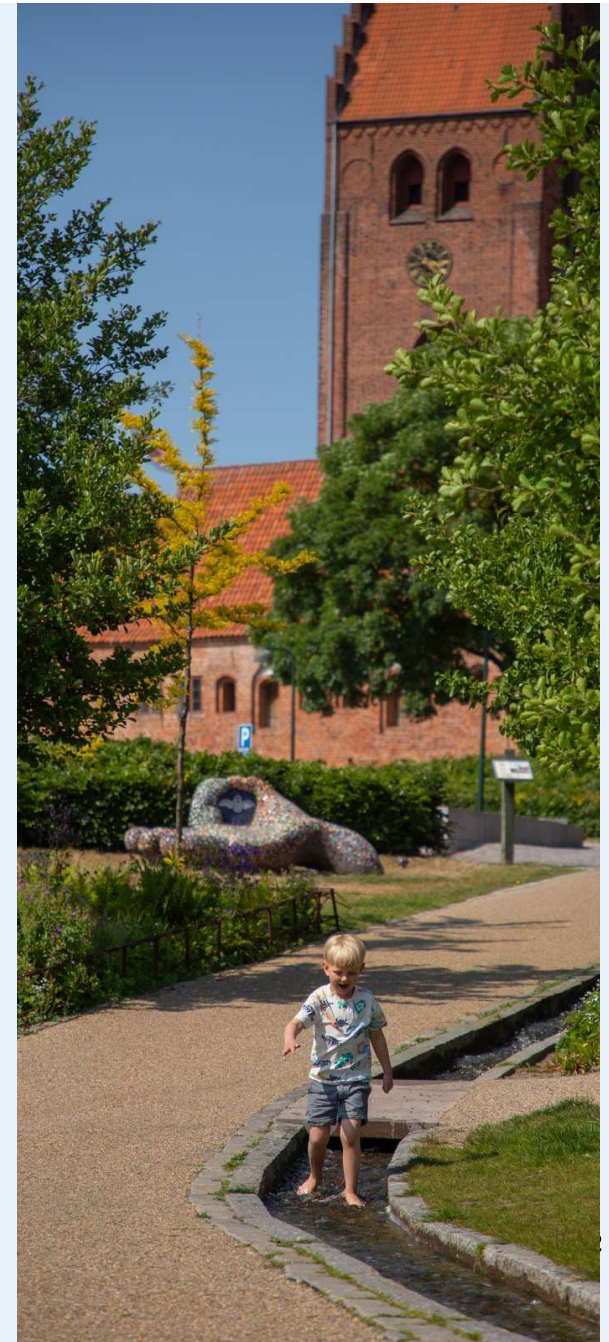




Årsberetning 2024
Borgerrådgiveren

Indhold

<u>Borgerrådgiveren har ordet</u>	3
<u>Årets henvendelser 2024</u>	4
<u>Primære årsager til henvendelser</u>	5
<u>Anbefalinger på tværs af administrationen</u>	7
<u>Anbefalinger - Center for Arbejdsmarked</u>	8
<u>Anbefalinger - Center for Børn og Unge</u>	9
<u>Anbefalinger - Center for Sundhed og Ældre</u>	10
<u>Opfølgning '23 og fokuspunkter '25</u>	11
<u>Sådan arbejder borgerrådgiveren</u>	12
<u>Whistleblowerfunktionen</u>	13
<u>Statistik</u>	15



Borgerrådgiveren har ordet

Årsberetningen for 2024 giver et indblik i årets henvendelser og beskriver, hvordan sagsbehandling og borgerbetjening i kommunen opleves af de borgere, der kontakter borgerrådgiveren. Årsberetningen indeholder derudover nogle konkrete anbefalinger til, hvordan Næstved Kommune på nogle områder kan forbedre sagsbehandlingen og mødet med borgere.

Der er desuden en kort redegørelse for indberetninger til kommunens whistleblowerordning.

I 2024 har jeg modtaget 419 henvendelser. Som borgerrådgiver har min opgave været at vejlede borgerne gennem det kommunale system, formidle deres erfaringer og sikre, at deres stemme bliver hørt. Desuden har jeg arbejdet for, at henvendelserne bidrager til læring og udvikling.

Ligesom de foregående år er det vigtigt at understrege, at en borgerrådgiver møder et beskedent antal borgere i forhold til det samlede antal henvendelser, ansøgninger m.m., der hver dag behandles i en kommune. Det, jeg ser, er derfor ikke repræsentativt, og bliver det aldrig. Men henvendelserne kan give vigtig viden om, hvad der giver anledning til klager eller tvivlsspørgsmål.

Og det kan bruges til at identificere potentielle tendenser eller områder, der kræver særlig opmærksomhed i administrationens arbejde

Oftest konstaterer jeg, at måden en sag behandles på og måden, borgeren bliver mødt på, er meget vigtig for samarbejdet med og tilliden til kommunen. Med andre ord er det ikke alene resultatet af en ansøgning eller anden form for henvendelse, der er vigtig for borgeren.

Borgerrådgiveren er uvildig og det betyder, at jeg tilbyder uafhængig rådgivning og vejledning til borgere, der oplever usikkerhed eller tvivl om, hvorvidt deres sag er blevet behandlet korrekt. Titlen 'borgerrådgiver' kan for nogle lyde som om, at jeg optræder som borgerens advokat eller bisidder. Det er ikke tilfældet. Borgerrådgiveren er upartisk og neutral. Og dermed hverken for eller imod kommunen.

Tak for samarbejdet i det forgangne år. En særlig tak til de borgere, der har henvendt sig til mig. I har været og er fortsat med til at skabe læring i Næstved Kommune. Og tak til medarbejdere, ledere, direktion og politikere for at prioritere læring og kontinuerlig forbedring.

Birgitte Vallø, borgerrådgiver, februar 2025



Årets henvendelser 2024

I 2024 har borgerrådgiveren haft 419 henvendelser, og disse udgør i alt 433 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.

I knap halvdelen (ca. 48 pct.) af henvendelserne ønsker borgerne at drøfte sagsbehandling, som borgeren har fundet utilfredsstillende eller kritisabel. Den anden halvdel af henvendelserne omhandler vejledning og rådgivning af forskellig art.

Antallet af henvendelser og sager er steget ca. 10 pct. sammenlignet med 2023.

Se tal bagest i årsberetningen.

Hovedparten af henvendelserne hos borgerrådgiveren omhandler Center for Arbejdsmarked (CAM) og Center for Børn og Unges (CBU) områder. Det ligner dermed de foregående år.

I disse to centre følger borgerrådgiveren - ligesom tidligere - med i afgørelser truffet af Ankestyrelsen. Det sker netop fordi så stor en del af borgerrådgiverens arbejde vedrører de to centre. 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 eller kritik til kommunen om selve sagsbehandlingen.

Også i år er der flere henvendelser (64 henvendelser), som ikke vedrører et specifikt center, men hvor borgere ønsker vejledning om noget mere generelt, f.eks., "Hvad er reglerne for partsrepræsentation?" "Hvordan finder jeg en bisidder og hvad kan denne hjælpe med", ligesom borgerrådgiveren – på baggrund af den situation borgeren beskriver -, vejleder i at rette henvendelse til rette instans, f.eks. Udbetaling Danmark, Familieretshuset, Udlændingestyrelsen, patientrådgiver, gældsrådgivning m.fl.

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

Ved disse vejledningsopgaver understøtter borgerrådgiveren kommunens opfyldelse af vejledningsforplig-

telsen.

Endelig har borgerrådgiveren haft enkelte henvendelser fra ledere, medarbejdere og byrådspolitikere om konkrete sager, hvor det har været relevant at inddrage borgerrådgiveren. Det har f.eks. været henvendelser om borgere, som synes klemte et andet sted i kommunen eller sparring i konkrete sager, hvor der er et højt konfliktniveau. Disse henvendelser er ikke talt med i antallet af henvendelser.

En god dialog med administration og politikere er en forudsætning for borgerrådgiverens arbejde. Derfor bliver disse henvendelser betragtet som en vigtig og værdsat tillidserklæring.

I det følgende beskrives de primære årsager til, at borgerne henvender sig hos borgerrådgiveren. Herefter følger anbefalinger; der er en anbefaling på tværs af administrationen samt anbefalinger til tre centre. De øvrige centre får ikke omtale udover antallet af henvendelser på deres område. Herudover er der undervejs indsat eksempler på borgerhenvendelser, og hvad disse har givet anledning til.

Primære årsager til henvendelser

Langsommelig sagsbehandling og manglende svar

I ca. halvdelen af henvendelserne til borgerrådgiveren ønsker borgeren en dialog om sagsbehandling/forhold i Næstved Kommune, som de finder utilfredsstillende eller kritisable. Det kan være, at borgeren finder samarbejdet med kommunen trægt eller at man oplever en uheldig kommunikation.

Det, der giver størst anledning til henvendelser /klager over sagsbehandling/forhold i kommunen, er langsommelig sagsbehandling og manglende svar.

Borgerne savner i disse sager svar eller afklaring på, hvornår de kan forvente at høre noget i sagen. Sagsbehandlingen kan føles langsommelig, hvis man ikke får svar eller der ikke konkret er sket en forventningsafstemning om processen, herunder processens varighed.

I nogle tilfælde betyder manglende svar også, at borgeren ikke kan træffe det relevante center/sagsbehandler/rådgiver. Flere borgere bruger borgerrådgiveren til at skabe kontakten til centret.

Hjælp i forbindelse med partshøring, forståelse af afgørelser samt ansøgninger

Den type henvendelser drejer sig ofte om, at borgeren har modtaget en afgørelse, som vedkommende ikke er tilfreds med. Borgeren kan for eksempel opleve, at sagens behandling ikke tager højde for hele deres situation, at de ikke føler sig hørt undervejs, at begrundelsen er uklar, eller at de er uenige i afgørelsens resultat. I sådanne situationer søger borgeren typisk hjælp fra borgerrådgiveren til forståelse af begrundelsen i afgørelsen, og/eller sparring om, hvordan de kan formulere en klage, eller til at få hjælp med at nedskrive og systematisere deres synspunkter.

Det samme gælder, når borgeren har modtaget noget i partshøring og er i tvivl om, hvad der forventes af dem i den situation.

Desuden kontakter nogle borgere borgerrådgiveren i forbindelse med konkrete ansøgninger, hvor de har brug for assistance til at udarbejde ansøgningen, herunder til at være sikker på den rette dokumentation, sikker på hvortil ansøgningen skal sendes, eller sikker på hvordan der sendes digitalt.

Kommunen forholdt sig ikke konkret til en borgers klagebemærkninger

En borger henvendte sig, fordi hun havde modtaget to afgørelser om afslag på nogle ansøgninger i Center for Børn og Unge.

I begge afgørelser havde hun oplyst centret om, at hun ville klage, og at hun til brug for klagen ville komme med nogle uddybende bemærkninger. Da hun sendte bemærkningerne – indenfor klagefristen - viste det sig, at centret allerede havde genvurderet begge afgørelser, fastholdt afslag og sendt sagerne til Ankestyrelsen.

Borgerrådgiveren gjorde opmærksom på, at borgeren skal have mulighed for at komme med sine bemærkninger og at kommunen skal forholde sig konkret til de oplysninger, borgeren kommer med, inden en sag sendes ind til Ankestyrelsen.

Sagerne blev efterfølgende hjemvist til fornyet behandling i kommunen. I begge sager kritiserede Ankestyrelsen, at kommunen havde genvurderet sagen inden modtagelsen af klagebemærkninger.

Vejvisning

Borgerrådgiveren hjælper ofte borgerne med at finde vej i det vidt forgrenede kommunale system. Der er tale om borgere, som f.eks. er blevet usikre på vejen ind i kommunen, og derfor har behov for vejvisning til rette kontakt. Der er også tale om borgere, som allerede har været i kontakt med et eller flere centre i kommunen, men oplever, at de er blevet "omstillet mange gange uden at få fat i den rette".

Borgerens henvendelse gav anledning en aftale mellem CAM og borgerrådgiveren om hjælp til "systemoversættelse" i visse situationer

En borger henvendte sig til borgerrådgiveren, fordi han fandt det vanskeligt at få klarhed over, hvad han skulle aflevere i forbindelse med nogle ansøgninger. Det var også vanskeligt at forstå "samspillet" mellem et sygedagpengesystem og et kontanthjælpsystem. Der var usikkerhed om, hvorvidt borgeren var berettiget til sygedagpenge. Det skulle undersøges nærmere. Han måtte derfor samtidig søge om kontanthjælp for at være sikker på at have noget at leve af.

I kontakten med jobcentret og ydelsesenheden opstod flere misforståelser. Borgerrådgiveren hjalp borgeren med at få opklaret misforståelserne og finde ud af, hvad status var i de to sager, samt vejlede om, hvor han kunne finde noget af den dokumentation, kommunen havde bedt om.

Denne konkrete sag ligner flere andre henvendelser hos borgerrådgiveren, som har givet anledning til misforståelser. Det er derfor aftalt med ydelsesenheden, at borgerrådgiveren i særlige situationer hjælper med "systemoversættelse" med henblik på at mindske misforståelser.

Borgerens henvendelse gav anledning til en tilrettet arbejdsgang og korrekt klagevejledning

En borger, som havde haft ophold på forsorgshjemmet i Næstved, henvendte sig, fordi hun var utilfreds med, at forsorgshjemmet havde bortvist hende.

Borgerrådgiveren vejledte borgeren om klagemuligheder i den situation. Det viste sig, at den klagevejledning, som borgeren havde modtaget, var mangelfuld. Det fremgik, det var den klagevejledning, forsorgshjemmet sædvanligvis anvendte.

Borgerens henvendelse hos borgerrådgiveren gav anledning til, at forsorgshjemmet tilrettede deres arbejdsgang på området, så der fremover sikres korrekt klagevejledning.

Anbefalinger

På tværs af administrationen

Borgerrådgiveren ser og hører ofte, at måden, borgeren bliver mødt på, og måden en sag bliver behandlet på, er meget vigtig for samarbejdet med og tilliden til kommunen. For borgeren er det ikke alene resultatet i en ansøgning eller anden form for henvendelse, der er det vigtige. Man skal på alle måder føle sig retfærdigt og godt behandlet.

I mødet med borgerne er der en række forvaltningsretlige regler for sagsbehandlingen, fastsat i forvaltningsloven og retssikkerhedsloven. Reglerne er uddybet og suppleret med Ombudsmandens og klageinstansernes praksis.

Retssikkerhed skabes ved overholdelse af forvaltningsretlige regler og principper. Det er sammen med god forvaltningsskik fundamentet i administrationens arbejde og sikrer kvalitet i sagsbehandlingen.

God forvaltningsskik er normer og principper for, hvordan myndighederne bør opføre sig i forhold til borgerne, virksomheder, organisationer og andre myndigheder. Det indebærer, at myndigheder bl.a. skal optræde venligt og hensynsfuldt og på en måde, der styrker tilliden til den offentlige forvaltning. Man kan kalde det de mere etiske spilleregler for kommunens adfærd.

Eksempler på god forvaltningsskik kan være at sende et kvitteringsbrev med oplysning om hvad der sker og hvornår, løbende holde borgeren orienteret, når noget trækker ud, tilpasse sin kommunikationsform, så den passer til modtageren, f.eks. overveje fagudtryk og "kommunal jargon", hjælpe borgere videre i det vidt forgrenede kommunale system, hvis de er kommet skævt ind, beklage overfor borgeren, hvis man har begået en fejl. Med andre ord give den behandling, som man selv gerne ville have.

Borgerrådgiveren hører om flere eksempler, hvor netop et fokus på god forvaltningsskik har understøttet, at borgeren har følt sig ordentligt og retfærdigt behandlet. Og på den anden side, når god forvaltningsskik ikke har været i fokus, at borgerens tillid til kommunen er blevet alvorligt svækket.

Anbefaling: Borgerrådgiveren anbefaler, at administrationen på tværs af centre (fortsat) sikrer en forvaltningsretlig basisviden, der retter sig mod praksis i det enkelte centers område (ikke alene e-learning videoer), og at man derigennem også sætter god forvaltningsskik i fokus. Der er mange steder hvor niveauet er højt, så det anbefales også at dele viden og drøfte de gode eksempler. Borgerrådgiveren deltager gerne i personalemøder eller lignende møder for at drøfte god forvaltningsskik.



Center for Arbejdsmarked (CAM)

På CAMs område har borgerrådgiveren haft 164 sager i 2024, svarende til mere end en tredjedel af alle sager/henvendelser. Også i år er der flest henvendelser om råd og vejledning, hjælp til at forstå afgørelser og parthøringskrivelser, sommetider opklaring af misforståelser, og færre egentlige klager over sagsbehandlingen.

Netop fordi der er mange henvendelser, har CAM og borgerrådgiveren et tæt samarbejde gennem året. Her tages flere problemstillinger op på samarbejds møder, både møder i den fælles ledergruppe og møder i mindre fora. En række problemstillinger drøftes/ løses derfor ved en uformel kontakt.

Flere af de henvendelser, som borgerrådgiveren har fået på CAMs område i 2024 har ligesom året før drejet sig om "manglende fremdrift" i borgersager – altså at borgeren finder, at der ikke "sker noget" i sagen. Det har den konsekvens, at borgere mister tillid til, at deres sag behandles korrekt og tillid til kommunen mere generelt. Der er navnlig tale om sager, hvor borgerens fremtidige forsørgelsesgrundlag skal afklares herunder sager, hvor der i sager sker skift af sagsbehandler undervejs.

Her kan borgere opleve, at "alting går i stå", at sagsbehandlingen synes ufokuseret, og at "ingen rigtig har overblikket i sagen længere", fordi sagen overgår til ny sagsbehandler. Borgerrådgiveren erfarer gennem møder med CAM, at centret har fokus på den systematiske sagsbehandling, og en "rød tråd" i borgernes forløb, herunder arbejder man med bedre og mere læsevenlige breve, ligesom man arbejder med at minimere sagsbehandlerskift og sikring af en bedre overdragelse i sagerne.

Anbefaling: På baggrund af henvendelserne på CAMs område i 2024 anbefaler borgerrådgiveren, at CAM

- fortsat holder fokus på fremdrift i sager, hvor borgerens sag afventer en afklaring af fremtidigt forsørgelsesgrundlag, herunder giver tydelig vejledning om næste skridt i sagen,
- holder et særligt fokus på "overgange" for borgeren, dvs. situationer, hvor borgerens sag overgår til behandling i et nyt team, eller hvor borgeren af andre grunde får ny sagsbehandler.

Borgeren forsøgte at få fremdrift i sagen, fordi hun fandt, at behandling af hendes sag var gået i stå

En borger kontaktede borgerrådgiveren august 2024, fordi hun gennem længere tid havde oplevet i jobcentret, at "tiden gik og sagen trak ud", og hun havde for at få "sagen i gang" søgt en førtidspension på det, der kaldes "på det foreliggende grundlag", dvs. ud fra de oplysninger, der allerede ligger i sagen. Hun havde forinden flere gange fået forståelsen af, at der ville ske noget i sagen, men intet skete.

I december 2023 havde hun fået oplyst af sagsbehandler, at man ventede på tider på rehabiliteringsteamet. Siden blev hun i foråret 2024 indkaldt til møde med en helt anden dagsorden, hvor hun fik oplyst, at ny sagsbehandler skulle "opbygge en relation til hende". Hun fik siden oplyst, at "lige så snart vi kommer fra ferie, så taler vi om det (dvs. rehabiliteringsteam)".

Samlet set fandt borgeren, at meget tid var gået, og det var grunden til, at hun forsøgte at "få gang i sagen" på anden vis. På rehabiliteringsmødet trak hun ansøgningen tilbage fordi hun fik indtryk af, at hun ville få afslag på pension, fordi sagen ikke var belyst tilstrækkeligt. Hun oplevede derfor at have spildt tiden.

Center for Børn og Unge (CBU)

CBU er det center, på hvis område, borgerrådgiveren har næstflest henvendelser.

I en betydelig del (lidt mere end en tredjedel) af henvendelserne er den primære årsag eller en vigtig medvirkende årsag til henvendelse hos borgerrådgiveren, at borgeren ikke kan træffe CBU, at borgeren oplever, at sagsbehandlingen i sagen er gået i stå og/eller man ikke får svar/en afgørelse som lovet. Ofte er der dog flere problemstillinger, når en borger henvender sig, og ikke én, der kan anføres som den vigtigste.

CBU og borgerrådgiver har løbende dialog om netop tilgængelighed og svar fra CBU. CBU oplyser, at der er ledelsesmæssigt fokus på tilgængelighed i centret.

Udover manglende svar og kontakt, har borgernes henvendelser drejet sig om andre klager over sagsbehandlingen og dialog om sagsbehandling, borgeren ikke har været tilfreds med, hjælp til forstå en partshøringsskrivelse eller afgørelser, hvor borgeren har bedt om hjælp til f.eks. at systematisere en klage over selve afgørelsen. Hertil kommer mere generel vejledning.

Borgerrådgiveren ser i de skriftlige afgørelser og partshøringsskrivelser fra centret af og til væsentlige

uklarheder, ligesom nogle afgørelser giver et indtryk af, at der mangler fokus på forvaltningsretlige bestem-

melser. Det understøttes af, at CBU relativt ofte får bemærkninger eller kritik i sager, der kommer hjem fra Ankestyrelsen, ligesom en del af centrets sager omgøres/hjemvises i Ankestyrelsen.

Anbefaling: På baggrund af henvendelser på CBU's område i 2024 samt det, som borgerrådgiveren erfarer ved at følge med i afgørelser fra Ankestyrelsen på CBU's område, anbefaler borgerrådgiveren, at CBU

- fastholder et ledelsesmæssigt fokus på at sikre bedre tilgængelighed, så borgeren kan træffe CBU, og at der svares tilbage på såvel telefoniske som skriftlige henvendelser,
- sikrer, at sagsbehandlingsfrister overholdes, herunder frister for behandling af sager hjemvist fra Ankestyrelsen,
- sikrer, at borgeren orienteres, hvis en frist ikke kan overholdes med angivelse af, hvornår borger i stedet kan forvente svar,
- kvalitetssikrer sager, der sendes til Ankestyrelsen, når man efter en genvurdering fastholder en afgørelse. Dette for at nedbringe antallet af ændrede og hjemviste sager samt nedbringe antallet af bemærkninger og kritik til kommunen.

Borgeren ventede meget længe på svar

En borger kontaktede borgerrådgiveren i oktober 2024, fordi hun havde vanskeligt ved at få svar fra CBU. Hun havde i juli 2024 ansøgt om tabt arbejdsfortjeneste og havde fået oplyst, at der ville være en sagsbehandlings-tid på op til 12 uger.

I slutningen af oktober var der gået 14 uger, og borgeren havde spurgt til status uden at få et svar. Centret svarede borgerrådgiveren, at sagen var overgået til en ny rådgiver, og at det derfor ikke var muligt at give et præcist tidspunkt for behandling af sagen.

Borgeren henvendte sig på ny ca. 5 uger efter og oplyste til borgerrådgiveren, at der endnu ikke er sket noget i sagen siden hun fik besked om, at sagen var overgået til ny rådgiver. Hun havde forsøgt at ringe til CBU flere gange uden held. Hun havde også bedt om at blive ringet op af en leder, uden at der var sket noget.

Der var nu gået mere end 20 uger siden hun ansøgte. Og hun var interesseret i at få en mere konkret dato for, hvornår hun kunne forvente afgørelsen. Borgerrådgiveren forsøgte igen at få en dato for, hvornår borgeren kunne få en afgørelse. Borgeren blev lovet, at der ville blive taget kontakt inden jul. Det skete ikke. Borgerrådgiveren kontaktede derfor centret igen efter nytår. Borgeren fik en afgørelse ca. en uge efter nytår og den første udbetaling i starten af februar 2025.

Center for Sundhed og Ældre (CSA)

Borgerrådgiveren har i 2024 haft lidt flere henvendelser på CSAs område end de tidligere år. Ofte er det pårørende til borgere, der henvender sig. Henvendelserne drejer sig f.eks. om borgere, der ønsker at drøfte forhold i hjemmeplejen, de ikke er tilfredse med, hjælp til ansøgninger, eller forståelse af breve fra kommunen.

Af og til viser det sig, at der har været misforståelser kommunen og borgeren imellem, som bliver opklaret ved at borgeren giver borgerrådgiveren tilladelse til at kontakte CSA og forhøre sig om de forhold, borgeren beskriver.

Nogle borgere/pårørende beretter om, at de har ansøgt om en given ydelse og har fået oplyst mundtligt, at "det ikke er muligt", eller "at det ikke kan bevilges". De kan ikke redegøre for, hvilken begrundelse, der er givet, og nogle er usikre på, om der reelt er en afgørelse eller der er tale om vejledning. Det har stor betydning for den enkelte borger, om en henvendelse til kommunen – i dette tilfælde CSA - håndteres som en egentlig ansøgning eller som en henvendelse om vejledning. Det har det, fordi borgeren får en række rettigheder og pligter, når en henvendelse til kommunen betragtes som en ansøgning. Borgeren bliver part i sagen og dermed får de rettigheder og pligter, som følger af forvaltningsloven, retssikkerhedsloven m.fl.

CSA oplyser, at de på en række områder altid træffer skriftlige afgørelser. Men at der i nogle sager (særligt bevilling af praktisk hjælp/personlig pleje) vejledes om, hvad en afgørelse kan resultere i, hvorefter nogle borgere ikke længere ønsker at ansøge eller at få en skriftlig afgørelse.

Anbefaling: Borgerrådgiveren anbefaler, at CSA

- meget tydeligt angiver, om man giver vejledning eller om der er tale om en afgørelse,
- sikrer skriftlige afgørelser i videst mulig omfang. Det at få en skriftlig afgørelse medvirker til en større forståelse for, hvad begrundelsen for et afslag er. Og den skriftlige afgørelse udgør et væsentligt grundlag for beslutningen om, hvorvidt man vil inddrage f.eks. en pårørende og/eller en uvildig rådgiver og/eller klage.



Opfølgning '23 og fokuspunkter '25

I årsberetningen for 2023 var borgerrådgiverens anbefaling, at opfølgning på borgerrådgiverens anbefalinger, herunder orientering, hvis en anbefaling ikke bliver fulgt, skulle foregå mere formaliseret. Denne anbefaling er ikke gennemført.

Herudover var der anbefalinger til henholdsvis CAM og CBU. Anbefalingerne til de to centre har været drøftet på de løbende møder, borgerrådgiveren har haft med de to fagcentre i 2024.

Center for arbejdsmarked (CAM)

Borgerrådgiveren kan gennem de løbende møder med CAM konstatere, at CAM arbejder med tiltag, som understøtter anbefalingen om, at behandling af borgerens sag i jobcentret ikke bør trække unødigt ud. I 2024 har CAM øget antallet af møder i rehabiliteringsteamet med 33%. Derudover er praksis med at tage en sag af møde i rehabiliteringsteamet stoppet, og der er blevet indført udvidet sparring til medarbejderne for at sikre relevante akter i sagerne.

Borgerrådgiveren har imidlertid også i 2024 haft flere henvendelser om langsommelig sagsbehandling. Derfor er der i anbefalingerne for 2024 fokus på noget af

det samme som i 2023

Center for Børn og Unge (CBU)

Der har været en meget positiv udvikling i hvor hurtigt, CBU besvarer borgerrådgiverens henvendelser. Det er til stor gavn for borgerne, det sikrer et "flow", og det medvirker til, at borgere ikke ser sig nødsaget til i frustration at "forsøge at råbe kommunen op på anden vis".

Det er dog fortsat henvendelser om, at borgerne ikke kan få fat i centret, eller at centret ikke overholder tidsfrister m.v., der fylder hos borgerrådgiveren. Derfor ligner anbefalingerne for 2024 nogle af de anbefalinger, centret fik i årsberetningen for 2023. Centret har oplyst, at der er et ledelsesmæssigt fokus på at forbedre tilgængeligheden og sikre, at borgere nemt kan komme i kontakt med medarbejderne i centret.

Fokuspunkter for 2025

Med udgangspunkt i anbefalingerne for 2024, vil borgerrådgiverens fokus i 2025 særligt være sagsbehandlingsfrister, og at behandling af borgerens sager ikke trækker unødigt ud.



Sådan arbejder borgerrådgiveren

Den tidligere årsberetning for 2023 indeholder en redegørelse om borgerrådgiverfunktionen både i afsnittet om borgerrådgiverfunktionen og afsnittet om henvendelser. I den beretning udfoldes borgerrådgiverens opgaver, formål, arbejdsmetode og samarbejde med centrene.

Beretningen kan findes på www.naestved.dk/kommunen/vejledning-om/borgerraadgiveren

Borgerrådgiveren har fortsat løbende fokus på at gøre borgerrådgiverfunktionen tilgængelig og synlig for så mange af kommunens borgere som muligt.

Det sker ved deltagelse i forskellige fora , hvor Næstved borgere kommer, f.eks. Foreningernes dag, borgermøder m.m., ved deltagelse på møder i kommunens forskellige råd, ved deltagelse på personalemøder, ledermøder mm. i kommunens administration, opslag på biblioteker, på Facebook m.v.

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



Whistleblowerfunktionen

Loven om beskyttelse af whistleblowere blev vedtaget af Folketinget 24. juni 2021. Whistleblowerloven medførte, at whistleblowerordninger på alle private og offentlige arbejdspladser med 50 eller flere ansatte blev obligatorisk. Der er desuden etableret en ekstern whistleblowerordning placeret i Datatilsynet.

Formål med whistleblowerordningen

Whistleblowerordninger kan på den enkelte arbejdsplads øge mulighederne for, at bl.a. ansatte kan gøre opmærksom på kritisable forhold uden at frygte negative konsekvenser.

Formålet med whistleblowerordningerne er at sikre åbenhed og gennemsigtighed om eventuelle ulovligheder på den enkelte arbejdsplads.

Whistleblowerordningen i Næstved Kommune er et tilbud til alle nuværende og tidligere medarbejdere, samarbejdspartnere og leverandører til kommunen. Der er mulighed for helt anonymt at videregive informationer om ulovligheder eller alvorlige uregelmæssigheder i Næstved Kommune. Whistleblowerordningen er et supplement, der kan benyttes, hvis en medarbejder eller samarbejdspartner ikke føler sig tryk ved eller finder det relevant at bruge de almindelige kanaler som f.eks. tillidsmandssystemet m.v. eller hvis pågældende har henvendt sig til ledelsen uden at der er handlet på henvendelsen.

Whistleblowerordningen indgår som en del af borgerrådgiverens opgaver. Borgerrådgiveren udgør sammen med kommunens chefjurist whistleblowerenheden, og det er whistleblowerenheden, som vurderer, om en indberetning bør undersøges nærmere.

Whistleblowerindberetninger 2024

I 2024 har der været 10 indberetninger på whistleblowerportalen. Det er lidt færre end i 2023.

Indberetningerne for 2024 har bl.a. omhandlet omsorgssvigt på institutioner, manglende efterlevelse af regler ved stillingsopslag, konkrete borgersager, som nærmere hørte under borgerrådgiverens område, ansatte der har indberettet om eget ansættelsesforhold.

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



Det at en indberetning ikke er omfattet af whistleblowerlovens anvendelsesområde betyder ikke, at kommunen/borgerrådgiveren ikke gør noget ved henvendelsen. Er der f.eks. tale om, at en borger henvender sig (og ikke en ansat), så bliver indberetteren – hvis det er relevant i den givne situation – , orienteret om , at sagen/situationen kan drøftes med borgerrådgiveren. Så er de blot ikke omfattet af den samme beskyttelse, som man er som whistleblower. Men man kan også være anonym hos borgerrådgiveren.

Der kan også være indberetninger fra ansatte, som ikke hører under ordningen, men alligevel bliver undersøgt. Så får indberetteren oplyst, at kommunen kigger på det, de har oplyst, men at de ikke er omfattet af den beskyttelse en whistleblower har og kravet om en tilbagemelding.

Nærmere undersøgelse af fire indberetninger

Fire indberetninger har i 2024 givet anledning til at foretage en nærmere undersøgelse. Direktøren for det område, der er indberettet om, har sikret, at der blev foretaget en undersøgelse.

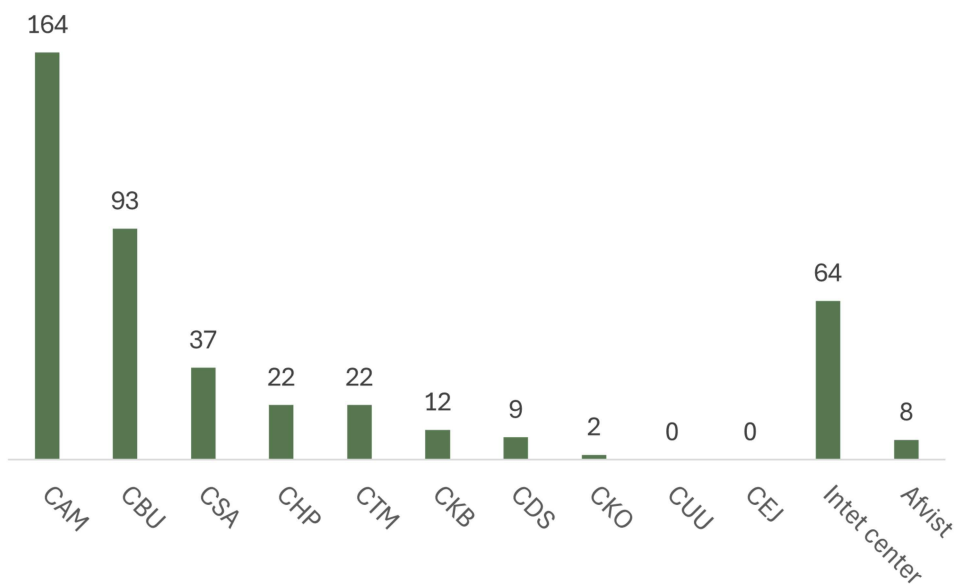
I tre af disse sager er forholdene, der er indberettet om, bekræftet. Administrationen har overfor whistleblowerenheden beskrevet, hvordan man handler i den givne situation.

Økonomiudvalget er orienteret om de tre whistleblowerindberetninger, hvor forholdene er bekræftet, og har givet anledning til handling.

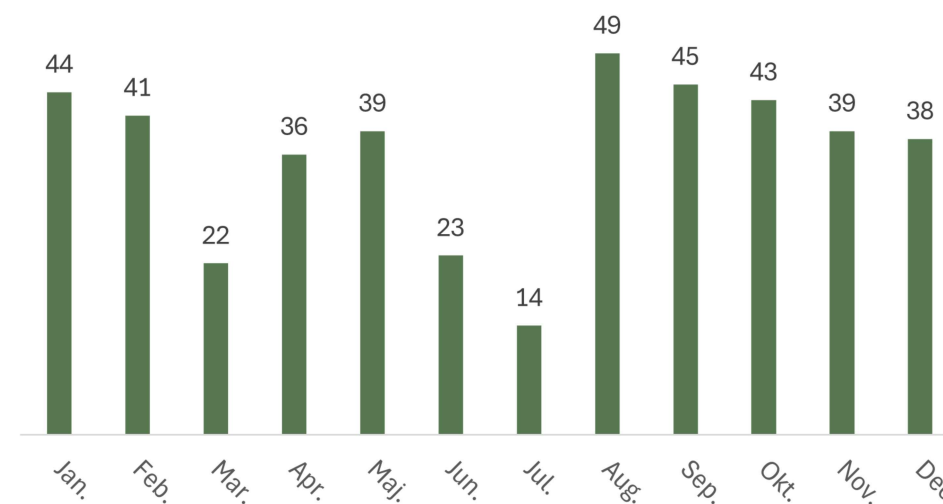


Statistik

Sager i alt pr. center



Sager pr. måned



CAM
Center for Arbejdsmarked

CBU
Center for Børn og Unge

CSA
Center for Sundhed og Ældre

CHP
Center for Handicap og Psykiatri

CTM
Center for Teknik og Miljø

CKB
Center for Kultur og Borgerservice

CDS
Center for Daginstitution og Skole

CKO
Center for Koncernservice

CUU
Center for Unge og Uddannelse (fra 01.08)

CEJ
Center for Ejendomme og Indkøb

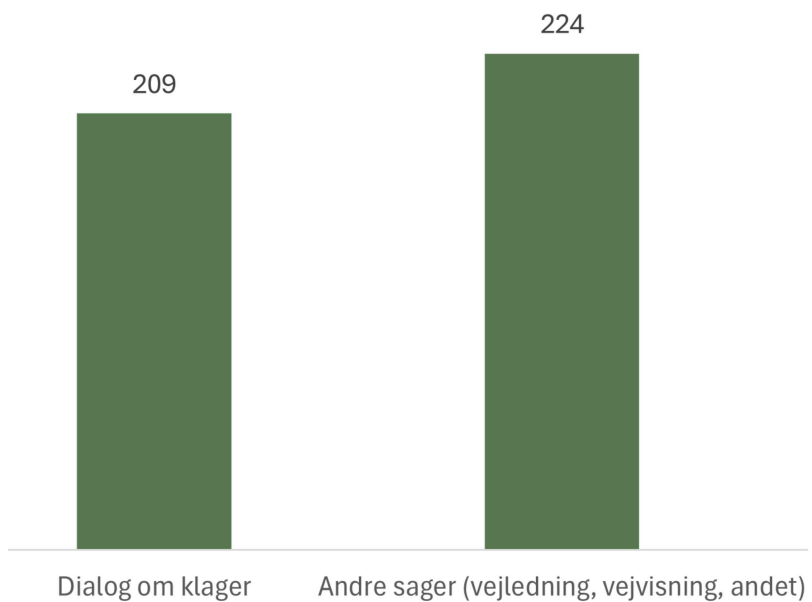
Antal henvendelser til Borgerrådgiveren i 2024

419

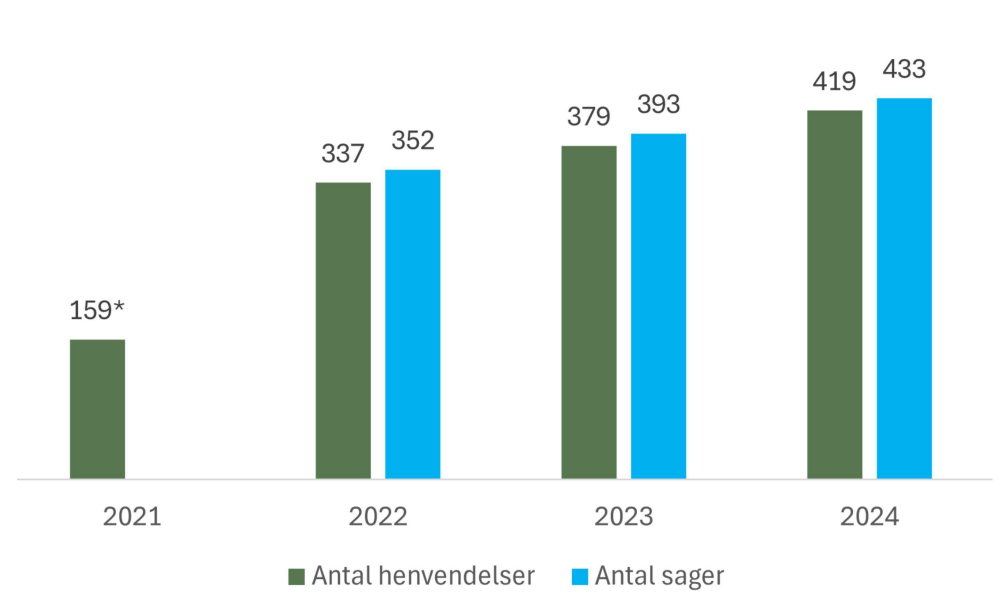
Disse udgør i alt 433 sager. Antallet af henvendelser og sager hos borgerrådgiveren er steget med ca. 10 pct. sammenlignet med 2023.

Statistik

Fordeling på klager og vejledning



Udvikling i antal sager og henvendelser



* i 2021 alene opgjort i antal henvendelser