

# BORGER- RÅDGIVEREN

ÅRSBERETNING 2022

# INDHOLDSFORTEGNELSE

FORORD	3
1. RESUMÉ	4
2. BORGERRÅDGIVERFUNKTIONEN I NÆSTVED KOMMUNE	6
Formål med funktionen	6
Udvikling af borgerrådgiverfunktionen i Danmark	6
Borgerrådgiverens opgaver	6
Behandling af henvendelser og samarbejdet med centrene	7
Netværk af borgerrådgivere	8
Borgerrådgiverens træffetider	8
3. RETSSIKKERHED	9
Retssikkerhed med fokus på digitalt udsatte borgere	9
Retssikkerhed med særligt fokus på klagesager i Ankestyrelsen	10
4. HENVENDELSER 2022	11
Typer af henvendelser	11
Sager fordelt på centre	12
Center for Arbejdsmarked (CAM)	13
Center for Børn og Unge (CBU)	18
Center for Sundhed og Ældre (CSA)	22
Center for Handicap og Psykiatri (CHP)	23
Center for Kultur og Borgerservice (CKB)	23
Center for Teknik og Miljø (CTM)	23
Center for Dagtilbud og Skole (CDS)	24
Center for Ejendomme (CEJ)	24
Center for Koncernservice (CKO)	24
5. OPFØLGNING PÅ ANBEFALINGER FRA 2021 OG PEJLEMÆRKER FOR 2023	25
Opfølgning på anbefalinger fra 2021	25
Pejlemærker for 2023	25
6. WHISTLEBLOWERORDNINGEN	26
Formål med whistleblowerordningen	26
Indberetning via whistleblowerordningen	26
Antal indberetninger 2022	27

BILAG 1 UDVALGTE AKTIVITETER OG FAGLIGE FORA, SOM  
BORGERRÅDGIVEREN HAR DELTAGET I 2022

BILAG 2 OPGØRELSER OVER HENVENDELSER MM.

BILAG 3 VEDTÆGT FOR BORGERRÅDGIVEREN I NÆSTVED KOMMUNE

# FORORD

---

Denne beretning dækker borgerrådgiverens arbejde for perioden 1. januar – 31. december 2022. Det er den første beretning, som dækker et helt år, idet den nuværende borgerrådgiverfunktion blev oprettet midt i året 2021.

I beretningen giver jeg Byrådet et overblik, og jeg giver mine anbefalinger til forbedringer af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

Der er desuden en redegørelse for indberetninger til kommunens whistleblowerordning.

Det meste af min tid har i 2022 været målrettet den direkte kontakt med borgerne. Men jeg forsøger også at gøre borgerrådgiverfunktionen synlig ved at deltage i forskellige sammenhænge.

Samarbejdet med administrationen har – ligesom sidste år – grundlæggende været positivt og konstruktivt. Som borgerrådgiver har jeg til stadighed fokus på, at vi arbejder for de samme mål, nemlig en god og ordentlig sagsbehandling af den enkelte borgers henvendelse.

Det er også i år vigtigt at understrege, at henvendelser til borgerrådgiveren ikke er udtryk for den generelle kvalitet i sagsbehandlingen og samarbejdet mellem borger og kommune. I min kontakt med ansatte er det mit indtryk, at der gøres en stor indsats for at yde en god sagsbehandling og for at møde borgerne på en respektfuld og professionel måde.

Jeg møder som borgerrådgiver kun et beskedent antal borgere og ser et mindre antal sager i forhold til det samlede antal sager, der behandles i centrene. Imidlertid kan der gennem de problemstillinger jeg hører om, være viden at hente om, hvilke forhold, der giver anledning til henvendelser og klager fra borgerne. Disse kan bruges til at identificere mulige tendenser eller opmærksomhedspunkter i centrenes arbejde.

Tak for året 2022. Tak til alle borgere, der har henvendt sig og vist mig tillid ved at fortælle om deres oplevelser, og tak til medarbejdere, ledere og politikere, som jeg har været i kontakt med.



Næstved, februar 2023  
Birgitte Vallø  
Borgerrådgiver

# 1. RESUMÉ

---

Borgerrådgiveren har i 2022 haft 337 henvendelser, og disse udgør i alt 352 sager.

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

Borgerrådgiveren ser borgere, som vender tilbage for at få hjælp igen. Det kan være, at deres sag endnu ikke er løst, fordi de har afledte spørgsmål, eller fordi de har en helt ny sag, som de har brug for hjælp til.

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

Hovedparten af henvendelserne til borgerrådgiveren omhandler også i 2022 to centre; Center for Arbejdsmarked (CAM) og Center for Børn og Unge (CBU). Og det er også på disse områder borgerrådgiveren har anbefalinger.

På de øvrige centres områder har der været færre henvendelser. Hvert center nævnes særskilt.

På CAM's område omhandler hovedparten af sagerne – ca. 75% - råd og vejledning, herunder vejledning om klagesystemet. Borgerne efterspørger hyppigst råd og vejledning om hvordan de besvarer et partshøringsbrev bedst muligt, hvordan de skal forstå hvad der er lagt vægt på i en konkret afgørelse, hvordan klagesystemet fungerer (Ankestyrelsens rolle f.eks.), samt hvordan de bedst udformer en klage over en afgørelse. Hertil kommer ønsker om hjælp til at forstå de forskellige skridt i sagsbehandlingen; eks. hvornår der er notatpligt, frister for at modtage en afgørelse m.m.

Et samlet blik på de sager, borgerrådgiveren har set fra CAM i 2022, giver anledning til tre anbefalinger indenfor ydelsesområdet i CAM.

---

## **Borgerrådgiveren anbefaler, at CAM's ydelsesenhed**

- har en opmærksomhed på ansøgningsdatoer samt sondringen mellem vejledning og ansøgninger,
- sikrer en formulering, så borgeren har en tydelig og let tilgængelig telefonisk kontaktmulighed til ydelsesenheden, når de skal fremsende dokumentation,
- sikrer et helhedsorienteret blik på ansøgninger på enkelt-ydelsesområdet, bl.a. således at alle relevante oplysninger indgår.

Temaerne behandles nærmere i årsberetningens afsnit 4.

---

På CBU's område drejer hovedparten af sagerne - ca. 70% - sig om klager over sagsbehandlingen i en eller anden form. Det er bl.a. klager over manglende overholdelse af sagsbehandlingsfrister, manglende svar på henvendelser, uklare afgørelser om aktindsigt m.m.

Borgerrådgiveren har derfor også på CBU's område anbefalinger til centret.

---

Borgerrådgiveren anbefaler, at CBU

- sikrer, at sagsbehandlingsfrister overholdes, og hvis det ikke er muligt, at der sikres orientering om, hvornår borgeren kan forvente svar/afgørelse,
- tilrettelægger arbejds gange, så det sikres, at borgere kan træffe centret, og at der svares tilbage på såvel telefoniske som skriftlige henvendelser,
- sikrer – når CBU har aflyst et planlagt møde – en ny mødedato, så hurtigt som muligt, og at det altid er CBU, der tager initiativ til dette,
- sikrer, at der træffes korrekte afgørelse om aktindsigt, og at arbejdsopgaven tilrettelægges, så borgeren som udgangspunkt får en afgørelse inden for den lovfastsatte frist på 7 arbejdsdage.

Temaerne behandles nærmere i årsberetningens afsnit 4.

---

Der er et relativt stort antal henvendelser, som ikke vedrører noget specifikt center. Det kan ses som et billede på, at borgerne i et vist omfang også anvender borgerrådgiverfunktionen som indgang indenfor en bredere vifte af spørgsmål.

Borgerrådgiveren har i 2022 desuden fulgt med i afgørelser truffet af Ankestyrelsen på de sager, som har været indbragt fra Næstved fra Center for Arbejdsmarked (CAM), Center for Børn og Unge (CBU) og samt Center for Handicap og Psykiatri (CHP). Det giver borgerrådgiveren mulighed for at følge med i praksis og Ankestyrelsens eventuelle bemærkninger til kommunen om selve sagsbehandlingen.

Udover henvendelser fra borgere har der været enkelte henvendelser fra kommunens ansatte. Det kan være henvendelser om forvaltningsretlige emner, forslag til emner borgerrådgiveren bør se på etc. Henvendelserne fra ansatte indgår ikke i statistikken. Men ansatte er meget velkomne til at henvende sig. Alle henvendelser bruges i det generelle arbejde med at forbedre sagsbehandling og borgerservice.

## 2. BORGERRÅDGIVER- FUNKTIONEN I NÆSTVED KOMMUNE

---

### Formål med funktionen

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

Ifølge borgerrådgiverens vedtægter er formålet med borgerrådgiveren 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.

### Udvikling af borgerrådgiverfunktionen i Danmark

Borgerrådgiverfunktionen har de seneste år fået opmærksomhed landspolitisk, bl.a. med en bevilling på finansloven.

Den uafhængige juridiske tænketank Justitia udgav i 2020 en rapport om borger - rådgiverfunktionen (Borgerrådgivere – en sikring af borgernes retssikkerhed, Justitia 2020) På daværende tidspunkt havde 42 kommuner etableret en borger - rådgiverfunktion. Tænketanken redegjorde for, hvordan borgerrådgiverfunktionen medvirker til at sikre borgerne en højere 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. I finanslovsaftalen for 2021 blev der således 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.

Aktuelt (januar 2023) har 76 kommuner en borgerrådgiverfunktion. Langt de fleste er etableret i henhold til § 65e i lov om kommuners styrelse. Og flere kommuner er på vej med en borgerrådgiverfunktion.

### 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 desuden 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.

Desuden er det borgerrådgiverens opgave at sikre synlighed, så borgere og ansatte er bekendt med borgerrådgiverfunktionen. Borgerrådgiveren sørger løbende for at udbrede kendskabet til borgerrådgiverfunktionen. Det sker ved deltagelse i forskellige sammenhænge. Se bilag 1 om udvalgte aktiviteter m.m., som borgerrådgiveren har deltaget i 2022. Borgerrådgiveren modtager gerne forslag til, hvordan kendskabet til funktionen udbredes.

### Behandling af henvendelser og samarbejdet med centrene

Borgerrådgiverens kontakt med borgerne er som udgangspunkt mundtlig, enten ved telefonsamtaler eller fysiske møder. Erfaringen er, at mundtlighed fremmer en bedre dialog, og at det bidrager til at begrænse misforståelser.

Udgangspunktet for borgerrådgiverens kontakt med borgerne er altid borgerens beskrivelse og oplevelse af den problemstilling, de henvender sig om. Det afklares i samtalen, hvad der ønskes hjælp til, og hvordan borgerrådgiveren bedst kan bidrage i den konkrete situation.

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 flere gange er der også en mundtlig dialog center og borgerrådgiver imellem.

Selvom borgerens beskrivelse, oplevelse og retssikkerhed er det væsentlige for borgerrådgiveren, så er det dog lige så vigtigt, at fagcentret har lejlighed til at give deres version af sagen. Af og til viser det sig, at de opståede problemer beror på misforståelser, og sommetider kan en eventuel klage over forhold løses bedre ved dialog og/eller 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, enten en som borgeren selv har formuleret, eller en som borgeren med hjælp fra borgerrådgiveren har formuleret.

Med andre ord er kontakten til centret afhængig af henvendelsens karakter.

I enkelte sager deltager borgerrådgiveren i møder mellem borger og center. Det kan ske, 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 centret er enig i det. Fokus vil være på det fremtidige samarbejde mellem borger og center.

### 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, f.eks. fra Folketingets Ombudsmand, Ankestyrelsen m.fl.

Gruppen af borgerrådgivere har desuden et løbende samarbejde med Ankestyrelsen.

### Borgerrådgiverens træffetider

Borgerrådgiveren træffes som udgangspunkt telefonisk fra mandag til fredag. Der kan altid aftales en tid til et personligt møde. Herudover har borgerrådgiveren træffetider, hvor borgerne via hjemmesiden selv kan reservere en tid.

Borgerrådgiverens kontor i Teatergade 8 er placeret i stuetagen med nem adgang for borgerne. Borgerrådgiveren afholder også møder med borgere på de fire lokalbiblioteker; Korskilde, Glumsø, Fensmark og Fuglebjerg. Hvis borgeren ønsker et møde på et af bibliotekerne, laves en aftale telefonisk. Bibliotekerne gør efter aftale med borgerrådgiveren opmærksom på tilbuddet via plakater på biblioteket samt på deres Facebooksider. Muligheden for møder på bibliotekerne har ikke været benyttet i særlig høj grad i 2022.

Endelig kan man skrive til borgerrådgiveren via sikker postkasse.

---

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.

---



# 3. RETSSIKKERHED

---

## Retssikkerhed med fokus på digitalt udsatte borgere

Borgerrådgiveren har i år valgt at nævne digitale udfordringer som et tema, der omhandler borgernes retssikkerhed og går på tværs af flere centre.

Flere borgere har overfor borgerrådgiveren givet udtryk for, at det på forskellig vis er vanskeligt at være i kontakt med Næstved Kommune (og andre myndigheder) på grund af de krav, der stilles til digitale færdigheder.

Nogle har problemer med MitID, nogle finder det vanskeligt at anvende digitale selvbetjeningsløsninger, at uploade dokumenter, gå på jobnet etc. Alt sammen noget, der hører med til at navigere i en digital offentlig sektor.

Flere borgere ønsker at benytte sig af de digitale løsninger, men kan ikke, og bliver på grund af deres udfordringer meget afhængige af familier, venner og bekendte. Det kan svække borgerens retssikkerhed.

Emnet har været i fokus i 2022. I en rapport fra Digitaliseringsstyrelsen og KL fastslår man, at digitalt udsatte borgere udgør 17-22 procent af den voksne befolkning, mens en rapport fra den juridiske tænketank Justitia anslår, at gruppen reelt kan udgøre helt op til en fjerdedel af den voksne befolkning.

Det er ikke borgerrådgiverens ærinde at analysere emnet. Men at nævne, at en formentlig ikke ubetydelig gruppe borgere har digitale udfordringer, og at borgerrådgiveren møder netop flere af disse.

Borgerrådgiveren har drøftet de digitale udfordringer med Center for Arbejdsmarked (CAM) og med Borgerservice.

CAM oplyser, at borgere, der ønsker at være digitale, får tilbud om kursus i "digital jobsøgning", som kvalificerer dem til at kunne begå sig digitalt efterfølgende. CAM oplyser, at de har fokus på at understøtte så mange borgere som muligt i at blive digitale, fordi manglende digitale kompetencer kan skubbe borgeren længere væk fra arbejdsmarkedet.

Borgerservice oplyser, at man i kommunens Infocenter – hvor borgeren kan møde uden tidsbestilling – guider og vejleder en del borgere i de digitale selvbetjeningsløsninger. Herudover er der hjælp at hente på "IT-torvet", hvor der er pc'ere til rådighed og frivillige til at hjælpe med f.eks. at uploade dokumenter.

For at undgå en vilkårlig retssikkerhed for den gruppe borgere, er det netop vigtigt, at man som myndighed sikrer hjælp til dem, der altså gerne vil, men som har svært ved at betjene sig digitalt.

Den enkelte borgers retssikkerhed bør ikke afhænge af, hvorvidt vedkommende kan gøre brug af digitale løsninger og/eller har familier og venner til hjælp.

## Retssikkerhed med særligt fokus på klagesager i Ankestyrelsen

Borgerrådgiveren har i 2022 prioriteret at følge med i afgørelser truffet af Ankestyrelsen på de sager, som har været indbragt fra Næstved til Ankestyrelsen fra Center for Arbejdsmarked (CAM), Center for Børn og Unge (CBU) og samt Center for Handicap og Psykiatri (CHP).

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.

Ankestyrelsens afgørelser er en indikator for, hvorvidt kommunens afgørelser har været juridisk korrekte. Ankestyrelsen har desuden siden 2017 registreret, om kommunerne overholder de formelle regler for sagsbehandling. Ankestyrelsen udtaler kritik, hvis der har været alvorligere sagsbehandlingsfejl.

For borgerrådgiveren har det været de enkelte afgørelser, som har været i fokus og ikke det samlede antal sager, som er behandlet i Ankestyrelsen eller omgørelsesprocenter. Sådanne oplysninger kan læses af statistikker og fremlægges de relevante politiske udvalg og byrådet af centrene.

Især udsatte borgere kan være tilbageholdende med at klage og kan have vanskeligt ved at anvende klagesystemet. Der er derfor sandsynligvis et "mørketal", når man måler fejl og mangler i kommunernes afgørelser, herunder selve sagsbehandlingen, på social- og beskæftigelsesområdet.

---

Borgerrådgiveren har gennemlæst

161 afgørelser på CAM's område (gældende for 9 mdr. af året). I ca. 23 % af afgørelserne får kommunen bemærkninger til selve sagsbehandlingen. Bemærkningerne omhandler bl.a. manglende retsgrundlag, utilstrækkelig vejledning, og afgørelser med utilstrækkelig begrundelse.

55 afgørelser på CBU's område. I ca. 32 % af afgørelserne får kommunen bemærkninger til selve sagsbehandlingen. Der er bl.a. bemærkninger om manglende overholdelse af genvurderingsfristen på 4 uger og bemærkninger om mangelfulde begrundelser.

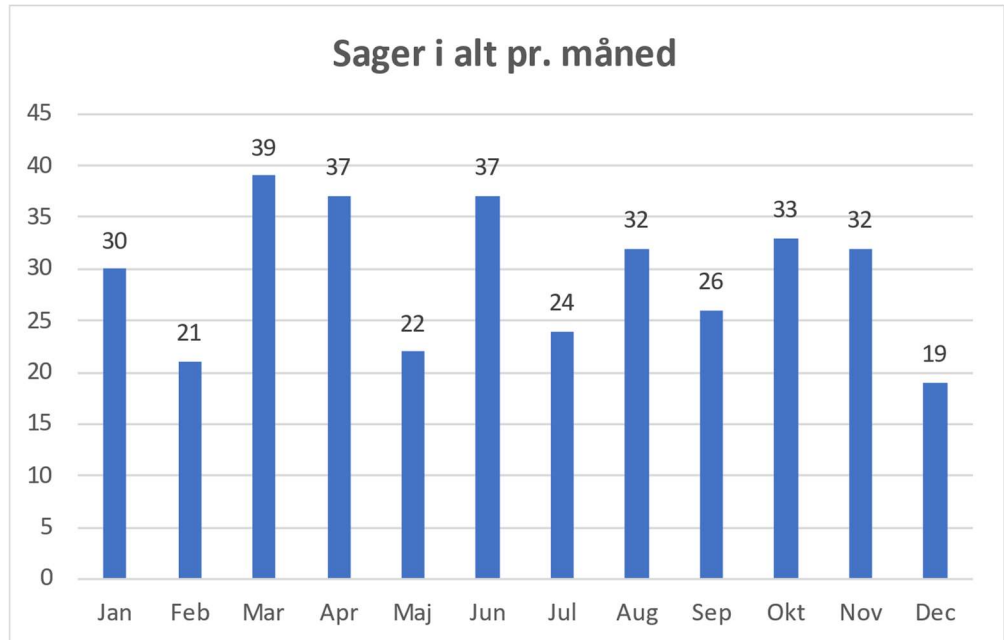
16 afgørelser på CHP's område. I to af disse afgørelser har Næstved Kommune fået bemærkninger om, at fristen for genvurdering ikke var overholdt.

---

Det er borgerrådgiverens forhåbning, at bemærkningerne fra Ankestyrelsen giver anledning til fokus på grundlæggende forvaltningsretlige regler samt en forståelse for disse.

## 4. HENVENDELSER 2022

### Opgørelse af henvendelser og antal sager



Borgerrådgiveren har i 2022 opgjort dels henvendelser, dels sager. Der har været i alt 337 henvendelser til borgerrådgiveren, disse omhandler i alt 352 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, se bilag 2 for nærmere opgørelser.

For ca. 63 % af henvendelserne gælder, at den første henvendelse sker pr. telefon. For 22% vedkommende er en skriftlig henvendelse til borgerrådgiveren den første kontakt, og for de resterende ca. 15 % er første kontakt til borgerrådgiveren, at borgeren reserverer tid til et personligt møde via hjemmesiden.

### Typer af henvendelser

Henvendelser er alt fra korte afgrænsede spørgsmål eller råd og vejledning om lovgivning m.v. 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.

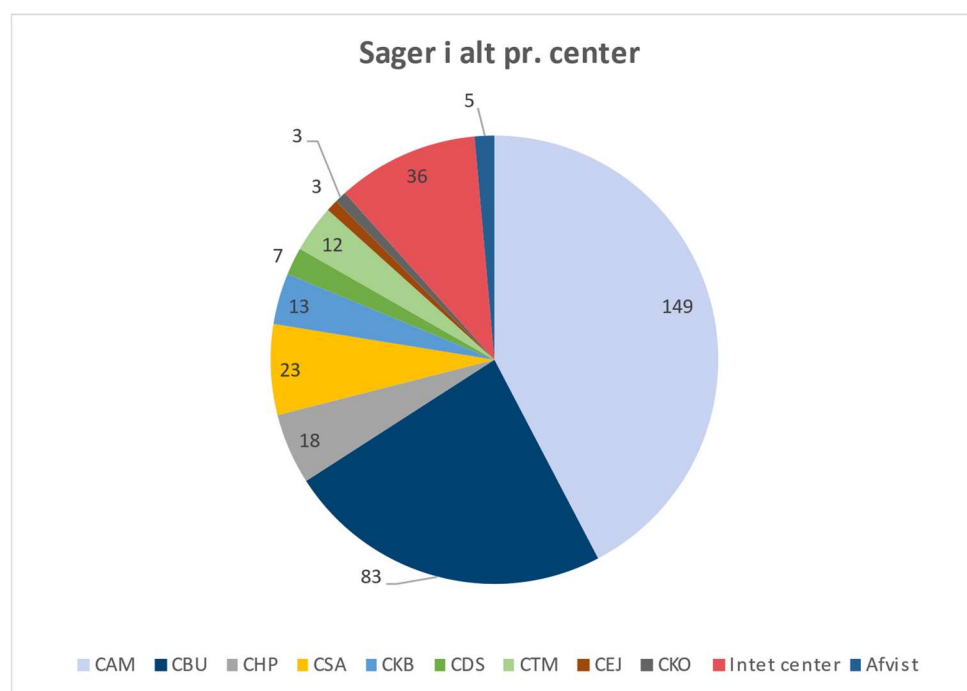
Flere borgere har flere spørgsmål, og ønsker en, der kan "lytte til den samlede situation". Derefter klarlægges, hvad borgerrådgiveren evt. kan hjælpe med.

Rådgivning og vejledning: Her er typisk tale om spørgsmål om klagesystemet, viden om hvordan man klager, hjælp til at svare på et partshøringsbrev, eller hjælp til at forstå en afgørelse. Der kan ligeledes ske vejledning om de generelle regler på et område, eller 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 sagsbehandlingen/borgerbetjeningen: 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.

Bemærk, at klager over afgørelser ikke indgår som klage hos borgerrådgiveren. Klager over afgørelser behandles i et klagesystem. Hos borgerrådgiveren indgår de som råd og vejledning om klagesystemet.

## Sager fordelt på centre



Henvendelserne fordeler sig på de otte fagcentre og et tværgående center; Center for Koncernservice. For sidstnævnte center gælder, at det er henvendelser angående opkrævningen, idet det er det team i centret, der har borgerkontakt.

To centre; Center for Arbejdsmarked og Center for Børn og Unge udgør også i 2022 langt hovedparten af henvendelser til borgerrådgiveren. Disse to centre får derfor helt naturligt mest omtale i de næste afsnit. For de centre, hvor borgerrådgiveren har meget få henvendelser, vil afsnittet naturligt afspejle dette.

Nogle henvendelser drejer sig om forhold, som ikke hører til i noget center eller henvendelser, som borgerrådgiveren afviser. Opgørelsen viser, at der er 36 sager, som ikke vedrører noget center/vedrører andre instanser end Næstved Kommune. Det kan ses som et billede på, at borgerne i et vist omfang også anvender borgerrådgiverfunktionen som indgang indenfor en bredere vifte af spørgsmål.

Det er f.eks. henvendelser om Udbetaling Danmarks område, henvendelser om seniorpension, henvendelser på Familieretshusets område, henvendelser om lejeretlige forhold, gæld og skat m.v.

De henvendelser registreres som henvendelser, når borgerrådgiveren sammen med borgeren bruger tid på at klarlægge, hvad henvendelsen helt præcist drejer sig om, borgerrådgiveren eventuelt hjælper med at finde en relevant hjemmeside eller andet og eventuelt henviser til rette instans. Er opgaven alene at henvise borgeren til at kontakte en anden instans, registreres henvendelsen ikke.

Endelig fremgår, at borgerrådgiveren har afvist 5 henvendelser. Det omhandler forhold, som ikke ligger inden for borgerrådgiverens kompetence, f.eks. om ansættelsesforhold i Næstved Kommune, eller sager, der er af ældre dato, og som man ønsker genoptaget eller drøftet igen. Borgerrådgiveren kan ifølge vedtægten afvise sager, hvor det sagen omhandler, ligger mere end et år tilbage. De afviste sager registreres som henvendelser, når borgerrådgiveren sammen med borgeren bruger tid på at klarlægge, hvad henvendelsen helt præcist drejer sig om.

### Center for Arbejdsmarked (CAM)

Også i 2022 har der været flere henvendelser og sager på CAM's område end i de øvrige centre. I alt har borgerrådgiveren haft 149 sager på CAM's område. CAM behandler mange typer af sager; jobcentrets beskæftigelsesrettede indsatser, tilkendelse af førtidspension, forsørgelsesydelse, økonomisk hjælp i særlige tilfælde, tillægsydelse for pensionister, kontrolgruppesager m.v. Dette spiller ind på antallet af sager hos borgerrådgiveren.

Idet CAM's område fylder så relativt meget hos borgerrådgiveren, har CAM's ledergruppe og borgerrådgiveren statusmøder i løbet af året, hvor problemstillinger mm. kan drøftes. Borgerrådgiveren hører om de forskellige borgerrettede initiativer, CAM er i gang med. CAM kan følge med i, hvad borgerrådgiveren hører fra borgerne og om det evt. giver anledning til, at noget i sagsbehandlingen bør justeres. Samlet set bidrager møderne til et kontinuerligt samarbejde.

### Råd og vejledning

Hovedparten af sagerne – ca. 75% - på CAM's område omhandler råd og vejledning, herunder vejledning om klagesystemet.

Borgerne efterspørger hyppigst råd og vejledning om hvordan de besvarer et partshøringsbrev bedst muligt, hvordan de skal forstå hvad der er lagt vægt på i en konkret afgørelse, hvordan klagesystemet fungerer (Ankestyrelsens rolle f.eks.) samt hvordan de bedst udformer en klage over en afgørelse. Hertil kommer ønsker om hjælp til at forstå de forskellige skridt i sagsbehandlingen; eks. hvornår er der notatpligt, frister for at modtage en afgørelse m.m.

Borgerrådgiveren bidrager således på dette område til opfyldelse af kommunens lovbestemte vejledningsforpligtelse.

Nogle borgere har allerede modtaget vejledning i CAM inden henvendelse til borgerrådgiveren, men har enten et behov for at få uddybet vejledningen eller et ønske om en mere uvildig rådgivning.

---

### **Eksempel på rådgivning hos borgerrådgiveren på CAM's område:**

*En borger henvendte sig hos borgerrådgiveren. Han oplyste, at han ikke kunne overskue, hvad han skulle gøre i den situation, han befandt sig i. Det fremgik, at CAM havde stoppet hans sygedagpenge. Det mente han var forkert, og havde med hjælp fra sin fagforening klaget over afgørelsen. Han var dog i tvivl om han nu skulle foretage sig yderligere. Han oplyste, at han derudover havde søgt seniorpension (i ATP), og han var i tvivl om hvor længe han skulle vente på den afgørelse. Endelig havde han søgt kontanthjælp, fordi han nu - uden sygedagpenge - stod uden forsørgelse. Han var i tvivl om han havde afleveret den rette dokumentation til brug for ansøgningen om kontanthjælp. Borgerrådgiveren vejledte borgeren om det videre forløb i klagesagen over stop af sygedagpenge samt den sædvanlige sagsbehandlingstid for en afgørelse om seniorpension. Borgeren fandt sammen med borgerrådgiveren ud af, hvad der manglede til ansøgningen om kontanthjælp og fik lavet en aftale med CAM om hjælp til at fremskaffe den resterende dokumentation.*

---

### **Klager**

Ca. 25 % af sagerne omhandler klager over sagsbehandlingen i CAM. Disse håndteres på forskellig måde afhængig af borgerens ønske. Nogle gange ønsker borgeren at drøfte indholdet i klagen med borgerrådgiveren og derefter selv gå videre til CAM. Andre gange vælger borgeren efter samtale med borgerrådgiveren, at der f.eks. stilles nogle spørgsmål til CAM, som eventuelt kan være med til at løse situationen. Endelig kan en egentlig skriftlig klage sendes videre til besvarelse i CAM.

### **Temaer**

Ved et samlet blik på de sager, borgerrådgiveren har set fra CAM i 2022, fylder ydelsesområdet mest. Det er derfor indenfor det område, borgerrådgiveren har valgt temaer ud. De tre temaer, der er valgt ud, har en tæt sammenhæng. Eksemplerne på henvendelser skal derfor også læses som sådan.

### **Ansøgningstidspunkt og sontringen mellem behandlingen af ansøgninger og vejledning**

Som udgangspunkt gælder for ansøgninger om dels forsørgelsesydelse, som for ansøgninger om anden økonomisk hjælp, at ansøgningstidspunktet er det tidspunkt, borgeren første gang har henvendt sig om den pågældende ydelse. Og det almindelige socialretlige princip er, at hjælpen i ansøgningssager udbetales fra ansøgningstidspunktet.

Borgerrådgiveren er i flere tilfælde blevet opmærksom på, at der har været tvivl om ansøgningstidspunktet. Det kan medføre et tab for borgeren, hvis et ansøgningstidspunkt ikke er registreret korrekt.

En variant af denne problemstilling er at være opmærksom på, hvornår der er tale om en ansøgning, og hvornår der alene er tale om vejledning. Borgerrådgiveren hører fra flere borgere, at de i ydelsen oplever at have fået en mundtlig afvisning, men uden helt at vide om det er et egentligt afslag.

Kommunen har vejledningspligt, men undertiden kommunikeres upræcist, og borgeren opfatter en mundtlig vejledning som et afslag. Er borgeren usikker, undlader han/hun måske at følge op ved at forlange et skriftligt svar med begrundelse, klagevejledning mv.

Det har stor betydning for den enkelte borger, om en henvendelse til kommunen – i dette tilfælde ydelsesenheden - håndteres som en egentlig ansøgning eller blot 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. Det handler blandt andet om, at borgeren bliver part i sagen og dermed får de rettigheder og pligter, som følger af forvaltningsloven, retssikkerhedsloven m.fl.

Det er derfor borgerrådgiverens anbefaling, at ydelsesenheden er meget præcis, når ansøgningstidspunkt fastlægges samt meget præcis i kommunikationen, når det gælder sondringen mellem behandling af ansøgninger og vejledning.

---

*Eksempel:*

***Borgeren havde allerede henvendt sig om den pågældende ydelse, selvom han ikke havde udtalt præcist, at han søgte om hjælp til et depositum til indflytning i en bolig.***

*En ægtepar henvendte sig hos borgerrådgiveren. Ægteparret havde vanskeligt ved at begå sig på dansk, Ægteparret havde klaget over en afgørelse om afslag på hjælp til et depositum. Borgerne ønskede borgerrådgiverens hjælp til at komme videre med sagen. De mente, at de havde gjort som kommunen havde anbefalet dem og forstod ikke, at de havde fået afslag.*

*Klagen over afgørelsen var imidlertid genvurderet i CAM, CAM havde fastholdt afgørelsen, og sendt sagen til Ankestyrelsen. Sagen måtte derfor afvente Ankestyrelsens vurdering.*

*Afgørelsen blev stadfæstet, fordi borgerne siden sagen blev sendt til Ankestyrelsen havde fået hjælp til depositum gennem andre regler i den sociale lovgivning.*

*Ankestyrelsen gav imidlertid kommunen en række bemærkninger samt kritik. Bl.a. påtalte Ankestyrelsen, at borgerne havde kontaktet kommunen, inden de påtog sig udgiften til depositum. Kommunen havde som en del af begrundelsen for afslag på hjælp anført, at borgerne havde påtaget sig udgiften, før de søgte om hjælp. Det fremgik af sagen, at borgerne havde henvendt sig inden de påtog sig udgiften, men ydelsesenheden havde ikke registreret henvendelsen som en ansøgning. Ydelsesenheden havde ved henvendelsen vejledt om hjælp efter en anden lovgivning, som viste sig ikke at være mulig. Og gav derefter afslag efter den relevante lovgivning, fordi man mente, at der var ansøgt for sent.*

*I forbindelse med vejledning om hjælp efter den anden lovgivning, havde ydelsesenheden rådet borgerne til at sige ja tak til boligen, men ikke vejledt om ikke at skrive under på kontrakten med udlejer.*

*Ankestyrelsen påtalte desuden, at kommunen har pligt til at give nødvendig rådgivning og vejledning, og i særdeleshed – som Ankestyrelsen skrev - når der, som i denne sag, er en anledning til det.*

---

### **Vejledning og hjælp i forbindelse med selve ansøgningen**

For nogle borgere er det vanskeligt at gennemskue, hvilken dokumentation, der skal afleveres i forbindelse med ansøgninger om økonomisk hjælp i CAM og hvordan. Det kan enten være fordi de finder det vanskeligt at forstå brevet om den ønskede dokumentation, at fremskaffe den ønskede dokumentation, fordi de har vanskeligt at bruge de digitale løsninger, eller fordi de af andre grunde opgiver og finder det krævende.

Borgerrådgiveren har været i kontakt med en del borgere gennem året, som har fundet ansøgningsprocessen vanskelig. Som oftest modtager borgerne et brev fra CAM's ydelsesenhed om, hvad de skal aflevere og indenfor hvilken frist. Det kan for nogle være overvældende at skulle fremskaffe så "mange papirer". Det er dog CAM's forpligtelse at oplyse sagen korrekt, og der er ingen tvivl om, at CAM kan bede borgerne medvirke til at fremskaffe oplysninger til sagen.

Men for enkelte borgere kan disse problemer betyde, at borgeren ikke får behandlet sin ansøgning med de rette oplysninger. Det kan medføre et tab af rettigheder, hvis borgeren opgiver.

CAM har orienteret borgerrådgiveren om, at det er muligt for borgerne at møde personligt op i CAM efter aftale og få hjælp til at fremskaffe den nødvendige dokumentation. CAM har desuden oplyst, at de har udarbejdet en video om ansøgningsprocessen på dele af deres område- og at endnu en video er på vej - som et supplement til den information, der er tilgængelig. Det er meget positive tiltag, som formentlig vil hjælpe en del borgere.

Borgerrådgiveren anbefaler – og finder, at det er i tråd med god forvaltningsskik - at være endnu mere imødekommende og i det brev, der sendes ud til borgerne om at komme med dokumentation, indføje en invitation til at kontakte centret på et tydeligt og tilgængeligt telefonnummer, hvis man er i tvivl om hvordan dokumentation fremskaffes eller lignende.

### **Et helhedsorienteret blik på sagen**

Når en borger søger om økonomisk hjælp er det altid kommunens opgave at belyse sagen tilstrækkeligt til at kunne træffe en korrekt afgørelse. Når en borger søger økonomisk hjælp, der ikke er til den løbende forsørgelse (f.eks. såkaldte enkeltydelser), er der tale om en afgørelse med en høj grad af skøn.

Borgerrådgiveren ser afgørelser på enkeltydelsesområdet, hvor det fremstår som om, at centret ikke har været opmærksom på alle betingelser i de bestemmelser, sagen behandles efter.

Borgerrådgiveren ser desuden afgørelser, hvor ydelsesenheden ikke har været opmærksom på, om der er muligheder for hjælp efter andre bestemmelser eller anden lovgivning. Det er kommunen forpligtet til i henhold Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område § 5.



Borgerrådgiveren anbefaler, at man i højere grad "arbejder på tværs" og ved ansøgninger om enkeltydelser sikrer sig, at der ikke er andre ydelser, borgeren er berettiget til, f.eks. hjælp til høje boligudgifter efter aktivloven, hjælp efter serviceloven, hvis der er børn på adressen etc.

Borgerrådgiveren anbefaler desuden, at man i enkeltydelsesteamet er opmærksom på – når man giver afslag på hjælp - at vejlede borgere om eventuelle andre muligheder, f.eks. mulighed for hjælp i en gældsrådgivning, hjælp til mad fra forskellige organisationer eller anden form for rådgivning afhængig af, hvad borgerens henvendelse drejer sig om.

---

*Eksempel:*

***Borgeren oplevede at få et afslag på hjælp, hvor hun mente, at ydelseskontoret ikke havde lyttet til årsagen til at hun søgte om hjælp***

*En borger henvendte sig til borgerrådgiveren med ønske om hjælp til at forstå begrundelsen for, hvorfor hun havde fået afslag på økonomisk hjælp til en restance på en elregning. Borgerrådgiveren gennemgik afslaget og fandt, at afgørelsen ikke var fyldestgørende. Det virkede dels som om sagen ikke var belyst tilstrækkeligt ud fra hvad borgeren oplyste – nogle af borgerens for sagen relevante oplysninger indgik ikke -, dels havde man ikke foretaget en helhedsorienteret vurdering, sådan som udgangspunktet er for netop den type ansøgninger.*

*Borgeren oplyste, at hun tidligere havde søgt om hjælp til "særlig støtte i forbindelse med høje boligudgifter". Denne ansøgning var ikke behandlet i ydelsesenheden endnu. Hvis det var sket, havde hun ikke været nødt til at søge om hjælp til en el-restance.*

*Ansøgningerne burde således være behandlet i "den rigtige rækkefølge", så det var muligt at træffe en korrekt afgørelse - og med de korrekte oplysninger - om hjælp eller afslag på hjælp til en el-restance.*

*Borgeren fik senere bevilget "særlig støtte i forbindelse med høje boligudgifter".*

---

**Borgerrådgiveren anbefaler på baggrund af de temaer, der er valgt ud, at CAM's ydelsesenhed**

- har en opmærksomhed på ansøgningsdatoer samt sondringen mellem vejledning og ansøgninger,
- sikrer en formulering, så borgeren har en tydelig og let tilgængelig telefonisk kontaktmulighed til ydelsesenheden, når de skal fremsende dokumentation,
- sikrer et helhedsorienteret blik på ansøgninger på enkeltydelsesområdet, bl.a. således at alle relevante oplysninger indgår.

### **Gennemgang af sanktionssager**

Borgerrådgiveren har på CAM's område udover arbejdet med henvendelser også – efter aftale - gennemgået et antal sager om sanktioner overfor kontanthjælpsmodtagere.

Næstved Kommune deltog som en ud af 10 udvalgte kommuner i Ankestyrelsens praksisundersøgelse af kommunernes sanktionspraksis april 2022. Praksisundersøgelsen havde til formål at belyse den konkrete praksis i landets kommuner og afdække eventuelle fejl og mangler i sagsbehandlingen.

I forlængelse af undersøgelsen rettede CAM – som et blandt flere tiltag – henvendelse til borgerrådgiveren om gennemgang af et mindre antal tilfældigt udvalgte sager.

Et af formålene med borgerrådgiverfunktionen er at bidrage til læring i organisationen for så vidt angår forvaltningsretlige emner. Borgerrådgiveren fandt derfor, at opgaven lå indenfor formålet.

Borgerrådgiveren fik på den måde indblik i helt konkret praksis på en del af CAM's område. Resultatet af undersøgelsen blev gennemgået på møde i Beskæftigelses- og Rekrutteringsudvalget den 06.12 2022 (sag 91).

## **Center for Børn og Unge (CBU)**

På CBU's område har borgerrådgiveren haft 83 sager. CBU's område er det område, hvor borgerrådgiveren har næstflest henvendelser. Det gælder i 2022, ligesom det var gældende i 2021.

### **Borgerrådgiverens samarbejde med centret**

Borgerrådgiveren har gennem hele 2022 oplevet vanskeligheder i samarbejdet med CBU. Det har været svært at få svar indenfor rimelig tid på henvendelser. Borgere har derfor oplevet, at det har taget lang tid at få svar på spørgsmål, der er sendt frem via borgerrådgiveren, at få behandlet en klage sendt frem via borgerrådgiveren etc.

Af borgerrådgiverens vedtægt fremgår, at kommunens forvaltning skal besvare borgerrådgiverens anmodning inden tre uger, medmindre borgerrådgiveren fastsætter en længere frist. Det er i 2022 alene i få tilfælde lykkedes at få svar fra CBU indenfor 3 uger.

Når en borger henvender sig hos borgerrådgiveren, er det for langt de flestes vedkommende ikke det første, de gør. De har som regel selv gennem længere tid forsøgt at få kontakt til CBU og/eller få svar på en f.eks. en ansøgning. Det svækker selvsagt borgerens retssikkerhed, når hverken deres egne henvendelser eller borgerrådgiverens henvendelser fører til, at de får behandlet deres sag.

### **Henvendelser på CBU's område**

Hovedparten af sagerne på CBU's område - ca. 70% - drejer sig om klager over sagsbehandlingen i en eller anden form. Ca. 30 % af sagerne omhandler råd og vejledning, herunder vejledning om klagesystemet (klager over afgørelse og Ankestyrelsens rolle m.m.).

De klagepunkter, borgerrådgiveren oftest har hørt i 2022, er:

- Lang sagsbehandlingstid og manglende overholdelse af sagsbehandlingsfrister og manglende orientering, når en sagsbehandlingsfrist overskrides
- Manglende svar på henvendelser, skriftligt og telefonisk
- Manglende mulighed for at træffe en medarbejder i centret pr. telefon
- Uklare afgørelser om aktindsigt
- Aflysning af møder og at der ikke umiddelbart efter bliver fastlagt ny mødedato
- Hyppig udskiftning af sagsbehandlere, fravær blandt medarbejdere og manglende besked til borgerne om fravær og ny sagsbehandler
- En oplevelse af ikke at kunne "kende sine egne udtalelser" i referater
- En oplevelse af ikke at blive hørt eller inddraget i egen sag, manglende dialog fra centrets side
- Afgørelser, hvor der er sproglige uklarheder
- Manglende vejledning om muligheder, når der anmodes om hjælp

Borgerrådgiveren er bekendt med, at der allerede er iværksat en udviklingsplan for CBU, der bl.a. har til formål at reducere sagsbehandlingstiden og højne kvaliteten i centrets arbejde. Hertil kommer, at CBU i 2023 og frem skal deltage i et 2-årigt analyse og udviklingsforløb (Task Force forløb). Forløbet skal medvirke til at styrke kvaliteten i sagsbehandlingen og bidrage til læring. Det er meget positive tiltag for borgernes retssikkerhed, der allerede er igangsat.

Borgerrådgiveren vælger trods dette at se nærmere på nogle temaer, som gennem året har været tilbagevendende. Temaerne har en tæt sammenhæng.

### **Manglende overholdelse af sagsbehandlingsfrister**

I ca. 25% af henvendelserne til borgerrådgiveren på CBU's område har borgeren nævnt lang sagsbehandlingstid og manglende overholdelse af de fastsatte afgørelsesfrister som grunden/en af grundene til, at borgeren henvender sig hos borgerrådgiveren. Borgerne oplever desuden, at de ikke kan få svar på, hvornår de kan forvente en afgørelse, når den fastsatte frist ikke overholdes.

Herudover venter flere længe på at få et skriftligt svar fra centret, når der er fremsendt en klage over sagsbehandlingen i centret.

Alle borgere, som er afhængige af kommunen – hvad enten det drejer sig om økonomisk eller praktisk hjælp, handicapkompensation eller lignende - påvirkes negativt af lange sagsbehandlingstider. For de fleste er ventetiden forbundet med usikkerhed, som kan give utryghed og bekymringer. 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 sager om økonomiske ydelser – som i CBU f.eks. tabt arbejdsfortjeneste - kan sagsbehandlingstiden få stor betydning for borgernes økonomi og levestandard, ligesom det også kan være vanskeligt for disse borgere at planlægge ud i tiden uden sikker viden om økonomien, når der ikke er overensstemmelse mellem den fastsatte og den reelle sagsbehandlingstid.

Nogle borgere ender med at kontakte og inddrage flere instanser, fordi deres sag ikke bliver behandlet. Det kan ende med at gøre sagen mere kompliceret for både borger og center.

---

Eksempel:

**Meget lang sagsbehandlingstid og en oplevelse af ikke at blive mødt**

En borger kontaktede borgerrådgiveren i april 2022. Hun forklarede, at hun gennem længere tid havde forsøgt at komme igennem til CBU, og at hun forgæves havde forsøgt at få en afgørelse på nogle ansøgninger, herunder en ansøgning om tabt arbejdsfortjeneste indgivet juni 2021. Efter aftale kontaktede borgerrådgiveren centret for at få et estimat på, hvornår borgeren kunne forvente at få afgørelser på sine ansøgninger. I løbet af juli 2022 forlød det, at der var formentlig var en afgørelse på tabt arbejdsfortjeneste på vej. Borgeren oplyste, at hun til det formål afleverede dokumentation.

Der blev imidlertid ikke truffet afgørelse, ligesom der ikke skete noget hen over sommeren og det tidlige efterår.

Efter flere erindringer fra borgerrådgiveren, blev der i november lovet, at CBU nu ville kontakte borgeren. Senere samme måned oplyste borgeren, at hun var blevet ringet op af familierådgivningen. Borgerrådgiveren havde præciseret, at det borgeren ønskede kontakt om, var de omtalte ansøgninger. Borgeren oplevede sig derfor ikke hørt, når hun pludselig blev ringet op af familierådgivningen, og ikke en sagsbehandler, der kan træffe afgørelser. Borgeren oplevede, at det stressede hende, at hun fortsat ikke kunne få de omtalte sager afgjort.

I december 2022 forsøgte CBU at få kontakt til borgeren. Det endte med en aftale om, at borgeren skulle ringes op på en aftalt dag. Da hun ikke blev ringet op, forsøgte hun at kontakte sagsbehandleren. Borgeren forsøgte derefter at ringe flere gange, ligesom hun sendte 6 sms'er. Men hun hørte ikke yderligere.

I januar 2023 er borgeren blevet indkaldt til et møde med en ny sagsbehandler med henblik på at der træffes afgørelser i de ansøgninger, der ligger.

Borgerrådgiveren har i perioden maj 2022 til januar 2023 bragt sagen i erindring i CBU 10 gange.

---

Eksempel:

**Lang svartid på klage og ingen besked om, hvornår borgeren kunne forvente svar**

En borger indsendte i starten af marts 2022 en klage over sagsbehandlingen i CBU. Klagen blev sendt via borgerrådgiveren til CBU og med borgerens ønske om, at borgerrådgiveren fik en kopi af svaret. Midt i marts 2022 supplerede borgeren sin klage med yderligere en klage. Denne gang sendt til centerchefen og også med ønske om, at borgerrådgiveren skulle have kopi af svaret.

Borgeren klagede over den sagsbehandling, der var foregået i hendes barns sag. Hun gav udtryk for, at hun ikke længere havde tillid til centret, og at hun ønskede svar på forskellige punkter. Borgerrådgiveren fik oplyst, at CBU forventede at kunne

*sende et svar inden udgangen af april. Den oplysning gav borgerrådgiveren videre til borgeren.*

*Det skete imidlertid ikke. Borgeren fik ikke siden oplysning om, hvornår hun kunne forvente at få et svar.*

*Borgerrådgiveren bragte sagen i erindring otte gange. Med udgangen af september 2022 fik borgeren et svar på sine klager. Uanset, at klagerne omhandlede nogle - i efteråret 2022 – mindre aktuelle forhold, fandt borgeren, at knap 7 måneder er for længe at vente på et svar på klager over sagsbehandlingen.*

---

### **Manglende mulighed for at komme igennem til CBU**

En forpligtelse til at svare på henvendelser er et helt grundlæggende princip for en offentlig forvaltning.

I knap 20 pct. af henvendelserne til borgerrådgiveren på CBU's område, oplyser borgeren, at grunden eller en af grundene til, at pågældende henvender sig er, at det er vanskeligt – eller synes ligefrem umuligt - at komme igennem til CBU. Borgerne fortæller om, at de har ringet mange gange til CBU (egen sagsbehandler eller andre) uden at træffe nogen. De fortæller, at de sender sms eller lægger telefonbesked, men at der ikke bliver reageret. Desuden fortæller de om manglende svar på skriftlige henvendelser.

Når borgere ikke får svar eller ikke kan komme i kontakt med de rette personer bliver de i tvivl om, hvad der sker, om sagen er glemt eller om de bliver ignoreret. Det svækker naturligt deres tillid til CBU/kommunen, når de oplever, at der ikke bliver reageret på deres henvendelser.

Temaet hører under god forvaltningsskik, som bl.a. indebærer, at en myndighed bør indrette sig, så den er åben og tilgængelig for borgerne. Folketingets Ombudsmand har som eksempel på god forvaltningsskik netop udtalt, at det øger tilliden til forvaltningen, at en myndighed f.eks. "svarer åbent og imødekommende på borgerens henvendelser eller ringer tilbage, hvis borgeren har fået et løfte om at blive kontaktet".

Med andre ord er det centralt, at der er hensigtsmæssige åbningstider for telefoniske henvendelser, ventetider som ikke er urimeligt lange og at telefonopkald besvares, så borgerne ikke ringer forgæves.

### **Aflysning af møder og manglende dato for nyt møde**

Borgerrådgiveren hører (og ser skriftlig orientering til borgere) om en del aflyste møder i CBU. Borgere omtaler møder med sagsbehandler samt møder, hvor flere involverede skal deltage, f.eks. netværksmøder. Flere borgere oplever, at der ikke altid bliver planlagt et nyt møde efter det aflyste. Borgere oplever at måtte rykke centret for handling. Sommetider op til flere gange.

Temaet hænger sammen med lang sagsbehandlingstid og manglende mulighed for at komme i kontakt med CBU. Også aflysning af møder, hvor der ikke hurtigt følges op med en ny mødedato, er med til at svække tilliden til centret.

### Anmodning om aktindsigt

Flere borgere har henvendt sig hos borgerrådgiveren med spørgsmål om aktindsigt i deres sag hos CBU.

Borgerrådgiveren har erfaret, at borgere oplever,

- At anmodninger om aktindsigt ikke altid behandles indenfor 7 arbejdsdage, som er udgangspunkt iht. lovgivningen, og at borgeren ikke modtager et såkaldt fristbrev, hvor man redegør for, hvornår borgeren kan forvente svar, hvis man ikke kan færdiggøre sagen inden de 7 arbejdsdage,
- At borgerne ikke altid modtager aktindsigt i alle de dokumenter, der er anmodet om aktindsigt i, (naturligvis undtaget det, der kan undtages fra aktindsigt),
- At de ikke altid modtager en afgørelse med en klagevejledning, men alene modtager sagsakter,
- At sagsakter sendes ad flere omgange, og det er vanskeligt at danne sig et overblik over, hvad der er modtaget,
- At de ikke altid får en begrundelse for de sagsakter, der er udtaget af aktindsigten,
- At de sommetider får forkert klagevejledning.

På baggrund af henvendelserne, er det borgerrådgiverens vurdering, at der flere gange har været tvivl om behandling af anmodninger om aktindsigt og reglerne herfor. Borgerrådgiveren finder derfor, at korrekt behandling af anmodninger om aktindsigt bør være et fokusområde i CBU.

#### **På baggrund af de temaer, der er valgt ud, anbefaler borgerrådgiveren, at CBU**

- sikrer, at sagsbehandlingsfrister overholdes, og hvis det ikke er muligt, at der sikres orientering om, hvornår borgeren kan forvente svar/afgørelse
- tilrettelægger arbejdsgange, så det sikres, at borgere kan træffe centret, og at der svares tilbage på såvel telefoniske som skriftlige henvendelser
- sikrer – når CBU har aflyst et planlagt møde – en ny mødedato, så hurtigt som muligt, og at det altid er CBU, der tager initiativ til dette
- sikrer, at der træffes korrekte afgørelse om aktindsigt, og at arbejdsopgaven tilrettelægges, så borgeren som udgangspunkt får en afgørelse inden for den lovfastsatte frist på 7 arbejdsdage.

### Center for Sundhed og Ældre (CSA)

På CSA's område har der været 23 sager/henvendelser i løbet af 2022. Flere gange er det pårørende, der med fuldmagt fra det ældre familiemedlem henvender sig til borgerrådgiveren.

Der har været henvendelser om hjælpemidler, muligheden for ældrebolig, hjælp i hjemmet samt et par henvendelser om dårlig dialog med hjemmeplejen. Derudover har der været spørgsmål om hjælp til at klage over en afgørelse og spørgsmål til selve klagesystemet. Hertil kommer et par henvendelser, hvor der har været et ønske om, at borgerrådgiveren skulle skabe kontakten til CSA samt et par

henvendelser, hvor en borger/pårørende ved en samtale med borgerrådgiveren ønskede at forberede sig til et møde med CSA.

I flere tilfælde har borgeren/den pårørende ønsket at gå videre med sagen selv efter samtale med borgerrådgiveren.

---

*Eksempel:*

***Borgeren var i tvivl om han kunne ansøge om hjælp på ny***

*En borger ringede sammen med sin voksne datter. Borgeren boede i eget hjem og havde tidligere søgt om hjælp i hjemmet. Det var der givet afslag på, idet borgeren var for selvhjulpen. Nu havde situationen imidlertid ændret sig, og borgeren oplyste, at han havde fået et dårligere syn. Borgeren vidste ikke, hvad han skulle gøre og mente, ikke, at han vil kunne få hjælp, når der tidligere var givet afslag. Datteren forklarede, at hun ikke havde mulighed for at hjælpe sin far så ofte, som situationen krævede det. Borgerrådgiveren vejledte om, at når borgerens situation havde ændret sig som han beskrev, burde han kontakte CSA igen, idet der kunne være grundlag for at vurdere behovet for hjælp ud fra de nye oplysninger.*

---

## Center for Handicap og Psykiatri (CHP)

Borgerrådgiveren har haft 18 henvendelser/sager indenfor CHP's område i 2022. Der er ingen rigtig fællesnævner for henvendelserne. Der har været tale om henvendelser, hvor borgere ønskede vejledning i klagesystemet, spørgsmål om botilbud, spørgsmål om betaling for botilbud, spørgsmål til mulighed for støttekontakt-person samt et par henvendelser, hvor borgeren har oplevet ikke at kunne træffe visitator eller anden medarbejder i centret.

## Center for Kultur og Borgerservice (CKB)

Borgerrådgiveren har haft 13 henvendelser/ sager på CKB's område. Alle henvendelser har drejet sig om Borgerservice.

De 13 henvendelser falder i tre kategorier;

1. Henvendelser, hvor borgerrådgiveren efter at have drøftet en situation med en borger finder det relevant at henvise til borgerservice eller hjælpe med at skabe en kontakt dertil,
2. Henvendelser hvor borgeren søger råd og vejledning, som borgerrådgiveren sammen med borgeren kan finde på borger.dk,
3. Henvendelser hvor borgeren er utilfreds med den service han/hun har fået i borgerservice. For den sidstnævnte kategori har borgerrådgiveren hver gang taget kontakt til borgerservice, som hurtigt har kontaktet borgeren for løse situationen.

## Center for Teknik og Miljø (CTM)

På CTM's område har der været 12 henvendelser i 2022. Hertil kommer et par henvendelser, hvor borgeren alene har bedt borgerrådgiveren sende en klage

videre, men uden at ville drøfte den med borgerrådgiveren. Disse registreres ikke som henvendelser.

Fællesnævneren for de fleste af henvendelserne på CTM's område er, at der er tale om klager i en eller anden form. Det har bl.a. omhandlet klager over støjgener, klager over påbud af forskellig karakter, manglende svar fra centret.

Flere borgere har ønsket at drøfte situationen/klageforholdet med borgerrådgiveren og har derefter ønsket at gå videre med klagen selv. Borgerrådgiveren har derfor ikke kendskab til, hvad der videre er sket i sagen.

Andre har ønsket borgerrådgiverens vurdering af, om centret har sagsbehandlet korrekt ved partshøring eller lignende.

CTM har inviteret borgerrådgiveren til et centermøde i foråret 2023 om borgerdialog. Det er meget positivt, at borgerrådgiveren tænkes ind i den type møde, og at der er et ønske om at høre borgerrådgiverens perspektiv.

### Center for Dagtilbud og Skole (CDS)

Der har været 7 henvendelser på CDS' område. Der har ikke været nogen fællesnævner for henvendelserne.

### Center for Ejendomme (CEJ)

Der har været i alt 3 henvendelser på CEJ's område i 2022.

### Center for Koncernservice (CKO)

Borgerrådgiveren har haft 3 henvendelser, der har omhandlet spørgsmål vedrørende opkrævningens område.



# 5. OPFØLGNING PÅ ANBEFALINGER FRA 2021 OG PEJLEMÆRKER FOR 2023

---

## Opfølgning på anbefalinger fra 2021

Overordnet er det besluttet at understøtte administrationen med undervisning i forvaltningsret og god sagsbehandlingsskik i de forskellige centre i kommunen. Undervisningen er i gang og tager udgangspunkt i de sager, som blev fremhævet i borgerrådgiverens beretning, med henblik på at imødekomme nogle af de fokusområder, som borgerrådgiveren tydeliggjorde i 2021.

For så vidt angår de enkelte centre var der i 2021 anbefalinger til henholdsvis CAM og CBU. Anbefalingerne har været drøftet på de løbende møder, borgerrådgiveren har haft med de to fagcentre i 2022.

### CAM

Overordnet kan borgerrådgiveren konstatere, at der i CAM iværksættes positive tiltag, som samlet set understøtter arbejdet med anbefalingerne og er til gavn for borgerne. Borgerrådgiveren har konkret været inddraget i udformningen af skriftligt materiale i forbindelse med en af anbefalingerne.

### CBU

På CBU's område havde borgerrådgiveren i 2021 anbefalinger mere generelt samt anbefalinger særlig rettet mod hjemmetræningsområdet.

På hjemmetræningsområdet har der i 2022 været arbejdet med at fastlægge nye arbejdsgange på området, bl.a. med inddragelse af Foreningen Hjernebarnet. Det ser borgerrådgiveren som et meget positivt tiltag.

På andre af anbefalingerne – bl.a. anbefalingen om at sikre, at sagsbehandlingsfrister overholdes – kan borgerrådgiveren konstatere, at centret ikke er i mål. Netop sagsbehandlingsfrister har også i 2022 givet anledning til en del henvendelser hos borgerrådgiveren.

Som allerede anført tidligere i årsberetningen er der imidlertid på CBU's område iværksat en udviklingsplan, der bl.a. har til formål at reducere sagsbehandlingstiden og højne kvaliteten i centrets arbejde.

## Pejlemærker for 2023

- Borgerrådgiveren vil fortsat arbejde for at sikre, at borgere og kommunens ansatte kender til borgerrådgiverfunktionen
- Borgerrådgiveren vil have fokus på, at henvendelserne fra borgerne til borgerrådgiveren bruges til læring i centrene. Derfor vil der naturligt for borgerrådgiveren stadig være fokus på de sagsområder, som i 2022 har givet anledning til, at borgerrådgiveren er gået ind i sagerne.
- Borgerrådgiveren vil fortsat følge udviklingen af Ankestyrelsens behandling af klagesager fra kommunen på CAM, CBU og CHP's område.

# 6. WHISTLEBLOWER- ORDNINGEN

---

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.

## 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.

## 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.

Der foretages ved hver enkelt indberetning en konkret vurdering af, om indberetningen falder indenfor whistleblowerordningens formål eller ej. Herunder sker der også – om muligt – en vejledning til whistlebloweren om, hvor whistlebloweren i stedet kan henvende sig, hvis indberetningen ikke hører under whistleblowerordningen. I de situationer, hvor indberetningen ikke hører under whistleblowerordningen, kan indberetningen også videreformidles til anden instans, hvis whistlebloweren giver samtykke hertil.

## Antal indberetninger 2022

I 2022 har der været 7 indberetninger på whistleblowerportalen.

Indberetningerne indkommet i 2022 omfatter blandt andet lov- og retskrav, omsorgssvigt, kommunens interne regler samt tilsidesættelse af tavshedspligt. Der har ikke været indberetninger om overtrædelse af EU-retten.

For 6 af indberetningerne har vurderingen været, at indberetningen falder udenfor ordningens formål. Sådanne indberetninger kan f.eks. omhandle indberetters eget ansættelsesforhold, eller være forhold af mere bagatelagtig karakter.

Én indberetning har givet anledning til at foretage en nærmere undersøgelse.



## **Bilag 1 Udvalgte aktiviteter og faglige fora, som borgerrådgiveren har deltaget i 2022**

For at synliggøre funktionen har borgerrådgiveren præsentationsmateriale i form af bl.a. plakater hængt op på udvalgte adresser, herunder de lokale biblioteker, postkort, og hjemmeside med video.

Det at være opsøgende og at synliggøre funktionen er løbende en del af borgerrådgiverens arbejde.

Borgerrådgiveren har i 2022 bl.a.:

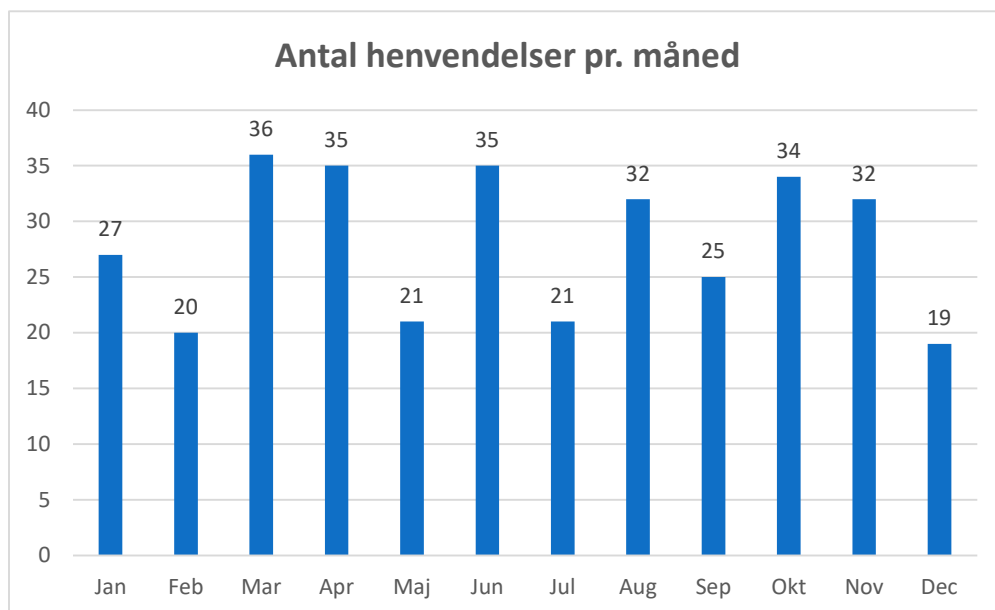
- Holdt oplæg for Gældsrådgivning Sydsjælland om borgerrådgiverfunktionen
- Deltaget i Gældsrådgivning Sydsjællands følgegruppe
- Deltaget på møde i rehabiliteringsteam (CAM)
- Holdt oplæg for Gigtforeningen, Næstved
- Deltaget i KOKS sommerfest i Glumsø med en borgerrådgiverstand
- Deltaget i Foreningernes dag I Næstved med en borgerrådgiverstand
- Præsenteret borgerrådgiverfunktionen på møder i henholdsvis Integrationsrådet og i Ældrerådet
- Præsenteret funktionen for ny leder i Frivillig Center Næstved
- Holdt møde med Bisidderne, Næstved (gratis bisidderhjælp)
- Præsenteret borgerrådgiverfunktionen og whistleblowerordningen for nye centerchefer
- Præsenteret borgerrådgiverfunktionen og whistleblowerordningen på møder i
  - Ungenetværket
  - Flere teammøder i jobcentret
  - Personalemøde Center for Børn og Unge
  - Alkoholrådgivningen
  - Næstved Sundhedscenter Forebyggelse og Sundhedsfremme
  - Personalemøde Fladsåskolen, afd. Korskilde
  - Ledermøde Suså Skolen
  - Personalemøde Møllehuset – Hollænderhusene
  - Ledermøde Solgaven – bo og aktivitetstilbud

### **Faglige fora**

Borgerrådgiveren deltager desuden i årsmøde for det landsdækkende netværk af borgerrådgivere, møder i regionalt borgerrådgivernetværk Østdanmark samt et par møder årligt i et whistleblower-netværk (borgerrådgivere, der også varetager whistleblowerordning). I 2022 har borgerrådgiveren herudover deltaget i en forvaltningsretlig konference for universitetsfolk og praktikere.

## Bilag 2 Opgørelse af henvendelser og antal sager mm

### Antal henvendelser pr. måned



### Sådan sker første kontakt til borgerrådgiveren

Henvendelsesmåde	Antal	Procent
Telefonisk	212	63%
Skriftlig	74	22 %
Personligt (tid til samtale)	51	15%
Henvendelser i alt 2022	337	100%

### Antal sager pr. måned

	CAM	CBU	CHP	CSA	CKB	CDS	CTM	CEJ	CKO	Intet center el. afvist	Sager i alt pr måned
Jan.	11	7	3	1	2	1	1			4	30
Feb.	13	4		1			1			2	21
Mar.	17	8	2	4	1	1	2		1	3	39
Apr.	17	8	3	2	1	1			1	4	37
Maj	8	5	2			2		1		4	22
Jun.	15	11	2	3	1		1			4	37
Jul.	10	7		3	1		1			2	24
Aug.	12	8	2	3	2		2	1		2	32
Sept.	13	5	1	1		1		1		4	26
Okt.	14	8	1	2	4	1	1			2	33
Nov.	12	7	1	1			2		1	8	32
Dec.	7	5	1	2	1		1			2	19
Sager i alt pr. center	149	83	18	23	13	7	12	3	3	41	352 sager

## **Bilag 3 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 udvalg 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 oprøvet 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. 5

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 forsatte 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.