, når den oplyste sagsbehandlingstid ikke kan overholdes
- At borgerne orienteres hurtigst muligt ved såvel midlertidige som permanente sagsbehandlerskift

Reformstorm og Borgernes forventninger

På stort set alle velfærdsområder skal der i løbet af 2025 gennemføres gennemgribende forandringer i borgernes lokale hverdag³. På én og samme tid. Der er en ældrereform, en grøn trepart, en sundhedsreform, en folkeskoleaftale, nye bæredygtige rammer på socialområdet og en beskæftigelsesreform.

Hertil kommer udfordringer i forhold til at kunne skaffe tilstrækkeligt med arbejdskraft, samt diskussionerne om velfærdsteknologi, civilsamfundets rolle i fremtiden og styringen af kommunens økonomi.

Alle emner, som falder udenfor borgerrådgiverens indflydelse og arbejdsområde, men hvor (nødvendige) politiske valg og prioriteringer vil have vidtgående konsekvenser for borgerne – og

² Se Ankestyrelsens brev om kommunernes forsyningspligt til alle landets kommunalbestyrelser af 10. december 2024

³ Artikel i Altinget, 21. januar 2025 ”Kommunaldirektører ser frem mod reformstorm.”

dermed præge borgernes kontakt med kommunen. Måske især fordi borgernes forventninger til velfærden kun er stigende⁴.

Det kan dermed blive en selvstændig og vigtig opgave, at afstemme borgernes forventninger med virkelighedens serviceniveau. Er kvaliteten lavere end forventet, bliver borgeren skuffet og utilfreds. Hvis kvaliteten lever op til forventningerne (eller endda overstiger forventningerne) er borgeren tilfreds.

Borgerrådgiveren har – baseret på de første måneders henvendelser – en formodning om, at der fremover kan komme flere henvendelser, der primært baserer sig på borgernes uindfrie forventninger. Det kan handle om såvel niveauet for den kommunale service og de kommunale løsninger, men også om forventninger på områder der reelt falder helt uden for kommunens ansvar – men hvor borgerne alligevel tror og forventer at kommunen vil løse deres problemer.

Ovenstående bringes alene med i denne beretning som en tendens, som det kan være relevant at holde sig for øje, når afgørelser udfærdiges og kommunikeres overfor borgerne. Her vil det til stadighed have betydning, at den medfølgende begrundelse grundigt redegør for resultatet, i et sprog og på en måde som borgeren forstår. Også selvom resultatet i sidste ende går borgeren imod.

Netop dette er behandlet i afsnittet om procesretfærdighed ovenfor.

Anbefaling til 2025: Justering af det vejledende rådighedsbeløb

I årsrapporten fra 2023 var der en opfordring til, at kommunen justerede det vejledende rådighedsbeløb, således at det tog højde for generelle prisstigninger. Dette ses ikke at være sket.

Faxe Kommunes vejledende rådighedsbeløb er senest godkendt i Beskæftigelses & Integrationsudvalget d. 30. november 2020, og udgør følgende:

- Udeboende enlige over 30 år: 3.100 kr.
- Udeboende enlige under 30 år, samt borgere på selvforsørgelses- og hjemrejseydelse: 2.000 kr.
- Ægtepar/samlevende: 5.200 kr.
- Hjemmeboende: 1000 kr.
- Max 2 børn: + 1.000 kr. pr. barn

Det understreges godt nok, at rådighedsbeløbet kun er vejledende og at der i hver enkelt sag skal tages stilling til, hvad der er rimeligt ud fra en individuel og konkret vurdering. Imidlertid er det borgerrådgiverens påstand, at der sjældent afviges fra det *vejledende beløb*, uagtet de senere års stigende leveomkostninger. Bemærk, at rådighedsbeløbet skal dække omkostninger til f.eks. mad, tøj, sko, dagligvarer, toiletartikler, aviser, forsikringer tv-pakke, frisør, gaver, opsparing, afdrag på gæld og nyanskaffelser.

For at illustrere behovet for en opdatering, kan der til eksempel sammenlignes med andre kommuner, her Furesø Kommune:

⁴ Artikel på NB-okonomi.dk ”Derfor er borgerne utilfredse med den offentlige service.”

Pensionister (folkepensionister og førtidspensionister før 2003). Bevilling af hjælp efter pensionsloven:

- 5000kr for enlige pensionister
- 11.100kr for gifte og samlevende pensionister
- 8000kr for Ægtepar/samlevende
- 1000kr pr. barn

Kontanthjælp, uddannelseshjælp, ressourceforløbsydelse, mv.:

- 4000kr for enlige
- 7150kr for ægtepar/samlevende
- 1350kr for enlige under 25 – hjemmeboende
- 3180kr for enlige under 25 – udeboende
- 1100kr pr. barn

Til sammenligning ser beløbene således ud i Vordingborg Kommune:

- 4534kr for enlige pensionister/brøkpension
- 7557kr for gifte og samlevende pensionister
- 5667kr for ægtepar/samlevende
- 3600kr for enlige kontanthjælpsmodtagere

Borgerrådgiveren har ved kontakt til andre borgerrådgivere i netværket ikke kunnet finde kommuner med tilsvarende niveau som Faxe Kommune.

Et forhøjet vejledende rådighedsforløb vil betyde, at flere borgere på f.eks. kontanthjælp, integrationsydelse og pension og førtidspension vil blive berettiget til økonomisk tilskud i særlige situationer og at flere af disse borgere vil kunne modtage den økonomiske hjælp som tilskud og ikke som lån.

Et forhøjet vejledende rådighedsbeløb vil således kunne medvirke til, at flere borgere med lav indkomst får mulighed for at få et økonomisk tilskud til uforudsete udgifter og herigennem bliver mindre økonomisk pressede.

Borgerrådgiveren anbefaler derfor, som i 2023, at man ser på en opdatering af kommunens vejledende rådighedsbeløb, således at der opnås et mere *tidssvarende* niveau, der reelt tager højde for borgernes rimelige udgifter.

Kendskab til funktionen

En forudsætning for borgerrådgiverens mulighed for at sikre dialogen mellem borgerne og medarbejderne i Faxe Kommune er, at både borgerne og kommunens medarbejdere har kendskab til borgerrådgiverfunktionen. Kendskabet til funktionen er blandt andet søgt udbredt ved, at borgerrådgiveren har afholdt en række præsentationsmøder med oplæg hos både interne og eksterne interessenter, herunder:

- Udsatterådet
- Handicaprådet
- Pårørendevejleder
- Forebyggelseskonsulent

I foråret 2025 planlægges der endvidere besøg i de politiske fagudvalg samt på afdelingsmøder/personalemøder i de forskellige fagområder. Det er borgerrådgiverens opfattelse, at et godt og tæt samarbejde med frivillige foreninger, interesseorganisationer, boligsociale medarbejdere og politiske råd og udvalg, styrker viden om funktionen, og hvad denne kan bruges til.

Netværk af borgerrådgivere og kurser/efteruddannelse

Borgerrådgiveren i Faxe indgår i det landsdækkende netværk for borgerrådgivere, samt i den lokale netværksgruppe for borgerrådgivere på Sjælland og ligeledes et Sydsjælland-netværk. Årligt afholdes der et 2-dages seminar for alle landets borgerrådgivere og herudover 4-5 møder i de lokale netværksgrupper.

I forhold til videndeling og kompetenceudvikling har borgerrådgiveren deltaget i arrangementer af faglig relevans, som eksempelvis Dansk Handicapråds Topmøde i Haslev og Socialretligt Netværks debatarrangement om prioriteringen mellem det almene og det specialiserede område og presset på velfærden i lyset af rekrutteringsvanskelighederne på den ene side og borgernes forventninger på den anden side.

Borgerrådgiverens samlede oplevelse af den første tid

Det min oplevelse, ud fra de første måneder i stillingen, at samarbejdet mellem borgere og Faxe Kommune generelt er godt. Men derfor sker det alligevel, at borgerne godt kan ende med at komme i klemme i kommunikationen med kommunen og have brug for hjælp fra borgerrådgiveren.

Det er særlig relevant, når der sker fejl, er misforståelser eller når borgernes sag falder imellem to stole. Nogle områder er mere pressede end andre og nogle arbejder indenfor områder, hvor der er mere modstand og flere store følelser på spil. Her kan der være behov for et ekstra fokus på at skabe og vedligeholde samarbejdsrelationer, da mødet ellers kan blive meget svært at være i for både borgere og medarbejdere.

Dette er et vilkår som er vigtigt at have for øje i en kommune, som både skal fungere som en myndighed og samtidig som en samarbejdspartner/serviceudbyder overfor borgeren. Borgerrådgiveren håber, som beskrevet i indledningen, at funktionen kan være med til at bygge bro mellem borgeren og den kommunale administration – hvor begge parter formår at bidrage til den bedst mulige løsning af borgerens sag.