

Borgerrådgiverens årsrapport 2023



Indledning	4
Borgerrådgiverfunktionen	6
Hjemmel.....	6
Finansiering.....	6
Intention	6
Kontakt til borgerrådgiveren	6
Borgerrådgiverens organisatoriske placering.....	7
Henvendelser til borgerrådgiveren i 2023	8
Henvendelsernes relation til den kommunale forvaltning.....	8
Kommunens virke.....	8
Mange forventninger til opgavevaretagelse	8
Eksempler på kommunens virke.....	9
Klage over punkteret cykel	9
En (fortsat) meget ihærdig borger.....	10
Arbejdsmarked.....	11
Jobcenter Lolland	11
Forholdet mellem specifikke oplevelser og generel sagsbehandling	11
Omdrejningspunkt for mange borgeres forsørgelsesgrundlag	11
Husk nuancer	12
Marselisborg og sygedagpengesager	12
Bemærkelsesværdig stigning i henvendelser til borgerrådgiveren	12
Sygedagpengeregler	13
Stor uenighed om arbejdsevne.....	13
Altid størst betydning for borgeren	13
Ankestyrelsen er borgerens sikkerhedsnet	14
Principafgørelse underkendte kommunens sagsforvaltning.....	14
Et ærgerligt sagsforløb	15
Pres på førtidspensioner.....	18
Ældre og Sundhed.....	19
Ældrerådets betydning	19
Eksempler på sager.....	20
Strid om plejehjemstakster	20

Teknik og Miljømyndigheden	22
Kondemnabile boligforhold	22
For hurtig fraflytning.....	22
Langvarig sag om anvendelse af brændeovne i villaområder	23
Social, Psykiatri og Handicap	24
Uenighed om rettigheder.....	24
Meget individuelle problemstillinger	24
Børn, Unge og Familie	25
Stort ansvar – få henvendelser	25
Samarbejde en forudsætning.....	25
Økonomi, Kultur og Fritid	27
Efterfølgelsesværdig borgerbetjening	27
Når en borger ikke ”findes”	28
Skole og Dagtilbud	30
Forståelsen af samtykke.....	30
Ville gå langt for at opnå ”retfærdighed”	30
Byråd	31
Andre offentlige aktører	32
Private aktører	33
Øvrige.....	34

Indledning

Dette er beretning nr. 2 omhandlende borgerrådgiverfunktionen i Lolland Kommune.

Beretningen omfatter perioden fra 1. januar til 31. december 2023.

Borgerrådgivningen har i dette interval modtaget henvendelse fra i alt 185 personer.

I 2022 var det tilsvarende antal 165, hvilket dog var for en periode på kun 10 måneder (fra borgerrådgiverfunktionens opstart den 1. marts '22).

Det løbende, gennemsnitlige antal henvendelser i 2023, har derfor været på omtrent samme niveau som i 2022.

Årsrapporten er skrevet mhp. at give et lille indblik i hvilke - ofte meget forskellige - henvendelser der tilgår borgerrådgivningen i løbet af et kalenderår.

Der findes der ikke nærmere regler for, eller skabeloner til, udfærdigelse af en borgerrådgivers årsrapport. Dette års version læner sig i sin udformning op ad den tilsvarende udgave fra sidste år, og en del af indholdet - herunder f.eks. beskrivelsen af rammerne for borgerrådgiverens virke - vil til forveksling ligne skildringen fra 2022.

En mindre ændring omhandler måden hvorpå henvendelser til borgerrådgivningen er opgjort, og medtaget i dette års rapport.

I borgerrådgiverens årsrapport for 2022 blev antallet af personlige henvendelser akkumuleret ift. de områder af kommunens (og andre offentlige og private aktørers) virke de pågældende sager var relateret til, og de 165 henvendelser var således opgjort til samlet 208 forhold, idet nogle omfattede mere end et område/én sag.

At én enkelt henvendelse til borgerrådgivningen kan være relateret til flere instanser både internt og eksternt Lolland Kommune, har ligeledes ofte været tilfældet i 2023.

Det er dog i dette års rapport valgt, at henvendelserne er registreret "1 til 1", hvilket vil sige, at 1 (ny) borgerhenvendelse, er det samme som 1 sag registreret i borgerrådgivningen.

Dette ud fra en betragtning om, at en sags "tilhørsforhold" til tider særskilt kan afstedkomme en vis udfordring, da det ift. den kommunale forvaltning kan være vanskeligt at afgøre, hvorledes det er mest hensigtsmæssigt og retfærdigt at registrere en henvendelse til borgerrådgivningen.

Det kan være henvendelser, som nok kan tilskrives en forbindelse/have et udspring fra en eller flere enheder i Lolland Kommune, men som i praksis måske primært indbefatter andre danske myndigheder som f.eks. SKAT, Gældsstyrelsen, Udbetaling Danmark, etc. - eller sågar udenlandske ditto.

Eksempler på sådanne sager er forsøgt beskrevet i denne årsrapport.

Som påpeget i årsrapporten 2022, og som det antageligt også vil gøre sig gældende fremover, er de henvendelser der modtages i borgerrådgivningen oftest enkeltstående i deres indhold og forløb, og vil ikke kunne anvendes som evidens for hvordan andre borgere behandles i tilsvarende sager.

Det er samtidig særdeles vigtigt at være opmærksom på, at ud af det meget store antal sager som behandles i Lolland Kommune (f.eks. håndterer jobcentret på årsplan samlet mere end 10.000 sager), er det kun et fåtal borgerrådgiveren involveres i, og typisk er der kun tale om sager hvor borgeren i større eller mindre er grad utilfreds med en afgørelse og/eller sagsbehandlingen.

Derfor kan årsrapporten på ingen måde tages som udtryk for den samlede kvalitet af det arbejde der varetages i og af Lolland Kommune.

Der er dog enkelte sager, som rummer aspekter - både positive og negative - og nogle gange måske endda udtrykker "tendenser", som kan tolkes at have relevans i et større perspektiv, og som via dialog med den kommunale organisation måske vil kunne være med til at udvikle den gode borgerbetjening.

Det ligger i implicit i opdraget for borgerrådgiverfunktionen at kunne bruge borgernes oplevelse af mødet med den kommunale forvaltning til læring, og bidrage til at sætte fokus på hvordan sagsbehandlingen generelt kan styrkes.

Borgerrådgivningen i Lolland Kommune er en enmandsbetjent funktion, og alle prioriteringer og betragtninger i denne rapport er borgerrådgiverens egne.

Kritik og inspiration til fremtidige udgaver er altid velkomne.

Lolland Kommune den 29. februar 2024

Steen Madsen

Borgerrådgiver

Borgerrådgiverfunktionen

Hjemmel

Borgerrådgiverfunktionen i Lolland Kommune er oprettet pba. af beslutning i Økonomi- og Erhvervsudvalget 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.

Den statslige finansiering af borgerrådgiverfunktionen udløber pr. 31/12-2024.

Intention

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, lokale 3.20).

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, mens borgerrådgiveren i egne personaleanliggender refererer til sektorchefen for HR & IT.

Eftermiddagssol på Lolland. Foto: Jens Larsen, Nakskov Fotografgruppe



Henvendelser til borgerrådgiveren i 2023

I årsrapporten for 2022 findes på siderne 7-9 en række mindre afsnit, som samlet beskriver de overordnede forhold omkring henvendelser til borgerrådgiveren, og håndtering heraf.

Dette f.eks. hvad angår det ofte meget divergerende omfang af en henvendelse - fra relativt ukomplicerede forhold, med kortvarig behandlingsproces, til langt mere "krævende" sager, som kan strække sig over mange måneder. Her findes tillige beskrivelse af mulighederne for at efterkomme borgernes forventninger, og retssikkerheden for særligt udsatte borgergrupper m.m.

De dengang anførte oplysninger gør sig fortsat gældende, og vil kunne findes på Lolland Kommunes hjemmeside, hvor der under borgerrådgiverfunktionen er link til årsrapporten 2022.

Henvendelsernes relation til den kommunale forvaltning

Som omtalt i denne rapports forord, er det til tider ikke helt enkelt at placere en henvendelse ift. den kommunale forvaltning og organisation, da nogle sager opleves at have "forgreninger" både indenfor og udenfor Lolland Kommunes funktionsområde.

De 185 separate henvendelser borgerrådgiveren modtog i 2023, er fordelt på 12 kategorier, hvoraf en stor andel er placeret i det der er fundet mest hensigtsmæssigt at beskrive som "kommunens virke" (37) og "øvrige" (42).

I alt 40 borgere har henvendt sig om forhold, som relativt entydigt kan rubriceres som jobcentersager (Arbejdsmarkedssektoren), 14 borgere om forhold relateret til Ældre & Sundhed, 10 borgere om Teknik & Miljømyndigheden, og 10 borgere om sager som primært har relation til andre offentlige aktører (eksternt Lolland Kommune).

Social, Psykiatri og Handicap stod for 7 henvendelser, Børn, Unge og Familie ligeledes 7 henvendelser, Borgerservice (Økonomi, Kultur og Fritidssektoren) for 7 henvendelser, og Skole og Dagtilbud for 5 henvendelser.

Forhold primært omhandlende private aktører (forsikringsselskaber, el-selskaber, advokatfirmaer, inkassofirmaer) stod for 4 henvendelser, og 2 henvendelser var specifikt relateret til byrådet, eller et af byrådet nedsat råd/nævn.

Kommunens virke

Mange forventninger til opgavevaretagelse

Begrebet "kommunens virke" er valgt som samlet beskrivelse for de typer af henvendelser, som måske nok vil kunne kobles til en eller flere af kommunens afdelinger/sektorer, men som primært relaterer til det forhold, at kommunens funktionsområder (og forventningerne hertil) strækker meget vidt.

Det være sig desangående forhold som kommunen konkret varetager og/eller er forpligtiget til at tage hånd om, men til tider også forhold som befinder sig i en gråzone mellem hvad kommunen kan/skal/bør, og hvad der må tilskrives at være en borgers "eget ansvar".

Der er med "kommunens virke" derfor tale om et vidt begreb, som spænder over ganske forskelligartede henvendelser, hvilket ses af nedenstående eksempler. De pågældende eksempler er her alene anført med beskrivelse af de problemstillinger der har gjort sig gældende for de konkrete henvendelser, mens den

relaterede rådgivning og drøftelse/iværksættelse af mulige "løsninger" ikke er medtaget, da dette ville betyde en betragtelig forøgelse af årsrapportens sideantal.

Eksempler på kommunens virke

- Henvendelse fra en i København bosiddende datter til et ældre ægtepar i Nakskov. Datteren fortæller, at forældrene som følge af alders- og sygdomsvækkelse har et stadig stigende behov for personlig og praktisk hjælp, og at både datteren selv samt hendes (ligeledes i hovedstadsområdet bosiddende) søskende gerne vil varetage den fornødne hjælp og omsorg for forældrene. Dette kræver dog at forældrene flytter til Storkøbenhavn, og datteren efterspørger derfor rådgivning om mulighederne for hjælp til (forældrenes) bosætning og etablering i ny kommune.
- Henvendelse fra SKP (kommunens korps af støttekontaktpersoner) vedrørende kvindelig cambodiansk statsborger, hvis danske opholdstilladelse var udløbet. Kvinden var efter indgåelse af ægteskab med en dansk mand flyttet til Danmark, men som følge af vold i parforholdet, måtte kvinden efter nogen tid flytte på krisecenter, og parret blev skilt. Med hjælp fra SKP blev kvinden efterfølgende etableret i egen lejlighed i Rødbyhavn, kom hurtigt på arbejdsmarkedet - og var selvforsørgende. Uheldigvis opstod der problemer ift. forlængelse af kvindens "opholdstilladelse efter arbejdsmarkedstilnytning", idet der ved ansøgning til SIRI (Styrelsen for International Rekruttering og Integration) ikke var afgivet biometri i form af ansigtsfoto og fingeraftryk, hvorfor ansøgningen blev afvist. Kvinden måtte derfor mod betaling af et gebyr på kr. 4.405,- indgive en ny ansøgning, men idet den eksisterende opholdstilladelse nu var udløbet, måtte hun rejse tilbage til Cambodien, hvor hun så vidt vides fortsat befinder sig.
- Henvendelse fra borger som oplyste at være formelt bosiddende (og registreret i folkeregister) i Ballerup Kommune, men som følge af reelt manglende bopæl (var blevet "smidt ud" af logivært), havde opholdt sig/overnattet på en sofa hos familie i Lolland Kommune i ca. 4 måneder. Borger modtog sygedagpenge fra Ballerup Kommune, men var blevet varslet ophør af denne ydelse, med henvisning til at borger ikke opholdt sig i Ballerup. Borger ønskede derfor at søge om økonomisk hjælp i Lolland Kommune, hvilket dog ej var muligt, idet borger ikke var registreret bosiddende i Lolland Kommune. Borger anså det ikke muligt at flytte ind/blive registreret som bosiddende på adressen hvor borger overnattede, og befandt sig derfor i et "forsørgelsesmæssigt limbo".
- En borger klagede over afvisning af muligheden for at søge om hjælp til boligindsud og sagsbehandlingen i relation hertil. Borger havde først søgt hjælp i Borgerservice (afvisning af muligheden for hjælp til boligindsud, da der ikke var tale om almenlyst bolig), og dernæst i jobcentret (afvisning med henvisning til at ansøger allerede havde underskrevet lejekontrakten). Borger var meget fortørnet over de afslag der var givet, og gav bl.a. udtryk for, at; *"det så åbenbart var nødvendigt at begå en forbrydelse, så man kunne få tag over hovedet (ved fængselsophold)"*, og tilkendegav endvidere at være *"tidligere bandemedlem"*, og *"have slået ihjel"*. Uagtet borgers noget særegne tilkendegivelser, var der efter borgerrådgivers opfattelse ikke tvivl om, at de afslag borger havde modtaget var sket på et korrekt grundlag.

Klage over punkteret cykel

Kategorien "kommunens virke" omfatter tillige en lidt speciel henvendelse, som kom fra en borger der i slutningen af efteråret kontaktede borgerrådgiveren for at klage over at være punkteret på sin cykel på Strandpromenaden ved Hestehovedet i Nakskov.

Borgeren fandt, at punkteringen skyldtes Lolland Kommunes manglende "renholdelse" af cykelstien, og havde derfor rettet henvendelse til kommunens Park & Vej-chef for at udbede sig erstatning. Dette krav blev dog ikke imødekommet, hvorefter borgerrådgiveren blev kontaktet. Borger ønskede herudover at klage over en række trafikale forhold i kommunen, og tillige over den jagt (på råvildt m.m.) som fandt

sted i nærheden af borgers bolig, og som efter borgers opfattelse gjorde at området antog dimensioner af en "krigszone".

En (fortsat) meget ihærdig borger

Desuden er der i sager relateret til "kommunens virke" medtaget registrering af henvendelse fra én meget ihærdig og insisterende borger, hvis ønske om borgerrådgiverens inddragelse også i 2023 har medført så mange telefonopkald og mails m.m., at det i antal muligvis ikke er set tilsvarende noget andet sted i landet. Borgerrådgiveren har i sin dialog med kollegaer fra andre kommuner, i hvert fald endnu ikke hørt om lignende.

Den pågældende borger nærer en overordentlig stor tillid til borgerrådgiverens kvalifikationer, kompetencer, handle- og påvirkningsmuligheder, hvilket være sig både i lokale, nationale og internationale anliggender.

En sådan tillid er naturligvis særdeles prisværdig – men selvsagt umulig at leve op til.

Omtalte borger har desværre været ramt af en række uheldige sammenfald, hvilket dog efter borgerrådgiverens opfattelse altovervejende er forhold der befinder sig uden for Lolland Kommunes myndighedssfære.

Der kan derfor blot ønskes borger alt det bedste, og håbe på at denne med tiden vil kunne finde lidt mere "indre ro", som udover specifikt at mindske antallet af henvendelser til borgerrådgiveren, måske også generelt vil kunne reducere antallet af opgaver for en række forvaltninger, medarbejdere og politikere i Lolland Kommune, og for den sags skyld også eksterne myndigheder og instanser som Sydsjælland og Lolland-Falsters Politi, Ankestyrelsen og Folketingets Ombudsmand m.fl.

Lindelse Nakskov. Foto: Kim Schou, Nakskov Fotogruppe



Arbejdsmarked

Sektoren består af Jobcenter Lolland, Lolland Sprogskole, Femern Agency samt et sekretariat.

Arbejdsmarkedssektoren har ansvaret for såvel midlertidige som varige forsørgelsesydelse, og tillige ansvaret for udgifter til medfinansiering af dagpenge til forsikrede ledige og kursusudgifter til ledige.

Derudover har sektoren ansvaret for kommunens aktiveringsindsats, for Lolland Sprogskoles danskuddannelser til voksne udlændinge i kommunen samt for kommunens rådgivningscenter Femern Agency for jobsøgende, konsortier, underleverandører og øvrige virksomheder gennem anlægsfasen af Femern Bælt-tunnelen.

Jobcenter Lolland

Som det gjorde sig gældende i 2022, var sager vedrørende Jobcenter Lolland igen i 2023 et af de områder der stod for flest borgerhenvendelser.

Men set i forhold til at Jobcenter Lolland i 2023 varetog behandlingen af samlet 10.476 sager (uden enkeltydelsesansøgninger), må de i alt 40 henvendelser (svarende til 0,38 %) borgerrådgivningen modtog siges at være af en så beskeden størrelsesorden, at det ikke kan udgøre et empirisk grundlag for betragtninger om områdets generelle sagsbehandling.

Det er samtidig væsentligt at bemærke, at det følger af borgerrådgivningens "natur", at udgangspunktet for langt de fleste henvendelser er kritik af afgørelser og/eller sagsbehandling, mens borgere som er tilfredse med deres sagsforløb, i udgangspunktet ikke har anledning til at kontakte borgerrådgivningen.

Der er dog glædeligvis også eksempler på henvendelser fra borgere, som primært blot ønsker at fortælle, at de føler sig godt behandlet.

Forholdet mellem specifikke oplevelser og generel sagsbehandling

Uagtet hvilken kommune det drejer sig om, og uagtet hvem der måtte bestride funktionen, bør det for enhver borgerrådgiver altid være et særligt opmærksomhedspunkt, at sørge for at balancere størrelsesforholdet mellem klagepunkter og kritik i konkrete sager, og en forvaltnings samlede indsats.

Borgerrådgiveren i Lolland Kommune deler ift. flere af de konkrete henvendelser borgerens opfattelse af, at sagsforløb har været "uheldige", og i enkelte tilfælde decideret urimelige.

Men borgerrådgiveren deler *ikke* opfattelsen af, at der skulle være generelle problemer med borgerbetjeningen og sagsbehandlingen.

Omdrejningspunkt for mange borgeres forsørgelsesgrundlag

Som det vil fremgå, er omtalen af jobcenterrelaterede sager dét der i omfang optager klart mest plads i denne årsrapport. Men udover det nøgterne forhold, at antallet af henvendelser på jobcenterområde er det højeste for en enkeltstående kommunal sektor, er der også en vis naturlighed i, at næsten alle sager har potentiale til at fylde en del.

Med forvaltningen af en lang række forsørgelsesydelse, er Jobcenter Lolland med meget stor afstand den "virksomhed" i Lolland Kommune, som udbetaler økonomisk forsørgelse til flest borgere.

Muligheden for at kunne forsørge sig selv og sin familie, er den måske mest fundamentale livsopgave vi har. Så når forskellige omstændigheder betyder, at man i kortere eller længere perioder er udfordret ift. selv at kunne sikre forsørgelsen – eks. pga. sygdom - vil dette for mange mennesker reelt betyde en livskrise.

Husk nuancer

Det at være afhængig af jobcentrets hjælp, kan derfor ofte være forbundet med tristesse, og negative tanker og følelser, hvilket uundgåeligt influerer på måden hvorpå man anskuer den sagsbehandling man bliver mødt af – og i nogle af de oplevelser der viderefremmes til borgerrådgiveren.

Det er borgerrådgiverens forhåbning, at man ved læsningen af de følgende afsnit er dette bevidst, og ikke får et unuanceret kritisk billede af Jobcenter Lolland – som tæller langt over 100 fagligt kompetente ansatte, der hver dag udfører mange og forskellige opgaver i relation til arbejdsmarkedslovgivningen, og grundlæggende dygtigt varetager et meget vigtigt område af den kommunale opgaveforpligtigelse.

Marselisborg og sygedagpengesager

Af de jobcenter-relaterede henvendelser der indkom i 2023, har der været klart flest på sygedagpengeområdet.

Det er borgerrådgiverens opfattelse, at en væsentlig del af forklaringen herpå kan findes i afledte konsekvenser af konsulentfirmaet Marselisborg Consultings analyse af arbejdsmarkedsområdet, hvilket blev gennemført i perioden januar-april 2022.

Denne analyse blev forelagt Social- og Arbejdsmarkedsudvalget den 31. maj 2022, og indeholdt bl.a. en række anbefalinger til fremtidige indsatsområder, som efter administrationens udarbejdelse af en handleplan blev drøftet og godkendt på udvalgets møde den 27. september 2022.

En af disse anbefalinger (anbefaling nr. 4) omhandlede udvikling af sygedagpengeområdet, på hvilket Marselisborg Consulting vurderede at der fandtes; *"et betydeligt potentiale i at nedbringe det samlede antal borgere på sygedagpenge og jobafklaringsforløb til samlet set 4,4 pct. af arbejdsstyrken mod 5,0 pct. i dag"*.

Marselisborg Consulting havde i deres analyse sammenfattet resultaterne af en screening af 30 sager på sygedagpengeområdet (på tværs af varighed, og på tværs af sygedagpenge og jobafklaringsforløb), og nogle af konklusionerne var, at der efter Marselisborg Consultings opfattelse var 63 % af sagerne hvor kvaliteten i vurderingen af en borgers uarbejdsdygtighed var lav. I kun 33 % af sagerne var indsatsen samlet set tilstrækkelig arbejdsmarkedsrettet, og 43 % af sagerne kunne være afsluttet tidligere i sagsforløbet.

Borgerrådgiveren har ikke viden om den konkrete udmøntning af "Handleplan for Marselisborg-analysen", hvilket også naturligt henhører under Jobcentrets egen kompetence.

I handleplanen fremgår det dog bl.a., at som følge af langtidssygemeldinger har det været - og vil fortsat være - nødvendigt at anvende en ekstern leverandør på sygedagpengeområdet, og at der jf. anbefaling (nr. 2) tilføjes flere personaleressourcer.

Bemærkelsesværdig stigning i henvendelser til borgerrådgiveren

Som tidligere beskrevet, er det ift. den kommunale forvaltnings samlede sagsmængde, kun et meget beskedent antal sager borgerrådgiveren stifter bekendtskab med. Men faktum er, at borgerrådgivningen i slutningen af 2022 og første halvår af 2023 modtog markant flere henvendelser på sygedagpengeområdet end tidligere set, og næsten enslydende for disse henvendelser var borgeres

erfaringer med skift af sagsbehandler (for nogles vedkommende flere gange på få måneder), og frustration over negative oplevelser der fulgte i kølvandet på den "nye" sagsbehandling.

Flere af de berørte borgere oplyste tillige, at deres nye sagsbehandler;... *"kom fra noget der hed Marselisborg"*...

Sygedagpengeregler

Sygedagpengeområdet er i sin lovgivningsmæssige regulering et forholdsvis konkret område, med klare regler for hvor længe man kan modtage sygedagpenge (højst 22 uger i de 9 forudgående kalendermåneder), og 7 relativt klare "undtagelsesregler" (eks. manglende afklaring af arbejdsevne) for mulig forlængelse.

Der er derfor en vis sandsynlighed for, at uagtet hvad man måtte tænke om selve sagsbehandlingen, vil det at være omfattet af sygedagpengelovgivningen for nogen kunne opleves som temmelig "kontant".

Med Marselisborg Consultings analyse af, at der i Lolland Kommune fandtes et betydeligt potentiale i at nedbringe antallet af borgere på sygedagpenge og jobafklaringsforløb, må konklusionen være den, at Jobcenter Lolland (efter Marselisborg Consultings opfattelse) ikke i tilstrækkelig grad har anvendt lovgivningens bestemmelser om ophør af sygedagpenge.

Stor uenighed om arbejdsevne

Borgerrådgiveren har ikke indsigt i de sager der har ligget til grund for Marselisborg Consultings analyse, og ingen forudsætninger for at udtale sig om hvilke forhold man specifikt har lagt vægt på.

Men baseret på indblik i de sagsforløb der nåede borgerrådgiverens kontor, har det været bemærkelsesværdigt hvor hurtigt (og for de berørte noget overraskende) borgere kunne gå fra status af *"sygemeldt med uafklaret arbejdsevne"*, til *"arbejdsdygtig og til rådighed for arbejdsmarkedet"*.

Hvorvidt sådanne vurderinger er fagligt korrekte, har borgerrådgiveren ikke forudsætninger for at kunne bedømme.

Men notabelt har det været, *hvor* stor forskel der kan være imellem en sagsbehandlers vurdering af en borgers arbejdsevne, og borgerens egen vurdering af samme. Og tilsvarende *hvor* forskelligt man tilsyneladende ser på hvordan lægelige oplysninger m.v. skal tolkes?

Altid størst betydning for borgeren

Afgørelser om f.eks. ophør af sygedagpenge er for nogen borgere et spørgsmål om overhovedet at have et økonomisk forsørgelsesgrundlag, og selv om sådanne afgørelser altid giver adgang til at klage, har en anke ikke opsættende virkning.

Følelsen af fortvivlelse, fortabthed og frustration har været kendetegnende for flere af de borgere, som har henvendt sig til borgerrådgivningen med fortællinger om, at de efter længere tids sygemelding pga. ofte markante fysiske og/eller psykiske problematikker, med kort varsel har modtaget besked om at være blevet erklæret arbejdsdygtige, og dermed i realiteten kun har haft 1 til højst 2 uger (tidsfristen for partshøring, hvorefter endelig afgørelse træffes) til at finde et job.

I sager om det økonomiske eksistensgrundlag for borgere, der som følge af sygdom ikke har kunne forsørge sig selv, bør det være af særlig vigtig prioritet, at når en kommune træffer afgørelser *imod* en borgers egen vurdering af egen situation, er alle sten vendt, så man som kommune er sikker på at have truffet den helt korrekte afgørelse.

Ankestyrelsen er borgerens sikkerhedsnet

Hvis ikke der er en sådan sikkerhed i de afgørelser der træffes, bør tvivl komme borgeren til gode, og muligheden for at en borger kan anke en sag, må ikke ses som kommunernes sikkerhedsnet for evt. fejl i sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren deltog i januar 2024 i en konference på Christiansborg om retssikkerhed, på hvilken bl.a. ankechef hos Ankestyrelsen Henrik Horster deltog.

Henrik Horster blev her forholdt den kendsgerning, at flere kommuner aktivt tilkendegiver at træffe afgørelser som "bevæger sig på grænsen", og at man fra kommunernes side samtidig oplyser, at man efterfølgende må lade Ankestyrelsen vurdere om afgørelserne befinder sig på den "rigtige side" af grænsen eller ej?

Henrik Horster svarede hertil, at (citater); *"Dette er en fuldkommen tåbelig holdning. Kommunerne skal træffe den rigtige faglige afgørelse, og er de i tvivl, må de undersøge tingene forinden"*.

Principafgørelse underkendte kommunens sagsforvaltning

Nogle af de afgørelser om ophør af sygedagpenge borgerrådgiveren blev inddraget i, valgte borger at klage over, og efter jobcentrets fastholdelse af afgørelsen, blev disse oversendt til Ankestyrelsens behandling.

Hvorvidt jobcenter eller borger havde "ret", blev dog i praksis aldrig afklaret.

Dette som følge af, at Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg i juni 2023, på baggrund af en konkret sag fra Lolland Kommune, traf en principafgørelse, som fastslog, at en kommune ikke har hjemmel til at overdrage sin kompetence til private aktører (såkaldt ekstern delegation) i afgørelser om selve retten til sygedagpenge.

De afgørelser om ophør af sygedagpenge som ansatte fra Marselisborg Work & Life havde truffet på vegne af Lolland Kommune, blev dermed med ét erklæret ugyldige – uanset sagernes øvrige juridiske og faglige indhold.

For så vidt en positiv nyhed for dem som havde mistet retten til sygedagpenge pba. en beslutning truffet af en ikke-Lolland Kommune ansat, og dermed kunne se frem til at få udbetalt sygedagpenge med tilbagevirkende kraft fra afgørelsestidspunktet. Men samtidig også lidt ærgerligt, da det dermed står hen i det uvisse, hvorvidt afgørelserne i øvrigt var foretaget på et korrekt grundlag?

Og for jobcentret formentlig ydermere ærgerligt, idet der antageligt er nogle af de klagesager der har været indbragt for Ankestyrelsen (borgerrådgiver ser som nævnt kun nogle få), som ville have givet kommunen medhold, hvis ikke de havde været truffet af en ansat fra Marselisborg Work & Life.

Det mulige besparelspotentiale på sygedagpengeområdet, der bl.a. skulle have været forløst ved samarbejde med en ekstern leverandør, kan derfor i en periode (som ikke blot kan forklæres som en "investering") reelt frygtes i stedet at være blevet til en merudgift?

Det er let at være bagklog. Men erfaringen ved problemer med anvendelse af private aktører/ekstern delegation, kan ikke helt undgå at give anledning til en vis eftertanke.

Ansvar er i sidste ende naturligvis Lolland Kommunes eget. Men det vækker dog en vis undren, hvorfor en (meget stor) virksomhed og specialist på beskæftigelsesområdet som Marselisborg (der f.eks. er brugt af regeringens ekspertgruppe mhp. reformering af beskæftigelsesindsatsen), i deres tilbud og samarbejdsaftale med Jobcenter Lolland ikke har fundet anledning til at gøre opmærksom på, at der ville

kunne være en juridisk problemstilling ved anvendelsen af eksterne konsulenter til løsning af kommunale opgaver?

Udefrakommende bistand kan i mange henseender være både hensigtsmæssig og nødvendig. Men denne sag viser, at det i nogle tilfælde kan komme med en pris, som er større end den direkte fremgang af opkrævningen fra en ekstern samarbejdspartner, hvilket bør medtages i overvejelserne ved indgåelse af nye aftaler om hjælp til kommunal opgaveløsning.

Et ærgerligt sagsforløb

Selvom der kan være lighedstræk, er det som oftest sådan, at der er så betydelige forskelle fra sag til sag - lige meget hvilken kategori og/eller sektor den måtte vedrøre - at det er vanskeligt at foretage direkte sammenligninger.

Dette forhold stemmer fint overens med et af de væsentligste grundprincipper i det offentlige betjening af sine borgere; at alle afgørelser skal baseres på en konkret og individuel vurdering.

Set fra et borgerrådgiverperspektiv er det dog fælles for langt de fleste sager, at uanset *hvad* man måtte tænke om *hvem* som synes at have "retten på sin side", vil der stort set altid kunne ses et bagvedliggende sagligt grundlag for de afgørelser der træffes ift. en borger.

Man kan være enig eller uenig i vægtningen af de forhold der er lagt til grund for en konkret afgørelse (dette er for så vidt årsagen til langt de fleste klagesager), men hvis man sætter sig i "modpartens" sted - uagtet om man anskuer en sag fra borgers eller kommunens side - vil man næsten altid kunne få øje på det rationale der har ført til den opfattelse der bringes for dagen.

I en enkelt sag fra 2023, har det trods mange overvejelser dog endnu ikke været muligt for borgerrådgiveren at forstå, hvilke ræsonnementer der lå til grund for afvisningen af at lade en 63-årig borger besøge et terminalt kræftsygt familiemedlem i England?

Borger havde i februar 2023 kontaktet sin daværende sagsbehandler i jobcentret, og bedt om - og klart fået opfattelsen af at have fået - lov til sammen med sine mand at foretage et besøg hos sin meget sygdomsvækkede svoger og (ligeledes meget alders- og sygdomssvækkede) svigerfar i England.

Ved efterfølgende henvendelse til (ny) sagsbehandler blev ønsket dog nu afvist, med begrundelse om, at det som sygedagpengemodtager, ikke er muligt at holde ferie, at en rejse til England risikerede at forværre borgers egen helbredssituation (ikke lægeligt dokumenteret), og det forhold at England ikke længere var medlem af EU.

En (kort) gengivelse af borgerrådgivers opfattelse af sagsforløbet (som del af skrivelse forelagt jobcentrets ledelse i juni 2023) er nedenfor gengivet.

Forinden, havde såvel borger selv som konsulent hos borgers fagforbund, Dansk Metal, indgivet klage over afgørelse og forløb, ligesom borgers mand havde klaget til kommunaldirektøren.

Borger er sygedagpengemodtager, og retter i begyndelsen af februar forespørgsel til jobcentret om muligheden for at besøge sin kræftsyge svoger samt svigerfar (ligeledes alvorligt svækket med hjerteproblemer + følgesygdomme) i England.

Af hensyn til tilrettelæggelse og koordination med familien i England, ønskes besøget foretaget i løbet af foråret. Sagsbehandler giver overfor borger udtryk for, at dette ikke er noget problem, og ift. formalia skal borger blot rette en konkret forespørgsel når tidspunktet for besøget nærmer sig. Borger stoler

(ganske forståeligt) så meget på udmeldingen fra sagsbehandler, at hun og hendes mand bestiller flybilletter til afrejse den 24. maj.

I midten af april forsøger borger at kontakte sin sagsbehandler, og efter et par forgæves forsøg og rykkerhenvendelser, får borger "hul igennem", og konstaterer her at en ny sagsbehandler har overtaget hendes sag. Denne sagsbehandler har tilsyneladende et meget anderledes syn på sagen, og meddeler borger (først mundtligt, så skriftligt), at hun ikke kan få tilladelse til at foretage et besøg hos familiemedlemmerne, idet dette betragtes som ferie, hvilket borger som sygedagpengemodtager ikke ses at have ret til at afholde. Af argumentationen for afslag fremføres det tillige, at der er tale om ophold i et ikke-EU/EØS-land, og at man vurderer at borgers egen helbredssituation (slidgigt) risikerer at blive forværret ved at foretage en rejse til England.

Ulykkelig over denne udmelding, kontakter borger herefter sit fagforbund Dansk Metal, som forsøger at komme i kontakt med sagsbehandler, for dels at udbede sig en forklaring på de argumenter der er lagt til grund for afslaget, og dels appellere til at ændre beslutningen hurtigt, og give borger mulighed for at foretage besøget, hvilket som følge af forværring i svogerens sygdomstilstand må betragtes som uopsætteligt. Det fremgår af faglig sekretær fra Dansk Metals efterfølgende klageskrivelse, at der endnu ikke er givet en forklaring, ligesom henvendelsen fra Dansk Metal ikke gav anledning til at ændre beslutningen om afslag til borger.

En nu nærmest desperat borger kontakter herefter borgerrådgiver, som opfordrer til at skrive en præcisering af sagens omstændigheder (at der ikke er tale om egentlig ferie), og rette en specifik forespørgsel om at måtte foretage besøget hos det kræftramte familiemedlem - og udover sagsbehandler at stile denne skrivelse til sagsbehandlers teamleder, i forhåbningen om en genovervejelse. Borger gør dette, men modtager alene en tilbagemelding om, at man har registreret henvendelsen som en klage over manglende mulighed for ferieafholdelse, og vil lade dette indgå i videresendelse til Ankestyrelsens behandling.

Som en sidste mulighed, retter borgerrådgiver selv den 22. maj en direkte henvendelse til sygedagpengeområdet, i forhåbningen om at dette vil føre til forståelse for den ulykkelige situation, og give borger mulighed for sammen med sin mand at rejse til England to dage efter. Ved efterfølgende henvendelse den 23. maj, oplyser borger, at hun har fået nyt afslag, og at det dermed alene er hendes mand som vil kunne tage til England for at tage afsked med sin bror.

Det kan tilføjes, at borger var (fortsat er) hjemmegående under sin sygemelding, og deltog/deltager ikke i arbejdsevneafklaringsaktiviteter der kunne have været set til hindring for at foretage et besøg hos familien i England.

Borger havde desuden oplyst at have opsparede feriemidler (fra forudgående ansættelsesforhold) til gode, som ville kunne udbetales under borgers ophold i England, hvorved kommunen kunne "spare" udbetaling af sygedagpenge.

Desuagtet disse forhold, fik borger fik afslag på sit ønske, hvorefter sagen blev indbragt for Ankestyrelsen.

Dette udgjorde isoleret set en "etisk problematik", idet der var reel risiko for at borgers familiemedlem var afgået ved døden, før Ankestyrelsen havde nået at behandle klagen.

Ankestyrelsen traf den 14. september 2023 afgørelse, og afgjorde at kommunen på ny skal behandle sagen, idet Ankestyrelsen vurderede, at kommunen ikke havde tilstrækkelig dokumentation til at fastslå, at borger ikke var berettiget til at holde ferie i perioden 24.-31. maj 2023 (hvor borger havde anmodet om at rejse til England).

Ankestyrelsen påpegede, at der ikke i sygedagpengeloven er regler om ferie under sygedagpengeforløb, men at den sygemeldte efter aftale med kommunen kan holde ferie under sygeforløbet.

Ankestyrelsen bemærkede tillige, at selvom man var opmærksom på at borgerrådgiver i partsindlæg havde påpeget, at der ikke var tale om egentlig "ferie", men et besøg hos et terminalt kræftsygt familiemedlem, så fandt Ankestyrelsen ikke grundlag for at tilsidesætte kommunens vurdering af, at rejsen skulle betragtes som ferie.

Dette tager borgerrådgiver naturligvis til efterretning.

Men uden tilstrækkelig dokumentation (ej korrekt at sygedagpengemodtagere ikke kan holde ferie, ej lægelig dokumentation for risiko for forværret helbredstilstand, ej korrekt at man ikke må rejse til England), havde kommunen truffet afgørelse om, at borger ikke var berettiget til at holde ferie.

En "ferie", som handlede om en 63-årig borgers konkrete ønske om at besøge alvorligt syge familiemedlemmer, inden det var for sent.

Efter Ankestyrelsens behandling af sagen anmodede borger på ny om tilladelse, og efter denne gang at være blevet mødt med krav om lægelig dokumentation for at en rejse ikke ville forværre borgers helbredssituation, og efter i afgørelsen specifikt at have henledt borgers opmærksomhed på konsekvenserne; "*Hvis den sygemeldte ved sin adfærd forhæler helbredelsen*", fik borger accept til at foretage et besøg hos familien i England, og nåede at gennemføre dette, få dage inden borgers svoger afgik ved døden.

Borgerrådgiver har (udover borger selv) været i kontakt med borgers mand samt konsulenten fra Dansk Metal, som samstemmende fortæller, at borger er "helt nedbrudt" efter et forløb, hvor borger føler sig udsat for mistillid, mistænkeliggørelse og stor uretfærdighed.

Foruden de juridiske aspekter, rummer sagen en række etiske overvejelser, som borgerrådgiver "i sit stille sind" håber vil indgå i tilsvarende sager, hvor der måtte være uenighed imellem en borgers ønske, og en sagsbehandlers/forvaltnings standpunkt. Det f.eks. ift. nedenstående:

- Mange vil formentlig betragte det som en elementær menneskeret at have mulighed for at kunne tage afsked med sine kære. Man kan derfor stille spørgsmålet, om det fra lovgivers side har været intentionen at risikere at bringe borgere i en situation, hvor sociallovgivning "står i vejen" for denne mulighed? Hvis ikke, bør evt. tvivl da ikke komme en borger til gode?
- Ankestyrelsen tilbyder kommunerne mulighed for vejledning af generel karakter, og i denne sag ville et forudgående opkald til Ankestyrelsen formentlig have ført til viden om, at man som sygemeldt rent faktisk kan holde ferie. Så i stedet for at lægge til grund, at dette ikke skulle kunne lade sig gøre, kunne man have sparet borger for en masse frustration, og kommune og Ankestyrelse for en del merarbejde. I situationer som denne (relateret til meget alvorlig sygdom, bisættelser/begravelser), der ej kan gøres om, er der da ikke en særlig forpligtigelse for kommunen til at undersøge lovgivningens muligheder for at imødekomme en borgers ønske?
- Hvis én kommunal sagsbehandler har givet borger accept til et ønske, er det (medmindre accepten ikke har været lovmedholdelig) da rimeligt, at en ny sagsbehandler tilsidesætter aftalen?
- Er det i tråd med normerne for god forvaltningspraksis, at man i en afgørelse i et spørgsmål om borgers ønske om at besøge et terminalt kræftsygt familiemedlem, specifikt gør borger opmærksom på, at det tages som udtryk for manglende samarbejde med jobcentret (ved at forhale egen helbredelse)?

Pres på førtidspensioner

Sygedagpengesager har som skrevet tegnet sig for hovedparten af de arbejdsmarkedsrelaterede henvendelser der har været i 2023. Herudover, har det reelt kun været førtidspensionsområdet som har tegnet sig for flere sager, som har kunne siges at have "fællestræk".

Overordnet set har dette kun i mindre grad omhandlet sagsbehandling og afgørelser (få specifikke klager over dette, og faktisk også henvendelser fra borgere som har været meget tilfredse med både sagsbehandling og afgørelse), og mestendels har henvendelserne handlet om utilfredshed med ventetider på behandling i rehabiliteringsteam og pensionsnævn.

For den enkelte borger, er det i sagens natur utilfredsstillende, og kan være meget opslidende at befinde sig i "venteposition" til en afgørelse.

Men med tanke på antallet af førtidspensionssager i Lolland Kommune, er det forståeligt hvis behandlingskapaciteten er udfordret, og en vis (ekstra) ventetid vil formentlig være vanskelig at undgå under de nuværende forhold.

Med samlet 3.418 registrerede førtidspensioner (omregnet til "fuldtidspensioner" – reelt 3.758 personer), har Lolland Kommune fortsat landets højeste andel af borgere, som er vurderet at have en så væsentlig og varig nedsat arbejdsevne, at selvforsørgelse ikke er mulig.

2023 tegner sig alene for 243 nye tildelte førtidspensioner (gennemsnitligt mere end 20 pr. måned), og Lolland er sammen med Bornholm de kommuner i Danmark, hvor stigningen i førtidspensionstilkendelser er klart størst.

Der er (også her) en voldsom geografisk skævvridning, idet der er tale om en 3-4 gange så stor stigning som i f.eks. København og flere nordsjællandske kommuner.

Rehabiliteringsteamet er lovbestemt, og består i alle kommuner af medarbejdere fra beskæftigelsesområdet, socialområdet, sundhedsområdet og evt. undervisningsområdet, og har tillige deltagelse af en sundhedskoordinator fra Regionen. Og der er ingen grund til at tro, at sager om førtidspension behandles anderledes i Lolland, end andre kommuner.

Men rehabiliteringsteamet (der indstiller til pensionsnævnet) i Lolland Kommune, behandler ganske enkelt langt flere sager om førtidspension end i hovedparten af det øvrige Danmark.

I flere tilfælde (baseret på borgeres egne udsagn til borgerrådgiver – ej statistisk data) omhandler det personer, som kun kortvarigt har haft bopæl i Lolland Kommune, og alene er flyttet hertil som følge af lave boligudgifter, og ofte ville have foretrukket at blive boende tættere på familie og venner.

Ældre og Sundhed

Som tilfældet var i 2022, er det med tanke på hvor mange borgere sektoren for Ældre & Sundhed er i kontakt med, måske lidt overraskende hvor relativt få henvendelser der er til borgerrådgivningen. I 2023 var antallet 14.

Det kan indlysende skyldes flere faktorer.

Ideelt, at kun meget få oplever problemer med nogle af de mange myndighedsopgaver (hjemmehjælp, personlige hjælpemidler, plejeboliger m.m.) sektoren varetager.

En sådan tolkning alene, er nok vel optimistisk, om end at det heldigvis sagtens kan være sådan, at selvom man ikke nødvendigvis er helt tilfreds med f.eks. omfanget af tildelt hjemmehjælp, er dette selvsagt ikke ensbetydende med, at man er utilfreds med den sagsbehandling der ligger til grund for den bibragte hjælp.

Andre mulige forklaringer kan bl.a. være noget så elementært som manglende kendskab til borgerrådgiverfunktionen. Det er borgerrådgiverens opfattelse, at hovedparten af de henvendelser der modtages (generelt, og uanset hvilket område de måtte vedrøre) kommer fra borgere, som har fundet kontaktoplysningerne via Lolland Kommunes hjemmeside. Og det kunne sagtens være sådan, at en stor del af brugerne af Ældre & Sundheds tilbud, implicit er ældre borgere, som ikke nødvendigvis er komfortable med anvendelsen af digitale platforme.

Dette er naturligvis et opmærksomhedspunkt.

Ældrerådets betydning

Som ligeledes bemærket i årsrapporten fra 2022, kan en anden/supplerende forklaring være, at 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.

Og så finder borgerrådgiveren det vigtigt at bemærke, at man i Lolland Kommune har et meget synligt, engageret og aktivt ældreråd, som både ift. konkrete sager vedrørende enkelte borgere, men også i et overordnet perspektiv (ift. generelle rettigheder og service for ældre borgere i kommunen) tager hånd om mange henvendelser, som i nogen tilfælde ellers kunne tænkes at blive rettet til borgerrådgiverfunktionen.

Ældrerådet er et rådgivende organ, som er direkte valgt af og blandt kommunens befolkning over 60 år. Ældrerådet bliver hørt i sager om f.eks. personlig og praktisk hjælp, madservice, plejebolig, ældrebolig, døgnpleje, lokale trafikforhold, aktivitets- og træningscentre, og andre aktiviteter for ældre.

Rådet består af 11 personer, som i lighed med byrådet er valgt for en 4-årig periode, og alle ældre med bopæl i Lolland Kommune (og deres pårørende) har mulighed for at stille spørgsmål og komme med forslag til rådet.

Ældrerådet og borgerrådgiveren har ikke et formaliseret samarbejde, men en rigtig god dialog. Og der er for sidstnævnte stor tryghed ved bevidstheden om, at man i ældrerådet besidder særdeles vigtig og værdifuld viden, indsigt og kompetence ift. anliggender, som borgerrådgiveren kun i beskedent omfang har erfaring med.

Eksempler på sager

Et lille udpluk fra de sager borgerrådgiveren har modtaget henvendelse om, fortæller at det bl.a. har drejet sig om forhold vedr. afslag på diverse ydelser og hjælpemidler – og ved enkelte lejligheder klager over sagsbehandlingen i relation hertil.

Der har endvidere været klage fra en borger, som havde oplevet at hele fem forskellige visitatorer havde været involveret i/behandlet borgers sag, og det var først efter et langt forløb, og først efter at visitator nummer 5 havde set på sagen, at borger havde oplevet at få et "brugbart" svar og afgørelse.

Den pågældende borger var for så vidt (nu) tilfreds med sagens afgørelse, men fandt forløbet urimeligt, og udtrykte forhåbning om at andre borgere (som måske ville være mindre insisterende end borger selv) ikke skulle opleve noget tilsvarende, og måske risikere at "strande" med en forkert afgørelse tidligere (end borger) i forløbet.

Strid om plejehjemstakster

En anden borger var indirekte, uheldigt og uforvarende blevet "involveret" i en twist om plejehjemstakster i Guldborgsund Kommune, som aktuelt har skabt en del presseomtale.

I forlængelse af en hospitalsindlæggelse, var borger (bosat i Lolland Kommune) på egen/familiens foranledning blevet indskrevet på friplejehjemmet GuldBoSund. Borger ansøgte herefter Lolland Kommune om bevilling af plejebolig – og specifikt med henblik på fortsat ophold på GuldBoSund.

Ældre og Sundhed (som myndighedsadministrator) fandt at borger opfyldte kravene for tildeling af en plejebolig, og imødekom tillige borgers ønske om ophold på GuldBoSund – dog under forudsætning af at opholdet på GuldBoSund ville blive afregnet efter beliggenhedskommunens (Guldborgsund Kommune) fastsatte takster på området.

Denne praksis er i overensstemmelse med lovgivningen på området, da det af Lov om friplejeboliger (§ 32 stk. 2) fremgår, at medmindre en leverandør (her friplejehjemmet GuldBoSund) og en kommune (her Lolland Kommune) indgår aftale om konkret pris for den leverede hjælp og støtte til en borger, skal afregningen ske efter den takst der er fastsat af den kommune hvor friplejeboligerne ligger (her Guldborgsund Kommune).

Friplejehjemmet GuldBoSund fandt dog, at den fastsatte takst på kr. 1.140,- pr. døgn var "urealistisk lav", og ikke stod mål med de omkostninger GuldBoSund selv prissatte til kr. 2.640,- pr. døgn. Det skal anstændigvis tilføjes, at der i GuldBoSunds pris også var medregnet borgers forplejning m.m.

Men Lolland Kommune fastholdt, at man ikke ville betale mere end den af Guldborgsund Kommune fastsatte takst, hvilket resulterede i, at GuldBoSund udskrev borger fra friplejehjemmet.

Heldigvis var der – trods relativt kort varsel - i mellemtiden foranstaltet et alternativ til borger, som efter udflytningen fra GuldBoSund, kunne flytte ind i en ny plejebolig i Margrethecentret i Maribo.

Lille Vejløskov. Foto: Henning N. Pedersen, Nakskov Fotografgruppe



Teknik og Miljømyndigheden

Kondemnabile boligforhold

Af de 10 henvendelser der i 2023 har været direkte relateret til Teknik og Miljømyndigheden, har der været et flertal af sager vedrørende kondemnabile (sundheds- og brandfarlige) boligforhold.

Lidt pudsigt, har der både været henvendelse fra borgere som ønskede at klage over det som man opfattede som kondemnabile boligforhold, og desuden klage fra en borger, som fandt at en bedømmelse af at der var kondemnabile boligforhold, ikke var korrekt.

Specielt mærkværdigt kan dette divergerende syn dog ikke siges at være, idet de som klagede over dårlige boligforhold, var borgere, som boede til leje, og havde forhåbning om kommunens hjælp til forbedring. Mens vedkommende som ønskede at klage over kommunens afgørelse, var ejer af en bolig som var blevet påbudt nedrevet, hvilket borger fandt var aldeles urimeligt og unødvendigt.

For hurtig fraflytning

For én af de borgere som klagede over dårlige boligforhold, fik sagen i henhold til det oplyste et noget uheldigt efterspil, som dels må tilskrives at borger fik "handlet" lidt vel hurtigt, og dels at kommunen ifølge borgers oplysninger (borgerrådgiver har dog ikke kunne få dette verificeret) havde fået udleveret adresseoplysninger, som efter borgers opfattelse kunne bringe denne i så store problemer, at vedkommende var nød til at flytte (igen).

Sagen handlede om, at en borger havde anmeldt kondemnabile forhold i den bolig hvor borger boede til leje. Før Teknik og Miljømyndigheden havde haft mulighed for at undersøge omstændighederne nærmere, havde borger dog valgt at flytte fra boligen, og til en ny.

Borgeren var af den holdning, at Lolland Kommune var forpligtiget til at dække de omkostninger (eller dele heraf) der var forbundet med flytning og nyetablering, da der var tale om fraflytning fra en kondemnabel bolig.

Det er for så vidt korrekt, at en kommune kan være forpligtiget til hjælp til genhusning af borgere, som er tvunget til fraflytning fra en kondemneret bolig. Men i den konkrete sag havde man fra kommunens side endnu hverken vurderet eller truffet afgørelse om evt. kondemnabile forhold, og borger var derfor ikke omfattet af sådanne bestemmelser, og havde ikke krav på økonomisk hjælp.

Borger var yderligere kommet i den uheldige situation, at udlejeren af den bolig borger havde anmeldt til Teknik og Miljømyndigheden, var kommet i besiddelse af oplysninger om borgers nye adresse, hvilket gjorde borger bange for at udlejer ville opsøge borger, og stille denne til "regnskab".

Dette betød, at borger nu følte sig nødsaget til at flytte på ny.

Borger tilkendegav, at udlejeren ved et uheld skulle være kommet i besiddelse af adresseoplysningerne som følge af ukorrekt databehandling fra Lolland Kommunes side (havde anmeldt dette til Datatilsynet), og fandt at kommunen derfor var forpligtiget til at betale en stor erstatning til borger.

Som allerede nævnt, er det for borgerrådgiver ikke muligt at verificere hvorvidt et sådan "datalæk" har fundet sted. Men selvom det skulle være tilfældet (hvilket i så fald indlysende vil være meget uheldigt), er borgerrådgiver ikke bekendt med fortilfælde, der vil kunne føre til en sådan erstatning.

Borger tilkendegav at ville drøfte sagen med en advokat mhp. muligt civilretsligt søgsmål.

Langvarig sag om anvendelse af brændeovne i villaområder

En anden henvendelse var et eksempel på, at nogle sager kan have et endog meget langt forløb, uden at det som sådan kan tilskrives ventetider og forsinkelser etc.

Sagen var startet i 2017, hvor et ægtepar fra et villakvarter på Sydlolland, havde indgivet klage over røggerer fra naboers brug af brændeovne.

Ægteparret havde oplyst, at røggererne bl.a. skyldtes skorstensplacering og anvendelse af forkerte/ulovlige fyringsmaterialer (affaldsbrændsel m.m.).

Herudover havde ægteparret givet udtryk for den generelle holdning, at brug af brændeovne i villakvarterer ikke burde være tilladt, da den partikeludledning der er forbundet hermed, er skadelig for både miljø og mennesker.

De konkrete forhold i boligområdet er siden flere gange blevet undersøgt, uden at Teknik og Miljømyndigheden har kunne påpege brud på gældende bestemmelser.

Endvidere har en tidligere formand for Klima-, Teknik- og Miljøudvalget "undervejs" været inddraget i sagen, og har oplyst ægteparret om, man finder at anvendelse af brændeovne i Lolland Kommune allerede er et velreguleret, område, og at man fra politisk hold ikke har fundet anledning til at gå yderligere ind i sagen.

Ægteparret har dog efterfølgende løbende indsendt nye klager over røggerer, og der har igennem årene været en ganske omfattende kommunikation mellem ægteparret og forvaltning.

Sagen har derfor stået noget i stampe, idet Teknik og Miljømyndigheden på sin side ikke finder at kunne gøre mere (forholdene flere gange afdækket, og svar givet fra både forvaltning og udvalgsformand), mens ægteparret på sin side ikke er tilfreds med situationen, og oplever fortsatte røggerer, og påpeger at dette tillige bl.a. går ud over de børn der leger på en nærliggende legeplads.

Som følge af denne "fastlåste" situation, kontaktede Teknik og Miljømyndigheden derfor borgerrådgiveren i starten af 2023, for at undersøge muligheden for at kunne rådgive ægteparret om evt. uprøvede alternativer?

Borgerrådgiveren havde på baggrund heraf en række gode samtaler med ægteparret, men ift. situationen i den konkrete sag (det specifikke villakvarter), må de almindelige forvaltningsrettede muligheder betragtes som udtømte.

Det var dog borgerrådgiverens opfattelse, at ægteparrets ønske også primært omhandlede forhåbningen om, at man i Lolland Kommune vil indføre et generelt forbud mod anvendelse af brændeovne i villakvarterer.

Det er for så vidt delvist muligt, idet Folketinget i foråret 2022 vedtog en lov, som giver kommunerne mulighed for at forbyde gamle brændeovne og pejseindsatser produceret før juni 2008, i områder med fjernvarme eller naturgas.

En sådan beslutning kræver i så fald politisk behandling, og ægteparret blev vejledt om mulighederne for f.eks. at anvende byrådets spørgetid, og/eller mulighederne for at stille et konkret borgerforslag.

Så vidt vides, har ægteparret dog ikke gjort brug heraf.

Social, Psykiatri og Handicap

Der har i 2023 været 7 henvendelser relateret til denne sektor, som består af Center for Handicap, Center for Social Service og Center for Socialpsykiatri og Rusmidler.

Sektoren har ansvaret for Lolland Kommunes aktiviteter på social-, psykiatri-, handicap- og misbrugsområdet.

Uenighed om rettigheder

Et fællestræk for flere af henvendelserne har været en ret stor uenighed (mellem borgere og forvaltning) om rettigheder - hvilket selvfølgelig isoleret kan betragtes som en ganske logisk årsag til ønsket om inddragelse af borgerrådgiverfunktionen.

Men der har i nogle situationer også været tale om sager hvor borger (i praksis pårørende) desuden har anvendt advokatbistand, hvilket adskiller sig fra langt hovedparten af de øvrige sager borgerrådgiveren involveres i.

Og ligeledes er det erfaringen fra nogle af disse sager, at den juridiske tolkning af visse lovområder til tider kræver en så specifik vurdering af en borgers rettigheder, at det er nødvendigt for borgerrådgiver at søge ekstern bistand hos f.eks. Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet (DUKH), Ankestyrelse og ministerier.

Meget individuelle problemstillinger

Af førnævnte årsag, er det derfor også ekstra vanskeligt at uddrage generelle betragtninger, da de konkrete henvendelser hver især har omhandlet forhold, som alene har været signifikante for den enkelte borgers situation.

Det kan derfor blot oplyses, at der til dette område bl.a. har været henvendelser som har omhandlet meget individuelle problematikker vedrørende:

- En borgers skift af specialiserede bo-træningstilbud for voksne med autisme spektrum forstyrrelse (ASF) og komplekse følgetilstande.
- En borgers tildeling af et særligt tilrettelagt undervisningsforløb (STU) og kørselsudfordringer i relation hertil.
- En borgers tildeling af borgerstyret personlig assistance (BPA)

Børn, Unge og Familie

Stort ansvar – få henvendelser

Sektoren Børn, Unge og Familie består af de 5 decentrale enheder; Børn- og Ungerådgivningen, Familiecenter Toftegård, Sundhedstjenesten, Ungeindsatsen KUI og Tandplejen.

Samlet er enhederne ansvarlig for at sikre trivsel, udvikling og støtte til børn, unge og familier i Lolland Kommune, og varetager sammen med sektoren Skole og Dagtilbud en af de største og – hvad der almindeligvis er bred enighed om – væsentligste kommunale opgaver.

Mens der i 2022 var i alt 15 henvendelser der i relation "rent" kunne rubriceres under denne sektor, har der i 2023 været 7 henvendelser.

Begge tal (15 og 7) er efter borgerrådgivers opfattelse overraskende små, med tanke på *hvor* mange børn, unge og forældre m.fl. der på forskellig vis er under "påvirkning" af sagsbehandling, afgørelser og foranstaltninger m.m. som forvaltes af denne sektor.

Samarbejde en forudsætning

Der er næppe én enkeltstående forklaring på hvorfor der er så forholdsvis få henvendelser, og det kan naturligvis bl.a. blot handle om manglende kendskab til borgerrådgiverfunktionen, hvilket (også her) er et opmærksomhedspunkt.

Men som omtalt i årsrapporten for 2022, er der for børne- og ungeområdet implicit nogle omstændigheder som potentielt kan medvirke til, at kun få tilsyneladende har/får behov for at gøre brug af borgerrådgiverfunktionen.

Det f.eks. i kravet til børnefaglige undersøgelser, der så vidt muligt skal gennemføres i samarbejde med forældremyndighedsindehaveren.

Tilsvarende vil flere af de foranstaltninger der kan iværksættes tage udgangspunkt i et egentligt familiearbejde, hvor fælles forståelse og samarbejde for barnets bedste, er afgørende betingelser for at indsatsen kan lykkes.

Hertil kommer de mere indgribende foranstaltninger (i yderste konsekvens anbringelser uden samtykke – også kaldet "tvangsanbringelser"), som giver forældremyndigheden adgang til gratis advokatbistand.

Forældre til børn og unge med en sag i sektoren for Børn, Unge og Familie, er ift. både sagsforløb og afgørelser derfor forlods sikret stor indflydelse og inddragelse, hvilket kan medvirke til at begrænse evt. uoverensstemmelser og konflikter, og risikoen for at opleve beslutninger truffet uden tilstrækkelig hensyntagen.

Disse (lovgivningsmæssige) omstændigheder er dog naturligvis gældende for alle kommuner, og forklarer derfor ikke den forskel borgerrådgiveren hører om fra kollegaer, som i en række andre kommuner oplever at henvendelser på børne- og ungeområdet fylder langt mere i både antal og tyngde.

De 7 henvendelser borgerrådgiveren modtog i 2023, omhandlede bl.a.; utilfredshed med omfanget af et sansemotorisk træningsforløb, utilfredshed med samarbejdet med en familievejleder, og utilfredshed med samarbejdet med sagsbehandler(e).

Der er i øvrigt sket en ganske betydelig ændring i det lovgrundlag der regulerer særlig støtte til børn og unge, som hidtil har været omfattet af Lov om Social Service, men pr. 1. januar 2024 har fået selvstændigt fundament i Barnets Lov.

Om, og i givet fald hvilken indflydelse dette vil kunne få - f.eks. på bl.a. antallet af henvendelser til borgerrådgiveren - må tiden vise.



Solnedgang ved Frederiksdal. Foto: Søren Monefeldt, Nakskov Fotogruppe

Økonomi, Kultur og Fritid

Denne sektor varetager Lolland Kommunes kultur- og fritidssekretariat, bibliotekerne i Maribo, Nakskov og Rødbyhavn, Lolland Musikskole og Borgerservice. De i alt 7 henvendelser hertil, har alle været til relateret til Borgerservice.

Borgerservice varetager bl.a. betaling af transport til læge/speciallæge, i de situationer hvor borgere er berettiget til hjælp til dette.

I et tilfælde har borgerrådgiver været involveret i en mindre twist om kriterierne for kørselshjælp, i en sag hvor en borger - som ikke selv havde "fysiske forudsætninger" for at transportere sig til lægebesøg m.m. - havde fået afslag på hjælp.

Borger var meget fortørnet over afslaget, og selvom det ud fra en økonomisk betragtning ikke drejede sig om nogen større udbetaling (dette er dog selvfølgelig altid et individuelt spørgsmål), var borger meget nedslået over følelsen af at være uretfærdigt behandlet.

Det viste sig da også, at borger rent faktisk (i hvert fald delvist) var berettiget til kørselshjælp, og det var som sådan alene et spørgsmål om, at der havde været lidt "skævheder i kommunikationen", som havde ført til at Borgerservice ikke var blevet bibragt tilstrækkeligt med oplysninger til at kunne imødekomme borgers ansøgning. Dette blev uden større vanskeligheder rettet op, og borger fik udbetalt sit tilgodehavende.

Efterfølgelsesværdig borgerbetjening

En anden sag som (bl.a.) omhandlede udbetaling af kørselshjælp, står efter borgerrådgivers opfattelse som et fint eksempel på et godt samarbejde med den kommunale forvaltning.

En borger som havde haft ansættelse i Forsvaret (herunder med flere udsendelser til krigszoner - bl.a. Afghanistan), havde i mange år kæmpet med traumer og PTSD, og var i 2022 blevet tilkendt førtidspension.

Forud for (og efterfølgende) førtidspensioneringen, havde borger været på voldsomt "psykisk overarbejde", og situationen havde være ydermere udfordret ved, at borger havde skulle varetage pasning og omsorg af to nærtstående, døende familiemedlemmer – først borgers samlever, og dernæst borgers mor.

Borger henvendte sig til borgerrådgivningen om en række forhold, som igennem en længere periode havde hobet sig op. Nogle af disse forhold omhandlede manglende befordringsgodtgørelse ifm. flere års konsultationer på dels en psykiatrisk klinik, og dels en specialiseret smerteklinik. Borger var nu i den situation, at de samlede økonomiske forhold var blevet så pressede, at borger så sig nødsaget til at udeblive fra kommende konsultationer.

Borger havde ikke mentalt overskud og ressourcer til selv at undersøge og ansøge om hjælp til de ganske betydelige transportudgifter der var forbundet med de mange speciallægebesøg, og de gange borger havde forsøgt at "gøre noget", var det oftest endt i konflikt. Dette som følge af borgers adfærd (var selv bevidst herom) der pga. af den posttraumatiske stresslidelse betød, at borger hurtigt kom til at fremstå voldsom og aggressiv i kommunikationen med andre mennesker – og særligt i situationer hvor borger følte sig under pres.

Borger havde tillige store problemer med at anvende digitale platforme, og var fritaget for digital post.

Med baggrund i borgers oplysninger, og efter sammen med borger at have gennemgået dennes registreringer på den digitale platform sundhed.dk, kunne det konstateres, at borger siden 2018 havde haft 50 speciallægekonsultationer i henholdsvis København og Nykøbing Falster, hvor borger ville kunne være berettiget til dækning af sine kørselsudgifter.

Dette blev bragt videre til Borgerservice, som både kvikt og på meget respektfuld vis (Borgerservice tilkendegav, at man så at have en særlig forpligtigelse overfor veteraner fra Forsvaret, og skelede ikke til hvorvidt noget kunne have overskredet evt. forældelsesfrister) behandlede sagen, og sikrede en hurtig udbetaling af borgers "tilgodehavende", og sørgede tillige for en let forståelig aftale, således at borger fremover uproblematisk kan få udbetalt hjælp til transporten til speciallægekonsultationer.

I forløbet var det mellem borger, Borgerservice og borgerrådgiver desuden aftalt, at borger kunne nøjes med at kommunikere med borgerrådgiver (som havde kontakten med sagsbehandler hos Borgerservice ift. dokumentation af borgers kørsel m.m.), så man i mindre omfang risikerede at bringe borger i en ny stressudløsende situation.

På sin vis var denne sag egentlig forholdsvis banal, men samtidig værd at fremhæve som eksempel på betydningen af en forvaltnings imødekommenhed og forståelse overfor særligt udsatte borgere, og hvor dette aspekt var afgørende for sagens løsning.

Når en borger ikke "findes"

En tredje sag fra Borgerservice, var et bemærkelsesværdigt billede på variationen af sager, der på "en eller anden vis" skal håndteres i den kommunale forvaltning.

Den pågældende sag blev "sideløbende" behandlet i jobcentret, men som følge af et centralt spørgsmål om bopæl og kommunetilhørsforhold, er den her medtaget under Borgerservicehenvendelser, da folkeregistrering m.m. foretages fra denne enhed

Sagen omhandlede en midaldrende dansk statsborger, som efter ca. 30 års ophold i udlandet (borgers egne oplysninger), en sommerdag i 2023 henvendte sig på Jobcenter Lollands aktiveringsenhed, Kompetencecenter Krogsbølle i Nakskov.

Borger ønskede dels midlertidig økonomisk forsørgelseshjælp, og dels hjælp til at tage "stort kørekort" til erhvervsbrug, så borger kunne blive selvforsørgende.

Jobcentret ville gerne behandle borgerens ansøgning, men dette krævede, at borger var adresseregistreret i Lolland Kommune, og/eller kunne påvise at have et tilhørsforhold til kommunen (i betragtning af de mange års udlandsophold, i praksis en af de 7 tidligere kommuner).

Herfra blev sagen lidt mere kompliceret, idet borger tilkendegav ikke at have været registreret nogen steder, og var ydermere meget forbeholden med at udlevere personlige oplysninger.

Som årsag til dette forbehold angav borger sin bekymring for, at regering og myndigheder ville kunne misbruge oplysningerne til "statslig manipulation" etc. – en betragtning der af nogen nok vil kunne ses som konspirationsteoretisk.

På jobcentrets foranledning blev borgerrådgiver inddraget, og efter en række samtaler gav borger udtryk for accept af, at det ville være nødvendigt at registrere borger i Lolland Kommune, hvis der herfra skulle ydes hjælp. Alternativt, ville borger være henvist til hjælp i den kommune (ikke Lolland, eller én af de 7 forgængere) hvor borger havde boet før flytningen til udlandet, og/eller via ophold på et forsorgshjem.

Borger tilkendegav at have fået tilladelse til at måtte lade sig adresseregistrere hos en bekendt i Lolland Kommune (hvor borger i henhold til det oplyste allerede opholdt sig), og indgav derfor ansøgning om dette.

Imidlertid havde borgers bekendte tilsyneladende fortrudt sin udmelding, og underskrev ikke den såkaldte logiværtserklæring som var en forudsætning for adresseregistrering af borger.

"Afslutningen" på sagen blev, at borger valgte at tage ophold på et forsorgshjem (ej i Lolland Kommune), og ved efterfølgende telefonsamtale gav borger udtryk for, at *"befinde sig et godt sted, være omgivet af hjælpsomme mennesker, og føle sig optimistisk i troen på hvad fremtiden vil bringe"*.

Albuen, set fra oven. Foto: Claus Kjær



Skole og Dagtilbud

Hvis der var en direkte sammenhæng med den bevågenhed (politisk, presse, borgerfora, sociale medier etc.) der er på Lolland Kommunes skole og dagtilbud, og antallet af henvendelser til borgerrådgivningen, ville dette område formentlig være et af de mest omfangsrige målt på sagsantal.

Men sådan er det på ingen måde.

Faktisk modtog borgerrådgiveren kun i alt 5 henvendelser i 2023, mens det tilsvarende antal året forinden var 15.

Som beskrevet i årsrapporten for 2022 er det dog ikke så overraskende, at borgerrådgiverfunktionen formentlig kun sjældent ses at have relevans for brugerne af kommunens skole- og dagtilbud.

Det er i det mindste borgerrådgiverens opfattelse, at langt de fleste forhold (herunder også uenigheder og klagesager) bliver håndteret "on location", og der synes at være en vis kulturel betinget fælles forståelse af, at evt. udfordringer og problemer ifm. et barns dagtilbud eller skolegang, varetages og søges løst mellem barn, forældre, lærere/pædagoger og ledelse - og uden at der opstår behov for ekstern involvering.

Forståelsen af samtykke

Af de sager der i 2023 var "forbi" borgerrådgiveren, var bl.a. en henvendelse fra en forælder som ønskede at klage over tildelingen af skoletilbud til sin søn.

Efter tidligere at have gået på specialskolen i Østoft, var sønnen efter sommerferien blevet tilbudt at starte i et specialundervisningstilbud i Maribo.

Dette undervisningstilbud blev af forældrene afvist, og i stedet fik sønnen tilbud om skolegang i ungdomsskoleregion, hvilket man accepterede at tage imod, da man ikke så at have anden mulighed.

Forældrene oplevede dog at ungdomsskolens tilbud ikke var tilstrækkeligt til at dække sønnens behov for et særligt undervisningsforløb, men idet der ikke kan klages over indholdet af et ungdomsskoletilbud, var man rådsvil ift. handlemuligheder.

Årsagen til at der ikke kan klages er, at et ungdomsskoletilbud kræver samtykke. Men forældrene fandt i så henseende, at de ikke havde givet samtykke på et informeret grundlag (kendte ikke konsekvenserne), og ønskede derfor rådgivning om hvad der kunne gøres i den givne situation?

Ville gå langt for at opnå "retfærdighed"

En anden sag tog udsping i en henvendelse fra en far til en datter i en kommunal skole, som kontaktede borgerrådgivningen for at klage over en række forhold i relation til datterens skolegang.

Faren oplyste at en klassekammerat til datteren havde oplevet at dennes søskende var blevet anbragt uden for hjemmet, og nu var både klassekammeraten og datteren blevet bekymret for om de også risikerede at blive anbragt?

Faren mente ikke at skolen havde håndteret sagen godt nok, og fandt tillige at der ifm. en socialrådgivers tilstedeværelse på skolen var sket en række lovbrud, ligesom skolens leder skulle have forsømt at bringe forskellige klager videre i systemet. Faren ønskede at indklage disse forhold – om nødvendigt til "højeste sted" (konkret oplyst; Den Europæiske Menneskerettighedsdomstol).

Byråd

Det er ikke sjældent at borgerrådgiveren møder borgere som udtrykker holdninger til politik og politikere (på både lokalt og nationalt niveau), men her må i sagens natur henvises til "andre fora", da dette lidt forenklet - men meget bestemt - sagt ikke har relevans for borgerrådgiverfunktionen.

I nogle få tilfælde har der dog været henvendelser af mere "praktisk karakter", så som en borgers forespørgsel om hvornår byrådets dagsorden og tilhørende bilag tilgår byrådets medlemmer, hvilket borger ønskede oplyst til brug for vurdering af hvor lang tid et byrådsmedlem havde til at sætte sig ind i en specifik sags dokumenter.

En anden henvendelse kom fra en borger som ønskede at klage over et medlem af kommunens hegnsyn, som borger tilkendegav, havde ageret meget ubehageligt ifm. en naboetvist.

Hegnsynssager og evt. klager over dette håndteres af hegnsynet selv, og ved fortsatte uenighed med muligheden for domsstolsindbringelse.

Men idet medlemmerne af kommunernes hegnsyn er udpeget af kommunalbestyrelsen (byrådet), vil en klage over et hegnsynsmedlem formelt skulle tilgå byrådet.

Andre offentlige aktører

En ganske stor del af de henvendelser borgerrådgiveren modtager, vil - udover tilhørsforholdet til den kommunale forvaltning - også have en vis relation til andre offentlige aktører.

I nogle tilfælde (10 i 2023) er der tale om forhold, som alene involverer myndigheder eksternt Lolland Kommune.

Der er typisk tale om sager vedrørende økonomi, hvor en borger har brug for hjælp ift. indkomst og gæld, og hvor der ofte vil være behov for kontakt og kommunikation med f.eks. Udbetaling Danmark, SKAT og Gældsstyrelsen.

Økonomi er i øvrigt på flere måder et bagvedliggende aspekt i mange af de henvendelser borgerrådgiveren behandler, hvilket måske ikke er så overraskende, i lyset af hvor stor en del af borgerne i Lolland Kommune som kæmper med økonomiske problemer.

I 2023 var Lolland Kommune med 8,25% (2.777 personer over 18 år) desværre igen den kommune i Danmark, som havde den markant højeste andel (2,12 procentpoint mere end nr. 2 på listen) borgere registreret som dårlige betalere i Ribers Kredit Information (RKI).

Rådgivningscaféen i Lolland Kommune har hidtil haft mulighed for at tilbyde borgere økonomisk udredning og rådgivning, men denne del af Rådgivningscaféens virke er nedlagt med udgangen af 2023.

Med undtagelse af det tilbud der findes hos den frivillige humanitære organisation Dansk Folkehjælp, er den eneste mulighed for økonomisk rådgivning i Lolland Kommune derfor nu det – i øvrigt særdeles kvalificerede – tilbud der udøves af en enkelt medarbejder i Jobcenter Lolland, som efter Rådgivningscaféens nedlæggelse af deres økonomifunktion, reelt er alene om at varetage en opgave af enorm betydning for mange af kommunens borgere.

Private aktører

Der har i 2023 været 4 henvendelser som alene har omhandlet forhold mellem en borger og en privat virksomhed.

Konkret har det drejet sig om sager, hvor borgere har haft en større eller mindre twist med henholdsvis et forsikringsselskab, et el-selskab, et advokatfirma og et inkassofirma.

Borgerrådgiveren har ikke kompetence i sådanne forhold, og er påpasselig med at "gøre noget" der vil kunne ses som utidig indblanding.

Når sådanne henvendelser modtages, forsøges borger ud fra generelle termer rådgivet om handlemuligheder.

Nakskov Fjord. Foto: Kim Schou, Nakskov Fotogruppe



Øvrige

Med 42 registreringer er "øvrige" rent faktisk den kategori, der i lighed med 2022 (da benævnt "andet") tegner sig for flest henvendelser til borgerrådgivningen.

Bag denne betegnelse befinder sig en meget alsidig gruppe af henvendelser, som det kan være vanskeligt at rubricere andetsteds i denne årsrapport.

I det følgende er angivet eksempler.

- En borger var bevilliget dansk førtidspension, men kunne ikke opnå fuld sats, idet borger i en årrække havde boet og arbejdet i Norge. Borger var (sandsynligvis) berettiget til supplerende pension fra Norge, men havde ikke kognitive forudsætninger for selv at varetage kontakten med de norske pensionsmyndigheder, og ønskede derfor borgerrådgiverens hjælp til dette. Ulykkeligvis afgik borger ved døden, og en afgørelse fra de norske pensionsmyndigheder nåede så vidt vides aldrig at blive truffet.
- En borger ønskede hjælp til at klage til et almennyttigt boligselskab over manglende udbedring af problemer/"skader" i borgers lejlighed.
- En borger ønskede rådgivning om muligheder ift. ønske om fraflytning fra privatudlejet bolig, hvor udlejer i henhold til borgers oplysninger ikke havde overholdt løfte om boligforbedringer.
- En udenlandsk statsborger ønskede hjælp til forståelse af skrivelse omhandlende tilbagebetaling af økonomisk fripladstilskud til daginstitution i borgers tidligere kommune, og ønskede tillige hjælp til etablering af en afdragsordning med kommunen.
- Et familiemedlem til en hospitalsindlagt alvorligt syg borger ønskede rådgivning om rettigheder og muligheder i relation til sygdommens indflydelse på familiens samlede situation.
- En borger ønskede rådgivning i sag om ophør af lejekontrakt i kolonihaveforening.
- En borger ønskede vejledning om boligsøgning efter akut opstået behov for fraflytning fra tidligere bolig.
- En borger ønskede hjælp til afklaring af regler vedrørende udbetaling af modregning i offentlige ydelser.
- En borger ønskede rådgivning i en sag, hvor borgers bror efter ophold i midlertidig plejebolig var flyttet hjem til borger. Broderen var skrevet op til en ældrevenlig bolig, men havde ikke længere nogen møbler/ejendele, da disse efter borgers oplysninger var "forsvundet" ifm. broderens ophold i den midlertidige plejebolig. Borger var af den opfattelse, at det var broderens børn der – mod broderens ønske – havde afhændet møbler og ejendele.
- En borger ønskede vejledning om muligheden for at indgive klage til huslejenævnet.
- En borger ønskede vejledning om beskæftigelsesregler for førtidspensionister.
- En borger ønskede rådgivning i en sag, hvor borger oplyste at Datatilsynet havde tilkendegivet ikke at kunne gøre mere ift. borgers klage over Lolland Kommunes behandling af borgers persondata.

- En borger ønskede hjælp til "gennemsyn" af lønsedler samt drøftelse af forhold vedrørende ansættelse i fleksjobordning, hvor borger arbejdede langt mere end privat arbejdsgiver godtgjorde for.
- En borger ønskede rådgivning i en sag, hvor borger havde politianmeldt en ekskæreste for vold mod borgers søn. Politiet havde vurderet, at der ikke var grundlag for at "gå videre", og borgers advokat havde anbefalet borger ikke at foretage sig yderligere. Borger følte sig dog manipuleret af advokaten, og ønskede vejledning om mulighederne for at "gøre noget".
- En borger ønskede rådgivning om mulighederne for ny bolig efter brand i borgers lejlighed i privat udlejningsejendom. Ifølge borger havde udlejeren oplyst ikke at have noget ansvar ift. genhusning, og havde oplyst at lejer selv måtte sørge for udbedring af skaderne, der ifølge af borger gjorde lejligheden ubeboelig. Borger ønskede tillige vejledning om jura, i fald borger valgte ikke at betale husleje for den brandskadede lejlighed.
- En borger ønskede rådgivning om muligheder og begrænsninger ift. ansøgning om gældssanering eller gældseftergivelse, i en sag hvor en del af borgers gæld var "oparbejdet" pba. strafbare forhold (bøder m.m.).
- En borger ønskede at klage over afslag på ansøgning om varmecheck, idet borger fandt at afslaget var givet på baggrund af faktuelle fejl i (udlejnings-)boligens BBR.
- En borger ønskede hjælp ift. kommunikation og dokumentation til SOLVIT (myndighedsnetværk for EU-borgere og virksomheder, der oplever problemer med myndigheder i et andet EU-land) i sag om borgers pensions sag i Sverige.
- En borger ønskede hjælp til indgivelse af klage over fejlagtig tandbehandling.
- En borger ønskede på vegne af sin søster rådgivning om dennes juridiske retsstilling i en sag, hvor søsteren havde modtaget en dom, hvori der var stillet vilkår om i 5 år at skulle følge kommunens anvisninger. Der var nu ca. 3 måneder tilbage af dommen, og ifølge oplysningerne havde kommunen (efter ikke hidtil at have stillet indgribende krav) nu "pludselig" krævet at søsteren skulle placeres på et opholdssted i København, hvor søsteren ikke ønskede at være.



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