

Borgerrådsgiverens årsrapport 2022



Vesterborg, Foto: Kim Schou, Naskov Fotogruppe

Indhold

Borgerrådgiverfunktionen	5
Funktionens hjemmel	5
Finansiering	5
Intentionen	5
Kontakt til borgerrådgiveren	5
Borgerrådgiverens organisatoriske placering	6
Etablering af samarbejdsorganisation	6
Samarbejdet med den kommunale forvaltning	6
Forvaltningens syn på borgerrådgiverfunktionen	6
Funktionens paradoks	6
Samarbejdet med andre aktører	7
Henvendelser til borgerrådgiveren	7
Nyhedsværdien	7
Eksisterende klagesager	7
Forventninger kan ikke altid efterkommes	7
Rådgivningsaspektet	7
Omfanget af en henvendelse	8
Henvendelsernes relation til kommunens virke	8
Det brede perspektiv	9
Retssikkerheden for særligt udsatte borgergrupper	9
Social og Arbejdsmarked	10
En sektor med meget stor borgerkontakt	10
Betragtninger om antallet af henvendelser	10
Henvendelsernes læringsaspekt	10
Konkrete sagers ansporing til generelle overvejelser	11
En specifik sags principielle betydning for fremtidig sagsbehandling	11
Retssikkerheden for økonomisk trængte borgere	12
Børn, Unge og Familie	14
Overraskende få henvendelser	14
Lovgivningsmæssigt krav og opmærksomhed på samarbejde	14
Henvendelsernes indhold	14
Sagernes ”løsning”	15
Sag omtalt i pressen	15

Ældre og Sundhed	16
Pårørendes betydning	16
Ordentlig sagsbehandling, men knappe ressourcer	16
Manglende tilbud	17
Skole og Dagtilbud	18
Stor bevågenhed – få henvendelser	18
Den nære problemløsning.....	18
Ikke alle har lige mulighed	18
Behandling i rette instans	18
Lang ventetid på undersøgelser	19
Praktisk afklaring.....	20
Kultur, Fritid og Borgerservice	21
Sammenfald.....	21
En meget ihærdig borger	21
Teknik og Miljømyndighed	22
Få henvendelser	22
Procesretfærdighed.....	22
Direktionen	24
Klage over manglende reaktion.....	24
Klage på mange niveauer	24
Klage over kommunens ledelsesstil	24
Byråd	26
Det overordnede ansvar	26
Gengangere	26
Opmærksomhed på ordvalg og fortolkning	26
At stå til ansvar for det hele, og svare tilfredsstillende på det meste... ..	27
Inddragelse af høringssvar	27
Behov for justering af proces.....	28
Øvrige kommunale forhold	29
Andre offentlige myndigheder	29
Private aktører	29
Andet	29

Dette er den første beretning for borgerrådgiverfunktionen i Lolland Kommune.

Beretningen omfatter perioden fra etablering af borgerrådgiverfunktionen den 1. marts 2022 og til årets udløb den 31. december 2022.

I denne periode har borgerrådgiveren modtaget henvendelse fra i alt 165 personer, og - idet nogle henvendelser har omfattet mere end én sag - udgør samlet 208 forhold relateret til kommunens og andre offentlige (og private) aktørers virke.

Etableringen af borgerrådgiverfunktionen i Lolland Kommune, og de 208 sagers indhold og omfang samt overvejelser i relation hertil, er omdrejningspunktet for denne rapport.

En henvendelse til borgerådgiveren er oftest unik i sit indhold og forløb, og vil derfor kun sjældent kunne være vidnesbyrd om noget generelt ift. hvordan andre borgere behandles i tilsvarende sager.

Det er samtidig vigtigt at være opmærksom på, at borgerrådgiveren kun ser en meget lille del af det samlede antal sager som behandles i Lolland Kommune, og borgerrådgiveren involveres typisk kun i sager, hvor borgeren - i større eller mindre grad - er utilfreds med en afgørelse og/eller sagsbehandlingen.

Årsrapporten kan derfor på ingen måde betragtes som en afspejling af den samlede kvalitet af arbejdet i Lolland Kommune.

Men der kan være enkelte sager – positive og negative - som selvstændigt tjener til god læring ift. hvordan sagsbehandlingen generelt kan styrkes, og medvirke til udviklingen af god borgerbetjening.

Det er borgerrådgiverens målsætning, at fremme dialogen med den kommunale organisation om sager med et sådan læringspotentiale.

Der findes ikke nærmere regler for, eller skabeloner til, udfærdigelse af en borgerrådgivers årsrapport. Nærværende rapport er derfor at betragte som undertegnedes "bedste bud" på at løse opgaven, og kritik og inspiration til fremtidige udgaver modtages gerne.

Lolland Kommune den 15. februar 2023

Steen Madsen

Borgerrådgiver

Borgerrådgiverfunktionen

Funktionens hjemmel

Borgerrådgiverfunktionen i Lolland Kommune er oprettet pba. af beslutning i Økonomiudvalget den 18. november 2021, og med Byrådets godkendelse på møde den 28. april samt 25. maj 2022 tilføjet i Styrelsesvedtægt for Lolland Kommune, hvoraf følgende fremgår:

§ 18

Byrådet ansætter en borgerrådgiver, jf. § 65e i lov om kommunernes styrelse.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan yde vejledning og rådgivning til borgerne samt bistå Byrådet med dets tilsyn med administrationen.

Stk. 3. Byrådet fastsætter de nærmere regler for borgerrådgiverens virksomhed.

Finansiering

Borgerrådgiverfunktionen i Lolland Kommune er, i lighed med en lang række af landets øvrige kommuner, midlertidigt finansieret via økonomiske midler fra den af Bolig- og Planstyrelsen udmøntede ansøgningspulje til borgerrådgivning.

Intentionen

Ved Lolland Kommunes ansøgning om tilskud fra denne pulje, er der blandt lagt vægt på følgende:

”Lolland kommune ønsker i tråd med puljens intentioner, at en kommende borgerrådgiver medvirker til at øge borgernes retssikkerhed og i særlig grad bidrager til, at forbedre sagsforløbet for særligt udsatte borgergrupper. Lolland har en meget stor gruppe af borgere, som er socialt udsatte, og Lolland kommune er inspireret af de positive erfaringer andre kommuner har haft med at ansætte en borgerrådgiver. Endelig vil muligheden for, at borgerrådgiveren fører et dialogbaseret tilsyn med den kommunale forvaltning kunne bidrage til en forbedret sagsbehandling”.

”Udgangspunktet for at etablere en funktion som borgerrådgiver er, at funktionen bliver varig, og derfor vil der blive budgetlagt med fortsat finansiering af en borgerrådgiver efter projektets udløb”.

”Selvom borgerrådgiveren er uafhængig af den kommunale forvaltning, vil værdien af borgerrådgiverens arbejde være afhængig af et godt og tæt samspil med den kommunale organisation. Der vil derfor blive opbygget en samarbejdsorganisation, der sikrer, at borgerrådgiveren både har tæt og let adgang til relevante ledere og medarbejdere i organisationen, og at den kommunale organisation kan få glæde af den viden og erfaringsopsamling som borgerrådgiveren indsamler. Ligeledes vil byrådet blive informeret om og være i dialog med borgerrådgiveren med passende mellemrum”.

Kontakt til borgerrådgiveren

Borgerrådgiverfunktionen er fysisk placeret med kontor på adressen Rådhuset 1 i Maribo (det gl. rådhus) samt ”lånekontor” på Søvej 6 i Nakskov (Campus Nakskov, UU-vejledningen).

I relevante tilfælde tilbydes desuden muligheden for afholdelse af møde på andre lokaliteter i Lolland Kommune, eller i borgerens eget hjem.

Borgerrådgiveren kan inden for Lolland Kommunes almindelige åbningstid kontaktes telefonisk på 23 23 81 80, eller ved skriftlig henvendelse via digital post.

Borgerrådgiverens organisatoriske placering

Borgerrådgiverfunktionen er uafhængig af den kommunale forvaltning, men borgerrådgiveren refererer i egne personaleanliggender til sektorchefen for HR & IT.

Etablering af samarbejdsorganisation

Samarbejdet med den kommunale forvaltning

I henhold til ansøgningen om tilskud til oprettelse af borgerrådgiverfunktionen, er det med bevidsthed om borgerrådgiverens uafhængighed af den kommunale forvaltning, samtidig ønsket at opbygge en samarbejdsorganisation der sikrer, at borgerrådgiveren både *"har tæt og let adgang til relevante ledere og medarbejdere i organisationen"*.

I så henseende har det fra begyndelsen af borgerrådgiverens virke været en prioriteret opgave, at etablere kontakt til, og dialog med, de af Lolland Kommunes sektorer og enheder, som har direkte kontakt med kommunens borgere og/eller træffer afgørelser på borgeres vegne.

Dette er for så vidt tilfældet for langt størstedelen af kommunens enheder. Men til eksempel er sektoren HR & IT *ikke* omfattet heraf, idet denne sektor alene varetager forhold vedrørende kommunens ansatte samt den it-tekniske drift, og har ej borgerrelateret myndighed eller opgaver.

Forvaltningens syn på borgerrådgiverfunktionen

Konkret har borgerrådgiveren i de første måneder efter tiltrædelse holdt en række møder med relevante sektorchefer, afdelingsledere og medarbejdere, for herigennem at oplyse organisationen om borgerrådgiverfunktionens muligheder og mandat.

Konklusionen fra disse møder er, at der i organisationen Lolland Kommune synes at være en generel velvilje og positiv indstilling til etableringen af en borgerrådgiverfunktion – også selvom dette implicit indebærer sandsynlighed for, at nogle arbejdsgange vil kunne blive gjort til genstand for kritik.

Det er tillige borgerrådgiverens primære indtryk, at der i organisationen synes at være god forståelse for, at formidlingen af borgeres oplevelser – både positive og negative - af mødet med den kommunale forvaltning, er vigtig viden ift. at kunne udvikle og forbedre sagsbehandling og service.

Funktionens paradoks

Borgerrådgiveren er opmærksom på det paradoks der kan være i, at borgerrådgiveren på den ene side er juridisk uafhængig af den kommunale forvaltning, og med varetagelsen af en *"ombudsmandslignende funktion"*, bl.a. har mulighed for at rejse kritik m.m. Og på den anden side indebærer borgerrådgiverfunktionen samtidig en afhængighed af selvsamme forvaltnings velvilje til samarbejde, for på denne vis at kunne hjælpe og bistå borgere bedst muligt i deres sagsforløb.

I praksis har det ikke været oplevet at medføre konkrete problemer, men ift. gensidig tillid mellem borgere, forvaltning og borgerrådgiver, er det løbende et forhold af væsentlig opmærksomhedsværdi for borgerrådgiveren.

Samarbejdet med andre aktører

Det er i øvrigt borgerrådgiverens opfattelse, at etableringen af en god samarbejdsorganisation bør rumme langt flere end alene kommunens egne institutioner, og i allerede anvendt praksis, og med ambition om en løbende udvidelse, vil samarbejdet ideelt set også omfatte et bredt netværk af eksempelvis relevante interessegrupper og offentlige og private aktører.

Henvendelser til borgerrådgiveren

Nyhedsværdien

Borgerrådgiveren tiltrådte den 1. marts 2022, og modtog efter kort tid i funktionen de første henvendelser. De første måneder bar præg af en vis "nyhedsværdi", og antallet af henvendelser i denne periode var forholdsmæssigt større end antallet i den resterende del af året.

Eksisterende klagesager

Af de første henvendelser kunne det konstateres, at der i nogle tilfælde var tale om klagesager med en ganske lang historik, og hvor borgeren - for nogens vedkommende igennem flere år - allerede har benyttet både de "interne" kommunale klageadgange (afdelingsledere, sektorchefer, direktører, udvalgsformænd og borgmester), og de "eksterne" klageadgange (eks. Ankestyrelse og Folketingets Ombudsmand).

Det har i så henseende været nødvendigt at henvise til, at borgerrådgiverfunktionen ikke kan behandle sager som vedrører anden klageinstans (borgerrådgiver søger her at vejlede om "rette instans", og/eller hvorvidt klagemulighederne er udtømt) samt at borgerrådgivningsfunktionen normalt ikke vil kunne behandle sager der er mere end 1 år gamle.

Forventninger kan ikke altid efterkommes

Der har blandt henvendelserne tillige været enkelte eksempler på, at borgerrådgiverens vurdering af en sags forhold, og hvorledes der har kunne handles herpå, ikke har harmoneret med borgerens ønske og opfattelse af, hvad borgerrådgiveren bør varetage.

Desuden har det i få tilfælde været erfaret, at en borgers henvendelse primært synes båret af et ønske om at etablere og/eller opretholde en konflikt mellem borgeren og Lolland Kommune, og i mindre grad ønsket om at løse en specifik "sag".

Sådanne situationer er naturligvis ærgerlige, og der påhviler borgerrådgiveren en særlig opgave ift. at søge at mindske frustrationen hos de borgere, som har henvendt sig i troen på, at borgerrådgiveren ville kunne bistå dem i et specifikt ærinde, men hvor dette ikke har været muligt.

Rådgivningsaspektet

Det er dog vigtigt at gøre opmærksom på, at borgerrådgivningen netop er en *rådgivningsfunktion*, samtidig med at praksis har vist, at der findes sager hvor der er forholdsvis langt mellem borgerrådgiverens vurdering af hvad der kan være fornuftige "løsninger", og borgerens syn herpå.

Borgerrådgiveren får i mange tilfælde kun et mindre indblik i en sags samlede oplysninger og omstændigheder, mens borgeren selv som oftest har kendskab til de fleste/alle, og i sagens natur tillige har et personligt og følelsesmæssigt forhold til sagen. Udgangspunktet for borgerrådgivningen bør dog koncentreret altid være, at forsøge at stille borgeren "bedst muligt" (og som minimum ikke forringe borgerens situation/muligheder), og hvis det i en given sag vurderes at være mest

hensigtsmæssigt at følge en myndigheds forslag og anvisninger, er det den vejledning borgerrådgiveren vil yde – uagtet hvorvidt dette ikke nødvendigvis følger borgerens forventning.

Det er dog et fåtal af henvendelser der har et sådan forløb, og i langt de fleste tilfælde er det borgerrådgiverens oplevelse, at der pågår en god, konstruktiv og respektfuld dialog mellem borger og borgerrådgiver, og tillige i et evt. videre samarbejde med relevante myndighedspersoner og kommunale medarbejdere.

Omfanget af en henvendelse

Begrebet henvendelse dækker i øvrigt over alt fra relativt "ukomplicerede" forhold, som i nogle tilfælde kan håndteres via en enkelt eller få telefonsamtaler. Og til langt mere omfangsrige sager, som indebærer flere samtaler og møder med både borger, pårørende, sagsbehandlere og fagpersoner m.fl.

Bemærkes skal det i samme forbindelse, at særligt en enkelt borger har vist sig endog meget insisterende og ihærdig i sin kontakt til borgerrådgiveren, som på ugentlig basis modtager op til flere hundrede henvendelser via opkald, telefonsvarerbeskeder, sms'er og mails fra pågældende.

Henvendelsernes relation til kommunens virke

Som nævnt i forordet, har borgerrådgiveren indtil 31. december 2022 modtaget henvendelse fra 165 borgere i Lolland Kommune.

Af disse 165 henvendelser har de 41 været "rene klagesager" (over specifikke afgørelser, sagsbehandling, serviceudøvelse, personkritik etc.), mens de øvrige 124 henvendelser i højere grad har rummet rådgivnings- og vejledningsmæssige forhold vedr. såvel Lolland Kommune som øvrige offentlige og private aktørers virke.

I de næstkommende afsnit gennemgås henvendelserne ud fra hvilken kommunal sektor de vedrører, men sammenfattet kan følgende konstateres.

Af de 165 henvendelser (208 forhold) ses et flertal af sager på social- og arbejdsmarkedsområdet. Det eks. vedr. sygedagpenge, kontanthjælp og førtidspension.

Forholdsvis højt repræsenteret er tillige ældre- og sundhedsområdet, i sager om eks. plejeboliger, hjemmehjælp og hjælpemidler.

Desuden har der været et større antal henvendelser i forhold vedr. ikke-kommunale offentlige myndigheder, som eks. Domstolene, Familieretshuset, SKAT, Udbetaling Danmark og Færdselsstyrelsen.

I mellemgruppen ses henvendelser på børne- & familieområdet, vedr. særlig støtte til børn og unge jf. Lov om Social Service kap. 11.

Ligeledes i mellemgruppen henvendelser omkring Borgerservice, vedr. eks. økonomisk friplads, kørekort, fritagelse for digital post, pensionsadministration etc.

Og desuden skole- og dagtilbud, vedr. eks. skoleplacering, PPR-undersøgelser, transport af skoleelever etc.

Et mindre antal henvendelser har omhandlet teknik & miljømyndigheden, om eks. kondemnable boligforhold, røggener, dyrehold etc.

Ligeledes har et mindre antal henvendelser været vedr. direktion og byråd -heri klager over embedsfolk og politikkere.

Desuden har et forholdsvis højt antal henvendelser omhandlet "andre forhold", så som bl.a. hjælp til ukrainske flygtninge i Danmark, bustider, naboklager, "livskriser", dokumentationskrav til uddannelsesinstitutioner, hustrubidrag m.m.

Det brede perspektiv

Alsidigheden i typen af henvendelser har således været ganske stor, og dette aspekt synes derfor at harmonere med styrelsesvedtægtens ikke nærmere definerede omtale af borgerrådgiverens rådgivnings- og vejledningsopdrag.

Retssikkerheden for særligt udsatte borgergrupper

Det har været/er intentionen med etableringen af borgerrådgiverfunktionen, at dette vil kunne medvirke til at øge borgernes retssikkerhed, og herunder navnlig at bidrage til at forbedre sagsforløbet for særligt udsatte borgergrupper.

Som følge af, at mangfoldigheden i typen af henvendelser er relativt stor, synes det at ligge i sagens natur, at personkredsen/gruppen af borgere tillige er ganske bred.

Der kan derfor langt fra sættes lighedstegn mellem de borgere der henvender sig til borgerrådgivningen, og det at befinde sig i en særligt udsat borgergruppe.

Dog er det borgerrådgiverens vurdering, at især hvad angår henvendelser på social- og arbejdsmarkedsområdet, omfatter dette en del borgere, som antageligt ville være problematisk stillede ift. at håndtere deres respektive forhold på "sagsfremmende" vis, uden en vis hjælp.



Social og Arbejdsmarked

En sektor med meget stor borgerkontakt

Antallet af henvendelser med forhold relateret til sektoren for Social og Arbejdsmarked udgør 40, og er med undtagelse af kategorien "Andet", den sektor som borgerrådgiveren har modtaget flest henvendelser omkring.

Som oplyst i indledningen af denne rapport, ser borgerrådgiveren dog blot et minimalt udsnit af det samlede antal sager i Lolland Kommune, hvilket glimrende illustreres ved, at Jobcenter Lolland i 2022 oplyser samlet at have haft registreret 9662 borgere med en sag (af kortere eller længere varighed), og at dette tal sågar *ikke* omfatter sager om økonomisk hjælp via enkeltydelser.

De 40 henvendelser til borgerrådgiveren udgør altså således kun ca. 0,41 % af det samlede antal jobcenter-sager, og blandt de 40 henvendelser findes desuden (i modsætningen til Jobcenter Lollands opgørelse) *også* sager om enkeltydelser.

Henvendelserne til borgerrådgiveren kan derfor ikke siges at udgøre et repræsentativt udsnit ift. sektoren for Social og Arbejdsmarkeds samlede borgerbetjening, og bør ikke anvendes i sådan øjemed.

Betragtninger om antallet af henvendelser

Der kan naturligvis - både i positiv og negativ retning - spekuleres i, hvorfor antallet af henvendelser på dette område (og tilsvarende på andre) er så forholdsvis beskedent?

I positiv teoretisk optik, fordi den betjening der ydes i jobcentret både har juridisk og socialfaglig høj kvalitet, udvirker god forvaltningspraksis, og ved egen drift sikrer, at borgerne er bekendte med og i stand til at anvende relevante klageadgange (typisk Ankestyrelsen), i de situationer hvor der ikke er tilfredshed med en sags afgørelse. I så tilfælde vil borgerrådgiverens involvering (heldigvis) generelt være irrelevant.

I negativ teoretisk optik, kunne det for nogen borgere måske være et udtryk for en opfattelse af, at "systemet altid vinder", og det kan derfor ikke "svare sig" at forsøge at gå i rette med en afgørelse og/eller sagsbehandlingen, uagtet om man måtte finde denne forkert. Evt. henvendelser til borgerrådgiveren kunne i så tilfælde ses "nyttesløse".

Endelig kan det teoretisk også være et udtryk for manglende kendskab til borgerrådgiverfunktionen, tvivl om borgerrådgiverens kvalifikationer og kompetence – og/eller for så vidt antipati mod borgerådgiverens person.

Det må i alle tilfælde være op til læseren at afgøre, om sådanne eller andre betragtninger har relevans for vurderingen af omfanget af henvendelser på social- og arbejdsmarkedsområdet? Men fakta er, at borgerrådgiveren *ikke* kan bidrage faktisk med viden der kan understøtte mulige teorier herom.

Henvendelsernes læringsaspekt

Selvom antallet af henvendelser på området er beskedent, har der været sager, som giver "stof til eftertanke" på et generelt plan.

Det være sig positivt ift. eks. sagsbehandlers ageren i borgerkontakten, hvor borgerrådgiveren langt oftest har erfaret en imødekommenhed og udmøntning af upartisk saglighed og professionalisme, hvilket er guld værd ift. en borgers oplevelse af at blive behandlet ordentligt. Dette øger markant muligheden for forståelse og accept af en afgørelse – også i de tilfælde, hvor afgørelsen ikke nødvendigvis falder ud efter borgerens ønske.

Og det være sig negativt, i enkelte sager hvor borgere ikke oplever sig behandlet rimeligt, og efterlades med indtryk af "blot at være til besvær", og uden at blive hørt, og have reel mulighed for at påvirke egne forhold.

Konkrete sagers ansporing til generelle overvejelser

De modtagne henvendelser har deres konkrete individuelle forhold til trods, tillige afstedkommet at borgerådgiver har stillet Jobcenter Lolland en række spørgsmål af generel karakter.

- Er 1 uges frist for partshøring i spørgsmål om en sygemeldt borgers forsørgelsesgrundlag rimelig?
- Er det hensigtsmæssigt at træffe afgørelser i sager om økonomisk eksistensgrundlag i samme "øjeblik" at partshøringsfristen udløber? Det er ganske vist ofte hørt (dog langt fra altid korrekt), at kommuner klandres for langsommelig sagsbehandling. Men i disse tilfælde er man måske med til at understøtte en borgers mulige opfattelse af, at en beslutning allerede er truffet på forhånd, og at kommunen ikke har kunne nå, eller ønsket, at forholde sig til borgers input til egen sag?
- Er det rimeligt at træffe afgørelser som indebærer indkomstophør umiddelbart op til en længerevarende helligdags- og ferieperiode, hvor borger har meget beskeden eller ingen mulighed for at komme i kontakt med relevante sagsbehandlere m.fl.?
- Er det rimeligt og hensigtsmæssigt at fastsætte (1 uges) partshøringsfrist til en dato mellem jul og nytår, hvor den kommunale forvaltning har lukket/har mange ferierende medarbejdere, og hvor borger derfor ganske naturligt ved, at chancen for at partshøringen bliver "læst" er meget lille?
- Er det i sager der ikke har et "automatisk udløb", men hvor ophør eller forlængelse af en økonomisk ydelse fordrer en forudgående aktiv beslutning fra jobcentret, et etisk godt valg at stoppe en borgers ydelse kort før jul, og på det der for mange mennesker er det mest økonomisk pressede tidspunkt på året (store udgifter forbundet med jul, nytår og januar-betalinger)?

Det er ift. den etablerede samarbejdsorganisation mellem borgerrådgiver og den kommunale forvaltning aftalt, at erfaringer som ovenstående skal indgå i dialogbaseret læringsøjemed med relevante sektorer. For at sikre opfølgning på de nævnte observationer og spørgsmål, vil borgerrådgiver primo 2023 derfor mødes med jobcentrets ledelse.

En specifik sags principielle betydning for fremtidig sagsbehandling

En konkret sags afgørelse i Ankestyrelsen, ses tillige at have principiel betydning for Jobcentrets praksis ift. beregning af den økonomiske ydelse til modtagere af sygedagpenge.

Sagen omhandlede en borger, der som følge af en blodprop var blevet sygemeldt (og siden afskediget) fra et job hos en privat leverandør af hjemmehjælp.

Den sygemeldte borger havde en kontraktlig aftale med hjemmehjælpsleverandøren, som garanterede borgeren min. 25 arbejdstimer om ugen.

I praksis arbejdede borgeren dog langt flere timer, og regelmæssigt overarbejde betød, at borgeren igennem mange måneder forud for sin sygemelding, gennemsnitligt havde arbejdet mindst 37 timer pr. uge.

Ved beregningen af sygedagpenge tog Jobcentret dog udgangspunkt i borgerens kontrakt med hjemmehjælpsleverandøren, hvorfor borgerens ydelse blev beregnet på baggrund af ansættelse i 25 timer pr. uge.

Borgeren undrede sig over dette, og kontaktede derfor borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren fandt, at Jobcentrets beregningsmodel ikke var korrekt, idet der med baggrund i vejledningen om beregning af sygedagpenge (nr. 9830 af 27. september 2019), skal medregnes regelmæssigt forekommende overarbejde.

Borgeren påklagede derfor afgørelsen til Jobcentret, som dog fastholdt beslutningen, hvorfor sagen overgik til Ankestyrelsens behandling.

Ankestyrelsen gav borgeren medhold i klagen, og ændrede kommunens afgørelse, således at borgeren havde ret til genberegning af sygedagpenge med tilbagevirkende kraft fra sygemeldingsdato.

Da det må antages, at den af Jobcentret anvendte beregningsmodel er afledt af normal forvaltningspraksis, er der risiko for, at andre borgere (ansatte på deltid, men med et faktisk højere timetal) tilsvarende kan have fået beregnet deres sygedagpenge på forkert grundlag.

Borgerrådgiveren har derfor rettet henvendelse til Jobcentret med ønske om stillingtagen til følgende:

- Hvorledes vil Jobcentret sikre, at der ikke er andre sygedagpengemodtagere i Lolland Kommune, som modtager sygedagpenge baseret på et forkert beregningsgrundlag?
- Hvorledes vil Jobcentret sikre, at fremtidig beregning af sygedagpenge tager udgangspunkt i borgerens rent faktiske arbejdstimetotal (inkl. evt. overarbejde), i de 3 måneder der går forud for borgerens sygemelding?

Den pågældende sag er baseret på borgers henvendelse i efteråret 2022, og er derfor medtaget i denne årsrapport.

Ankestyrelsen har dog først truffet afgørelse i sagen den 2. februar 2023, og borgerrådgiver er gjort bekendt hermed den 6. februar 2023.

Disse linjer skrives den 9. februar 2023, hvilket sker i umiddelbar forlængelse af ovennævnte henvendelse til Jobcentret, hvorfor Jobcentret i sagens natur endnu ikke har haft mulighed for stillingtagen og tilbagemelding.

Retssikkerheden for økonomisk trængte borgere

På baggrund af de modtagne henvendelser, har borgerrådgiver tillige erfaret, hvor kompliceret det for nogen borgere opleves at søge økonomisk hjælp til enten enkeltydelser og/eller forsørgelse.

Dette er ikke en problemstilling som specifikt omhandler borgere i Lolland Kommune, men gør sig gældende over alt i Danmark, idet de formelle ansøgnings- og dokumentationskrav fordrer anvendelse af samme it-plattform (via borger.dk) i hele landet.

Borgerrådgiveren har konkret været involveret i sager, hvor en borger med "praktisk hjælp" til indtastning af oplysninger og vedhæftning af dokumentation, har været forsøgt hjulpet med indsendelse af ansøgning om økonomisk hjælp. Dette for efterfølgende at konstatere, at borgeren har modtaget tilbagemelding om, at ansøgningen har været mangelfuld, og dokumentationskravet ej har været opfyldt.

Ifølge det uafhængige juridiske institut JUSTITIA, har op mod en fjerdedel af den voksne befolkning digitale udfordringer i forskelligt omfang, og kan derfor ikke begå sig i det digitale samfund på samme niveau som deres medborgere.

Det er borgerrådgiverens klare opfattelse, at der findes borgere i både Lolland Kommune og det øvrige Danmark, som har behov for, ønske om, og vil være berettiget til økonomisk hjælp, men som ej kan opnå hjælpen, da de ikke kan efterleve de gældende it-krav m.m.

Dette er et reelt retssikkerhedsmæssigt problem, som ikke isoleret omhandler borgere som har brug for hjælp på social- og arbejdsmarkedsområdet, og ikke isoleret omfatter borgere i Lolland Kommune.



Maribosøerne, Foto: Kim Schou, Nakskov Fotogruppe

Børn, Unge og Familie

Overraskende få henvendelser

Antallet af henvendelser med forhold relateret til sektoren for Børn, Unge og Familie udgør 15.

Ift. en sektor med et relativt stort antal sager (ca. 1.200), med mange familier, og mange personlige følelser involveret (eks. mere end 200 anbringelsessager), har dette forholdsvis beskedne antal henvendelser i nogen grad været en "overraskelse" for borgerrådgiveren.

Lovgivningsmæssigt krav og opmærksomhed på samarbejde

Som tilfældet er for sektoren for Social og Arbejdsmarked, kan der naturligvis spekuleres i årsager til de få henvendelser, men ej heller her kan borgerrådgiver bidrage med faktuel viden til at understøtte mulige teorier.

Det er dog borgerrådgivers antagelse, at der på børne- og familieområdet grundlæggende er en række socialfaglige og lovgivningsmæssige omstændigheder, som i hvert fald potentielt minimerer "behovet" for evt. inddragelse af en borgerrådgiver.

Såfremt det antages, at et barn eller ung har brug for særlig støtte, kræves en børnefaglig undersøgelse efter Lov om Social Service § 50. Kravet til en sådan undersøgelse er bl.a., at den så vidt muligt gennemføres i samarbejde med forældremyndighedsindehaveren.

Tilsvarende vil en lang række af de mulige foranstaltninger der kan iværksættes, tage udgangspunkt i et egentligt "familiearbejde", hvor man – trods de problemer som alt andet lige er udgangspunktet for hjælp – vil forsøge at anvende familiens egne ressourcer bedst muligt, i en samlet "løsning" for barnet/den unge.

Det kan altså dermed siges, at forældre til børn og unge med en sag i sektoren for Børn, Unge og Familie, lovgivningsmæssigt er sikret en høj grad af inddragelse, hvilket alt andet lige (forhåbentlig) medvirker til at begrænse evt. uoverensstemmelser og konflikter, og risikoen for oplevelsen af at beslutninger træffes "hen over hovedet" på borgeren.

I sager om anbringelse af et barn uden for hjemmet, er det endvidere sådan, at hvis kommunen søger foranstaltningen gennemført tvangsmæssigt, tilbydes forældremyndigheden pr. automatik gratis advokathjælp.

Og hvis et barn anbringes uden for hjemmet, vil forældremyndigheden – uanset om anbringelsen er frivillig eller tvangsmæssigt gennemført – blive tilbudt en støtteperson, hvis opgave er at medvirke til at løse de problemer som har været årsag til anbringelsen, bl.a. med henblik på at støtte forældrene i at varetage omsorgen for barnet ved en eventuel hjemgivelse.

Det er borgerrådgiverens opfattelse, at sådanne forhold influerer på graden af henvendelser på børne- og ungeområdet, og til eksempel kan det oplyses, at borgerrådgiveren kun i ét tilfælde har modtaget henvendelse i en sag omhandlende en anbringelse, og der var her primært tale om et spørgsmål af "praktisk karakter".

Henvendelsernes indhold

Blandt de modtagne henvendelser, har der bl.a. været tale om sager vedr. afslag på ansøgning om hjælpemidler til børn. Klage over sagsbehandling. Utilfredshed med manglende tilbud til et barn. Klage over "myndighedsforvirring" (sag "sendt rundt" mellem to sektorer), og utilfredshed med manglende opfølgning/tilbagemelding.

Sagernes ”løsning”

I de fleste tilfælde har sager kunne ”løses” i dialogen mellem borger og borgerrådgiver, og evt. ved borgerrådgivers henvendelse til relevant sagsbehandler.

I få tilfælde har borgerrådgiver rettet henvendelse til souschef eller teamledere med anmodning om bistand til ”sagsafklaring”.

Sag omtalt i pressen

Borgerrådgiver vil almindeligvis ikke referere til henvendelser på en sådan måde, at andre end borgeren selv – måske - vil kunne ”genkende sagen”.

Undtagelser herfor kan dog være sager, hvor borgeren selv har rettet henvendelse til den ”åbne presse”, med ønske om at bringe en sags forhold og oplysninger for offentligheden.

I sensommeren 2022 var borgerrådgiveren - forholdsvis kortvarigt - involveret i en sådan sag, omhandlende utilfredshed med Lolland Kommunes uddannelsestilbud samt omfanget af hjælp i hjemmet, til en handicappet ung kvinde. På baggrund af forældrene til den unge kvindes egen henvendelse, fik sagen en del omtale i Lolland-Falsters Folketidende samt på TV2 Øst.

Borgerrådgiveren har deltaget i et enkelt dialogmøde mellem forældre og forvaltning, og uagtet uenigheden mellem sagens parter, kan det konstateres, at mødet fandt sted i en ordentlig tone, og med forvaltningens overholdelse af kravet om saglighed, professionalisme og upartiskhed (normerne for god forvaltningspraksis).

Forældrenes klage over kommunens tilbud var indbragt for Ankestyrelsen, hvorfor borgerrådgiverfunktionens ”begrænsning” om ikke at behandle sager som vedrører anden klageinstans gjorde sig gældende, og borgerrådgiveren har herefter ikke været yderligere involveret i sagen.



Fejø, Foto: KIWA foto

Ældre og Sundhed

Pårørendes betydning

Antallet af henvendelser med forhold relateret til sektoren for Ældre og Sundhed udgør 28.

Også her må det siges, at for en sektor der varetager myndighedsopgaver for særdeles mange borgere (plejeboliger, hjemmehjælp, personlige hjælpemidler m.m.), og - nok så relevant - tillige må antages at være den sektor som har størst berøringsflade med pårørende, er antallet af henvendelser meget beskedent.

Måske er det netop de mange pårørende som er årsag til, at antallet af henvendelser til borgerrådgiveren er meget lavt, da det heldigvis ofte er sådan, at mange af de borgere som har brug for hjælp fra ældre og sundhedssektoren, har pårørende som aktivt medvirker til at skabe så gode rammer som muligt – og herunder er i stand til at benytte relevante klageadgange m.m. når dette ses nødvendigt.

Rent faktisk har hovedparten af de 28 henvendelser da også været fra pårørende til brugere af ældre- og sundhedssektoren, og har hovedsagligt omhandlet (praktisk) hjælp til klage over afslag på plejeboliger og/eller hjælpemidler, klage over manglende tilbagemeldinger, og utilfredshed med serviceniveauet for visse af sektorens tilbud.

Ordentlig sagsbehandling, men knappe ressourcer

Med undtagelse af sagerne omkring manglende respons og tilbagemelding, som naturligvis er et kritikpunkt alle sektorer til alle tider bør forholde sig til, er det borgerrådgiverens opfattelse, at Ældre og Sundhed generelt yder en faglig, saglig og professionel borgerbetjening.

Men det gøres samtidig på et særdeles presset ressourcegrundlag, som næsten uundgåeligt vil afstedkomme utilfredshed blandt nogle brugere og pårørende.

I et enkelt tilfælde, har borgerrådgiveren været involveret i en sag om tildeling af en plejebolig, hvor det var borgerrådgiverens opfattelse, at afgørelsen om afslag var fejlagtig ift. kommunens egne kriterier for tildeling. I den pågældende sag førte en pårørendes klageskrivelse til, at visitationsenheden omgjorde beslutningen, og tildelte ansøger en plejebolig.

Uagtet at det naturligvis *altid* bør være sådan, så tjener det sektoren til stor ros, at man i genvurderingen i det pågældende tilfælde åbenlyst har forholdt sig meget konstruktivt til klagers argumentation, og ikke "bare" har overdraget beslutningen til højere klageinstans.

Men det er reelt også den eneste sag hvor borgerrådgiveren har fundet, at der har været et umiddelbart misforhold mellem de politiske kvalitetsstandarder sektoren er underlagt, og selve udmøntningen heraf.

Der har været flere klagesager ift. afslag på bolig/hjemmehjælp/hjælpemidler, som måske nok har virket ret "hårde" i deres bedømmelse af en borgers behov, men hvor sagsbehandlingen har været upåklagelig, og afgørelsen i tråd med de vedtagne standarder.

Men Lolland Kommunes kvalitetsstandarder er også et udtryk for kommunens økonomi, hvilket selvsagt betyder, at de tilbud og den service man som borger vil kunne modtage, i nogen henseender kan være markant anderledes end i andre dele af Danmark – selvom den bagvedliggende lovgivning er den samme.

En del af de henvendelser borgerrådgiveren har modtaget, har omhandlet pårørendes frustration over kvalitetsstandarderne i det tilbud deres kære har kunne få. I så tilfælde har det flere gange været nødvendigt at henvise til det politiske niveau, velvidende at opgaven også politisk (økonomisk) er meget svær at løse.

Manglende tilbud

Mange henvendelser gør uundgåeligt et stort indtryk, og et eksempel omhandlede en kræftsyg (terminal) borger, som efter et hospiceophold hvis længde strakte sig ud over borgerens forventede resterende levetid, ikke længere kunne forblive på hospice.

Som følge af kræftsygdommen var borgerens plejebehov så markant, at en placering i eget hjem ikke var mulig. Men da det ej heller var muligt at vurdere, hvor lang levetid borgeren efter udskrivelse fra hospice ville have tilbage (måske uger? måske måneder?), kunne borgeren heller ikke tilbydes en af kommunens midlertidige boliger, som jf. kvalitetsstandarderne max. må have en varighed på op til 3 uger.

Meget mod de pårørendes vilje, var eneste mulige placering derfor i en plejebolig på Skovcentret i Nakskov, hvilket for borgeren indebar at den sidste levetid skulle tilbringes blandt (langt ældre) medmennesker, hvis livssituation for flertallets vedkommende var meget anderledes end den kræftramme borgers, som trods sygdommens fysiske påvirkning, i henhold til det til borgerrådgiver oplyste var mentalt frisk.

Idet plejeboliger er omfattet af lov om almene boliger, indebar placeringen på Skovcentret, at borgeren desuden skulle betale et beboerindskud på mere end kr. 30.000,- samt en dertil hørende (forholdsvis høj) husleje.

Borgerrådgiver var i god dialog om borgerens situation med dennes pårørende, og ligeledes i god dialog med visitationen hos Ældre og Sundhed. Visitationen tilbød i så henseende tillige de pårørende en ekstra og omsorgsfuld samtale om borgerens situation, og de muligheder og begrænsninger der var for at imødekomme familiens ønsker. De ulykkelige omstændigheder til trods, finder borgerrådgiveren at en sådan respektfuld ageren i situationen, fortjener at blive fremhævet som et eksempel på værdig og ordentlig sagsbehandling.

Men det kan samtidig også tages som eksempel på, hvilke ekstra opgaver, og hvilket ekstra pres det kan medføre for visitatorer og sagsbehandlere m.fl., når kommunens ressourcemæssige råderum ikke harmonerer med borgernes forventninger.

Det kan oplyses, at borgeren få måneder efter udskrivningen fra hospice og indflytningen på Skovcentret, afgik ved døden.

I en verden – her en kommune - med flere ressourcer, havde borgeren mest ønskværdigt kunne have forblevet og tilbragt den sidste tid på hospice, eller alternativt være placeret i en midlertidig bolig.

Skole og Dagtilbud

Stor bevågenhed – få henvendelser

Antallet af henvendelser med forhold relateret til sektoren for Skole og Dagtilbud udgør 15.

Borgerrådgiveren er opmærksom på, at der her er tale om en sektor hvis aktiviteter (skole og dagtilbudsdrift) har haft stor medie- og borgermæssig bevågenhed i 2022 (ligeledes i begyndelsen af 2023, hvilket dog ikke er omfattet af denne rapport), som følge af sager relateret til bl.a. Specialskolen Lolland og mulig lukning af skoler i Holeby og Horslunde.

Det kan måske derfor undre, at antallet af henvendelser til borgerrådgiveren også på dette område er beskedent.

Borgerrådgiveren finder dog dette mindre overraskende, da strukturen for skole- og dagtilbudsdriften som oftest er sådan, at borgerrådgiverfunktionen kun sjældent vil have relevans.

Den nære problemløsning

Almindeligvis vil det være således, at såfremt forældre til et barn i skole eller dagtilbud oplever misforhold og/eller mistroivsel i hverdagen, vil man søge at indgå dialog med klasselærer eller kontaktpædagog herom.

Har dette ikke den ønskede effekt, vil henvendelse til skolen/dagtilbuddets ledelse og/eller bestyrelse være en mulighed.

Det er borgerrådgiverens opfattelse (bemærkes skal, her også subjektivt med baggrund i selv at have haft børn i kommunens dagtilbud og folkeskole), at langt de fleste problemstillinger på denne måde bliver løst i det nære daglige miljø (på skolen eller i dagtilbuddet), og hvis dette af forskellige årsager ikke lader sig gøre, vil det antageligt ofte overvejes, om "bedste løsning" for barnet måske vil være et skift til anden skole eller dagtilbud?

Ikke alle har lige mulighed

Når dette er sagt, er borgerrådgiveren fuldt ud bevidst om, at et skole- eller dagtilbudsskift langt fra altid er en mulighed for alle. Dels af geografiske årsager (og her er skolelukninger indlysende med til at reducere antallet af alternative muligheder), og dels - og mest af alt - under hensyntagen til særligt sårbare elever, og elever med behov for specialiserede skoletilbud.

Behandling i rette instans

Det vil derfor i videre tilfælde kunne være relevant at henvende sig til sektorledelsen, og endnu videre kan der også være situationer, hvor henvendelser vil kunne skulle ske til direktørniveauet i Lolland Kommune.

Endelig, som tilfældet er i sagerne omkring Specialskolen Lolland, kan der være tale om forhold som søges afklaret på politisk niveau, og herunder med inddragelse af Ankestyrelse og Styrelsen for Undervisning og Kvalitet (Børne- og Undervisningsministeriet).

For så vidt angår spørgsmålet om fremtiden for skolerne i Holeby og Horslunde, er det borgerrådgivers opfattelse, at der her er tale om forhold, hvis hjemmel alene henhører under det politiske beslutningsniveau.

Samlet står, at det i de "offentligt eksponerede" sager forholder sig sådan, at de har været/er behandlet af rette myndigheder, klageinstanser og på politisk niveau, og de er derfor ikke er omfattet af borgerrådgiverfunktionens virke og beføjelser.

Såfremt borgerrådgiveren modtager henvendelser (en enkelt er modtaget vedr. Specialskolen Lolland) om forhold som ikke kan løses på den enkelte skole/dagtilbud, vil vejledningen følge de anførte "trin".

Dette har bl.a. været anvendt i nogle (få) sager, hvor borgere har henvendt sig omkring "overordnet" (ikke løsbart på skole/institutionsplan) utilfredshed med deres børns tilbud.

Lang ventetid på undersøgelser

Andre henvendelser på skole- og dagtilbudsområdet har omhandlet frustration over ventetiden på PPR-undersøgelser.

Årsagen hertil ses primært at være, at PPR i en længere periode har haft flere ubesatte stillinger, hvilket i konsekvens har betydet udsatte undersøgelser.

Så vidt borgerrådgiveren er orienteret, har der de seneste måneder glædeligvis været god tilgang af personale til PPR, og der bør således være basis for at nedbringe ventetiden.

Borgers ønske om kommunal bevidsthed om "magtrolle"

Der har tillige været få henvendelser omkring transport af elever til og fra skole, og herunder fra en borger, som tidligere havde været ansat i et busselskab, som varetog elevtransport i Lolland Kommune.

Som følge af en (af borgeren/chaufføren beskrevet som) mindre konflikt med en medarbejder på en skole ifm. afsætning af elever, havde den pågældende medarbejder rettet henvendelse til skolens ledelse, og bedt ledelsen om at kontakte busselskabet med anmodning om, at chaufføren ikke længere varetog befordring af elever til skolen.

Denne anmodning blev imødekommet af busselskabet, som "derfor" (idet man tilsyneladende ikke havde andre opgaver chaufføren kunne overflyttes til) så sig nødsaget til afskedige chaufføren.

Borgeren/chaufføren var ikke enig i den påståede konflikt (som i henhold til det oplyste havde ført til en politianmeldelse fra medarbejderen på skolen. Men politiet fandt dog ingen anledning til at tro, at chaufføren skulle have gjort noget ulovligt), og oplevede det uretfærdigt ikke at have haft mulighed for at komme med sin egen version af sagen, og tillige meget uretfærdigt havde haft den konsekvens, at chaufføren nu var blevet fyret fra sit arbejde.

Borgeren/chaufføren var bevidst om, at afskedigelsen reelt "alene" var et anliggende chaufføren og busselskabet imellem. Men som følge af den oplevede uretfærdige behandling, ønskede chaufføren at skolen/kommunen blev bevidstgjort om "sin magt", og den konsekvens (fyring) der kan være forbundet med skolens/kommunens handlinger - i dette tilfælde henvendelsen til busselskabet med ønske om, at den pågældende chauffør ikke længere skulle varetage opgaver ift. den konkrete skole.

Borgerrådgiver bragte efterfølgende borgerens/chaufførens oplevelse videre til skolen, og havde en god og konstruktiv dialog med skolens ledelse herom.

Som et positivt appendiks kan det oplyses, at borgeren/chaufføren senere henvendte sig på ny, og oplyste, at der nu var gode muligheder for at komme tilbage i jobbet hos busselskabet igen. I så

henseende ønskede borgeren/chaufføren samtidig at vide, hvorledes skolen ville forholde sig, såfremt en del af jobbet ville indebære transport af elever? Dette tilkendegav skolen at være positivt indstillet overfor.

Praktisk afklaring

Afslutningsvis kan det ift. sektoren oplyses, at de resterende henvendelser har været af "praktisk karakter", og har omhandlet spørgsmål om fleksibilitet i SFO-tilbud, og ny-indførte frokostordninger i børnehaver.

Hyllekrog, Foto: Anne-Mette Pedersen, Nakskov Fotogruppe



Kultur, Fritid og Borgerservice

Sammenfald

Antallet af henvendelser med forhold relateret til sektoren for Kultur, Fritid og Borgerservice udgør 12, og heraf er alle relateret til borgerserviceområdet (ingen vedrørende kultur og fritid).

Fælles for hovedparten af henvendelserne er, at der har været tale om spørgsmål og/eller ønsker om hjælp, som antageligt ville have været "løst" ganske uproblematisk, såfremt borgeren havde henvendt sig direkte til Borgerservice.

Det kan således lidt forenklet siges, at når henvendelserne har været rettet til borgerrådgiveren i stedet for til Borgerservice, handler det primært om et vist navne- og forventningssammenfald mellem de to funktioner.

Dette har gjort sig gældende i henvendelser om eks. fritagelse for digital post og ansøgninger om økonomisk friplads i daginstitutioner.

Andre henvendelser (hvor der tillige har været et vist sammenfald) har omhandlet kørekortsansøgninger og pensionsadministration.

Herudover har der været en henvendelse ift. kontrolgruppen for socialt bedrageri, hvis funktion hører under Borgerservices virke.

En meget ihærdig borger

Endelig kan det konkluderes, at selvom størstedelen af henvendelserne for denne sektor har kunne udredes og løses relativ hurtigt og ukompliceret, har en enkelt konkret sag vist sig at have et så stort omfang, at det mindst talt må siges at være endog meget bemærkelsesværdigt.

Således har en borgers utilfredshed med forløbet i en sag om generhvervelse af kørekort samt udbetaling af førtidspension medført, at borgerrådgiveren siden begyndelse af marts har modtaget helt op til 500 ugentlige henvendelser (personligt fremmøde, telefonopkald, voicemail, sms'er og mails) fra pågældende person.

I den konkrete sag er der tale om forhold, som reelt ikke (længere) har relevans for borgerrådgiverfunktionen.

Men uagtet dette, betyder en sådan ihærdighed fra en borgers side, at der må anvendes en del ressourcer på anliggender hvis væsentlighed må siges at være meget beskeden.

Borgerrådgiveren er i øvrigt langt fra den eneste funktion som er omfattet af den pågældende borgers ivrige henvendelsesmønster, og det er således vurderingen, at vedkommendes samlede "aftryk" på den kommunale forvaltning (og andre offentlige institutioner m.fl.) er ganske markant.

Teknik og Miljømyndighed

Få henvendelser

Antallet af henvendelser med forhold relateret til sektoren for Teknik og Miljømyndighed udgør 5.

De 2 af disse henvendelser har omhandlet kondemnabile boligforhold, 1 har omhandlet klager over røggener fra en nabo, og 2 har omhandlet klagers utilfredshed med afgørelser og sagsbehandling i sager om gener fra nabos dyrehold.

Procesretfærdighed

I den ene af sagerne vedrørende gener fra nabos dyrehold, omhandlede klagers utilfredshed det lidt paradoksale forhold, at efter klagers opfattelse førte den indgivne klage mere eller mindre direkte til "lovliggørelse" af det selvsamme dyrehold, som klagen angik.

I korte træk handlede sagen om følgende.

To borgere (samlevende) havde klaget over støjgener fra naboejendommens gæs og høns, og havde stillet spørgsmål ved om det var tilladt at holde et sådan (større) antal fjerkræ i et beboet område?

Teknik og Miljømyndigheden undersøgte sagens forhold, og efter dialog, blev sagen i første omgang søgt løst ved, at fjerkræsejeren skulle foranstalte en række tiltag mhp. at nedbringe støjniveauet.

Da dette efter klagers opfattelse ikke blev overholdt/havde effekt, rettede parret på ny henvendelse til myndigheden.

Herefter (og i denne gengivelse med mange "mellemspil" ej medtaget) modtager fjerkræsejeren besked om, at jf. husdyrgødningsbekendtgørelsen er antallet af fjerkræ på ejendommen for stort. I så henseende har fjerkræsejeren mulighed for enten selv at nedbringe antallet - eller at ansøge om lovliggørelse, med dertil hørende krav om overholdelse af de regler der følger heraf.

Fjerkræsejeren valgte sidstnævnte mulighed, og da denne opnåede godkendelse af sin ansøgning om dyrehold på sin ejendom, må fjerkræsejeren derfor formodes at overholde de opstillede krav hertil.

Og idet der nu er tale om dyrehold på en ejendom i en landzone, er støjgener herfra ikke længere et forhold der kan indklages for Teknik og Miljømyndigheden.

Klagers oplevelse af sagen er, at Teknik og Miljømyndigheden havde taget fjerkræsejerens parti, idet den indgivne klage efter klagers opfattelse blev "brugt" til at vejlede fjerkræsejeren om, hvorledes en ansøgning om lovliggørelse af dyreholdet, kunne forhindre evt. fremtidige klager over støjgener.

Borgerrådgiver har intet belæg for at antage, at Teknik og Miljømyndighedens behandling i sagen *ikke* skulle være i overensstemmelse med reglerne på området, og sagsbehandlingen i tråd med forskrifterne herfor.

Eksemplet er derfor også medtaget for at illustrere, hvordan visse sager forlods rummer sådanne omstændigheder, at det kan være ydermere vanskeligt at træffe afgørelser, som ikke implicit medfører stor risiko for, at den ene af "sagens parter" vil opleve sig uretfærdigt behandlet.

I en del af de sager Teknik og Miljømyndigheden behandler, vil den afgørelse der træffes være "endelig" (uden klagemulighed).

Borgers opmærksomhed på den forudgående sagsbehandling, er som følge af omstændigheder som disse måske skærpet.

Det synes i sådanne sager derfor ekstra vigtigt, at forvaltningen har særlig fokus på borgerens oplevelse af "retfærdighed i processen" – uagtet om en sags afgørelse må forventes af gå for eller imod borgerens ønske.



Hestehovedet, Foto: Jens Larsen, Nakskov Fotogruppe

Direktionen

Antallet af henvendelser med forhold relateret (direkte) til direktionen udgør 3.

Med henvisning til Lolland Kommunes organisationsdiagram, kan direktionen (kommunens direktører) implicit siges at være "relateret" til flere end disse 3 henvendelser.

Et eksempel herpå, var en borgers henvendelse på baggrund af en udtalelse (om konsekvenserne af reglerne for kommunal udligning) fra kommunens borgmester.

I det pågældende tilfælde blev borgeren telefonisk og skriftlig betjent af en direktør, men det er borgerrådgivers opfattelse, at borgerens forespørgsel var møntet på det politiske niveau (konkret borgmesteren), og sagen er i denne årsrapport derfor kategoriseret under henvendelser relateret til byrådet.

Antallet 3 skal derfor også alene ses som konkret udtryk for, hvor mange borgere som specifikt har tilkendegivet, at en eller flere af kommunens direktører har kunne betegnes som enten henvendelsens egentlige "hovedperson(er)", eller som del af et (klage-)forløb.

Klage over manglende reaktion

I den ene af sagerne har en borger klaget over, at en direktør (i henhold til det af borger oplyste) skulle være vidende om, at forvaltningen havde journaliseret ukorrekte oplysninger om den pågældende borger, uden at direktøren reagerede herpå/foranstaltede en tilretning af forvaltningens oplysninger.

Denne/en sådan type klage er videreformidlet til borgmesteren.

Klage på mange niveauer

I en anden sag har en borger klaget over utilfredshed med inkluderingen af nye elever i borgerens barns skoletilbud, og specifikt over skoleledelsens ageren i forhold til dette.

Borgeren havde i så henseende først klaget til skoleområdets sektorchef, og dernæst til områdets direktør.

Borgeren var af den opfattelse, at direktøren, citat; *... "bare bakkede sin sektorchef op"...*, og klagede herefter til borgmesteren.

Borgeren fandt her, at borgmesterens svar på klagen ikke var tilfredsstillende, og kontaktede derfor kommunens chefjurist, som oplyste borgeren om, at denne havde mulighed for at rette henvendelse til Folketingets Ombudsmand.

Borgeren rettede herefter henvendelse til borgerrådgiveren, som ud fra oplysningerne om sagens forløb tilkendegav, at såfremt borgeren ønskede at "gå videre" med sin klage, var modtagne vejledning fra kommunens chefjurist på linje med borgerrådgiverens opfattelse af borgerens muligheder.

Klage over kommunens ledelsesstil

I den tredje sag var der tale om en henvendelse fra en meget vred borger, som (bl.a.) tilkendegav, citat; *... "Lolland Kommune er et kommunistregime, som med kommunaldirektørens hjælp ledes ved hjælp af stasi-metoder"...*

Borgerrådsgiveren, der i øvrigt af borgeren blev betegnet som, citat; ... "lakaj for en kommunistborgmester "... betragter en sådan henvendelse som en holdningstilkendegivelse, og må henvise til politiske fora mv.

Nakskov, Foto: Anne-Mette Pedersen, Nakskov Fotogruppe



Byråd

Det overordnede ansvar

Antallet af henvendelser med forhold relateret (direkte) til byrådet udgør 3.

Som tilfældet er for direktionen, kan byrådet implicit siges at være "relateret" til langt flere end 3 henvendelser, og i juridisk henseende er byrådet for så vidt ansvarshavende i alle forhold omhandlende den kommunale myndighed og sagsbehandling.

I forhold til den praktiske udførelse er dette ansvar dog (naturligvis) uddelegeret til kommunens forvaltninger, om end der har været enkelte henvendelser fra borgere som er af den opfattelse, at borgmesteren/byrådet er direkte ansvarlige for sagsbehandlingen i individuelle personsager, eller udpeger specifikke buske og træer til fældning i kommunens grønne områder...

De 3 nævnte henvendelser er således også det antal, hvor et/flere/alle byrådsmedlemmer af borger har været oplyst som (og af borgerrådgiver vurderet til) en sags væsentligste "aktør" – eller del af et klageforløb.

Gengangere

2 af de 3 henvendelser er "gengangere" fra omtalen af henvendelser til direktionen.

Det drejer sig om sagen vedrørende en borgers klage over inklusionen af nye elever i borgerens barns skoletilbud, hvor borgeren bl.a. kritiserede en tidligere formand for området's politiske fagudvalg, og efterfølgende kritiserede borgmesterens ageren i samme sag.

Og herudover drejer det sig om sagen, hvor en borger (bl.a.) kritiserede borgmester og byråd for den politiske observans samt måden hvorpå kommunen ledes.

Opmærksomhed på ordvalg og fortolkning

Den sidste henvendelse som borgerrådgiver har registreret som værende direkte henhørende under det politiske virke, var sagen (ligeledes omtalt under afsnit vedrørende direktionen), hvor en borger henvendte sig omkring de bagvedliggende beregninger af den kommunale udlignings indflydelse på Lolland Kommunes økonomi.

I sagen, som fik omtale i både lokal og landsdækkende presse, var borgeren i besiddelse af en mailkorrespondance, hvori borgmesteren - på borgerens anmodning om aktindsigt - til en direktør havde skrevet;...*"overfald ham (borger) med beregninger"*...

Borgeren fandt dette forkasteligt, og tilkendegav bl.a., at ordlyden i borgmesterens mail efter borgerens opfattelse var;...*"et klart forsøg på at knægte demokratiet"*...

Selve spørgsmålet om den kommunale udlignings indflydelse på kommunens økonomi, og hvorledes beregningen heraf var foretaget, blev derfor mere eller mindre overskygget (pressens omtale) af en "udtalelse" (ordlyd i borgmesterens mail), som uagtet at der formentlig har været tale om en uheldig og ikke nøjere gennemtænkt formulering i en intern korrespondance, kunne efterlade indtryk af, at borgeres interesse i kommunens forhold er uvelkommen.

At stå til ansvar for det hele, og svare tilfredsstillende på det meste...

Uden sammenhæng med den nævnte sag (som her er medtaget, idet den har været én af få borgerhenvendelser relateret direkte til byråd/borgmester), er der overordnet set næppe nogen tvivl om, at politikere både lokalt og på landsplan, ofte bliver "stillet til ansvar" for forhold, hvis kompleksitet kan gøre det vanskeligt at svare på en for spørgeren tilfredsstillende vis – og hvor spørgeren/borgeren måske tillige kan have en forudgående opfattelse af et forholds omstændigheder, som ydermere vanskeliggør muligheden for at indfri de forventninger der måtte ligge bag spørgsmålet.

Politikere er antageligt blandt de "persongrupper" som modtager flest af sådanne forespørgsler og holdningstilkendegivelser. Men på alle niveauer af det kommunale virke (fra menige sagsbehandlere til direktører), er der ofte henvendelser, som af forskellige årsager kan være problematiske at håndtere.

I så henseende har også borgerrådgiveren bl.a. jævnligt skulle "stå på mål" for en lang række samfundsmæssige forhold af både lokal, regional, landsdækkende og sågar international karakter, og er tillige løbende blevet præsenteret for nogle ganske bemærkelsesværdige teorier om kommunens og verdens gang!

Men som ligeledes omtalt tidligere i denne rapport, bør det – uagtet om det svar som kan gives, må "forventes" ikke at stille borgeren tilfreds – altid tilstræbes, at selve processen/sagshåndteringen er ordentlig og retfærdig.

Dette er utvivlsomt lettere skrevet end gjort (og i visse situationer desværre nok også uopnåeligt), men bør ideelt set altid være en prioritet.

Inddragelse af hørings svar

Et andet forhold omkring byrådets relation og kontakt til og med kommunens borgere, beror på borgerrådgiverens egne observationer, og er således ikke ansporet af en borgerhenvendelse.

Det er ingen hemmelighed, at Lolland Kommunes økonomi er særdeles presset, og at særligt det seneste års budgetforhandlinger meget klart var udtryk for, hvor svært det kan være at få enderne til at nå sammen.

Mange områder af kommunens virke oplevede enten konkrete nedskæringer, eller at have været i risikogruppen herfor.

De berørte områder indgik i det såkaldte sparekatalog, hvilket uundgåeligt har været en stressfaktor for både ansatte og borgere, som stod til at blive/blev berørt heraf.

Sparekataloget er administrationens oplæg, og – må det antages – bedste bud på hvilke dele af den kommunale sektor, hvor gennemførelsen af besparelser formodes at ramme forholdsmæssigt mindst, om end at dette i sagens natur altid vil være et holdningsspørgsmål, og som det nok er de fleste bekendt, synes såkaldte "lavthængende frugter" tillige at være plukket for længst.

Til borgernes "sikkerhed", og som potentiel god hjælp for politikernes prioriteringer, gennemføres ifm. kommunens budgetforslag en høringsrunde, hvormed alle interessenter har mulighed for at komme med deres bemærkninger til påtænkte besparelser m.m.

En sådan mulighed for at komme med ris og ros, supplere med oplysninger, og måske endda stille alternative forslag etc., er et godt eksempel på demokratiets (fornuftige) spilleregler, og for

politikere en måde til både at øge den faglige vid, og sikre at borgernes stemme kan blive hørt og inddraget ift. den beslutningsproces der pågår.

Borgerrådgiver bemærkede da i så henseende også, at byrådspolitikerne uden undtagelse roste og takkede for de mange indkomne hørings svar (i alt 123 sider), ved 2. behandlingen af budgetforslaget for 2023.

Men borgerrådgiver bemærker samtidig, at den fastsatte "tidslinje" for høringsrunden gør, at det kan blive problematisk at overbevise om, at de indkomne hørings svar reelt har kunne "nå" at indgå konstruktivt i beslutningsprocessen.

Det var sådan, at høringen ifm. budgetforslag 2023 blev iværksat i starten af september '22, og med fastsat høringsfrist den 19. september.

Allerede den 14. september, altså 5 dage før høringsfristens udløb, foretog byrådet dog sin 1. behandling af budgettet.

De indkomne hørings svar blev samlet i umiddelbar forlængelse af fristens udløb den 19. september, men som følge af omfanget/praktiske forhold (borgerrådgivers antagelse), var det samlede hørings svar først tilgængelig kort før økonomiudvalgets møde den 6. oktober, på hvilket byrådets flertalsgruppe indgik budgetforlig.

Lolland Kommunes budget 2023 blev herefter formelt godkendt efter byrådets 2. behandling på møde den 13. oktober.

Tilbage står, at budgettet blev 1. behandlet *inden* hørings svarene var tilgængelige (før fristudløb), og i praksis godkendt (6/10) og konfirmeret (13/10) efter meget kort tid til at gennemlæse, overveje og drøfte de mange (ofte detaljerede) hørings svar om meget forskellige områder af kommunens virke.

Og hertil kan tilføjes, at de respektive fagudvalg allerede tidligere havde behandlet deres indstillinger til det samlede kommunale budget, og i sagens natur derfor ej heller havde haft mulighed for kendskab til hørings svarene.

Et sådan procesforløb er efter borgerrådgiverens opfattelse meget uheldigt ift. borgernes tillid til det kommunale styre, og det er borgerrådgiverens klare overbevisning, at dette synspunkt deles af byrådets politikere.

Behov for justering af proces

Borgerrådgiveren skal derfor opfordre til, at processen og tidslinjen for budgetlægning og høringsfrist drøftes, med henblik på at sikre en reel mulighed for inddragelse af hørings svar i både fagudvalgene og byrådets behandling af kommunens økonomiske forhold m.m.

Borgerrådgiveren er opmærksom på, at der er eksterne forhold (eks. tildeling af statslige tilskud) som kan influere på budgetlægningen, og som ofte først er "kendte" sent i beslutningsprocessen. Men det bør trods alt være muligt at sikre et tidsmæssigt bedre procesforløb end tilfældet var i 2022.

I denne forbindelse kan det i øvrigt oplyses, at økonomiudvalget allerede (men i øvrigt efter gængs kalenderpraksis) behandlede budgetoplægget inkl. sparekatalogets forslag den 8. juni, og der burde således have været mulighed for at iværksætte en høringsrunde på et tidligere tidspunkt, hvilket ville have styrket politikernes mulighed for at inddrage oplysninger fra eks. bestyrelser, fagpersoner og øvrige interessenter og borgere i al almindelig.

Øvrige kommunale forhold

Antallet af henvendelser kategoriseret som "Øvrige kommunale forhold" udgør 2.

I begge tilfælde har der været tale om henvendelser vedr. ukorrekte/ej opdaterede oplysninger på Lolland Kommunes hjemmeside, og denne information er herefter videreformidlet til rette instans.

Andre offentlige myndigheder

Antallet af henvendelser med forhold relateret til andre offentlige myndigheder udgør 31.

Der er her primært tale om spørgsmål og/eller ønske om hjælp ift. eks. sager i Familieretshuset, Domstolene, SKAT, Færdselsstyrelsen, Udbetaling Danmark etc.

Nogle sager har været associeret til forhold af "kommunal karakter" (har eks. haft relation til afgørelser truffet i/af Lolland Kommune), men størstedelen har dog reelt været at betragte som uafhængige.

Private aktører

Antallet af henvendelser relateret til private aktører udgør 7.

Der har i disse tilfælde været tale om henvendelser vedrørende ansættelsesforhold hos private arbejdsgivere, private forsikringsforhold samt uoverensstemmelser mellem boliglejere og boligselskaber.

I udgangspunktet er sådanne forhold ikke omfattet af borgerrådgiverfunktionens virke, men borgerrådgiver forsøger at vejlede bedst muligt ud fra sagens oplysninger – med oplyst forbehold for at der alene er tale om "bedste bud", og at der er tale om rådgivning ud fra generelle termer.

Andet

Antallet af henvendelser kategoriseret som "Andet" udgør 47.

Dette antal dækker bl.a. over en række henvendelser relateret til ukrainske flygtnings ophold i Danmark, og typisk i medmenneskeligt ønske om at hjælpe disse borgere bedst muligt ift. bolig, økonomi, arbejde, uddannelse, sundhed etc.

Herudover har henvendelserne haft ganske bred karakter, og har til eksempel omhandlet ønske om ændrede bustider. Anmeldelse af indbrud/stalking. Klage over naboklager! Ønske om hjælp til bearbejdning af personlig "livskrise". Spørgsmål om betaling af hustrubidrag. Hjælp til dokumentation over for pengeinstitut. Hjælp til dokumentation for eksamen. Etc.



Lolland Kommune
Torvet 3
4930 Maribo
Tlf. 54 67 67 67
www.lolland.dk