

# Borgerrådgiveren

## Årsberetning 2023



NÆSTVED

# Indhold

<b>Borgerrådgiveren har ordet</b> .....	<b>3</b>
<b>Anbefalinger</b> .....	<b>5</b>
▶ <b>Anbefalinger Center for Arbejdsmarked</b> .....	5
▶ <b>Anbefalinger Center for Børn og Unge</b> .....	5
<b>Borgerrådgiverfunktionen</b> .....	<b>7</b>
Formål, kompetencer og opgaver .....	7
Behandling af borgernes henvendelser .....	8
Sådan træffes borgerrådgiveren .....	8
<b>Henvendelser 2023</b> .....	<b>10</b>
Opgørelse af antal henvendelser og antal sager .....	10
Typer af henvendelser .....	10
Henvendelser fordelt på centre .....	12
Samarbejdet med centrene ved borgerhenvendelser .....	12
Center for Arbejdsmarked (CAM).....	14
Center for Børn og Unge (CBU).....	16
Center for Sundhed og Ældre (CSA) .....	19
Center for Handicap og Psykiatri (CHP) .....	19
Center for Kultur og Borgerservice (CKB).....	19
Center for Teknik og Miljø (CTM) .....	19
Center for Dagtilbud og Skole (CDS).....	19
<b>Opfølgning på anbefalinger fra 2022 og fokuspunkter for 2024</b> .....	<b>21</b>
Opfølgning på anbefalinger fra 2022 .....	21
Fokuspunkter for 2024 .....	21
<b>Whistleblowerfunktionen</b> .....	<b>23</b>
Formål med whistleblowerordningen .....	23
Whistleblowerindberetninger 2023.....	23

# Borgerrådgiveren har ordet

Velkommen til min tredje årsberetning for borgerrådgiverens arbejde i Næstved. I beretningen giver jeg igen i år et indblik i de henvendelser jeg får, samt et indblik i hvordan borgerne opfatter mødet og samarbejdet med Næstved Kommune. Der er desuden en redegørelse for indberetninger til kommunens whistleblowerordning.

Jeg ser det som min fornemmeste opgave at fremme en konstruktiv dialog mellem borgere og administration. I mit daglige arbejde lytter jeg derfor til borgerne og bringer deres fortællinger med ind i dialogen med administrationen for at bidrage til at gøre sagsbehandling og dialog mellem borger og administration så god som mulig – set ud fra et borgerperspektiv og retssikkerhedshensyn.

Også i år er det vigtigt at understrege, at jeg som borgerrådgiver møder et beskedent antal Næstved-borgere i forhold til det samlede antal henvendelser, ansøgninger mm., der hver dag behandles i kommunen. Ligesom tidligere kan henvendelserne dog give viden om, hvad der giver anledning til klager eller tvivlsspørgsmål fra borgerne. Og det kan bruges til at identificere mulige tendenser eller opmærksomhedspunkter i administrationens arbejde.

Det glæder mig, at jeg i altovervejende grad bliver mødt positivt og med et oprigtigt ønske fra administrationen om konstruktivt at løse de ind i mellem konfliktfyldte sager.

Tak til de Næstved-borgere, der har henvendt sig i 2023, og tak for samarbejdet til både ansatte og politikere.



Jeg håber, at borgere, politikere og ansatte i kommunen vil læse årsberetningen med nysgerrighed og interesse. Jeg stiller gerne op til oplæg, uddybning og spørgsmål til beretningen.

Med ønsket om at det gode samarbejde fortsætter i 2024.

Næstved, februar 2024

Birgitte Vallø  
borgerrådgiver

# Anbefalinger



# Anbefalinger

I 2023 har borgerrådgiveren haft 379 henvendelser, og disse udgør i alt 393 sager. Hovedparten af henvendelserne hos borgerrådgiveren omhandler i lighed med de foregående år Center for Arbejdsmarked (CAM) og Center for Børn og Unge (CBU). Og det er også på disse områder borgerrådgiveren har anbefalinger.

Det fremgår af borgerrådgiverens vedtægt, at borgerrådgiveren skal sikre tilbagemelding til kommunen om overordnede konstateringer, og at borgerrådgiveren kan udtale sin opfattelse af en sag eller et sagsområde, herunder om kommunen har tilsidesat principperne for god forvaltningsskik. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse udtale kritik, fremkomme med forslag, anbefalinger eller henstillinger. Borgerrådgiverens udtalelser er ikke bindende for administrationen, men administrationen skal meddele borgerrådgiveren, hvis en anbefaling ikke bliver fulgt af administrationen.

Opfølgning på anbefalinger fra borgerrådgiveren har indtil nu ikke været formaliseret.

Borgerrådgiveren foreslår en mere formaliseret opfølgning fremover, herunder orientering, hvis en anbefaling ikke bliver fulgt.

## ► **Anbefalinger Center for Arbejdsmarked**

På baggrund af de henvendelser, som borgerrådgiveren har haft på CAM's område i 2023 og det borgerrådgiveren erfarer via

henvendelserne, anbefaler borgerrådgiveren, at CAM

- har fokus på, at behandling af borgerens sag i jobcentret ikke trækker unødigt ud,
- har fokus på at give fyldestgørende og klar vejledning, f.eks. om næste skridt i borgerens jobcentersag.

## ► **Anbefalinger Center for Børn og Unge**

På baggrund af de henvendelser, der har været til borgerrådgiveren og det borgerrådgiveren erfarer via henvendelserne, anbefaler borgerrådgiveren, at CBU

- sikrer, at sagsbehandlingsfrister overholdes, herunder lovfastsatte frister for aktindsigt,
- sikrer, at borgeren orienteres, hvis en frist ikke kan overholdes,
- sikrer, at frist for behandling af sager hjemvist fra Ankestyrelsen overholdes,
- sikrer arbejdsgange, så borgeren kan træffe CBU, og at der svares tilbage på såvel telefoniske som skriftlige henvendelser,
- sikrer dagsordner til møder, så borgeren er bekendt med mødets indhold.

Temaerne for både CAM og CBU behandles nærmere i afsnittet om henvendelser.

# Borgerrådgiverfunktionen

# Borgerrådgiverfunktionen

## Formål, kompetencer og opgaver

Borgerrådgiveren er en uvildig funktion, der refererer direkte til byrådet. Borgerrådgivningen er etableret i henhold til § 65e i lov om kommuners styrelse. Det betyder, at borgerrådgiveren er uafhængig af forvaltningen, borgmesteren og byrådets udvalg.

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

Formålet er desuden at være en ekstra indgang for borgere, brugere og erhvervsdrivende til at klage over forhold, der vedrører Næstved Kommune.

Borgerrådgiveren rådgiver og vejleder borgerne f.eks., når deres kommunikation med administrationen er gået i hårdknude, ved at hjælpe med at klage over en afgørelse eller klage over selve sagsbehandlingen. Borgerrådgiveren

kan hjælpe borgere, der har svært ved at varetage deres interesser, og også med råd og vejledning i de konkrete sager.

Borgerrådgiveren skal i sit tilsyn med forvaltningen medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Borgerrådgiveren kan desuden af egen drift optage en konkret sag til undersøgelse, hvis der er et principielt aspekt, eller hvis der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl.

Borgerrådgiveren kan ikke træffe eller ændre en afgørelse, behandle spørgsmål om personale- eller ansættelsesforhold, spørgsmål, der kan indbringes for klageorganer, spørgsmål, som byrådet har behandlet og taget stilling til eller spørgsmål, der er indbragt for det kommunale tilsyn, ombudsmanden eller domstolene.

Borgerrådgiverens felt er derfor selve sagsbehandlingen; de forvaltningsretlige regler og god forvaltningsskik.

## **Borgerrådgiverens opgaver er ifølge vedtægten at bistå borgere, der er utilfredse med Næstved Kommunes handlinger og undladelser ved**

- at behandle klager over Næstved Kommune,
- at yde vejledning i klagesystemet i sager, der vedrører Næstved Kommune,
- at yde hjælp til forståelse af afgørelser m.v. fra Næstved Kommune, og
- at tilbyde mægling i sager, hvor dette antages at kunne løse konflikter mellem forvaltning og borger.

## *Borgerrådgiveren skal i sit tilsyn med forvaltningen medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer*

### **Behandling af borgernes henvendelser**

Når borgere henvender sig til borgerrådgiveren, er det sjældent med klager over, at de forvaltningsretlige regler ikke er overholdt, for de fleste kender ikke til de præcise regler. Borgerne kan dog have en god fornemmelse af, at noget ikke er gået rigtigt for sig. Borgerne giver f.eks. udtryk for, at de ikke føler sig hørt, at de ikke kan forstå sagsprocessen, at dialogen ikke er god eller at de ikke kan forstå, hvordan sagsbehandleren er kommet frem til en given afgørelse.

En del borgere henvender sig ikke om klager, men alene med tvivlsspørgsmål, og med ønske om rådgivning.

Borgerrådgiveren forsøger med udgangspunkt i borgerens beskrivelse at afklare, hvad der ønskes hjælp til, og hvordan borgerrådgiveren bedst kan bidrage i den konkrete situation. Om det er at hjælpe med at få afklaret nogle klagepunkter, med hjælp til at kontakte et center med nogle spørgsmål til borgerens sag, eller det er med råd og vejledning.

Kontakten med borgerne er oftest mundtlig, enten ved telefonsamtaler eller fysiske møder. Erfaringen er, at mundtlighed fremmer dialogen, og bidrager til at begrænse misforståelser.

### **Borgerrådgivernetværk**

Mere end 75 kommuner i Danmark har nu en borgerrådgiverfunktion. I langt de fleste kommuner arbejder borgerrådgiveren – ligesom i Næstved – alene.

I løbet af året mødes henholdsvis det landsdækkende samt nogle mindre og mere lokale netværk til møder med et fagligt indhold og relevante oplæg, f.eks. fra Folketingets Ombudsmand, Ankestyrelsen m.fl. Hertil kommer erfaringsudveksling på tværs af kommunerne samt drøftelser af generelle emner med relevans for borgerrådgiverfunktionen. Netværket er en vigtig del af borgerrådgiverens mulighed for at forbedre kompetencer og hente inspiration til gavn for borgerrådgiverfunktionen i Næstved.

### **Sådan træffes borgerrådgiveren**

Borgerrådgiveren træffes på tlf. 2154 3090 eller [borgerraadgiveren@naestved.dk](mailto:borgerraadgiveren@naestved.dk). Se nærmere på [www.naestved.dk](http://www.naestved.dk) om træffetid og fremsendelse af fortrolige oplysninger.

Læs mere om [borgerrådgiverfunktionen](#), herunder borgerrådgiverens vedtægt.



# Henvendelser 2023

# Henvendelser 2023

## Opgørelse af antal henvendelser og antal sager

Hver henvendelse kan omhandle mere end én sag, f.eks. kan borgeren have spørgsmål til et forløb i jobcentret og samtidig et ønske om at tale med borgerrådgiveren om noget, som har at gøre med et andet center. Antallet af sager er derfor højere end antallet af henvendelser.

Borgerrådgiveren registrerer alle telefoniske, skriftlige og personlige henvendelser fra borgere eller virksomheder. Er borgerens henvendelse sendt forkert, eller er der alene tale om at henvise til at ringe til et givent center, registreres henvendelsen ikke. Henvendelser fra sagsbehandlere og ledere, der ønsker at drøfte et spørgsmål eller andet, registreres ikke.

Nogle borgere henvender sig igen hos borgerrådgiveren med nye spørgsmål eller problemstillinger, eller om at det, der tidligere gav anledning til henvendelse, ikke er løst. Der er

derfor enkelte gengangere i blandt de registrerede borgerhenvendelser.

## Typer af henvendelser

Henvendelser om borgerens sag i et af kommunens centre omhandler alt fra korte afgrænsede spørgsmål til længere forløb, hvor borgerrådgiveren er "med på sidelinjen" indtil borgeren finder, at hendes/hans sag er godt i gang igen eller at der er genoprettet en god dialog med kommunen.

Borgerrådgiveren bruger ofte tid på at klarlægge hvad den helt præcise problemstilling er, og på at høre fra borgeren, hvad der ønskes hjælp til. Helt overordnet kan henvendelserne opdeles i to; henvendelser med klagepunkter over sagsbehandling/borgerbetjening og henvendelser om råd og vejledning. Hertil kommer henvendelser, der ikke hører til i noget center samt afviste sager.

## Antal henvendelser til Borgerrådgiveren i 2023

# 379

Disse udgør i alt 393 sager. Sammenlignet med 2022 er der tale om en stigning af henvendelser og sager på ca. 12%.

### Henvendelser med klagepunkter

En klage fra en borger vil blive oversendt til det center, som borgeren klager over. Borgerrådgiveren får kopi af svar på klagen, hvis borgeren ønsker det. I mange tilfælde drøfter borger og borgerrådgiver det svar, centret har sendt.

I flere tilfælde vil en klage ikke blive sendt til centret. Det kan være fordi borgerrådgiveren efter aftale med borgeren i stedet stiller nogle spørgsmål til centret, og sagen bliver løst med svar på spørgsmålene. Nogle gange er det en mere hensigtsmæssig – og for borgeren en mere tilfredsstillende måde – at komme videre med en sag på.

Endelig er der borgere, der ønsker at drøfte nogle klagepunkter med borgerrådgiveren, og herefter selv går videre med sagen.

Bemærk, at klager over afgørelser ikke indgår som klager hos borgerrådgiveren. For klager over afgørelser findes på de fleste områder en klageinstans. Hos borgerrådgiveren indgår de henvendelser derfor som råd og vejledning om klagesystemet.

### Henvendelser om råd og vejledning

Borgerrådgiveren hjælper med råd og vejledning borgeren videre om fx sagsbehandlingsproceduren eller hjælp til at "finde den rigtige indgang" i Næstved Kommune.

Borgerrådgiveren vejleder også i nogle tilfælde om de helt generelle regler på et område.

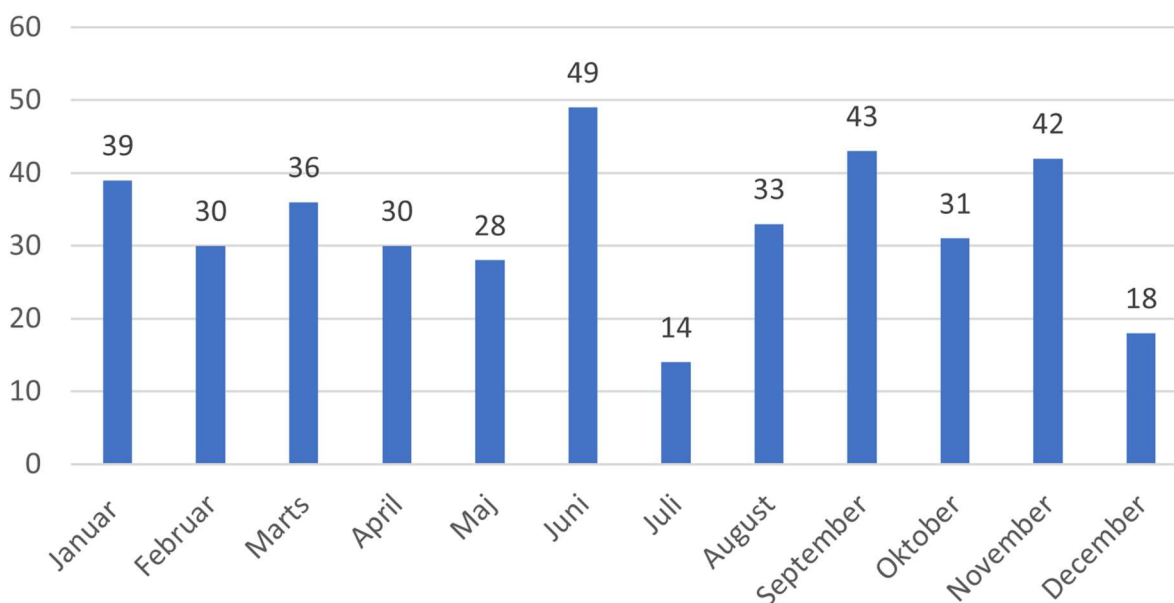
Sommetider har borgeren forsøgt at få vejledning andre steder i kommunen, men er ikke lykkedes med det. Borgerrådgiveren tilbyder ofte at kontakte det rette center/rette medarbejder for borgeren for at henvendelsen ikke "cirkulerer rundt" og beder ofte om, at centret orienterer om, at de har været i kontakt med borgeren.

I vejledningssagerne hjælper borgerrådgiveren administrationen med at løfte vejledningsforpligtelsen i forvaltningsloven, og bygge bro mellem borger og administration.

### Henvendelser, der ikke hører til i noget center

Udover henvendelser på de forskellige centres områder, har borgerrådgiveren i 2023 haft et relativt stort antal henvendelser – i alt 56 – som drejer sig om forhold, der ikke hører til i noget center. Det er fx henvendelser om Udbetaling

### Sager pr. måned



Danmarks område, henvendelser som hører til i Familieretshuset, Udlændingestyrelsen, hos en patientrådgiver samt henvendelser om gæld, SKAT, lejeretlige forhold m.m. Ved sådanne henvendelser kan borgerrådgiveren hjælpe med konkret vejvisning til rette myndighed.

På Udbetaling Danmarks område har kommunen en udvidet vejledningsforpligtelse. Kommunen skal f.eks. yde bistand til borgere, som man vurderer, har særlige behov, f.eks. ved at hjælpe med at udfylde og indgive ansøgninger til Udbetaling Danmark, at sørge for at borgeren kan medvirke ved behandlingen af sin sag hos Udbetaling Danmark, og varetage kontakten til Udbetaling Danmark på borgerens vegne.

Også her hjælper borgerrådgiveren således med at løfte kommunens vejledningsforpligtelse.

Henvendelsen registreres kun, hvis borgerrådgiveren har brugt tid på at klarlægge, hvad borgeren ønsker hjælp til.

#### **Afviste henvendelser**

Endelig er der registreret 12 sager som afvist. Afviste sager dækker over henvendelser, hvor borgeren f.eks. ønsker en sag af ældre dato (mere end et år gammel) taget op, henvendelser fra borgere fra andre kommuner, henvendelser om sager, der allerede er indbragt for

Ombudsmanden, og henvendelser med spørgsmål, som ligger udenfor borgerrådgiverens kompetence, f.eks. ansættelsesretlige spørgsmål. Henvendelsen registreres alene, hvis borgerrådgiveren har brugt tid på at klarlægge, hvad borgeren ønsker hjælp til.

#### **Henvendelser fordelt på centre**

Også i år er der flest henvendelser på Center for Arbejdsmarked (CAM) og Center for Børn og Unges (CBU) områder. Henvendelserne på de to centres område udgør ca. 63 pct. af alle sager hos borgerrådgiveren.

De øvrige henvendelser fordeler sig på Center for Sundhed og Ældre (CSA), Center for Handicap og Psykiatri (CHP), Center for Teknik og Miljø (CTM), Center for Kultur og Borgerservice (CKB) og Center for Dagtilbud og Skole (CDS).

På Center for Ejendomme og Indkøb (CEI) og Center for Koncernservices (COK) områder har der ikke været henvendelser i 2023.

#### **Samarbejdet med centrene ved borgerhenvendelser**

Når en sag kræver det, henvender borgerrådgiveren sig til det relevante center.

### **EKSEMPEL**

#### **Henvendelser, hvor borgerrådgiver har vejledt, og hvor der ikke er kontakt til administrationen**

1. Borger ønsker at høre om reglerne ved partsrepræsentation. Borger oplyser, at hun er partsrepræsentant for sit voksne barn, men ikke modtager afgørelser m.v. fra kommunen. Borgerrådgiver vejleder om reglerne ved partsrepræsentation, herunder, at afgørelser m.v. skal sendes til partsrepræsentanten.
2. Borger ønsker at høre om mulighederne for at have en bisidder med til samtaler. Borgerrådgiver vejleder om regler og muligheder.
3. Borger ønsker at klage over en afgørelse. Borger oplyser, at han ikke staver godt og er utryk ved skriftlig kommunikation. Borger vil være sikker på, at klagen er forståelig, og at hans argumenter bliver hørt. Borgerrådgiveren hjælper borger med at skrive klage ved at borgeren fortæller, hvad han ønsker nedskrevet og borgerrådgiveren skriver.

## Borgerens beskrivelse af sagen er udgangspunktet for borgerrådgiveren

Borgerens beskrivelse af sagen er udgangspunktet for borgerrådgiveren. Men det er lige så vigtigt, at centret har lejlighed til at give deres version af sagen. Af og til viser det sig, at de opståede problemer er begrundet i misforståelser, og sommetider kan en eventuel klage over forhold løses bedre ved dialog og en henvendelse gennem borgerrådgiveren med nogle spørgsmål, der kan klarlægge situationen, fremfor en skriftlig besvarelse af en egentlig klage.

Andre gange sendes en egentlig klage til besvarelse i centret.

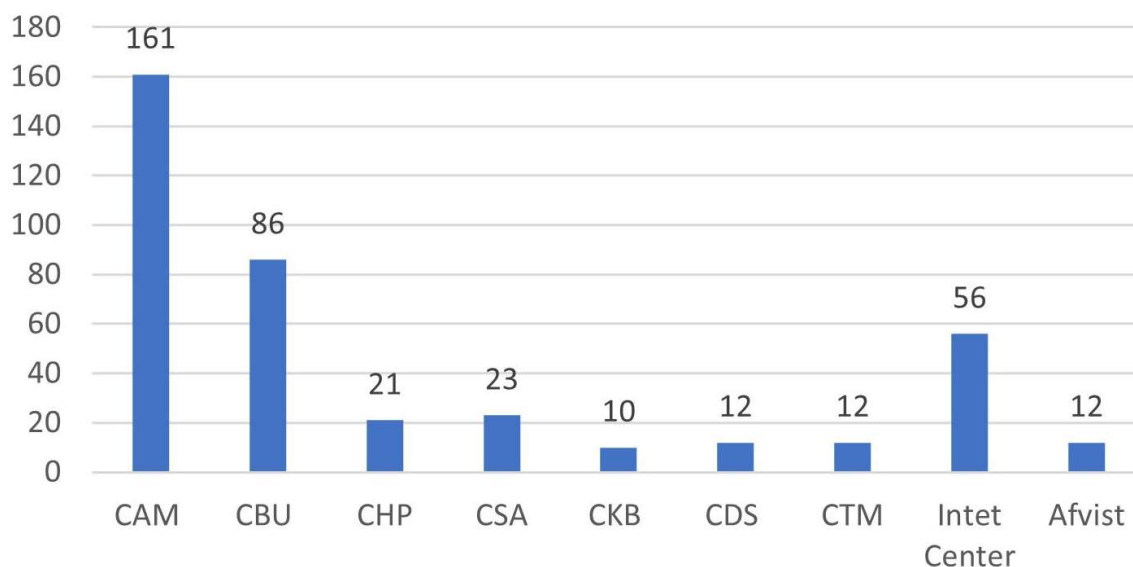
Kontakten til centrene er altid afhængig af henvendelsens karakter. Fokus er at have en så

let og smidig arbejdsgang for administrationen som muligt.

I enkelte sager deltager borgerrådgiveren i møder mellem borger og center. Det sker, hvis borgerrådgiveren vurderer, at det i den enkelte sag er den bedste mulighed for at bringe en sag videre. Borgerrådgiveren optræder ikke som borgerens bisidder, men som en slags observatør.

Endelig kan borgerrådgiveren tilbyde mægling mellem borger og center, hvis borgerrådgiveren vurderer, at mægling vil være værdiskabende for borgeren – og borgeren og centret er enige i det. Fokus vil være på det fremtidige samarbejde mellem borger og center.

### Henvendelser fordelt på centre



## Center for Arbejdsmarked (CAM)

På CAM's område har der i 2023 været 161 sager, svarende til 41% af alle sager. CAM's område er derfor også i 2023 det område, der antalsmæssigt fylder mest hos borgerrådgiveren. Hovedparten af henvendelserne på CAM's område omhandler råd og vejledning.

CAM's ledergruppe og borgerrådgiveren har løbende statusmøder i løbet af året. Her drøftes både konkrete henvendelser og generelle problemstillinger. Møderne bidrager til et kontinuerligt og konstruktivt samarbejde.

Borgerrådgiveren følger fortsat med i afgørelser truffet af Ankestyrelsen på CAM's område. At se afgørelser fra Ankestyrelsen – uanset om afgørelsen er tiltrådt eller ej – giver borgerrådgiveren mulighed for at følge med i praksis og Ankestyrelsens eventuelle bemærkninger til kommunen om selve sagsbehandlingen.

CAM har i 2023 givet borgerrådgiveren mulighed for at besøge nogle af kommunens midlertidige boliger for flygtninge. Besøget blev aftalt, fordi flere flygtninge har henvendt sig til borgerrådgiveren bl.a. med spørgsmål om hvilke krav der er til midlertidig indkvartering for flygtninge.

## Henvendelser med klagepunkter

32% af henvendelserne på CAM's område omhandler klagepunkter, f.eks. klager over

- Lang sagsbehandlingstid i jobcentersager,
- Manglende svar og uklar vejledning, f.eks. om næste skridt i borgerens sag.

Både lang sagsbehandlingstid og uklar vejledning eller manglende svar kan give borgerne det indtryk, at de er efterladt alene uden udsigt til, hvornår de hører noget i deres sag.

Sagsbehandlingen kan føles langsommelig, hvis der ikke sker en forventningsafstemning om processen, herunder processens længde. Også selvom jobcentret kan have gode begrundelser for, hvorfor sagsbehandlingen tager tid – man venter f.eks. på en lægeerklæring.

Nogle sagsbehandlere kan selv være usikre på den videre proces. Borgere vil ofte bedre kunne forstå, at en medarbejder skal undersøge noget nærmere og vende tilbage end et "vævende" svar.

Når borgerne oplever langsommelig sagsbehandling og manglende svar på deres henvendelser og spørgsmål, så svækker det borgernes tillid til jobcentret og tilliden til, at arbejdet udføres korrekt. Manglende tillid kan i

## EKSEMPEL

### Henvendelse om lang sagsbehandlingstid og uklar vejledning

Borger henvendte sig, fordi hun havde fået det indtryk, at behandlingen af hendes sag i jobcentret var gået helt i stå. Hun forventede at skulle have sin sag på møde i rehabiliteringsteam. Hun havde i starten af 2023 ventet ca. et halvt år på at få en ny sagsbehandler. Den nye sagsbehandler havde brugt lang tid på at indhente nye oplysninger til sagen, og siden viste det sig, at sagsbehandler ikke kunne færdiggøre borgers sag. Borger fandt, at hun blev holdt hen, at der ikke var nogen tidshorison, og borger ønskede klarhed over, hvornår sagen kunne komme på møde. Borger havde desuden skrevet til sagsbehandler flere gange uden at få svar på sine spørgsmål. Hun kunne heller ikke træffe sagsbehandler telefonisk. Borgerrådgiver henvendte sig til CAM med spørgsmål aftalt med borger.

CAM beklagede forløbet, og oplyste, at de havde iværksat hjælp til fremdrift i sagen via hjælp fra eksternt socialrådgiver. CAM oplyste desuden, at de i teamet havde drøftet forventning til svar tider på borgerhenvendelser. Borger fik desuden en mere klar orientering om tidshorisonen i sagen.



sidste ende føre til, at borgeren sætter spørgsmålstegn ved, om selve afgørelsen er lovmedholdelig.

### Øvrige klagepunkter

Flere borgere har nævnt for borgerrådgiveren, at de enten ikke har fået vejledning, når de har henvendt sig til CAM om hjælp til enkeltydelser, eller de har fået vejledning på en måde, så de er usikre på, om der er tale om en afgørelse fremfor vejledning. Det har betydning for den enkelte borger, om henvendelsen behandles som en egentlig ansøgning eller som en henvendelse om vejledning. Det har det, fordi borgeren får en række rettigheder og pligter som følge af, at en henvendelse til kommunen betragtes som en ansøgning.

En præcis sondring mellem vejledning og ansøgning var en del af borgerrådgiverens anbefalinger for 2022, og også det fokus, der var på dialogmødet mellem enkeltydelsesteamet og borgerrådgiveren i juni 2022. Borgerrådgiveren vil fortsætte drøftelsen med CAM.

### Henvendelser om råd og vejledning

I 68% af sagerne på CAM's område henvender borgerne sig om råd og vejledning. Særligt er der henvendelser om hvordan man besvarer en partshøringsskrivelse, hjælp til at forstå en begrundelse i et afslag, samt spørgsmål om klagesystemet (Ankestyrelsen), eller om hvordan man klager over en afgørelse. Det gælder 26% af vejledningssagerne.

Herudover drejer vejledning sig om hjælp til at forstå en given lovbestemmelse, hjælp til at finde rette indgang - "vejvisning" - etc.

Når borgeren efterspørger hjælp til rette vej, har borgeren ofte forsøgt at finde rette vej selv. Borgeren har måske præsenteret en problemstilling, som ikke "passer præcist ind i et center", og er blevet omstillet telefonisk til forskellige afdelinger og/eller medarbejdere, som ikke har kunnet hjælpe. Det er et gennemgående tema i de henvendelser, at borgerne møder et kommunalt system, som ikke nødvendigvis er organiseret med udgangspunkt i borgerens behov og som ikke altid er logisk for borgeren.

### Anbefalinger til CAM

På baggrund af de henvendelser og det borgerrådgiveren erfarer via henvendelserne, anbefaler borger rådgiveren, at CAM

- har fokus på, at behandling af borgerens sag i jobcentret ikke trækker unødigt ud,
- har fokus på at give fyldestgørende og klar vejledning, f.eks. om næste skridt i borgerens jobcentersag.

De to anbefalinger skal ses i sammenhæng med hinanden.

## EKSEMPEL

### Utilfredshed med sagsbehandling – borgerrådgiveren hjælper med at konkretisere, hvad der ønskes svar på.

Borger, som har ophold som flygtning, havde haft vanskeligt ved at få bevilget hjælp til at komme i gang med danskundervisning. Borger har et handicap, der gør, at han ikke kan følge den almindelige danskundervisning for flygtninge. Borger havde fået den opfattelse, at kommunen mente, at han så ikke kunne få bevilget undervisning. Efter aftale stillede borgerrådgiveren spørgsmål til sagen og gjorde samtidig opmærksom på en gældende vejledning om, hvordan jobcentret skal forholde sig til danskundervisning for udlændinge med særlige behov, f.eks. et handicap. Borger er siden blevet henvist til danskundervisning.

## Center for Børn og Unge (CBU)

På CBU's område har borgerrådgiveren i 2023 haft 86 sager, svarende til 22% af alle sager. Hovedparten af henvendelserne på CBU's område omhandler klagepunkter.

På CBU's område følger borgerrådgiveren også fortsat med i afgørelser truffet af Ankestyrelsen. At se afgørelser giver mulighed for at følge med i praksis og Ankestyrelsens eventuelle bemærkninger til kommunen om selve sagsbehandlingen.

CBU og borgerrådgiver har afholdt tre møder i 2023 for at drøfte henvendelser til borgerrådgiver, ligesom der er blevet orienteret om udviklingsarbejdet i CBU – bl.a. det toårige Task Force-forløb, der skal medvirke til at styrke kvaliteten i sagsbehandlingen og bidrage til læring. Det er positive tiltag for borgernes retssikkerhed.

CBU har i 2023 desuden foretaget en spørgeskemaundersøgelse om forældres oplevelse af samarbejdet med CBU. Mange forældre (mere end 500) besvarede spørgeskemaet, og flere bidrog med supplerende kommentarer. Undersøgelsen viste, at i ca. halvdelen af besvarelserne var der tilfredshed med CBU's sagsbehandling. Flere af besvarelserne pegede dog på nogle af de samme problemer i CBU, som borgerrådgiveren hører om. Spørgeskemaundersøgelsen gentages i 2024, og det er positivt, hvis borgernes udsagn bruges til læring.

På nuværende tidspunkt ser borgerrådgiveren fortsat, at CBU på flere områder ikke lever op til lovgivningen samt god forvaltningsskik. De forhold, som borgerrådgiveren har konstateret gennem 2023, fremgår i det følgende.

### Henvendelser med klagepunkter

Hovedparten - 84 % - af henvendelserne på CBU's område omhandler klagepunkter, f.eks.

- klager over lang sagsbehandlingstid, og at sagsbehandlingsfrister ikke overholdes, herunder frister for aktindsigt og frist for behandling af klagesager, der hjemvises fra Ankestyrelsen,

- klager over, at der ikke gives besked om forventet svartidspunkt, når en frist ikke overholdes,
- klager over, at man ikke kan træffe CBU, og at der ikke svares tilbage telefonisk/skriftligt,
- klager over medarbejderes optræden,
- klager over manglende dagsorden til møder,
- klager over ikke at kunne "kende sine egne udtalelser" i referater,
- klager over ikke at føle sig hørt eller inddraget i egen sag, dvs. manglende dialog fra centrets side,
- klager over manglende vejledning om muligheder, når der anmodes om hjælp.

De klagepunkter, der fylder mest i borgerrådgiverhenvendelserne, er lang sagsbehandlingstid, manglende overholdelse af frister, manglende information om hvornår et svar kan forventes og manglende mulighed for at komme i kontakt med CBU. Disse er årsag eller medvirkende årsag til henvendelse hos borgerrådgiveren i ca. 70% af henvendelserne med klagepunkter.

Borgerrådgiveren kan konstatere, at de hyppigst sete klagepunkter er sammenfaldende med klagepunkter i både sidste års og forrige års årsberetning. Det er kritisabelt.

Det har i 2023 været et tilbagevendende problem for CBU at overholde de lovbestemte frister for aktindsigt. Flere borgere har derfor ikke modtaget den aktindsigt, de har anmodet om, før adskillige uger eller måneder efter anmodning. Det svækker borgernes retssikkerhed, at lovbestemte frister – som netop er til for borgerens retssikkerhed – tilsidesættes.

### Øvrige opmærksomhedspunkter

Borgerrådgiveren har i forbindelse med borgernes henvendelser konstateret en række øvrige forhold i CBU, som enten ikke er i overensstemmelse med lovgivning eller god forvaltningsskik:

- Manglende fokus på forvaltningsretlige bestemmelser,
- Afgørelser og øvrige breve, hvor der er sproglige uklarheder, af og til i en grad, så afgørelse og begrundelse er helt uklart for borgeren. Det gælder desuden partshøringsbreve, hvor det af og til er uklart om der er tale om partshøring eller en afgørelse,
- Mangel på systematik i sagsbehandlingen, der kan medvirke til, at sagsbehandlingen trækker ud,
- Manglende besked til borgerne om sagsbehandlers fravær (ved længerevarende fravær).

#### **Henvendelser om råd og vejledning**

Resten af henvendelserne - 16% - omhandler vejledning; f.eks. spørgsmål til borgerrådgiveren om lovgivning (hvor borgerrådgiveren alene vejleder helt overordnet), spørgsmål til muligheden for at få en skriftlig afgørelse, når man har fået en mundtlig afgørelse, gennemgang af en afgørelse, hvor borgeren ikke forstår begrundelsen, spørgsmål til klagesystemet (Ankestyrelsen) m.m.

### **EKSEMPEL**

#### **Langsom sagsbehandling og/eller at borger ikke kan træffe CBU**

1. Borger henvendte sig november 2023 til borgerrådgiveren. Borger oplyste, at det ikke havde været muligt at få udbetalt hjælp til transport ifm. samvær med borgers barn, der er anbragt udenfor Næstved Kommune. Det fremgik, at barnet havde været anbragt siden slutningen af 2022. Borger oplyste, at han havde forsøgt at få såvel sagsbehandler som teamleder i tale flere gange uden held. Borger oplyste også, at han var blevet lovet hjælp, men at intet var sket. Borgerrådgiver henvendte sig til CBU med spørgsmål om hvorvidt der var truffet en afgørelse om hjælp til transport, og om hvornår borger kunne forvente at få udbetalt hjælpen. Borger blev stillet i udsigt, at pengene kom til udbetaling på en given dato i december. Det skete ikke. Borgerrådgiver fulgte sagen op, og borger blev på ny lovet, at den bevilgede hjælp ville komme til udbetaling. Da pengene blev udbetalt, skete det uden en afgørelse eller nogen form for følgeskrivelse. Borger havde derfor ikke mulighed for at orientere sig i hvordan beløbet var beregnet. Borgerrådgiver måtte derefter på ny følge sagen op med CBU.
2. Borger anmodede i september 2022 om aktindsigt i sit barns sag i CBU. Der gik lang tid med at behandle borgers anmodning, og han fik alene dele af akterne tilsendt. I januar 2023 bad borger ifm. et møde med ledelse på ny om, at hans anmodning om aktindsigt blev behandlet. Først i foråret 2023 fik borger en afgørelse om aktindsigt samt akterne. Han klagede til Ankestyrelsen, da han ikke var enig i CBU's afgørelse om at udtage dele af dokumenterne i sagen. Sagen blev hjemvist til fornyet behandling i kommunen i starten af september 2023, fordi afgørelsen om en begrænsning af retten til dele af dokumenterne ikke var begrundet tilstrækkeligt. Kommunen skulle derefter behandle sagen igen. Efter aftale med borger bragte borgerrådgiver sagen i erindring flere gange hen over efteråret 2023 for at borger kunne få den ønskede aktindsigt. Samtidig kontaktede borger Ankestyrelsen og anmodede om deres hjælp til at få kommunen til at træffe den nye afgørelse. CBU reagerede først, da Ankestyrelsen i november 2023 skrev til CBU og bad dem oplyse, om de ville efterleve Ankestyrelsens afgørelse fra september måned. Borger fik aktindsigt i december 2023.

### **Samarbejdet mellem CBU/borgerrådgiver**

I lighed med de to foregående år har borgerrådgiveren i 2023 haft overordentlig vanskeligt ved at få svar fra CBU indenfor rimelig tid. Flere gange må borgerrådgiveren desuden følge sagen op endnu en gang efter besvarelse, fordi det, som borgeren er blevet stillet i udsigt, ikke sker. F.eks. udbetaling af allerede bevilgede ydelser. Det skaber frustrationer hos borgerne, at de hverken selv kan komme videre med deres sag i CBU og ej heller via borgerrådgiveren. Og det er helt indlysende, at det svækker borgernes retssikkerhed, at de ikke kan bruge borgerrådgiverfunktionen, som den er tiltænkt. Samtidig skaber det nogle gange merarbejde for administrationen, fordi borgerne ser sig nødsaget til at prøve at "råbe kommunen op" på anden vis, f.eks. ved henvendelse til politikere, direktører m.fl.

Af borgerrådgiverens vedtægt fremgår, at kommunens forvaltning skal besvare borgerrådgiverens anmodning indenfor tre uger, medmindre borgerrådgiveren fastsætter en

længere frist. Det er i 2023 kun ganske få gange lykkedes at få et svar fra CBU indenfor tre uger.

### **Anbefalinger til CBU**

På baggrund af de henvendelser, der har været til borgerrådgiveren og det borgerrådgiveren erfarer via henvendelserne, anbefaler borgerrådgiveren, at CBU

- sikrer, at sagsbehandlingsfrister overholdes, herunder lovfastsatte frister for aktindsigt,
- sikrer, at borgeren orienteres, hvis en frist ikke kan overholdes,
- sikrer, at frist for behandling af sager hjemvist fra Ankestyrelsen overholdes,
- sikrer arbejdsgange, så borgeren kan træffe CBU, og at der svares tilbage på såvel telefoniske som skriftlige henvendelser,
- sikrer dagsordner til møder, så borgeren er bekendt med mødets indhold.

### **EKSEMPEL**

#### **Sag, hvor forvaltningsretlig grundregel tilsidesættes**

Borger henvendte sig hos borgerrådgiver, fordi han ikke kunne forstå, om der var truffet en afgørelse om tabt arbejdsfortjeneste eller ej. Familien havde modtaget en afgørelse.

Afgørelsen var uklar, fordi der i et og samme dokument blev nævnt, at der ville blive ydet tabt arbejdsfortjeneste for to forskellige timeantal. Samtidig kunne familien ikke få hjælpen udbetalt. Borger havde forgæves forsøgt at træffe sagsbehandler og teamleder.

Grunden til borgers tvivl – udover den uklare afgørelse - var, at han efter at have modtaget afgørelsen, fik en mail med ordlyden " Din ansøgning kræver fortsat yderligere drøftelse i teamet". Borgerrådgiver henvendte sig i CBU for at opklare sagen og gjorde samtidig CBU opmærksom på, at den afgørelse, der allerede var sendt, var en begunstigende forvaltningsakt for borgeren, forstået sådan at borger skulle have hjælp i henhold til denne, indtil en anden afgørelse blev truffet. Det fremgik, at der var sket en fejl i CBU, og at borger snarest ville få en tilrettet afgørelse. Borgerrådgiver oplyste, at der skal meget til at tilbagekalde en begunstigende forvaltningsakt, og i givet fald skal det gøres meget hurtigt. Det viser en tidligere tilsynssag i Ankestyrelsen.

Borger fik herefter udbetalt hjælpen på baggrund af den afgørelse, der tidligere er truffet, og som familien havde indrettet sig efter.

## Center for Sundhed og Ældre (CSA)

Der har været 23 henvendelser/sager på CSA's område. Der har ikke været noget mønster i henvendelserne. Flere henvendelser har dog været fra borgere, der ikke længere har kunnet få hjælp i hjemmet til gulvrensning og er blevet bedt om at indkøbe en robotstøvsuger. Borgerne har f.eks. haft spørgsmål om hjælp til indkøb af en robotstøvsuger og vanskeligheder ved at betjene en robotstøvsuger. Men også ønske om at få prøvet en sag, dvs. klage over afgørelsen om ændringen af hjælpen i hjemmet.

### EKSEMPEL

#### Henvendelse på CSA's område

Borger henvendte sig fordi han ikke kunne træffe CSA. Han havde forinden henvendt sig til CSA om en handicap-egnet bolig, og fik brev om en samtale tre måneder frem i tiden. Det undrede ham, og han kunne ikke på hjemmesiden læse, at der skulle være så lang sagsbehandlingstid. Det viste sig, at CSA midlertidigt havde forlængede sagsbehandlingstider. Det var ikke ændret på hjemmesiden. Efter henvendelse fra borgerrådgiver fik borger kontakt til CSA og mulighed for at stå på en "afbudliste". Samtidigt blev hjemmesiden opdateret.

## Center for Handicap og Psykiatri (CHP)

På CHP's område har borgerrådgiveren haft 21 henvendelser/sager. Der har ikke været noget mønster i henvendelserne; nogle har drejet sig om at skabe en kontakt til CHP, fordi borgeren enten har været i tvivl om hvorvidt CHP var den rigtige indgang til kommunen, eller at borgeren ikke har kunnet få kontakt til sagsbehandler. Andre har henvendt sig med ønske om sammen med borgerrådgiveren at gennemgå en afgørelse, herunder begrundelse for et afslag.

## Center for Kultur og Borgerservice (CKB)

På CKB's område har der været 10 henvendelser/sager. Alle har drejet sig om

borgerservice. Der har primært været tale om enkle spørgsmål, hvor borgerrådgiveren har vejledt overordnet, herunder om brug af borger.dk, og henvist til borgerservice, hvis der var brug for yderligere vejledning.

## Center for Teknik og Miljø (CTM)

Borgerrådgiveren har haft 12 henvendelser på CTM's område. Der har ikke været noget mønster i henvendelserne. Det har f.eks. været ønske om en second opinion om en mulig klageadgang i en given sag, ønsker om at drøfte svar fra CTM med borgerrådgiveren etc. Borgerrådgiveren har desuden deltaget i CTM's centerdag 2023 om borgerbetjening.

## Center for Dagtilbud og Skole (CDS)

På CDS' område har borgerrådgiveren haft 12 henvendelser/sager. Henvendelserne har drejet sig om meget forskellige spørgsmål eller problemstillinger, dvs. at der ikke har været problemstillinger, der har været gennemgående.

### EKSEMPEL

#### Henvendelse på CDS's område.

Borger henvendte sig til borgerrådgiver, fordi hun mente, at kommunen ikke havde ydet hende den korrekte godtgørelse til befordring af hendes barn, dvs. fra det tidspunkt, der var et behov. Borger var berettiget til hjælp til befordring efter folkeskolelovens bestemmelser. Borger mente, at skolen havde forsømt at vejlede familien om mulighed for hjælp til kørsel i deres situation. Borgerrådgiver henvendte sig til CDS med spørgsmål for at klarlægge situationen. Skolen anerkendte, at de ikke havde opfyldt deres vejledningspligt efter forvaltningsloven, og godtgørelse til befordring blev givet med tilbagevirkende kraft. Skoleleder skrev i den forbindelse til borgerrådgiver, at skolen havde ændret deres procedurer, så de fremover sikrer, at borgere får den rette vejledning på skolen.

# Opfølgning på 2022 og fokuspunkter for 2024



# Opfølgning på anbefalinger fra 2022 og fokuspunkter for 2024

## Opfølgning på anbefalinger fra 2022

I 2022 var der anbefalinger til henholdsvis CAM og CBU.

Anbefalingerne har været drøftet på de løbende møder, borgerrådgiveren har haft med de to fagcentre i 2023, uden der har været en mere formaliseret opfølgning.

### CAM

Borgerrådgiveren kan gennem de løbende møder med CAM konstatere, at CAM overordnet arbejder med tiltag, som samlet set understøtter arbejdet med anbefalingerne og er til gavn for borgerne.

På baggrund af anbefalingerne på enkeltydelsesområdet har CAM i 2023 inviteret til en dialog mellem borgerrådgiver og medarbejderne i det relevante team.

Borgerrådgiveren har desuden igen i 2023 konkret været inddraget i udformningen af skriftligt materiale i CAM og fået mulighed for at bidrage med et borgerrådgiverperspektiv.

### CBU

På de løbende møder med CBU i 2023 har borgerrådgiveren bl.a. fået orientering om arbejdet med den udviklingsplan, der er sat i

værk for CBU. Bl.a. det toårige Task Force forløb. Det er positive tiltag, også set ud fra et borgerspæktiv.

Opfølgningen på borgerrådgiverens anbefalinger fra 2022 er også blevet drøftet, bl.a. overholdelse af frister og en sikring af, at borgere kan forvente svar på henvendelser. Borgerrådgiveren kan dog konstatere, at centret ikke er i mål. Derfor ligner anbefalingerne for 2023 de anbefalinger, centret fik i 2022.

## Fokuspunkter for 2024

Med udgangspunkt i anbefalingerne for 2023, vil fokus i 2024 være sikring af, at sagsbehandlingsfrister overholdes, og at behandling af borgerens sager ikke trækker unødigt ud.

Borgerrådgiveren vil fortsætte drøftelse af en præcis sondring mellem vejledning og ansøgning med CAM (enkeltydelse).

Borgerrådgiveren vil derudover – som hidtil – løbende arbejde på at udbrede kendskabet til borgerrådgiverfunktionen.

# Whistleblowerfunktionen

# Whistleblowerfunktionen

Loven om beskyttelse af whistleblowere blev vedtaget af Folketinget 24. juni 2021.

Whistleblowerloven medførte, at whistleblowerordninger på alle private og offentlige arbejdspladser med 50 eller flere ansatte blev obligatorisk. Der er desuden etableret en ekstern whistleblowerordning placeret i Datatilsynet.

## Formål med whistleblowerordningen

Whistleblowerordninger kan på den enkelte arbejdsplads øge mulighederne for, at bl.a. ansatte kan gøre opmærksom på kritisable forhold uden at frygte negative konsekvenser. Formålet med whistleblowerordningerne er at sikre åbenhed og gennemsigtighed om eventuelle ulovligheder på den enkelte arbejdsplads.

Whistleblowerordningen i Næstved Kommune er et tilbud til alle nuværende og tidligere medarbejdere, samarbejdspartnere og leverandører til kommunen. Der er mulighed for helt anonymt at videregive informationer om ulovligheder eller alvorlige uregelmæssigheder i Næstved Kommune.

Whistleblowerordningen er et supplement, der kan benyttes, hvis en medarbejder eller samarbejdspartner ikke føler sig tryk ved eller finder det relevant at bruge de almindelige kanaler som f.eks. tillidsmandssystemet m.v. eller hvis pågældende har henvendt sig til ledelsen uden at der er handlet på henvendelsen.

Whistleblowerordningen indgår som en del af borgerrådgiverens opgaver.

## Whistleblowerindberetninger 2023

I 2023 har der været 14 indberetninger på whistleblowerportalen.

Indberetningerne for 2023 har bl.a. omhandlet overtrædelse af forvaltningsretlige principper, overtrædelse af kommunens interne retningslinjer samt miljøtilsyn.

For 12 af indberetningerne har vurderingen været, at indholdet i indberetningen falder udenfor ordningens formål. Der kan f.eks. være tale om indberetninger om indberettets eget ansættelsesforhold, indberetninger fra personer, der ikke er medarbejdere eller tidligere medarbejdere eller forhold af bagatelagtig karakter.

To indberetninger har givet anledning til at foretage en nærmere undersøgelse. En af disse undersøgelser er endnu ikke afsluttet.

### Antal whistleblowerindberetninger 2023

14



NÆSTVED