



NÆSTVED

ÅRSBERETNING 2021

Borger- rådgiveren

FORORD	3
1. RESUME	4
2. ETABLERING AF BORGERRÅDGIVERFUNKTION I NÆSTVED KOMMUNE	7
2.1 Udvikling af borgerrådgiverfunktionen i Danmark	7
3. SÅDAN ARBEJDER BORGERRÅDGIVEREN	10
3.1 Borgerrådgiverens tilgang	10
3.2 Borgerrådgiverens opgaver	10
3.3 Behandling af henvendelser	11
3.4 Samarbejdet med centrene	11
3.5 Netværk af borgerrådgivere	11
3.6 Borgerrådgiverens træffetider	12
4. HENVENDELSER I PERIODEN JUNI TIL DECEMBER 2021	14
4.1. Opgørelse af henvendelser	14
4.2 Typer af henvendelser	15
4.3 Henvendelser fordelt på centre	15
4.4 Center for Arbejdsmarked (CAM)	16
4.5 Center for Børn og Unge (CBU)	19
4.6 Center for Sundhed og Ældre (CSA)	23
4.7 Center for Plan og Miljø (CPM)	23
4.8 Center for Handicap og Psykiatri (CHP)	24
4.9 Center for Trafik og Ejendomme (CTE)	24
4.10 Center for Dagtilbud og Skole (CDS)	25
4.11 Center for Kultur og Borgerservice (CKB)	25
5. WHISTLEBLOWERORDNINGEN	27
5.1 Formål med whistleblowerordningen	27
5.2 Indberetning via whistleblowerportalen	27
5.3 Antal henvendelser 2021	27
6. PEJLEMÆRKER FOR 2022	29
BILAG 1 UDVALGTE AKTIVITETER OG FAGLIGE FORA, SOM BORGERRÅDGIVEREN HAR DELTAGET I 2021	30
BILAG 2 VEDTÆGT FOR BORGERRÅDGIVEREN I NÆSTVED KOMMUNE	31
BILAG 3 EKSEMPEL PÅ PLAKAT	38

Forord

Dette er min første årsberetning som borgerrådgiver i Næstved Kommune. Den dækker perioden 1. juni til 31. december 2021.

Borgerrådgiverens årsberetning har til formål at støtte byrådet i dets tilsyn med den kommunale administration og skal give et indblik i og viden om borgernes oplevelser af mødet med Næstved Kommune, samt mulige forbedringspotentialer i sagsbehandlingen.

I løbet af mine første syv måneder i Næstved Kommune har jeg i nogen grad lært organisationen at kende. Næstved Kommune er dog en stor arbejdsplads, og jeg skal som borgerrådgiver forholde mig til otte fagcentre og to tværgående centre. Jeg har derfor meget at lære endnu.

Mange – ledelse, medarbejdere, politikere – har været med at sikre, at jeg fik en god start i Næstved. Og det har været helt afgørende for at finde min måde at være borgerrådgiver på. Det vil jeg gerne benytte lejligheden til at takke for.

I 2021 har det – udover møder med borgerne - været en opgave i sig selv, over for borgere, ansatte og samarbejdspartnere, at gøre opmærksom på og reklamere for borgerrådgiverfunktionen, så det er blevet klart, hvad man kan bruge en borgerrådgiver til og hvad det betyder, at funktionen er uafhængig af administrationen.

Samtidig har jeg skullet forberede starten på whistleblowerordningen.

Jeg oplever grundlæggende et godt samarbejde med administrationen. Der er i det store og hele en gensidig forståelse for, at vi arbejder for samme mål, nemlig at sikre en god betjening af Næstved Kommunes borgere.

Det er vigtigt at understrege, at der hver eneste dag er mange, mange kontakter mellem kommunens medarbejdere og borgere. Kun en lille andel af disse borgere henvender sig hos borgerrådgiveren, og da ofte med et problem eller når noget er gået skævt. Det betyder, at jeg ikke altid vil se al den gode sagsbehandling og anden virksomhed, der hver dag finder sted i Næstved Kommune.

Borgernes henvendelser til borgerrådgiveren giver dog mulighed for at identificere problemområder i kommunens sagsbehandling.

Det er mit håb, at både politikere, borgere og ansatte i Næstved Kommune vil læse årsberetningen. God læselyst.



Januar 2022

Birgitte Vallø
Borgerrådgiver

1. Resume

Der har i perioden 1. juni til 31. december 2021 været 159 henvendelser til borgerrådgiveren. Det dækker over få henvendelser de første to måneder, og så et større antal henvendelser fra august til december, hvor borgerrådgiveren var kommet rigtigt i gang – dvs. havde fået opsat hjemmeside, lavet præsentationsmateriale mm.

Hver henvendelse kan indeholde mere end en problemstilling, eller mere end et klagepunkt. Hos borgerrådgiveren er hver henvendelse dog alene opgjort som én henvendelse, og henvendelsen er registreret under det tema, der er det primære.

De 159 henvendelser omhandler 146 unikke borgere. Dvs., at der er enkelte borgere, der har henvendt sig igen efter at vejledning eller et forløb hos borgerrådgiveren er afsluttet.

Arbejdsmarkedsområdet, som dækker både beskæftigelse, forsørgelsesydelser og andre økonomiske ydelser, er det område, hvor borgerrådgiveren ser flest henvendelser. Det er det samme billede, der tegner sig hos borgerrådgivere i andre kommuner. Mange af henvendelserne på arbejdsmarkeds- og ydelsesområdet omhandler råd og vejledning, og borgerrådgiveren bidrager dermed til opfyldelse af kommunens lovbestemte vejledningsforpligtelse.

På børne- og ungeområdet har der været næstflest henvendelser. Hovedparten af henvendelserne på dette område har omhandlet borgernes oplevelser med sagsbehandlingen og forskellige klageforhold.

Borgerrådgiveren er også opmærksom på mere generelle forhold, som ikke nødvendigvis udspringer af en borgerhenvendelse. Det kan f.eks. være om centrene sikrer, at sagsbehandlingsfrister er opdaterede og retvisende på hjemmesiden.

Der har været en god og konstruktiv dialog med centrene. Borgerrådgiveren oplever, at centrene i det store og hele er lydhøre overfor borgerrådgiverens tilkendegivelser i hverdagen.

Borgerrådgiveren oplever, at borgerne kun sjældent efterlyser bestemte paragraffer. Borgerne efterlyser at blive hørt og inddraget i deres sag, at der sker fremskridt i deres sag, at sagen bliver tilstrækkeligt undersøgt, at afgørelserne er korrekte, og at dialogen med kommunen er god og ligeværdig.

Enkeltstående fejl kan ikke undgås. Det vigtige er, at kommunen lever op til, hvad den lover, og hvad den er forpligtet til, og at borgerne oplever at få en ordentlig og professionel behandling.

Det er borgerrådgiverens konklusion ud fra en samlet vurdering af borgernes henvendelser og dialogen med centrene, at kommunen på nogle enkelte specifikke områder ikke altid lever op til god forvaltningsskik, lovgivningens krav og Næstved Kommunes værdier om tillid, helhed og dialog. Der er anbefalinger til to af centrene under afsnittet om henvendelser.

Det er vigtigt at understrege, at det med anbefalinger for de enkelte centre ikke er den enkelte afdeling eller medarbejdere, der skal bedømmes, men at det er forbedringspotentialerne, der betyder noget.

Herudover er det borgerrådgiverens helt generelle anbefaling, at centrene er opmærksomme på at gøre borgeren bekendt med muligheden for at få rådgivning og vejledning fra borgerrådgiveren, og at gøre opmærksom på, hvordan borgerrådgiveren kan hjælpe, når det skønnes relevant. Og med særlig opmærksomhed på udsatte borgere.

På de områder, hvor borgerrådgiveren kommer med anbefalinger, er problemstillinger og anbefalinger gennemgået med centerledelsen, således at ingen af beretningens beskrivelser er ukendte for de respektive centres ledelse.

Etablering af borgerrådgiverfunktion i Næstved Kommune



2. Etablering af borgerrådgiverfunktion i Næstved Kommune

I budgetforliget for 2021-22 ønskede Byrådet at etablere en uvildig og uafhængig borgerrådgivning, hvortil borgerne kan rette henvendelse.

Ønsket med en borgerrådgivningsfunktion var at tilbyde råd og vejledning til borgerne og at sikre organisationen læring via det centrale overblik over kommunens forvaltningspraksis, som en borgerrådgivningsfunktion har mulighed for at skabe. Det var ønsket, at funktionen skulle have en opsøgende funktion udadtil i forhold til borgerne og indadtil i forhold til organisationen.

Borgerrådgivningen er etableret i henhold til § 65e i lov om kommuners styrelse og borgerrådgiveren refererer dermed direkte til Byrådet.

Næstved Kommune havde i perioden 2007 - 2012 en borgerrådgiver i henhold til styrelseslovens § 65e. Denne bortfaldt med en besparelse i 2013. Fra 2012 og frem til ansættelse af ny borgerrådgiver i 2021 løste juristerne i Stab Jura henvendelser af borgerrådgivningskarakter.

Ifølge borgerrådgiverens vedtægter er formålet med borgerrådgiveren at

- at styrke dialogen mellem borgerne og Næstved Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed
- at være ekstra indgang for borgere, brugere og erhvervsdrivende til at klage over forhold, der vedrører Næstved Kommune.

Borgerrådgiveren skal i sit tilsyn med forvaltningen medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening

[Link til referat af møde i Byrådet 15. december 2020, punkt 211 om etablering af borgerrådgiverfunktion](#)

[Link til borgerrådgiverens hjemmeside](#)

2.1 Udvikling af borgerrådgiverfunktionen i Danmark

Den uafhængige juridiske tænketank Justitia udgav i 2020 en analyse om borgerrådgiverfunktionen. På daværende tidspunkt havde 42 kommuner etableret en borgerrådgiverfunktion.

Tænketanken redegjorde for, hvordan borgerrådgiverfunktionen medvirker til at sikre borgerne en højere retssikkerhed, og hvordan der særligt på social- og beskæftigelsesområdet er store problemer med retssikkerheden.

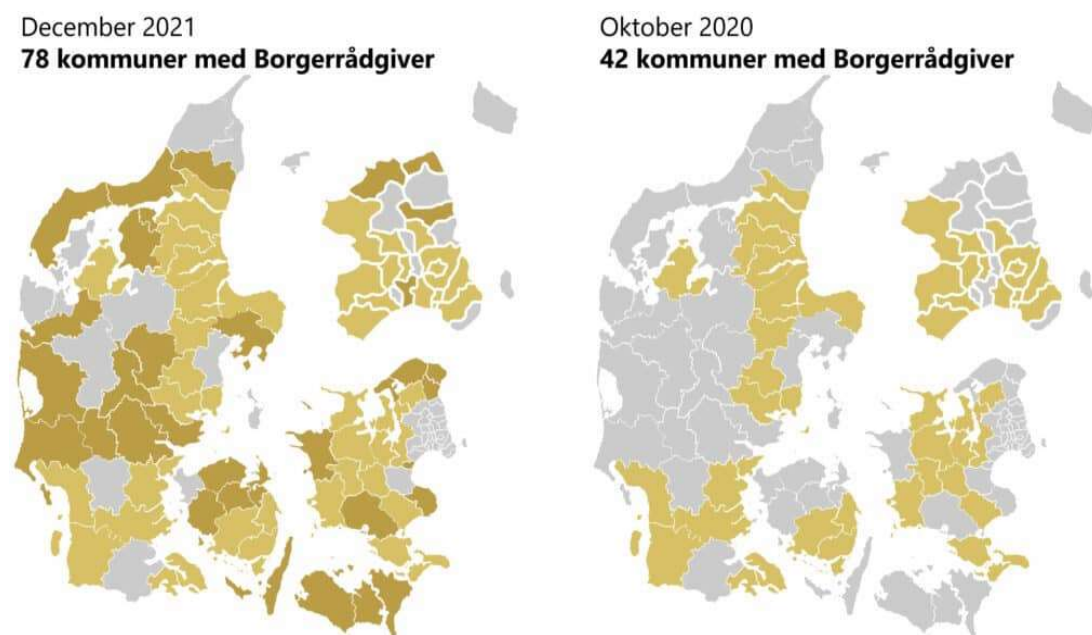
Borgerrådgivere er i analysen beskrevet som en slags kommunale ombudsmænd, der kan bidrage til at forebygge fejl og mangler i sagsbehandlingen og hjælpe borgere, der har svært ved at varetage deres interesser og retssikkerhed.

Justitia anbefalede i analysen at udbrede borgerrådgiverordningen til alle kommuner ved at gøre ordningen obligatorisk, eller at der blev oprettet en ansøgningspulje til ansættelse af borgerrådgivere. Dette blandt andet med baggrund i, at hver tredje klage over kommunernes afgørelser på social- og beskæftigelsesområdet ændres/hjemvises fra Ankestyrelsen.

I finanslovsaftalen for 2021 blev der afsat 30 mio. kr. i 2021 og 35 mio. kr. årligt i perioden 2022-2024 til en ansøgningspulje, som kommunerne kunne søge med henblik på at ansætte en borgerrådgiver.

47 kommuner har fået midler til en borgerrådgiver fra ansøgningspuljen. 36 yderligere kommuner kan nu få en borgerrådgiver og 11 kommuner har fået tildelt midler til opjustering af deres nuværende borgerrådgiverordning.

Det var også muligt for kommuner med en nyligt etableret borgerrådgiverfunktion at søge midler. Næstved Kommune har også søgt og fået bevilget midler fra puljen.



Kilde: Justitia, december 2021

Læs mere: [BORGERRÅDGIVERE - EN SIKRING AF BORGERNES RETSSIKKERHED, Justitia oktober 2020](#)

Sådan arbejder borgerrådgiveren



3. Sådan arbejder borgerrådgiveren

3.1 Borgerrådgiverens tilgang

Borgerrådgiverens fornemmeste opgave er at understøtte tilliden mellem borger og den kommunale administration. Borgerrådgiveren har fokus på at sikre borgerens retssikkerhed, og er især opmærksom på borgere, der har særlig behov for støtte.

Borgerrådgiverens tilgang tager udgangspunkt i Næstved Kommunes værdier; tillid, helhed og dialog.

Tilgangen er dialogbaseret såvel til den enkelte borger som til centrene. Borgerrådgiveren søger at medvirke til fremdrift og løsninger ved den enkelte borgers henvendelse. Borgerrådgiveren fokuserer i sit arbejde ikke på 'fejl for fejlenes egen skyld', men alene på forhold – herunder fejl – som har betydning for sagen og dermed borgeren.

3.2 Borgerrådgiverens opgaver

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

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

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.

Borgerrådgiveren står endvidere til rådighed for konsultativ bistand til centrene, fx i form af undervisning eller vejledning i spørgsmål om sagsbehandling og forvaltningsret m.v.

Alle centre er velkomne til at invitere til møder og dialog. Borgerrådgiveren deltager også gerne i udviklingsprojekter, der har til formål at forbedre og forny sagsbehandlingen og servicen overfor borgerne.

Se i øvrigt bilag 1 om udvalgte aktiviteter m.m., som borgerrådgiveren har deltaget i 2021.

3.3 Behandling af henvendelser

Langt de fleste borgere kontakter borgerrådgiveren telefonisk. Afhængig af henvendelsens karakter fortsætter kontakten enten telefonisk eller ved, at der aftales et personligt møde.

Enkelte borgere henvender sig skriftligt, og kan også få svar skriftligt, hvis der er tale om enkle spørgsmål eller enkel vejledning. Typisk vil en skriftlig henvendelse dog blive fulgt op af et personligt møde eller en telefonsamtale. Alene det at klarlægge problemstillingen kan sommetider gøres meget bedre ved at tale sammen.

En stor del af henvendelserne kan afsluttes efter en eller nogle få telefonsamtaler eller efter et møde. Borgeren har fået mulighed for at fremføre sine synspunkter eller oplevelse af kontakten med kommunen. Eventuelt har borgeren fået en forklaring på et sagsforløb eller er vejledt om reglerne på området, herunder klagemuligheder.

Andre henvendelser bliver til længere forløb hos borgerrådgiveren. Det sker fx, når en borger oplever, at hans/hendes sag "er kørt af sporet", borgeren har måske mistet overblik og vil gerne have borgerrådgiveren "på sidelinjen" (som en, der følger sagen, ikke bisidder) indtil en given afgørelse er truffet.

3.4 Samarbejdet med centrene

Når en sag kræver det, henvender borgerrådgiveren sig til det relevante fagcenter. Det sker stort set altid skriftligt på mail. Og centret svarer som oftest skriftligt. Men af og til er der også en mundtlig dialog center og borgerrådgiver imellem. Borgerrådgiveren er interesseret i at have en så let og smidig arbejdsgang for centrene som muligt. Derfor er det med hvert center aftalt, hvordan kontakten til centret skal foregå. At der er smidighed i kontakten, vil medvirke til, at borgeren kan få et hurtigere svar.

Borgerrådgiveren oplever i det store og hele en velvilje fra centrene til at reagere hurtigt på borgerrådgiverens – og dermed borgernes - henvendelser.

Sommetider stiller borgerrådgiveren efter aftale med borgeren nogle enkelte spørgsmål til centret, som kan medvirke til at klarlægge nogle problemstillinger. Sommetider får borgerrådgiveren efter aftale med borgeren nogle sagsakter til gennemlæsning. Og andre gange er der dialog med centret ad flere omgange. Borgerrådgiveren efterspørger eksempelvis en status på sagsforløbet, et estimat på hvornår en sag kan afgøres eller en orientering om, hvad centret mangler for at kunne drage en konklusion. Alt sammen afhængig af henvendelsens karakter.

Andre gange sendes en egentlig klage til besvarelse i centret, enten en som borgeren selv har formuleret, eller en som borgeren med hjælp fra borgerrådgiveren har formuleret.

3.5 Netværk af borgerrådgivere

Borgerrådgiveren er en del af et landsdækkende netværk af borgerrådgivere samt af den regionale netværksgruppe af borgerrådgivere på Sjælland. Fælles for borgerrådgiverne er, at de er uvildige, og at deres opgaver er at give råd og vejledning til borgere og medvirke til forbedringer i den kommunale sagsbehandling. I løbet af året mødes henholdsvis det landsdækkende og det regionale netværk til møder med et fagligt indhold og relevante oplæg.

3.6 Borgerrådgiverens træffetider

Borgerrådgiveren træffes som udgangspunkt telefonisk fra mandag til fredag. Der kan altid aftales en tid til et personligt møde, enten på kontoret i Teatergade eller på en anden lokation, hvis det passer borgeren bedre. Herudover har borgerrådgiveren træffetid hver torsdag, hvor borgerne selv kan booke en tid.

Borgerrådgiverens kontor i Teatergade 8 er placeret i stuetagen med nem adgang for borgerne.

Borgerrådgiveren har også træffetider på de fire lokalbiblioteker; Korskilde, Glumsø, Fensmark og Fuglebjerg en gang månedligt hvert sted. De lokale tilbud har ikke været benyttet i særlig høj grad - der har kun enkelte gange været borgere, der ønskede en aftale på to af de fire biblioteker.

Endelig kan man skrive til borgerrådgiveren via sikker postkasse.

Borgerrådgiveren træffes på tlf. 2154 3090 eller
borgerraadgiveren@naestved.dk. Se nærmere på www.naestved.dk
om træffetid og fremsendelse af fortrolige oplysninger.

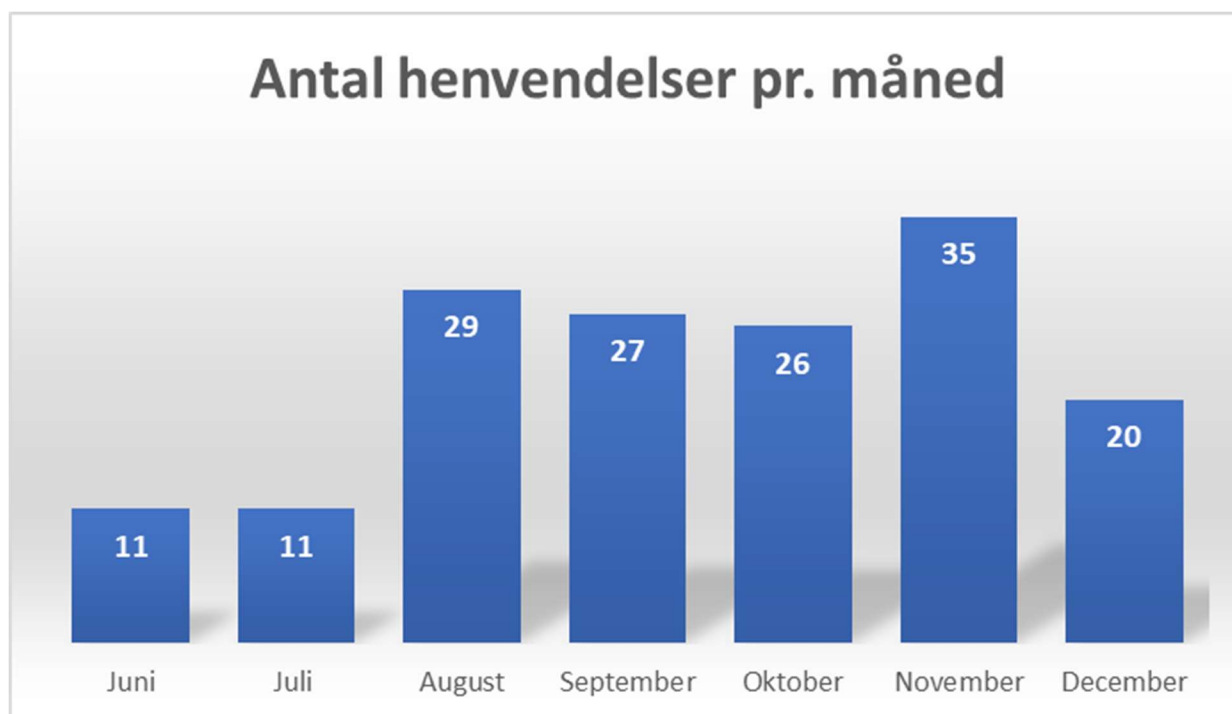
Henvendelser i perioden juni til december 2021



4. Henvendelser i perioden juni til december 2021

Borgerrådgiveren har haft i alt 159 henvendelser i perioden 1. juni – 31. december 2021, fordelt på 146 unikke borgere. Uanset hvor mange henvendelser borgerrådgiveren modtager i løbet af en periode, vil det være et meget lille tal sammenlignet med de mange kontakter, der er mellem borgere og kommunen i løbet af samme periode. Derfor kan antallet af henvendelser ikke bruges til at vurdere den generelle kvalitet i kommunens sagsbehandling. Henvendelserne til borgerrådgiveren giver dog mulighed for at identificere problemområder eller tendenser i sagsbehandlingen i de enkelte centre.

Figuren herunder viser det antal nye henvendelser, borgerrådgiveren har haft i de enkelte måneder.



4.1. Opgørelse af henvendelser

Borgerrådgiveren har i 2021 talt hver henvendelse som én sag. Men en henvendelse indeholder sommetider flere forskellige problemstillinger/klagepunkter, og der kan være kontakt til flere forskellige centre. I 2021 har henvendelsen talt med i det center, hvor den primære problemstilling har hørt til.

Henvendelserne fordeler sig på de otte fagcentre. Det vil sige, at de to tværgående centre, Center for Politik og Udvikling og Center for Koncernservice og Økonomi ikke er nævnt under henvendelser. Det skyldes, at de kun i ganske få tilfælde har borgerkontakt.

Nogle henvendelser drejer sig om forhold, som ikke hører til i noget center. Opgørelsen under punkt 5.3 over henvendelser fordelt på centre viser, at der har været 16 af disse henvendelser. Det er eksempelvis henvendelser om Udbetaling Danmarks område, henvendelser om seniorpension, henvendelser om gæld og skat m.v. Disse henvendelser medregnes, når

borgerrådgiveren sammen med borgeren bruger tid på at klarlægge problemstillingen og/eller borgerrådgiveren vejleder om rette instans, lovgivning mm. Anvises borgeren alene at kontakte anden instans medregnes henvendelsen ikke.

Enkelte henvendelser er blevet afvist. Det skyldes, at der har været tale om henvendelser over forhold, der ligger flere år tilbage. Borgerrådgiveren kan som udgangspunkt afvise henvendelser, der drejer sig om forhold, der er mere end et år gamle jf. vedtægterne. Borgerrådgiveren kan dog vurdere, at der i det konkrete tilfælde er grund til at tage henvendelsen ind, selvom det drejer sig om forhold, der er mere end et år gamle.

4.2 Typer af henvendelser

Henvendelser er alt fra korte afgrænsede spørgsmål eller råd og vejledning om lovgivning til længere forløb for at få en sag tilbage på sporet. Nogle borgere kan have mistet overblikket over egen sag eller være decideret utilfredse og ønske at klage. En stor motivation for nogle borgere for at henvende sig er ikke altid kun dem selv, men også at andre borgere ikke skal opleve det samme.

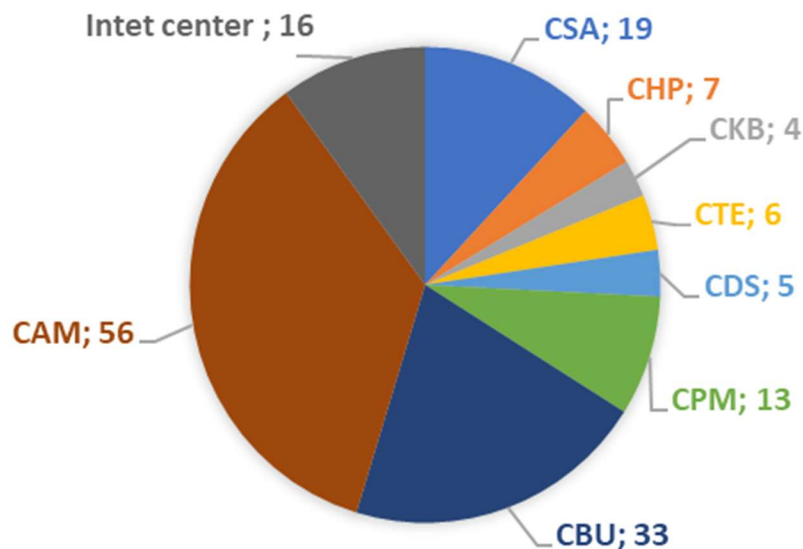
Rådgivning og vejledning. Her er typisk tale om spørgsmål om klagesystemet, viden om hvordan man klager, hjælp at svare på en partshøring, eller hjælp til at forstå en afgørelse. Vejledningen kan også omhandle vejledning om de generelle regler på et område. Det kan også være vejledning i at finde ud af, hvor man kan gå hen med sin anmodning om hjælp og at "finde den rigtige indgang" i Næstved Kommune.

Klager over sagsbehandling fra en borger vil typisk blive sendt til det center, som borgeren klager over. I nogle tilfælde vil klagen ikke blive videresendt, enten fordi centret efter en henvendelse fra borgerrådgiveren har kunnet håndtere sagen med det samme, eller fordi borgeren ikke har ønsket, at der skal gøres yderligere.

4.3 Henvendelser fordelt på centre

Nedenfor angives henvendelserne fordelt på de enkelte centre samt det antal, hvor henvendelsen ikke har vedrørt noget center.

Antal henvendelser pr. center



Henvendelserne til borgerrådgiveren fordeler sig på alle otte fagcentre. Men antallet af henvendelser på hvert område er meget forskellige. I det følgende fremgår, hvad der kendetegner henvendelser for hvert center. Alle nævnt, ingen glemt, men for de af centrene hvor der kun er få henvendelser er der tale om en meget kort beskrivelse. Og for de centre hvor det synes relevant, er der anonymiserede eksempler på henvendelser.

4.4 Center for Arbejdsmarked (CAM)

På CAM's område har der været i alt 56 henvendelser. CAM's område er således det område, der antalsmæssigt fylder mest. Det er det samme billede, borgerrådgivere ser i flere andre kommuner. Det skal bemærkes, at nogle af henvendelserne på CAM's område også indeholder spørgsmål og problemstillinger, der vedrører andre centre. De er registeret under CAM, når henvendelsens primære problemstilling har hørt under CAM's område.

CAM's dækker både beskæftigelsesområdet, forsørgelsesydelser og andre økonomiske ydelser til borgerne, og CAM har derfor meget stor borgerkontakt.

Hovedparten af henvendelserne hos borgerrådgiveren på CAM's område omhandler råd og vejledning, det gælder 48 ud af 56 henvendelser. Borgerrådgiveren bidrager derfor på dette område til opfyldelse af kommunens lovbestemte vejledningsforpligtelse. Nogle borgere har dog modtaget vejledning i CAM allerede inden henvendelse til borgerrådgiveren, men har et ønske om en mere uvildig rådgivning.

CAM har etableret deres egen klageenhed "CAM-klager". CAM-klager behandler klager over afgørelser samt sikrer, at klager over sagsbehandling i centret bliver besvaret indenfor centrets frist. CAM-klager og henvendelser hos borgerrådgiveren har således ikke en sammenhæng.

Typiske råd og vejledningsopgaver for borgerrådgiveren på CAM's område:

- Hjælp til forstå et partshøringsbrev
- Hjælp til at forstå en afgørelse
- Hjælp til at forstå klagesystemet
- Hjælp til at klage over en afgørelse
- Forståelse af love og regler

Typiske klageforhold:

- Sagsbehandlingstiden trækker ud
- Dialog, der ikke er ligeværdig

Antallet af henvendelser på CAM's område betyder, at centret og borgerrådgiveren hyppigt er i dialog både om konkrete borgere og mere generelle forhold.

Borgerrådgiveren har med udgangspunkt i borgerhenvendelserne valgt at se nærmere på følgende temaer:

Sagsbehandlingsfrister på hjemmesiden og frister for partshøring

Borgerrådgiveren har været i kontakt med CAM om opdatering af sagsbehandlingsfrister og lovgivning på hjemmesiden. Centret har umiddelbart herefter rettet hjemmesiden til.

CAM og borgerrådgiveren har desuden drøftet frister ved partshøringsskrivelser og det vigtige i at kunne få en frist forlænget, når der er behov for det. Dette er centret også generelt opmærksom på.

Råd og vejledning

Mange henvendelser på CAM's område omhandler råd og vejledning. Nogle borgere oplyser til borgerrådgiveren, at de har søgt den samme vejledning i CAM, men oplever, at de ikke har kunnet få vejledning. Det kan eksempelvis dreje sig om at forstå en begrundelse for et afslag.

Lov om Retssikkerhed og Administration på det sociale område § 5 fastslår, at kommunen skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning. Kommunen skal desuden være opmærksom på, om der kan søges om hjælp hos en anden myndighed eller efter anden lovgivning.

Der er derfor en væsentlig vejledningsopgave på CAM's område.

Eksempel

Borgeren efterlyste vejledning

En borger henvendte sig til borgerrådgiveren med ønske om en forklaring på, hvorfor han tidligere ikke havde kunnet få hjælp til tandbehandling. Han havde ikke forstået kommunens begrundelse. Samtidig ønskede han at klage over sagsbehandlingen i CAM. CAM svarede for så vidt angik tandbehandlingen, at borgeren tidligere havde fået en afgørelse med klagefrist, og at han ikke havde benyttet sig af klagemuligheden.

Borgeren ønskede i virkeligheden vejledning om baggrunden for en tidligere afgørelse, og til at forstå, hvad han nu kunne gøre.

Borgerrådgiveren hjalp borgeren med at få tilsendt den tidligere afgørelse og gennemgik afgørelsen med borgeren.

Borgerrådgiveren opfordrer CAM til at være opmærksom på at tilrettelægge hjælpen til en borger ud fra en samlet vurdering af borgerens situation, herunder også ved klager at have et opmærksomt blik på om et skriftligt svar på en klage bør følges op af en samtale med fokus på vejledning.

Lange sagsforløb

Borgerrådgiveren har modtaget henvendelser fra borgere i jobafklaringsforløb, som oplever, at der ikke "rigtig sker noget", at forløbet trækker ud og at de har oplevelsen af, at der ikke er tilstrækkelig koordinering af indsatsen. Borgeren kan opleve det som spild af tid.

En borger kan overgå til et jobafklaringsforløb, når sygedagpenge ikke kan forlænges efter de eksisterende forlængelsesmuligheder, og borgeren fortsat er uarbejdsdygtig på grund af sygdom. Kendetegnende for et jobafklaringsforløb er, at borgeren får en tværfaglig og sammenhængende indsats, som bidrager til at bringe borgeren i arbejde eller i gang med en uddannelse. Et jobafklaringsforløb skal som udgangspunkt være så kort som muligt og kan maksimalt løbe i op til 2 år ad gangen, når man er uarbejdsdygtig på grund af sygdom. Man kan få et nyt jobafklaringsforløb, hvis man fortsat er uarbejdsdygtig.

Borgerrådgiveren har set eksempler på lange forløb og forløb, hvor der synes at mangle koordinering.

Eksempel

Sagsforløbet trak ud

En borger var efter ophør af sygedagpenge i et forløb via jobcentret med henblik på at afklare arbejdsevnen og de fremtidige muligheder. Det indebar flere praktikforløb, hvor både antal timer og arbejdsfunktioner blev prøvet af.

Borgeren henvendte sig til borgerrådgiveren, fordi hun fandt, at forløbet trak ud og hun ønskede sig en afslutning. Borgeren oplevede sig ikke hørt i jobcentret og ikke inddraget i egen sag. Borgerrådgiveren henvendte sig til CAM efter aftale med borgeren for at få afklaret, hvad der manglede for at drage en konklusion på sagen. Det fremgik, at forløbet var forlænget oktober 2021 (udover de første to år), fordi man afventede et praktikforløbs afslutning. Praktikken sluttede med udgangen af december 2021. Borgeren havde i maj 2021 givet sit samtykke til, at der kunne indhentes de nødvendige lægeoplysninger. Dette var ikke blevet iværksat. Ved udgangen af 2021 havde jobcentret endnu ikke anmodet om de nødvendige lægeerklæringer (anmodning om lægeoplysninger er sendt afsted januar 2022). Der har således manglet koordinering i borgerens forløb og forløbet er forlænget unødigt.

Oplysning af en sag

Borgerrådgiveren har set flere afgørelser på pensionslovens område, hvor en borger har fået afslag på en ansøgning om hjælp til tandbehandling, og er blevet orienteret om, at der kunne søges om det samme efter en anden bestemmelse i pensionsloven.

Ifølge Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område § 10, har kommunen ansvaret for, at sager, der behandles efter denne lov, er oplyst i tilstrækkeligt omfang til, at myndigheden kan træffe afgørelse. Princippet kaldes oftest officialprincippet eller undersøgelsesprincippet.

Der er desuden en sammenhæng til tidligere nævnte bestemmelse i retssikkerhedsloven, hvorefter kommunen skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning.

Det er borgerrådgiverens vurdering, at der i sagerne på pensionslovens område (og andre områder naturligvis) skal træffes en afgørelse efter de forskellige muligheder der er i lovgivningen i en og samme afgørelse, og at borgeren ikke skal have besked om at søge på ny.

Borgerrådgiveren anbefaler på baggrund af de temaer, der er valgt ud, at CAM

1. er opmærksom på centrets vejledningsforpligtelse,
2. er opmærksom på koordinering i jobafklaringssager, så forløbet ikke forlænges unødigt,
3. er opmærksom på tilstrækkelig oplysning af sager på pensionslovens område (og andre områder), så kommunen afgør en sag efter de forskellige muligheder, der findes i lovgivningen.

4.5 Center for Børn og Unge (CBU)

På CBU's område har der været 33 henvendelser. CBU's område er det område, hvor borgerrådgiveren har næstflest henvendelser. Hovedparten af henvendelserne i CBU omhandler borgernes oplevelser med og klager over sagsbehandlingen. Det gælder i 23 ud af 33 henvendelser. Ofte har der været tale om flere klageforhold i én henvendelse.

Borgerrådgiverens kontakt til centret har periodevis været vanskelig, fordi centret ikke har besvaret borgerrådgiverens henvendelse indenfor den fastsatte frist på maksimalt tre uger. Det svækker borgerens retssikkerhed, hvis borgerrådgiveren ikke er i stand til få en dialog med centret. Borgerrådgiveren har nu set en positiv forandring i samarbejdet.

Typiske klageforhold på CBU's område

Klagerne omfatter:

- Manglende svar på henvendelser, skriftligt og telefonisk
- Manglende mulighed for at træffe en medarbejder i centret pr. telefon
- Medarbejderes optræden ved møder
- Hyppig udskiftning af sagsbehandlere, fravær blandt medarbejdere og manglende besked til borgerne om fravær og ny sagsbehandler
- Ny sagsbehandler synes ikke at have sat sig ind i sagen
- En oplevelse af ikke at kunne "kende sine egne udtalelser" i referater
- Manglende overholdelse af sagsbehandlingsfrister
- Manglende orientering, når en sagsbehandlingsfrist overskrides
- En oplevelse af ikke at blive hørt eller inddraget i egen sag, manglende dialog fra centrets side
- Mundtlige afgørelser, som først efter længere tid følges op af skriftlige afgørelser med begrundelse
- Afgørelser, hvor der er sproglige uklarheder

- Breve med en uhensigtsmæssig tone
- Manglende vejledning om muligheder, når der anmodes om hjælp
- Manglende opmærksomhed på sagsbehandlingsregler, som eks. notatpligt

Typiske råd og vejledningsopgaver for borgerrådgiveren på CBU's område

- Hjælp til at forstå et partshøringsbrev
- Hjælp til at forstå en afgørelse og evt. formulere en klage
- Hjælp til at forstå klagesystemet.

Borgerrådgiveren har med udgangspunkt i borgerhenvendelserne valgt at se nærmere på følgende temaer:

Manglende overholdelse af sagsbehandlingsfrister

Mange af henvendelserne indenfor CBU's område hos borgerrådgiveren har omhandlet lang sagsbehandlingstid og dermed manglende overholdelse af de fastsatte afgørelsesfrister. Borgerne har oplevet ikke at kunne få svar på henvendelser, at der ikke bliver ringet eller skrevet tilbage, og at de ikke har kunnet få svar på, hvornår de kan forvente en afgørelse.

Lang sagsbehandlingstid kan have store økonomiske og personlige konsekvenser for de berørte borgere. Det har desuden betydning for borgerens tillid til kommunen/centret. Det følger af god forvaltningsskik, at sager i den offentlige forvaltning skal behandles inden for rimelig tid og ikke må trække unødigt ud.

I Lov om Retssikkerhed og Administration på det sociale område fremgår det, at kommunen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken. Kommunen skal på de enkelte sagsområder fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet. Hvis fristen ikke kan overholdes i en konkret sag, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.

Eksempel

Borgeren ventede længe på en ny afgørelse

En borger søgte om tabt arbejdsfortjeneste, fordi der var behov for at passe et barn med nedsat funktionsevne i hjemmet.

CBU afgjorde sagen december 2020. Borgeren klagede, kommunen fastholdt afgørelsen og sagen blev sendt til Ankestyrelsen. Ankestyrelsen hjemviste sagen juni 2021. Ankestyrelsen mente, at sagen ikke var tilstrækkelig belyst til at kunne træffe afgørelse. Borgeren rettede henvendelse til borgerrådgiveren november 2021 om, at der ikke skete noget i sagen, og at hun ikke havde fået nogen ny afgørelse. Borgerrådgiveren tog kontakt til CBU og borgeren fik en ny afgørelse i starten af december 2021.

De fastsatte afgørelsesfrister i kommunen gælder også, når kommunen efter en hjemvisning fra Ankestyrelsen skal behandle sagen på ny.

Skriftlige afgørelser

Borgerrådgiveren har oplevet flere eksempler på borgere, der har fået mundtlige afgørelser og har måttet vente længe på at få en afgørelse på skrift.

Den, der har fået en afgørelse meddelt mundtligt, kan efter forvaltningslovens regler forlange at få en skriftlig begrundelse for afgørelsen, medmindre afgørelsen fuldt ud giver den pågældende medhold.

Borgerrådgiveren finder, at det er god forvaltningsskik at afgørelser som udgangspunkt er skriftlige, selvom det ikke er et krav. Skriftlige afgørelser giver borgeren bedre mulighed for at forstå, hvad der er truffet afgørelse om, og hvordan kommunen er kommet frem til resultatet. Skriftlige afgørelser giver også borgeren en bedre mulighed for at overveje, om der er grund til at klage over afgørelsen og sikrer samtidig dokumentation på sagen, fordi afgørelsen skal journaliseres. Desuden følger det af god forvaltningsskik, at afgørelser, der har meget indgribende virkning for borgerne, bør være skriftlige.

Eksempel

Borgeren savnede en skriftlig afgørelse

En borger kontaktede borgerrådgiveren om samvær med sit barn. Barnet var anbragt uden for hjemmet og borgeren havde samvær, men var i tvivl om muligheder for erstatnings samvær, når en aftale blev aflyst. Det viste sig, at borgeren ikke havde fået nogen skriftlig afgørelse om samvær, men alene en mundtlig. Det gjorde det vanskeligt for borgeren, at han ikke havde det på skrift.

En skriftlig afgørelse ville have gjort det mere synligt, hvad der var gældende. I en situation, hvor flere parter er involveret – som i eksemplet en plejefamilie – skaber skriftlighed desuden en tydelighed, så færre misforståelser opstår.

Særligt om hjemmetræningsområdet

Borgerrådgiveren har haft flere henvendelser om hjemmetræningsområdet. Samlet set er der syv familier i Næstved Kommune, der hjemmetræner. Ud af syv familier har borgerrådgiveren haft kontakt til fire familier. De har alle oplevet meget lang sagsbehandlingstid i CBU; det har drejet sig om svar på henvendelser, svar på ansøgninger om hjælp til træningsredskaber, selve udbetalingen af hjælpen, svar på ansøgninger om og opfølgning på tabt arbejdsfortjeneste, manglende opfølgning på hjemmetræningsforløbene. De har alle oplevet et vanskeligt samarbejde med centret og mangel på dialog og smidighed i sagsbehandlingen. Det gælder også i forbindelse med den obligatoriske opfølgning, der skal ske på hjemmetræningsforløbene.

For at hjemmetræning skal lykkes, er det vigtigt, at der er nogle smidige rammer, der gør det muligt for familierne løbende at få behandlet ansøgninger om træningsredskaber, da manglende træningsredskaber vanskeliggør eller ligefrem umuliggør den hjemmetræning, som er bevilget. Ligeledes er det vigtigt med åben og ligeværdig dialog borger og kommune imellem.

Set fra borgerrådgiverens side virker det som om der på dette område er omstændelige arbejdsgange i CBU, som ikke er tilrettelagt ud fra principperne om enkelhed og hurtighed i sagsbehandlingen. Det er også borgerrådgiverens opfattelse, at dialogen i disse sager har været vanskelig og meget krævende for borgerne.

Det følger af god forvaltningsskik, at kommunen skal udøve sin virksomhed på en sådan måde, at den styrker tilliden til forvaltningen. En lang række forhold kan påvirke tilliden mellem borger og forvaltning. Det gælder f.eks. den måde, som kommunen optræder på, den måde

sagsbehandlingen bliver tilrettelagt på, og den måde kommunen reagerer på, når den bliver opmærksom på fejl og forsømmelser.

Det øger omvendt tilliden til forvaltningen, at man eksempelvis svarer åbent og imødekommende på borgerens henvendelser, og at man som myndighed også beklager overfor borgeren, når et sagsbehandlingsforløb har været uheldigt. Det gælder på hjemmetræningsområdet såvel som på andre områder.

Hjemmetræning

I 2008 blev det muligt for forældre at få godkendt hjemmetræning af børn og unge med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne.

Hjemmetræning er en samlet betegnelse for den træning af barnet eller den unge, forældrene udfører, som et alternativ til et kommunalt tilbud om hjælp og støtte efter Servicelovens § 32. Formålet med hjemmetræning er at give forældrene mulighed for at spille en aktiv rolle i indsatsen over for barnet eller den unge.

Hjemmetræning tager afsæt i en samlet vurdering af barnets eller den unges tarv og trivsel med hensyntagen til barnets eller den unges støttebehov, alder og udvikling.

Eksempel

Lang sagsbehandlingstid og vanskeligt samarbejde

En familie og dennes partsrepræsentant henvendte sig til borgerrådgiveren om hjælp i en sag om hjemmetræning.

Familien, som i flere år havde haft en bevilling til hjemmetræning måtte vente 11 måneder på at få svar på ansøgninger om hjælp til træningsredskaber og få penge til træningsredskaber udbetalt. Samtidig fik den metodeudbyder, som skal være tilknyttet, når der hjemmetrænes, heller ikke sin betaling. Tidligere betaling var ifølge familien blevet stoppet uden varsel. Det vanskeliggjorde familiens mulighed for at hjemmetræne og dermed leve op til kravene om hjemmetræning. Familien blev usikker på, om de overhovedet havde bevilling til hjemmetræning længere. Samtidig var det uklart, hvem de skulle henvende sig til, fordi de ikke fik besked om ny sagsbehandler.

Familien havde desuden ikke haft de lovpligtige tilsynsbesøg siden 2019, selvom disse skal gennemføres to gange årligt.

Familien var i vildrede om, hvad de havde at forholde sig til. Samtidig havde de nogle år forinden været igennem en meget langvarig proces med at få bevilget hjemmetræning med deraf følgende langvarig uvished. Samlet set havde forløbet svækket familiens tillid til CBU.

Borgerrådgiveren anbefaler på baggrund af de temaer, der er valgt ud, at CBU

1. sikrer, at sagsbehandlingsfrister overholdes, og hvis det ikke er muligt, at der sikres orientering om hvornår borgeren kan forvente svar/afgørelse,
2. som hovedregel sikrer skriftlige afgørelser,
3. i komplekse sagsforløb prioriterer at skabe overblik og inddrage borgeren, hvis der er tegn på, at samarbejdet ikke fungerer.

På hjemmetræningsområdet anbefaler borgerrådgiveren, at

1. der fastlægges nye arbejdsgange på området, gerne med inspiration fra andre kommuner,
2. der arbejdes efter principper om mere enkelhed i sagsbehandlingen

4.6 Center for Sundhed og Ældre (CSA)

PÅ CSA's område har borgerrådgiveren haft 19 henvendelser. Flere henvendelser har været bekymringshenvendelser, hvor en borger har henvendt sig om f.eks. en nabo eller en pårørende, og har ønsket at gøre kommunen opmærksom på forhold om at den hjælp kommunen yder synes utilstrækkelig, eller at de er usikre på, om kommunen er klar over, at hvilke behov borgeren har for hjælp. I den type henvendelser hjælper borgerrådgiveren med at klarlægge situationen, hvorefter borgerrådgiveren vejleder den pågældende om at henvende sig til CSA eller efter aftale henvender sig til CSA om problemstillingen.

Udover bekymringshenvendelser har der været henvendelser om niveauet for tildelt hjælp i hjemmet og henvendelser fra pårørende, som oplever, at dialogen med kommunen har været vanskelig. Det vil sige, at der fortrinsvis har været henvendelser om råd og vejledning og også enkelte henvendelser om klageforhold.

Eksempel

Kommunikationen var gået skævt

En pårørende til en Næstved borger kontaktede borgerrådgiveren, fordi hun flere gange oplevede at blive afvist af Næstved Kommune, når hun henvendte sig om sin far og gerne ville hjælpe ham med forskelligt. Faderen bor på plejecenter. Borgerrådgiveren vejledte den pårørende om, at der skal være fuldmagt fra borgeren selv til at kunne drøfte borgerens forhold.

Da det var bragt i orden, sikrede borgerrådgiveren, at der blev arrangeret et møde, så borgeren sammen med to pårørende samt to relevante ansatte fik mulighed at drøfte de spørgsmål, som den pårørende mente ikke var blevet drøftet og besvaret.

Den pårørende oplyste, at hun oplevede, at borgerrådgiveren havde "banet vejen" for en dialog.

4.7 Center for Plan og Miljø (CPM)

Borgerrådgiveren har haft 13 henvendelser på Center for Plan og Miljø's område. Der har været tale om meget forskellige henvendelser, som er faldet under såvel kategorien rådgivning som kategorien klager. Henvendelserne har omhandlet bl.a. aktindsigt, byggesager, lokalplaner affaldsforhold og nabostridigheder. Borgerrådgiverens opgave er – som for de øvrige centre – at se på selve sagsbehandlingen. Der har f.eks. været spørgsmål om hvorvidt en borger skulle have

en egentlig afgørelse med klagevejledning fremfor en orientering i en given sag.

4.8 Center for Handicap og Psykiatri (CHP)

På Center for Handicap og Psykiatri's område har der været 7 henvendelser. Nogle henvendelser på beskæftigelsesområdet (CAM) har dog også indeholdt spørgsmål, der relaterer sig til handicap- og psykiatriområdet, men tæller med på beskæftigelsesområdet (CAM), fordi det har været der den primære problemstilling har hørt til.

Nogle af de 7 henvendelser har drejet sig om rådgivning om love og regler og andre om klageforhold. Ved enkelte henvendelser, som har omhandlet mere komplekse forhold, har der fra borgerens side været et ønske om at have borgerrådgiveren "på sidelinjen" igennem en periode indtil der blev truffet afgørelse i borgerens sag. Det har givet borgeren mulighed for løbende at tale med borgerrådgiveren om de sagsbehandlingsskridt, der er taget i sagen.

Eksempel

Borgeren savnede en dialog med centret

En borger med bevilling af socialpædagogisk støtte ønskede, at hjælpen blev givet af en anden leverandør end den, kommunen tilbød. Kommunen har imidlertid lov til at beslutte, hvem der skal udføre støtteopgaven. Det er fastslået i en afgørelse fra Ankestyrelsen.

Borgeren ønskede, at der blev set på andre mulige løsninger. Borgeren ønskede i den forbindelse et møde med centret. Det blev afslået. Borgeren henvendte sig til borgerrådgiveren, idet pågældende var i tvivl om, hvad den bedste vej frem var.

Der var længere tids vanskelig kommunikation borgeren og centret imellem. På et tidspunkt bad kommunen borgeren beslutte, om hun ønskede den tilbudte hjælp. Borgeren fik en frist for at henvende sig. Hun henvendte sig inden fristen, men til en forkert mailadresse. Kommunen lod hjælpen ophøre uden at træffe en afgørelse. Kommunen argumenterede med, at borgeren ikke havde ønsket hjælpen. Borgerrådgiveren påpegede, at borgeren havde henvendt sig inden fristen, og at kommunen netop ved at give borgeren mulighed for at reagere inden for en frist havde indikeret, at der fortsat var en bevilling. Borgeren klagede.

Siden inviterede centret til et møde, hvor centret var opsat på at finde en – for borgeren – bedre løsning, og som samtidig lå inden for de rammer, indenfor hvilke kommunen kan bevilge hjælp.

4.9 Center for Trafik og Ejendomme (CTE)

På CTE's område har borgerrådgiveren haft 6 henvendelser. Der har overvejende været tale om henvendelser, hvor borgeren har savnet svar fra centret på en henvendelse. Hertil kommer enkelte klageforhold over f.eks. en afgørelse og et sagsforløb samt en situation med uklar kommunikation.

Eksempel

Uklar kommunikation

En borger henvendte sig om et brev, hvor kommunen bad hende beskære beplantning ifm. renovering af vejbelysning. Borgeren mente, at kommunen kommunikerede uklart og uhensigtsmæssigt. Der var ikke anført navn og dato på brevet, som var afleveret i borgerens fysiske postkasse, og det var ikke klart for borgeren, hvad der præcist skulle beskæres.

Der var frist for at "udføre opgaven", som kommunen anmodede om på et tidspunkt, hvor mange medarbejdere i Center for Trafik og Ejendomme havde ferie, og hvor borgeren ikke kunne komme i kontakt med centret. Borgeren henvendte sig til borgerrådgiveren, og ønskede bl.a. at drøfte det uhensigtsmæssige brev.

CTE vil fremover udforme brevene anderledes og sikre en mere klar kommunikation. Og brevene vil fremover blive sendt til borgerens e- boks med udtagelse af de borgere, som ikke er digitale.

Borgerens forslag har således medvirket til en bedre kommunikation fremover.

4.10 Center for Dagtilbud og Skole (CDS)

På CDS's område har borgerrådgiveren haft 5 henvendelser. Henvendelserne har bl.a. omhandlet forestående møder med skole/skoleledelse og et ønske om hjælp til at sætte sig ind i lovgivning inden et møde, samt henvendelser om skolers vejledning i forbindelse med skoleskift for børn med behov for specialundervisning. Det, der har været efterspurgt hos borgerrådgiveren, har derfor fortrinsvis været råd og vejledning.

4.11 Center for Kultur og Borgerservice (CKB)

Borgerrådgiveren har haft 4 henvendelser på CKB's område. Der har alene været tale om én klage over ukorrekt vejledning i kontaktcentret, hvor en af centrets ledere allerede samme dag tog kontakt til borgeren og fik afhjulpet misforståelserne. De øvrige henvendelser har drejet sig om vejledning i love og regler.

Whistleblower- ordningen



5. Whistleblowerordningen

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

Whistleblowerloven, der implementerer whistleblowerdirektivet indebærer, at der har skullet etableres whistleblowerordninger på alle private og offentlige arbejdspladser med 50 eller flere ansatte. I kommuner senest 17. december 2021. Der er desuden etableret en ekstern whistleblowerordning placeret i Datatilsynet.

5.1 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. De overordnede rammer for ordningen er fastlagt af Byrådet og giver 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 fx tillidsmandssystemet, eller trivsels hotline i HR-afdelingen, eller hvis vedkommende har henvendt sig til ledelsen uden, at der er handlet på henvendelsen.

Whistleblowerordningen indgår som en del af borgerrådgiverens opgaver.

5.2 Indberetning via whistleblowerportalen

Whistlebloweren indberetter via whistleblowerportalen. Her er mulighed for at vælge at være anonym eller ikke anonym. Orientering om whistleblowerordningen ligger tilgængelig på såvel kommunens intranet som kommunens hjemmeside.

Portalen er en webportal, som kun borgerrådgiveren og ved dennes ferie eller fravær én medarbejder fra i Center for Politik og Udvikling, kan tilgå. Brug af denne portal er en garanti for, at whistleblowerens identitet ikke røbes.

5.3 Antal henvendelser 2021

Efter endelig etablering i november 2021 har der frem til årsskiftet været to indberetninger til whistleblowerordningen via whistleblowerportalen. Den ene indberetning omhandlede mistanke om socialt bedrageri, og faldt derfor uden for ordningens formål. Indberetteren blev i stedet vejledt om mulighederne for indberetning af socialt bedrageri ad andre kanaler. Den anden indberetning omhandlede indberettets bekymring for forhold på en af kommunens arbejdspladser. Denne faldt også uden for ordningens formål, men blev videregivet til kommunaldirektøren til orientering og videre undersøgelse, og indberetter blev orienteret herom af borgerrådgiveren.

Pejlemærker for 2022



6. Pejlemærker for 2022

Borgerrådgiveren vil i 2022 følge op på de anbefalinger, der er givet til CAM og CBU. Udover opfølgning på anbefalingerne, vil pejlemærkerne for 2022 være:

- Borgerrådgiveren vil fortsat være opsøgende, så det sikres, at borgere og kommunens ansatte kender til borgerrådgiverfunktionen,
- Borgerrådgiveren vil arbejde for at udvikle og fastholde det gode og konstruktive samarbejde med centrene om god borgerservice og sikring af borgernes retssikkerhed,
- Borgerrådgiveren vil følge udviklingen i sager på beskæftigelsesområdet, handicapområdet, og dele af børne- og familieområdet, der afgøres i Ankestyrelsen. Et arbejde, der allerede er i igangsat i 2021 ved, at borgerrådgiveren på de nævnte områder får tilsendt afgørelser, der er afgjort i Ankestyrelsen,

Bilag 1

Udvalgte aktiviteter og faglige fora, som borgerrådgiveren har deltaget i 2021

For at synliggøre funktionen har borgerrådgiveren udarbejdet præsentationsmateriale i form af bl.a. plakater hængt op på udvalgte adresser, herunder de lokale biblioteker, postkort, hjemmeside med video, video på kommunens facebookside, annoncering i ugeavis, interview med Sjællandske Nyheder. Det at være opsøgende og at synliggøre funktionen vil også fremover være en del af borgerrådgiverens arbejde.

Borgerrådgiveren har i 2021 bl.a. deltaget i:

- Indledende møder med kommunaldirektør og øvrige direktører om borgerrådgiverfunktionen og det fremtidige samarbejde
- Indledende møder med hver enkelt center med centerleder og udvalgte ledere og medarbejdere med henblik på at fastlægge rammer for det fremtidige samarbejde
- Besøg hos borgerrådgivere i to andre sjællandske kommuner (om opbygning af en borgerrådgiverfunktion)
- Møde i Frivillig Center Næstved
- Hovedudvalgsmøde, primært med orientering om whistleblowerordningen
- Interview med Sjællandske Nyheder om den nyetablerede borgerrådgiverfunktion
- Oplæg for Frivilligrådet
- Oplæg for Udsatterådet
- Oplæg for Handicaprådet
- Møde med gældsrådgivning
- Møde med Bisidderne, Næstved (gratis bisidderhjælp)
- Møde med klageteam på arbejdsmarkedsområdet
- Møde med Foreningen Hjernebarnet
- Møde med Center for Socialt Udsatte
- Besøg på Cafe Håbet
- Interview om Ankestyrelsens afgørelser med Ankestyrelsens rets enhed
- Oplæg på personalemøder, ledermøder og MED møder om borgerrådgiverfunktion og whistleblowerordningen (fortsætter i 2022)
- Byrådsmøder

Borgerrådgiveren har deltaget i følgende faglige fora i 2021:

- Kursus om den nye whistleblowerordning (Kursusarrangør DJØF)
- Tre dages årsmøde for borgerrådgivere (landsdækkende netværk).
- Møde i regionalt borgerrådgivernetværk
- Møde i whistleblownetværk (borgerrådgivere, der også varetager whistleblowerordning)

Bilag 2

Vedtægt for Borgerrådgiveren i Næstved Kommune

Kapitel 1

Generelle bestemmelser

Borgerrådgiverens overordnede funktion.

§ 1. Næstved Kommune har etableret en borgerrådgiverfunktion, som er forankret direkte under Næstved Byråd og, som er uafhængig af kommunens udvalg og forvaltning. Borgerrådgiverfunktionen ledes af borgerrådgiveren i henhold til § 65e i lov om kommuners styrelse.

§ 2. Borgerrådgiveren varetager nærmere af Næstved Byråd fastsatte opgaver vedrørende rådgivning og vejledning af borgerne samt bistår byrådet med dets tilsyn med forvaltningen. Kompetence, opgaver og bemyndigelse for funktionen er beskrevet i denne vedtægt. Borgerrådgiverens overordnede forhold er reguleret i styrelsesvedtægten for Næstved Kommune kap. VII § 22.

§ 3. Borgerrådgiveren varetager en whistleblowerfunktion for kommunens ansatte samt samarbejdspartnere (leverandører) og lignende.

Formålet med Borgerrådgiveren

§ 4. 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.

Stk. 2. Borgerrådgiveren er en ekstra indgang for borgere, brugere og erhvervsdrivende til at klage over forhold, der vedrører Næstved Kommune. Borgerrådgiveren skal i sit tilsyn med forvaltningen medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Borgerrådgiverens forhold til Næstved Byråd og dets udvalg m.v.

§ 5. Næstved Byråd ansætter og afskediger borgerrådgiveren og fastsætter de nærmere regler for dennes virksomhed.

§ 6. Borgerrådgiveren er uafhængig af de stående udvalg, borgmesteren og forvaltningen.

Stk. 2. Borgerrådgiveren refererer til Næstved Byråd ved udførelsen af borgerrådgiverfunktionen, men fungerer i udøvelsen af sit hverv uafhængigt. Byrådet kan dog pålægge borgerrådgiveren at gennemføre undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

Stk. 3. Funktionen delegeres reference til kommunaldirektøren med henblik på at sikre hurtig etablering samt høj læring i organisationen. Kommunaldirektøren har ingen instruktionsbeføjelse og kan ikke påvirke borgerrådgiverens sagsbehandling i øvrigt.

Stk. 4. Borgerrådgiveren refererer til Økonomiudvalget ved udøvelse af whistleblowerfunktionen. Udvalgets behandling af disse sager sker under hensyn til bestemmelserne om tavshedspligt.

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

Kapitel 2

Borgerrådgiverens kompetence og opgaver

Borgerrådgiverens kompetence

§ 8. Borgerrådgiverens funktion omfatter alle områder i kommunens regi henhørende under de stående udvalgs og økonomiudvalgets umiddelbare forvaltning, dvs. den samlede administration med alle dertilhørende institutioner og tjenestesteder samt borgmesteren i sin egenskab af øverste daglige leder.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan i forhold til organerne nævnt i stk. 1 behandle klager over og foretage undersøgelser m.v. vedrørende

- 1) sagsbehandling
- 2) personalets adfærd
- 3) udførelsen af praktiske opgaver (faktisk forvaltningsvirksomhed)
- 4) øvrige forhold efter bestemmelserne i kapitel 8.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan ikke træffe afgørelser eller ændre afgørelser. Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager m.v. over

- 1) politisk vedtaget serviceniveauer
- 2) spørgsmål vedrørende kommunens personale- og ansættelsesforhold
- 3) spørgsmål der kan indbringes for lovhjemlede klageorganer
- 4) spørgsmål der er indbragt for det kommunale tilsyn, ombudsmanden eller domstolene
- 5) forhold som byrådet har behandlet og taget stilling til.

Stk. 4. Borgerrådgiveren må endvidere afstå fra at behandle forhold, som har været bedømt af økonomiudvalget eller i de stående udvalg eller må i hvert fald lægge den politiske behandling uprøvet til grund.

Borgerrådgiverens opgaver

§ 9. Borgerrådgiverens faste tilsyns- og kontrolopgaver består i:

At bistå borgere, der er utilfredse med Næstved Kommunes handlinger og undladelser ved

- a) at behandle klager over Næstved Kommune,

- b) at yde vejledning i klagesystemet i sager, der vedrører Næstved Kommune,

- c) at yde hjælp til forståelse af afgørelser m.v. fra Næstved Kommune, og

- d) at tilbyde mægling i sager, hvor dette antages at kunne løse konflikter mellem forvaltning og borger.

At gennemføre undersøgelser af egen drift vedrørende Næstved Kommune ved

- a) at gennemføre konkrete undersøgelser, jf. § 10, stk. 1
- b) at gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder, jf. § 10, stk. 2
- c) at foretage inspektioner i Næstved Kommune, jf. § 11.

Som led i whistleblowerfunktionen i betryggende rammer at modtage, undersøge og videregive oplysninger modtaget fra kommunens ansatte samt samarbejdspartnere og lignende om overtrædelser af EU-retten og dansk lov, grove fejl eller forsømmelser, eller væsentlige og gentagne fejl eller forsømmelser i kommunens administration eller borgerbetjening.

Iværksættelse af undersøgelser og inspektioner

§ 10. Borgerrådgiveren kan af egen drift optage en konkret sag til undersøgelse, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan af egen drift gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

§ 11. Borgerrådgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under byrådets virksomhed.

Medvirken til forbedringer og sikring af læring

§ 12. Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager medvirke til at forbedre forholdene for borgerne i Næstved Kommune. Borgerrådgiveren skal i denne forbindelse yde konsultativ bistand til forvaltningen og medarbejdere i kommunen, herunder ved

- 1) at sikre tilbagemelding til kommunen om sine overordnede konstateringer, jf. § 7,
- 2) at tilbyde undervisning til medarbejdere i kommunen,
- 3) at yde vejledning om spørgsmål vedrørende sagsbehandling og forvaltningsret m.v.,
- 4) at yde bistand i forbindelse med projekter og lignende til forbedring af kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne og
- 5) på anden måde bidrage til konstruktive, fremadrettede initiativer, der kan forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne.

Kapitel 3

Indgivelse af klage og dialogprincippet

Indgivelse af klage

§ 13. Klager til Borgerrådgiveren kan indgives af enhver, der har en individuel og væsentlig interesse i sagen.

Stk. 2. Klager over forhold, som kan være til gene for en bredere kreds af borgere, kan indgives af enhver, der er væsentlig berørt af forholdet.

§ 14. Borgerrådgiveren afgør selv, om en klage giver grundlag for en undersøgelse og hvilke dele af klagen, undersøgelsen skal omfatte.

§ 15. Klagen skal indgives senest 1 år efter, at forholdet er begået.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan i særlige tilfælde se bort fra overskridelse af klagefristen i stk. 1, hvis

- 1) klagen har fortsat fornøden retlig interesse for borgeren,
- 2) det er muligt at få sagen tilstrækkeligt oplyst samt
- 3) en undersøgelse af sagen konkret eller generelt kan bidrage til en forbedring af den aktuelle sagsbehandling i kommunen, herunder ved at sætte fokus på relevante forvaltningsretlige regler og principper.

Stk. 3. Hvor de i stk. 2 nævnte hensyn ikke samlet er opfyldt, kan borgerrådgiveren i ganske særlige tilfælde i stedet lægge vægt på, at om formålet med borgerrådgiverfunktionen i øvrigt taler for, at sagen behandles.

Principperne om udtømt dialog og inddragelse

§ 16. Uoverensstemmelser mellem borger og forvaltning skal søges løst mellem disse, inden borgerrådgiveren kan tage stilling til dem.

Stk. 2. Borgerrådgiveren må ikke udtale kritik, afgive henstillinger m.v., før vedkommende del af forvaltningen i kommunen har haft lejlighed til at udtale sig.

Stk. 3. Hvis en klage ikke giver borgerrådgiveren anledning til kritik, henstilling m.v., kan sagen afsluttes, uden at borgerrådgiveren forinden forelægger klagen til udtalelse for vedkommende del af forvaltningen m.v.

Kapitel 4

Arbejdsgange mellem forvaltning og borgerrådgiver

Sagens oplysning

§ 17. Forvaltningen m.v., der er omfattet af borgerrådgiverens virksomhed, er forpligtet til at meddele borgerrådgiveren de oplysninger samt udlevere de dokumenter m.v., som forlanges af borgerrådgiveren.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan afkræve forvaltningen m.v., der er omfattet af borgerrådgiverens virksomhed, skriftlige udtalelser. Forvaltningen kan beslutte, at underordnede enheder inden for forvaltningens område kan besvare borgerrådgiverens henvendelser på forvaltningens vegne.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan besigtige ethvert tjenestested og har adgang til samtlige lokaler og lokaliteter i kommunen.

Frist for svar til Borgerrådgiveren

§ 18. Kommunens forvaltning skal besvare borgerrådgiverens anmodning om skriftlige udtalelser inden tre uger, medmindre borgerrådgiveren fastsætter en længere frist.

Kapitel 5

Borgerrådgiverens bedømmelse og reaktion

§ 19. Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager bedømme, om Næstved Kommune har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde har gjort sig skyldig i fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat principperne for god forvaltningsskik.

§ 20. Borgerrådgiveren kan udtale sin opfattelse af en sag eller et sagsområde. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse udtale kritik, fremkomme med forslag, anbefalinger eller henstillinger.

Stk. 2. Borgerrådgiverens udtalelser er ikke bindende for forvaltningen, men forvaltningen skal meddele borgerrådgiveren, hvis en anbefaling eller en henstilling ikke bliver fulgt af forvaltningen. Borgerrådgiveren kan i sådanne tilfælde orientere direktionen, det respektive stående udvalg eller byrådet om forholdet.

Stk. 3. Såfremt borgerrådgiverens undersøgelse af en sag viser, at der i kommunen må antages at være begået fejl eller forsømmelser af større betydning, skal borgerrådgiverens give meddelelse om sagen til Næstved Byråd.

Kapitel 6

Personale, organisation, tavshedspligt mv.

§ 21. Borgerrådgiveren udøver ledelsesretten inden for sit område og ansætter og afskediger selv sit personale.

Stk. 2. Borgerrådgiveren er ansvarlig for, at medarbejderne inden for borgerrådgiverens område til enhver tid er i besiddelse af de nødvendige kompetencer.

§ 22. Borgerrådgiveren har tavshedspligt med hensyn til de oplysninger, som borgerrådgiveren bliver bekendt med i sit virke. Det samme gælder borgerrådgiverens personale.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal respektere borgerens anonymitet, hvis borgeren fremsætter begæring herom. Borgerrådgiveren må i sådanne tilfælde afholde sig fra at gennemføre undersøgelser i anledning af det oplyste undtagen i helt særlige tilfælde, f.eks. hvor oplysningerne giver mistanke om fortsatte grove eller væsentlige fejl, der berører en bredere kreds af personer.

Kapitel 7

Tilbage melding og offentlighed

Løbende tilbage melding

§ 23. Borgerrådgiveren fører løbende dialog med forvaltningen om behov og muligheder for forbedringer af kommunens sagsbehandling m.v. og orienterer kommunens forvaltning om sine overordnede konstateringer.

Offentlighed

§ 24. Borgerrådgiverens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed. Borgerrådgiverens undersøgelser er således offentligt tilgængelige med de begrænsninger, der følger af regler om tavshedspligt m.v.

Kapitel 8

Whistleblowerfunktionen

Formålet med whistleblowerfunktionen

§ 25. Formålet med whistleblowerfunktionen er at sikre, at kommunens ansatte samt samarbejdspartnere og lignende har adgang til i god tro at videregive oplysninger om overtrædelser af EU-retten og dansk lovgivning samt grove fejl eller forsømmelser i kommunens administration og borgerbetjening. Whistleblowerfunktionen skal bidrage til forbedringer af kommunens administration og borgerbetjening og skal sikre, at kommunens ansatte i fuld anonymitet uden at frygte for negative ansættelsesretlige reaktioner og lignende kan videregive oplysninger.

Stk. 2. Whistleblowerfunktionen skal administreres i overensstemmelse EU-direktivet om Whistleblowere og tilknyttet dansk lovgivning. Borgerrådgiveren, kommunaldirektøren og en anden ansat med juridisk indsigt i kommunen tilknyttes whistleblowerfunktionen.

Retten til at afgive oplysninger og fuld anonymitet

§ 26. Enhver ansat i Næstved Kommune samt samarbejdspartnere og lignende kan i fuld anonymitet indgive oplysninger til borgerrådgiveren om overtrædelser af EU-lovgivningen og dansk lov og grove fejl eller forsømmelser, eller væsentlige og gentagne fejl eller forsømmelser i kommunens administration eller borgerbetjening eller ved begrundet mistanke om sådanne forhold vedrørende lovovertrædelser, manglende efterlevelse af juridiske forpligtelser, fare for enkeltpersoners sundhed og sikkerhed, fare for miljøet, tilfælde af omsorgssvigt og lignende, såfremt oplysningerne er væsentlige for kommunens opgaveløsning. Den samme ret har enhver ansat i Næstved Kommune for så vidt angår oplysninger om negative konsekvenser for ansatte, der har afgivet sådanne oplysninger.

Stk. 2. Ansatte som i god tro indgiver oplysninger som nævnt i stk. 1, er beskyttede i overensstemmelse med de gældende EU-lovgivning og tilknyttede dansk lovgivning.

Stk. 3. Oplysninger som nævnt i stk. 1 kan indgives anonymt.

§ 27. Den, der indgiver oplysninger som nævnt i § 26, stk. 1, skal om muligt have orientering om sine rettigheder, proceduren for sagens behandling samt i fornødent omfang status på sagens behandling og udfald.

Behandlingen af oplysninger indgivet til whistleblowerfunktionen

§ 28. Oplysninger om forhold, som falder uden for whistleblowerfunktionens formål og opgavebeskrivelse skal afvises af borgerrådgiveren med tilbagemelding til den, som har indgivet oplysningerne.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal for enhver oplysning vedrørende forhold som nævnt i § 26, stk. 1, foretage en vurdering af forholdets grovhed og mulighederne for at dokumentere forholdet gennem videre undersøgelser med henblik på at konstatere, om Næstved Kommune har handlet eller handler i strid med gældende ret eller på anden måde har gjort sig skyldig i grove fejl eller forsømmelser, eller væsentlige og gentagne fejl eller forsømmelser.

Stk. 3. Borgerrådgiveren videresender oplysninger om forhold til kommunaldirektøren til videre behandling, såfremt forholdet umiddelbart må anses for groft, eller væsentligt og gentaget, og der skønnes at være mulighed for at dokumentere forholdet gennem videre undersøgelser.

Stk. 4. Borgerrådgiveren skal have afsluttet sin sagsbehandling og meddelt borgeren sin afgørelse senest 2 måneder efter en henvendelse er rettet til whistleblowerfunktionen.

Stk. 5. Kommunaldirektøren beslutter den videre behandling af forhold, der er videresendt i henhold til stk. 3.

§ 29. Borgerrådgiveren skal underrettes om udfaldet af sager, der er oversendt til kommunaldirektøren i medfør af § 28, stk. 3.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal orientere økonomiudvalget, det respektive stående udvalg eller byrådet om udfaldet af sådanne sager.

§ 30. Borgerrådgiverens beretning, jf. § 7, skal indeholde en redegørelse for whistleblowerfunktionen.

Kapitel 9

Eventuelle klager over borgerrådgiveren

§ 31. Klager over borgerrådgiveren som funktion eller person behandles af Næstved Byråd. Sådanne sagers forberedelse tilrettelægges af borgmesteren i egenskab af formand for byrådet.

Kapitel 10

Ikrafttræden

§ 32. Denne vedtægt træder i kraft straks efter godkendelse i Næstved Byråd. Byrådet evaluerer vedtægten senest i tredje kvartal af 2021, blandt andet med fokus på den danske implementeringslov af whistleblowerdirektivet.

Godkendt på Byrådets møde d. 26. januar 2021.

Bilag 3

Eksempel på plakat

Mød borgerrådgiveren her på biblioteket

Hos borgerrådgiveren kan du få uvildig rådgivning om dit samarbejde med kommunen og hjælp til at komme videre med din sag

Næstved Kommune har ansat en borgerrådgiver, som gratis kan hjælpe borgere og virksomheder.

Er tilbudet gratis?

Ja.

Er der tidsbestilling?

Ja, bestil tid på www.naestved.dk/borgerradgiver
- få eventuelt personalet på biblioteket til at hjælpe dig.

Kan man være anonym?

Ja, men så skal du ringe til borgerrådgiveren på tlf. 2154 3090 i stedet for at bestille tid.

Kan borgerrådgiveren klage for mig?

Nej, men borgerrådgiveren kan vejlede dig om, hvordan du klager.

Hvor kan man læse mere?

www.naestved.dk/borgerradgiver

Jeg kan hjælpe dig med at:

- forstå et brev eller en afgørelse
- klage over sagsbehandlingen i Næstved Kommune
- vejledning i klagesystemet i sager, der vedrører Næstved Kommune

Du er altid
velkommen til
at ringe til
borgerrådgiveren på
tlf. 2154 30 90



Klik ind og læs, hvornår jeg er på dit bibliotek eller spørg en medarbejder på biblioteket.

www.naestved.dk/borgerradgiver

Formålet med borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgeren og kommunen, og bidrage til at sikre borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling.

Borgerrådgiveren er uvildig og uafhængig af kommunens forvaltning og refererer direkte til Næstved Byråd.



NÆSTVED