

Borgerrådgiverens årsrapport 2024



Ravnsby Bakker. Foto: Anne-Mette Pedersen

Indhold

Indledning	5
Kontakt.....	7
Hvad er en borgerrådgiver?	7
Begrænsninger	8
Det retslige grundlag.....	8
Finansiering.....	8
Organisatorisk placering	9
Samarbejdspartnere.....	9
Hvem henvender sig til borgerrådgivningen?	11
Hvordan står det til med sagsbehandlingen i Lolland Kommune?.....	11
Hvad er god forvaltningspraksis?.....	13
Hvad klager borgerne over?	15
Procesretfærdighed	15
Henvendelsernes relation til den kommunale forvaltning	16
Kommunens virke	18
Ulykkelig deroute.....	18
Hjemløs borger ønskede hjælp	18
Efterbetaling fra tidligere kommune	18
Entrepreneur havde ikke overholdt aftale om asfaltering	18
Økonomisk uføre pga. ej tilladt brug af erhvervskøretøj.....	19
Ville sagsøge kommunen for forkert adresseregistrering	19
Utilfreds med sekretariatsbehandling	19
Arbejdsmarked	20
Ny lovgivning på vej.....	20
Klage over rehabiliteringsteam	21
Var bekymret for jobkonsulents reaktion på ønske om ny arbejdsplads	21
Kunne ikke arbejde pga. søns sygeforløb.....	22
Vrede over anvendelse af ukorrekte oplysninger	22
Ville lægge sag an pga. manglende job.....	23
Børn, Unge og Familie	25
Børnenes sikkerhedsplan gav forælder oplevelsen af manglende retssikkerhed	26
Var utilfreds med at kommunen handlede for hurtigt	26
Var utilfreds med at kommunen handlede for langsomt	26
Frustration over manglende tilbud til psykisk sårbare børn.....	27

Klagede over kommunens "overbelysning" i sager om hjemmetræning	27
Skole og Dagtilbud	28
Lukning af privatskole bremsede muligheden for hjælp	28
Manglede mulighed for at komme videre med sin bekymring	29
Ville oprette tilbud om polsk modersmålsundervisning	29
Skole kunne ikke tilbyde den anbefalede hjælp	29
Social, Psykiatri og Handicap	30
Var i tvivl om det kunne svare sig at klage over afslag på støtte til bilkøb	30
Borger i botilbud havde uønsket fået reduceret sin hjælp	30
Var bekymret for manglende inddragelse af oplysninger i afgørelsesgrundlag	31
Teknik og Miljømyndigheden	32
Krævede økonomisk kompensation for kommunens manglende ageren	32
Forvaltningen kunne ikke forstå borgers henvendelser	32
Hussalg forhindret af langtrukken sagsbehandling i Nævnenes Hus	33
Gjorde kommunen ansvarlig for egen sultestrejke	33
Ældre og Sundhed	35
Visitationen	35
Hjemmeplejen	35
Sygepleje & Plejecentre	35
Utilfreds med manglende svar på ophør af bevilling	36
Fandt besøg af hjemmehjælpere meget grænseoverskridende	36
Oplevede sig ikke taget alvorligt i ønske om plejebolig	36
Utilfreds med manglende opfølgning på ønske om hjælp til plejehjemsbeboer	36
Værgemål blev efter pårørendes opfattelse misvedligeholdet	37
Fandt familiemedlems samtykke til flytning misvisende	37
Økonomi, Kultur og Fritid	38
Var utilfreds med gældsinddrivelse	38
Oplevede at blive hånlige behandlet i sag om kørselshjælp	38
Gav kommunen skylden for tvangsauktion	38
Klagede over manglende opfølgning	39
Øvrige	39
Fejl fra Udbetaling Danmark betød manglende svensk førtidspension	40
Læge afviste at bruge Rigshospitalets oplysninger om medicinering af borger	40
Privat dagtilbud truede med underretning hvis barn blev flyttet	41
Folkepensionister havde ikke råd til mad	41

Lejer forsvandt, men lod sine ejendele blive	41
Ville være sikker på at kunne få lægehjælp	41
Ældre dame blev pludseligt opkrævet betaling for en ikkeeksisterende ydelse	41
Myndighed manglede dokumentation for ægteskabelig status.....	42
Mangeårige nabochikane i sag om skel.....	42
Ønskede hjælp til at klage over sygehus- og tandlægebehandling efter kræftforløb.....	42
Stof til en hæsblæsende kriminalroman.....	42

Indledning

Dette er den 3. beretning for borgerrådgiverfunktionen i Lolland Kommune.

Beretningen omfatter perioden fra 1. januar til 31. december 2024.

I denne periode har borgerrådgiveren modtaget henvendelse fra i alt 255 personer.

I 2022 (10 måneder fra 1. marts til 31. december) var antallet af henvendelser 165, og i 2023 var antallet 185.

Mens borgerrådgiverfunktionen således de 2 første år havde et nogenlunde ens antal af henvendelser, har der i 2024 været tale om en stigning på 37 % (ift. 2023).

Årsrapportens intention er at give en status på de henvendelser, som borgerrådgivningen modtager i løbet af et kalenderår, og skal tjene til at give et lille indblik i nogle af de sager, som borgerrådgiveren arbejder med.

Der er ikke fastlagt specifikke regler eller skabeloner for, hvordan en borgerrådgivers årsrapport skal udarbejdes, og på tværs af landets borgerrådgiverfunktioner vil der kunne ses forskellige måder at gribe opgaven an.

Den aktuelle årsrapport for borgerrådgivningen i Lolland Kommune er langt hen ad vejen udformet på samme måde som de foregående år, og visse dele af indholdet ligner beskrivelserne fra 2022 og 2023.

De henvendelser, borgerrådgiveren modtager, er oftest alene udtryk for den enkelte borgers konkrete sagsforløb og kan derfor ikke bruges i direkte sammenligning med andre borgeres respektive oplevelser.

Samtidig er det meget vigtigt at være opmærksom på, at Lolland Kommune - både samlet set og ift. hvert enkelt fagområde - varetager et meget stort antal sager, hvoraf borgerrådgiveren kun stifter bekendtskab med en meget lille del af disse.

Typisk involveres borgerrådgiveren oftest kun i forhold, hvor en borger af forskellige årsager ikke er tilfreds med den behandling, vedkommende har oplevet - og/eller den afgørelse, der er truffet i en konkret sag.

Årsrapporten kan derfor på ingen måde bruges som rettesnor for kvaliteten af den samlede opgaveløsning, som Lolland Kommunes mange medarbejdere hver dag tager del i.

Nogle sager bringer dog også viden om forhold, som kan have relevans i et bredere perspektiv, og som kan bruges i læringsøjemed gennem dialog med den kommunale organisation.

Såvel positive som negative oplevelser fra borgernes møde med den kommunale forvaltning er essentiel viden i udviklingen af god borgerbetjening, og borgerrådgiverfunktionen har (derfor) bl.a. til opgave at medvirke til, at erfaringerne viderefremmes til de ansatte, som betjener kommunens borgere.

Konkret foregår dette via den "daglige" erfaringsudveksling med sagsbehandlere m.fl., og i relevante tilfælde desuden i den løbende dialog med teamledere og sektorchefer - og hvis formålstjenligt evt. på direktørniveau.

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

Kritik og inspiration til fremtidige udgaver er som altid meget velkommen.

Lolland den 14. marts 2025

Steen Madsen, Borgerrådgiver

Kontakt

Borgerrådgiverfunktionen er fysisk placeret med kontor på adressen Rådhuset 1, 4930 Maribo (det gl. rådhus) samt med "lånekontor" på Søvej 6 i Nakskov (Campus Nakskov).

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

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

Hvad er en borgerrådgiver?

Borgerrådgivningen er en uvildig funktion uafhængig af kommunens forvaltninger, og hvor borgerrådgiveren er ansat direkte af byrådet.

Borgerrådgiveren beskrives ofte som en kommunal pendant til Folketingets Ombudsmand, hvis funktion det er at bidrage til at forvaltningen handler lovligt og følger god forvaltningsskik og beskytte borgernes rettigheder i mødet med myndighederne.

På tilsvarende vis er formålet med borgerrådgiverfunktionen at styrke borgernes retssikkerhed og være med til at sikre, at juridiske regler og god forvaltningspraksis overholdes i kommunen.

Borgerrådgiveren har til opgave at rådgive og vejlede borgere ift. klagemuligheder og regler for sagsbehandling inden for kommunens myndighedsområde – og i praksis også ofte andre (statslige og regionale) offentlige myndighedsområder, som er centrale for de sager, borgerrådgiveren er beskæftiget med.

Borgerrådgiveren skal være med til at sørge for, at alle borgere bliver hørt og får en respektfuld behandling, og bliver informeret om rettigheder og pligter.

Borgerrådgiveren kan fx hjælpe en borger med at finde rundt i organisationen og skabe kontakt til relevante afdelinger og medarbejdere i kommunen.

Hjælpen kan også bestå i at sikre, at borgeren forstår indholdet i afgørelser og breve fra kommunen, og vejlede om muligheder for evt. at klage over en afgørelse – og om nødvendigt hjælpe borgeren med at formulere/skrive en klage.

Hvis kommunikationen mellem en borger og kommunen har udviklet sig problematisk, har borgerrådgiveren mulighed for at hjælpe med at (gen)skabe en god dialog.

Herudover kan borgerrådgiveren vurdere og tage stilling til, om kommunen har behandlet en borgers sag korrekt, og om den borgerbetjening kommunen har udøvet, har været passende ift. situationen.

Borgerrådgiveren skal medvirke til at sørge for, at det kommunale system fungerer korrekt, og at relevante klager bliver brugt til at gøre kommunens behandling af sager og betjening af borgere bedre.

Såfremt borgerrådgiveren bliver opmærksom på problematiske forhold i kommunens sagshåndtering, vil borgerrådgiveren indgå i dialog med administrationen om mulige forbedringer.

Ultimativt, vil borgerrådgiveren skulle foreligge en evt. bekymring direkte til byrådet i Lolland Kommune, hvilket dog i funktionens levetid endnu ikke har været aktuelt.

Det er en særlig prioritet at borgerrådgivningen er tilgængelig for borgere, som af forskellige årsager befinder sig i en "udsat" position.

Det kan fx være pga. psykiske eller fysiske udfordringer, kommunikative vanskeligheder, sociale og økonomiske forhold m.m.

Begrænsninger

- Borgerrådgiveren kan ikke ændre en afgørelse, som kommunen har truffet.
- Borgerrådgiveren har ikke mulighed for at foretage bedømmelse af, hvorvidt de faglige begrundelser kommunen baserer en afgørelse på, er korrekte. Borgerrådgiveren kan dog hjælpe en borger med at kvalificere dennes argumenter i tilfælde, hvor der er uenighed mellem borger og forvaltningen, om hvilke ræssonementer der bør lægges vægt på.
- Borgerrådgiveren kan ikke hjælpe med klage over sager, der allerede er sendt til de kommunale tilsynsmyndigheder (Ankestyrelsen og Datatilsynet m.fl.), Ombudsmanden eller domstolene.
- Borgerrådgiveren kan ikke behandle sager, der vedrører politiske beslutninger - herunder kommunens serviceniveau. Forhold vedrørende fx standarder for hjemmehjælp, personalenormeringer, åbnings- og bustider mv., er altså ikke omfattet af borgerrådgiverens virke.
- Borgerrådgiveren kan ikke gå ind i sager om medarbejderes ansættelsesforhold i Lolland Kommune.
- Borgerrådgiveren kan afvise at behandle en sag, hvis denne vurderes at være forældet. En sådan forældelsesfrist regnes typisk som værende 1 år efter sagens seneste behandling/afgørelse.
- Borgerrådgiveren kan afvise at behandle en sag, hvis denne primært vurderes at have et chikanøst sigte.

Det retslige grundlag

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 har indtil udgangen af 2024 været eksternt finansieret med tilskud fra 'Ansøgningspulje til borgerrådgivning' (BEK nr. 1114 af 02/06/2021).

Tilskudsmuligheden udløb den 31. december 2024, og forinden besluttede byrådet ved budgetforlig 2025 (2. behandling af budget 2025 til 2028 den 10. oktober 2024) at afsætte midler til at videreføre borgerrådgiverfunktionen i 2025.

Efterfølgende har Folketinget i Finanslov 2025 (3. behandlet den 19. december 2024) vedtaget beslutning om at oprette en ny 'Ansøgningspulje til borgerrådgivning 2025' (BEK nr. 1723 af 30/12/2024).

Denne nye ansøgningspulje kan alene benyttes i 2025 og tilgodeser i prioriteret rækkefølge:

1. Kommuner, der ikke i forvejen har en borgerrådgiverfunktion.
2. Kommuner, som efter den 1. januar 2025 har etableret en borgerrådgiverfunktion efter § 65 e i lov om kommunernes styrelse.
3. Kommuner, som efter den 1. januar 2021 har etableret en borgerrådgiverfunktion efter § 65 e i lov om kommunernes styrelse.
4. Kommuner, som ønsker at opnormere en eksisterende borgerrådgiverfunktion efter § 65 e i lov om kommunernes styrelse.
5. Kommuner, som efter den 1. januar 2025 har opnormeret en eksisterende borgerrådgiverfunktion efter § 65 e i lov om kommunernes styrelse.
6. Kommuner, som efter den 1. januar 2021 har opnormeret en eksisterende borgerrådgiverfunktion efter § 65 e i lov om kommunernes styrelse.

Lolland Kommune har den 29. januar 2025 indsendt ansøgning om tilskudsmidler til borgerrådgiverfunktionen og befinder sig i henhold til ovenstående i ansøgerkredsens 3. lag.

Hvorvidt Lolland Kommune bliver begunstiget af nye tilskudsmidler forventes afklaret efter udløb af ansøgningsfrist den 1. april 2025.

Under alle omstændigheder skal der senest ifm. indeværende års budgetforhandling tages stilling til finansiering af borgerrådgiverfunktionen efter 31. december 2025, hvor Byrådets nuværende aftale udløber.

Organisatorisk placering

Borgerrådgiverfunktionen er uafhængig af den kommunale forvaltning, og borgerrådgiveren er ansat direkte af byrådet i Lolland Kommune.

I egne personaleanliggender refererer borgerrådgiveren til sektorchefen for HR og IT.

Samarbejdspartnere

Borgerrådgiveren har mange samarbejdsrelationer både internt og eksternt Lolland Kommune.

På det daglige plan involverer samarbejdet sagsbehandlere m.fl. i kommunens mange forvaltninger, og i visse situationer desuden teamledere, sektorchefer og direktører.

Borgerrådgiveren har desuden et meget fint samarbejde med Lolland Kommunes Rådgivningscafé samt jobcentrets økonomiske rådgiver. Hvad begge funktioner angår ses der i flere situationer at være et vist sammenfald, således at borgere, som henvender sig/får hjælp hos en af de pågældende instanser, også vil kunne have behov for hjælp via borgerrådgiver – og vice versa.

Foreningslivet og interesseorganisationer m.fl. bidrager også ofte med gode inputs, som forstærker borgerrådgiverens mulighed for at kunne vejlede og rådgivere, om hvilke tilbud der kan være relevante for en borger – også uden for kommunens almindelige opgavevaretagelsesområde.

Som omtalt i årsrapporten for 2023 har borgerrådgiveren bl.a. en rigtig god dialog med kommunens ældreråd, som har meget stor viden og kompetence ift. anliggender borgerrådgiveren kun har beskeden indsigt i.

Af hensyntagen til borgerrådgiverfunktionens neutralitet og borgerens sikkerhed for en uvildig behandling, er det løbende relevant at søge viden og sparring udenfor Lolland Kommune, og i så

henseende indgår borgerrådgiveren i et landsdækkende netværk med borgerrådgivere fra det øvrige Danmark.



Hvem henvender sig til borgerrådgivningen?

Alsidigheden i henvendelser til borgerrådgivning i Lolland Kommune er meget stor.

Det være sig både ift. hvilket emne henvendelserne omhandler – og ”hvem” der kontakter.

Borgerrådgiveren bliver således kontaktet af borgere på tværs af køn, alder, etnicitet, sociale og økonomiske forhold.

Et ganske pudsigt eksempel herpå fandt sted en septemberdag i 2024, hvor borgerrådgiveren først mødtes med en 90-årig danskfødt folkepensionist for at drøfte en sag om kommunens udmøntning af bestemmelser i Hegnsloven, for få timer senere at mødes med en 20-årig studerende med afghansk statsborgerskab, som ønskede hjælp til kontakten med myndighederne i en sag om muligt identitetstyveri.

Den største del af henvendelserne kommer ”direkte” fra borgeren selv, men det opleves samtidig stadig oftere, at den første kontakt skabes via pårørende, eller ansatte fra forskellige grene af kommunens sektorer – og andre som på den ene eller anden vis er i kontakt med borgere, som ønsker at gøre brug af de muligheder borgerrådgiverfunktionen omfatter.

Det medvirker til at efterleve målsætningen om, at borgerrådgivningen skal være tilgængelig for borgere, som af forskellige årsager befinder sig i en ”udsat” position, da en del af disse borgere kan have vanskeligheder ved selv at tage skridt til den første kontakt.

Hvordan står det til med sagsbehandlingen i Lolland Kommune?

Som indledningsvis beskrevet involveres borgerrådgiveren primært i forhold hvor en borger af forskellige årsager ikke er tilfreds med en konkret sags udfald og/eller behandling.

Skulle bedømmelsen af sagsbehandlingen i Lolland Kommune derfor alene have baggrund i borgernes tilfredshed i de sager borgerrådgiveren stifter bekendtskab med, ville det ikke kunne undgås, at der kom lidt knubbede ord med på vejen.

Men sådan er det samlede billede heldig- og naturligvis ikke!

Nuvel, i løbet af et år er der eksempler på, at borgere er blevet mødt af noget, der i bedste fald kan betegnes som ”uheldig sagsforvaltning” - og i værste (og kun meget få) fald decideret ”urimelig behandling”.

Borgere, der har oplevet noget sådan, kan i visse tilfælde have vanskeligt ved at abstrahere fra, at der som udgangspunkt er tale om en enkeltstående konkret oplevelse, som ikke må tages som udtryk for hvordan offentlige myndigheder generelt behandler sine borgere.

Det sker derfor også, at enkelte borgere er meget hurtige til at hæfte et samlet negativt prædikat over en hel afdeling, sektor eller sågar hele kommunen alene baseret på borgers møde med en enkelt sagsbehandler.

En sådan konklusion er for så vidt lige så urimelig, som den oplevelse af urimelig sagsbehandling borger har haft i den enkeltstående situation.

Både gode og dårlige erfaringer må indgå i bedømmelsen af, hvordan en kommune klarer sig. Men selv når de negative borgeroplevelser inddrages i vurderingen af, hvordan det almindeligvis står til i Lolland Kommune, er det borgerrådgiverens klare opfattelse, at der overordnet ikke er grund til bekymring for hvordan kommunen betjener sine borgere, og om retssikkerheden og god forvaltningspraksis generelt overholdes.



Nørresø, Maribo

Hvad er god forvaltningspraksis?

Den kommunale myndighedsudøvelse er reguleret af mange forskellige lovgivninger. Hvor det i "tidernes morgen" var muligt for nogle enkelte medarbejdere at varetage opgaver på tværs (af fx børn og ungeområdet og arbejdsløshedslovgivning), arbejder nutidens sagsbehandlere altovervejende med specifikke og til tider ganske "snævre" fag- og lovområder.

Fælles for alle ansatte er, at der (altid skal) arbejdes ud fra hvad der med en overordnet term betegnes som god forvaltningspraksis - eller god forvaltningsskik (der er tale om ét og samme begreb).

Folketingets Ombudsmand definerer god forvaltningspraksis/forvaltningsskik på følgende vis:

"God forvaltningsskik er normer og principper for, hvordan myndighederne bør opføre sig i forhold til borgerne. Det betyder, at myndigheder bl.a. skal optræde venligt og hensynsfuldt og på en måde, der styrker tilliden til den offentlige forvaltning".

"God forvaltningsskik kan ligeledes have betydning ved bedømmelsen af den konkrete sagsbehandling, idet principperne for god forvaltningsskik gælder ved siden af de krav, der følger af lovgivningen og forvaltningsretlige retsgrundsætninger".

Lolland Kommune udsendte for nogle år siden en pjeces til sine ansatte: "God forvaltningspraksis for alle i kommunen".

Af pjecen fremgår det bl.a., at kommunen skal leve op til og følge normerne for god forvaltningspraksis i alt sit arbejde. Det gælder både i sagsbehandlingen og i kommunikationen med borgerne. Det beskrives, at god forvaltningspraksis betyder, at kommunens medarbejdere skal være:

- **Saglige**
- **Professionelle**
- **Upartiske**

Desuden oplyses det, at det at være saglig, professionel og upartisk i praksis betyder, at kommunens medarbejdere:

- **Ikke må indblande private holdninger i sit arbejde**
- **Skal være habil i de sager, den enkelte medarbejder arbejder med, og derfor ikke kan behandle sager for folk, vedkommende kender**
- **Skal skrive og tale med borgerne i et forståeligt sprog**

Oplysningerne fra pjecen er for så vidt universelle og fortsat gangbare, men selve publikationen eller en moderne digital pedant er antageligt "forsvundet" fra de fysiske og digitale platforme, kommunens ansatte betjener sig af.

Dette beror utvivlsomt blot på en "tilfældighed" og betyder naturligvis ikke, at kommunens ansatte dermed ej følger normerne for god forvaltningspraksis.

Og det skal skyndsomt tilføjes, at alle kommunens sagsbehandlere hvert år skal gennemføre et eller flere e-læringskurser, i hvilke der også indgår elementer omkring god forvaltningspraksis.

Under alle omstændigheder kunne det dog være en overvejelse værd at udgive en ny og opdateret version af Lolland Kommunes eget ønske for udmøntning af god forvaltningspraksis.

Heri kunne man formålstjenligt uddybe, på hvilken måde man ser den gode forvaltningspraksis anvendt i – ja, netop praksis.

Borgerrådgiveren fik ifm. et netværksmøde med andre borgerrådgivere (fra Østdanmark) ganske tilfældigt mulighed for at se, hvordan fx Ballerup Kommune ønsker sit bud på god forvaltningspraksis udlevet.

I et mødelokale på rådhuset var på væggen opsat et kodeks, som man måtte forstå tjener til (forhåbentlig) genkendelig og behagelig påmindelse til kommunens ansatte om, hvordan mødet med - og behandlingen af - borgerne ønskes.

Af Ballerup Kommunes kodeks fremgår:

- **Jeg er velforberedt, når jeg møder borgeren**
- **Jeg lytter og spørger, indtil jeg har forstået borgeren**
- **Jeg vejleder, så jeg er sikker på, at borgeren har forstået muligheder og konsekvenser**
- **Jeg dokumenterer aftaler og vejledning, såvel mundtlige som den skriftlige**
- **Jeg belyser sagen i nødvendigt og tilstrækkeligt omfang inden for kortest mulige tid**
- **Jeg inddrager borgeren**
- **Jeg tager ansvar ved at behandle alle sager, som var de "mine sager"**
- **Jeg fortæller borgeren, hvad borgeren kan forvente af os, og hvornår**
- **Jeg informerer og begrunder, hvis jeg ikke kan leve op til de forventninger, der er skabt**
- **Jeg forholder mig explicit til borgerens oplysninger, når jeg begrunder en afgørelse**

Der findes på tværs af landets kommuner og offentlige instanser utvivlsomt mange lignende eksempler på, hvordan en myndighed ønskes at tage hånd om mødet med borgeren. Men Ballerup Kommunes udgave kan om ikke andet bruges til inspiration for et tilsvarende kodeks i Lolland Kommune, som med fordel vil kunne anvendes i introduktionen af nye medarbejdere - og til understøtte den måde, der i forvejen arbejdes på, blandt deres erfarne kollegaer.

Hvad klager borgerne over?

Når en borger henvender sig til borgerrådgivningen, er det (heldigvis) langt fra altid for at klage.

Ofte handler henvendelserne om, at en borger er i tvivl - eller decideret vildrede - om "hvor" i det kommunale eller øvrige offentlige system, der skal rettes henvendelse i et givent forhold - og om, hvilke rettigheder og pligter borger har i den konkrete situation?

Men mange henvendelser sker dog på baggrund af en borgers utilfredshed med en afgørelse og/eller et sagsforløb, og ikke sjældent handler det om borgerens oplevelse af "uretfærdighed".

Hvis man som borger har brug for kommunens medvirken og hjælp og får afslag på det ønskede, vil det for mange mennesker indlysende medføre en vis grad af utilfredshed.

Hvis forklaringen på afslaget er "god" (juridisk korrekt og velbegrunderet - og god forvaltningspraksis overholdt), vil graden af utilfredshed dog oftest være markant mindre.

Hvis en borger har fået afslag på en ansøgning, vil denne ideelt skulle stå tilbage med en oplevelse af at "ja, jeg er ked af selve afgørelsen, men jeg forstår begrundelsen, er tilfreds med sagsbehandlingen - og jeg kender til og ved hvordan jeg kan benytte mine klagemuligheder".

For en stor dels vedkommende handler de klager, der tilgår borgerrådgivningen, om borgere som ikke står tilbage med en sådan oplevelse!

Udover skuffelse over en konkret afgørelse vil utilfredsheden mange gange dreje sig om måden, hvorpå man oplever sig behandlet - og typisk oplevelsen af ikke at være blevet tilstrækkeligt inddraget, forstået og anerkendt.

I nogle tilfælde af utilfredse borgeres møde med forvaltningen fortælles "blot" om manglende kemi mellem borger og sagsbehandler, mens der i (ganske få) alvorlige tilfælde, bruges stærke ord som arrogance, nedlæthed, usaglighed og manglende empati i beskrivelsen af et sagsforløb.

Det er i så henseende vigtigt at understrege, at borgerrådgiveren ingen forudsætninger har for at vurdere om sådanne oplevelser objektivt kan betegnes som "korrekte" - og har i øvrigt ikke selv tilsvarende erfaringer fra egne (talrige) møder med kommunens ansatte.

Men sagen er den, at oplevelsen af hvorvidt et sagsforløb er retfærdigt eller ej, sjældent kan vurderes helt objektivt, da der ofte vil være særegne bedømmelsesparametre for den enkelte part i en konkret sag.

Hvorvidt en borger oplever retfærdighed i et sagsforløb i kommunen, er derfor den enkeltes subjektive oplevelse fra sagens begyndelse og frem til en afgørelse/afslutning.

Kort sagt. Desto bedre man føler sig behandlet, desto større tilfredshed - også selvom man ikke nødvendigvis har opnået den afgørelse, man havde håbet på.

Procesretfærdighed

Graden af tilfredshed for den enkelte borger skal ses i nøje sammenhæng med oplevelsen af retfærdighed i processen - og retfærdighed i processen, har direkte sammenhæng med overholdelse af retssikkerheden og god forvaltningspraksis.

Juridisk kan "procesretfærdighed" siges at spille sammen med Forvaltningslovens bestemmelser, hvor det af vejledningen hertil fremgår:

Ved udarbejdelsen af lovforslaget (til Forvaltningsloven) har man lagt betydelig vægt på at bevare det grundlæggende princip i dansk forvaltningsret, om at borgeren under opfyldelse af færrest mulige formkrav skal kunne henvende sig til den pågældende forvaltningsmyndighed om en sag, hvorefter myndigheden i almindelighed skal sørge for, at borgeren får netop den retsstilling, som er forudsat i den lovgivning, der regulerer det pågældende forvaltningsområde, eller den for borgeren bedst mulige retsstilling, hvis lovgivningen åbner mulighed for flere forskellige løsninger.

Ift. praksis er det borgerrådgiverens forståelse, at dette grundprincip har de bedste forudsætninger for at blive ført ud i livet, når kommunens forvaltning og sagsbehandlere altid har fokus på:

Neutralitet

Borgerens sikkerhed for, at dennes sag behandles sagligt og objektivt, ud fra nøgterne kendsgerninger og uden inddragelse af uvedkommende personlige vurderinger, interesser eller lignende.

Tillid

Borgeren skal kunne stole på, at dennes sag behandles på et juridisk og fagligt korrekt grundlag.

Respekt

Alle borgere behandles ligeværdigt med respekt for forskellighed og anerkendelse af individuelle forholds betydning for vurderingen af en sags "løsning". Dette i overensstemmelse med det forvaltningsretlige grundprincip om, at afgørelser skal træffes efter en konkret og individuel vurdering.

Borgerens ret til at blive hørt

Oplevelsen af procesretfærdighed er tæt forbundet med borgers oplevelse af at været blevet inddraget og hørt i egen sag. Der vil naturligt ikke altid være enighed mellem forvaltningen og en borger om hvilke argumenter, der bør lægges vægt på, men der må fra forvaltningens side altid gøres en betydelig indsats for at sikre, at borgeren har haft mulighed for at fremlægge de oplysninger og argumenter borgeren finder relevante.

En sådan opremsning kan muligvis synes en anelse "frelst" og selvhøjtidelig, men det er borgerrådgiverens klare opfattelse, at stort set alle kommunens ansatte uproblematisk vil kunne se sig selv i øjnene og blot konstatere, at "det jo netop er det jeg gør"!

Og gør man det, og tilsvarende kan nikke genkendende til indholdet i det før omtalte kodeks fra Ballerup Kommune (som principielt vil kunne være anvendeligt i alle landets kommuner), så er der lidt forenklet sagt "ikke meget at komme efter", når det handler om Lolland Kommunes bidrag til at styrke borgernes oplevelse af procesretfærdighed.

Henvendelsernes relation til den kommunale forvaltning

I de følgende afsnit er det kort beskrevet, hvilke forvaltninger/sektorer der håndterer hvilke typer af opgaver i Lolland Kommune.

Der er samtidig indsat en række eksempler på hvilke henvendelser borgerrådgiveren har modtaget i 2024, og hvilken relation de har til de enkelte sektorer.

Begrebet henvendelse dækker 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, møder og skriftlig korrespondance med både borger, pårørende, sagsbehandlere og fagpersoner m.fl.

De konkrete eksempler er alene medtaget for at give et lille indblik i hvilke forhold, der (bl.a.) rettes henvendelse til borgerrådgivningen om, og hvilken årsag og hvilket perspektiv borgeren har på det pågældende forhold.

Det videre forløb og sagernes "løsning" (hvilket det af forskellige årsager ikke altid er muligt at opnå) er her ej beskrevet, ligesom der her også kun i beskeden omfang er beskrivelse af de situationer, hvor der har været (til tider meget stor) forskel på en borgers udlægning af en sags forhold, og forvaltningens udlægning af samme – og herunder ej heller de situationer, hvor borgerrådgiveren så objektivet vurderet, som det er muligt, må konstatere at forvaltningens udlægning af sagens omstændigheder er "mest korrekt".

De beskrevne eksempler skal derfor alene ses som udtryk for, hvilke situationer der foranlediger borgere til at søge hjælp via borgerrådgivningen, og hvilke områder af kommunes myndighedssfære de knytter sig til.



Kommunens virke

Lolland Kommune er ansvarlig for en meget stor og mangesidet opgavevaretagelse, og selvom også mange forhold befinder sig uden for kommunens myndighedsområde (i regionale og statslige institutioner og styrelser), vil kommunen ofte være 1. instans for en borgers henvendelse til den offentlige forvaltning.

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. Et lille udpluk af de **i alt 64 henvendelser**, der i 2024 blev registreret i denne kategori, er her kort beskrevet:

Ulykkelig deroute

En søster, hvis bror var bosiddende i Lolland kommune, kontaktede borgerrådgivningen med bekymring for den situation, broderen befandt sig i.

Broderen var blevet akut indlagt til psykiatrisk behandling, og kort før indlæggelsen var denne tillige blevet "smidt ud" af sin lejlighed med kort varsel.

Søsteren var fortvivlet over sin brors ulykkelige situation og ønskede hjælp til at sikre, at der blev taget hånd om broderens forhold.

Hjemløs borger ønskede hjælp

En borger kontaktede borgerrådgivningen og oplyste pt. at være hjemløs efter først at have været bosiddende på et forsorgshjem - og dernæst indlagt på et sygehus.

Borgeren oplyste, at denne aktuelt opholdt sig hos sin mor i Lolland Kommune og ønskede hjælp til etablering i egen bolig samt hjælp ift. en række fysiske og psykiske udfordringer.

Efterbetaling fra tidligere kommune

En kvindelig syrisk statsborger henvendte sig pba. af en gældsopkrævning fra borgers tidligere bopælskommune.

Opkrævningen vedrørte efterregulering for børnepasning, og borger ønskede dels hjælp til forståelse af det medsendte oplysningsskema, og dels hjælp til kontakt med den tidligere kommune mhp. indgåelse af en afdragsordning.

Entreprenør havde ikke overholdt aftale om asfaltering

En borger henvendte sig på vegne af en beboerforening i et boligområde, for hvilket der for næsten 20 år siden var indgået en aftale mellem en lokal entreprenør og én af de daværende 7 kommuner, der nu udgør Lolland Kommune.

Aftalen indebar, at entreprenøren skulle forestå asfalteringen af en fællesvej, men dette var til beboerforeningens ærgrelse endnu ikke ført ud i livet.

I henhold til det oplyste, havde beboerforeningen ved flere lejligheder forsøgt at få Lolland Kommune til at lægge pres på entreprenøren for at få asfalteringen gennemført, men af forskellige årsager var det endnu ikke lykkedes at "komme igennem" med dette budskab.

Beboerforeningen ønskede derfor borgerrådgiverens medvirken til at komme i dialog med Lolland Kommune om problematikken.

Økonomisk uføre pga. ej tilladt brug af erhvervskøretøj

En førtidspensioneret borger havde efter mange års "kamp" med forskellige offentlige instanser oparbejdet en betydelig gæld, hvilket i henhold til borgers oplysninger primært kunne henføres til en ukorrekt registrering og brug af et udenlandsk erhvervskøretøj.

Borger var meget utilfreds med hele forløbet og havde herudover "tabt overblikket", og ønskede dels hjælp til at genskabe dette ("overblikket"), og dels hjælp ift. en række psykiske og sociale udfordringer.

Ville sagsøge kommunen for forkert adresseregistrering

En (meget vred) borger henvendte for at klage over at Lolland Kommune i 2016 skulle have haft registreret en fejlagtig flyttedato for borger, hvilket efterfølgende skulle have afstedkommet en lang række problemer for borger.

Borger oplyste at være fritaget for brug af digital signering (dengang NEM-id), hvorfor den ukorrekte registrering i henhold til borger måtte være sket som følge af en ulovlig handling af en ansat i Lolland Kommune.

Borger ønskede nu viden om "hvem" der havde begået fejlen, hvilket (var borgerrådgivers forståelse) antageligt skulle benyttes ifm. et søgsmål mod Lolland Kommune.

Borgerrådgiveren måtte undervejs i samtalen flere gange henstille til at borger ændrede sin tilgang/tone, da borger optrådte meget "aggressivt".

Borger var tilsyneladende meget utilfreds med borgerrådgiverens spørgsmål til sagens forløb (bl.a. hvilke oplysninger borger havde fået ved forudgående aktindsigtsanmodning hos folkeregistret), og borger valgte afslutningsvis at afbryde samtalen.

Utilfreds med sekretariatsbehandling

En borger ønskede at klage over sekretariatsbehandlingen af en sag indbragt for huslejenævnet.

Borger oplyste, at flere frister var blevet overskredet, og på trods heraf manglede borger fortsat respons/behandling af sin sag.

Borger ønskede at klage "højere oppe i systemet" og ønskede vejledning i så henseende.

Arbejdsmarked

Sektoren består af Jobcenter Lolland, Den Kommunale Ungeindsats (KUI), 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.

Sektoren har også ansvaret for vejledning af og støtte til unge, så de kan blive klar til at gennemføre en ungdomsuddannelse eller komme i job.

Derudover har sektoren ansvaret for kommunens beskæftigelsesindsats, 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, hvortil alle **43 henvendelser** vedrørende denne sektor har været relateret, varetager et meget stort antal sager. Og idet mange borgeres forsørgelsesgrundlag (i kortere eller længere tid) er baseret på lovgivning forvaltet af jobcentret, er der en vis naturlighed i, at også en relativ stor del af de henvendelser borgerrådgivningen modtager, netop er fra borgere med en sag i jobcentret.

Men som også i tidligere årsrapporter bemærket, må det i lyset af hvor mange borgere, der betjenes af jobcentret, siges at være et forholdsmæssigt beskedent antal henvendelser, der tilgår borgerrådgivningen på dette område.

En enkelt borger kan af forskellige årsager godt "nå" at have flere sager i jobcentret i løbet af et år. Under alle omstændigheder vidner et samlet sagsantal på mere end 11.000 (fordelt på 7.500 cpr.nr.) dog om, at rigtigt mange af kommunens borgere, på den ene eller anden vis har fået hjælp via Jobcenter Lolland i 2024.

Så det at 43 af disse borgere har fundet anledning til at søge vejledning om (oftest) klagemuligheder, er isoleret set naturligvis ikke "ønskværdigt", og bedømt fra borgerperspektiv selvsagt også beklageligt.

Men som part af det samlede antal borgere jobcentret betjener er der trods alt tale om lille andel - og forholdsmæssigt langt mindre end fx det tilsvarende antal klager vedr. Børn- & Ungerådgivningen.

Bedømt på antallet af henvendelser til borgerrådgivningen er der derfor ej grund til at antage, at de borgere, der har brug for jobcentrets hjælp, ikke generelt skulle være tilfredse med den sagsbehandling, de oplever - og/eller i modsat fald være i stand til at gøre brug af gængse klageadgange.

Ny lovgivning på vej

I skrivende stund er Folketinget i færd med at forhandle om en ny stor reform af beskæftigelsesindsatsen. Dette kommer i forlængelse af den anbefaling regeringens ekspertudvalg fremlagde i juni 2024, hvori regeringen som forudsætning havde stillet krav om en nedskæring af udgifter på 3 mia. kroner på beskæftigelsesområdet og et de facto krav om nedlæggelse af landets jobcentre.

Afskaffelse af ressource- og jobafklaringsforløb, afskaffelse af sanktioner for visse grupper af ledige, færre samtaler og afskaffelse af uddannelsespålæg til unge er nogle af de tiltag, der ifølge et regeringsnotat agtes gennemført.

Beskæftigelsesreformen forventes at falde på plads i første halvår af 2025 og formodes indlysende at få stor betydning for kommunernes fremtidige indsats overfor borgere, som af forskellige årsager står udenfor arbejdsmarkedet i kortere eller længere perioder.

På sygedagpengeområdet er der allerede med virkning fra 1. januar 2025 trådt ny lovgivning i kraft, som har til formål at forenkle reglerne for sygemeldte borgere og sætte fokus på den enkelte borgers behov.

Aftalen der ligger til grund for ændringer på sygedagpengeområdet indebærer 3 fokusområder:

- Større målretning mod den enkelte borgers behov
- Mere værdighed i mødet med systemet
- Mere smidighed i samarbejdet mellem kommunen og praktiserende læger

Netop sygedagpenge er det område hvortil forholdsmæssigt flest af henvendelserne på arbejdsmarkedsområdet er relateret, og det bliver interessant at følge, om de ændrede lovgivningsmæssige rammer vil få betydning ift. dette.

Eksempler på sager fra arbejdsmarkedsområdet:

Klage over rehabiliteringsteam

En borger klagede til borgmesteren over måden, hvorpå rehabiliteringsteamet havde behandlet borger/borgers sag.

Klagen rettede sig særligt mod rehabiliteringsteamets sundhedsfaglige konsulent, og omhandlede dennes manglende anerkendelse af og vilje til at følge, de lægelige oplysninger om borgers forhold, som i henhold til borger var centrale for borgers situation.

Borger var tillige af den opfattelse, at rehabiliteringsteamets mødeleder ikke var tilstrækkeligt forberedt og ønskede tilsvarende at klage over dette.

Var bekymret for jobkonsulents reaktion på ønske om ny arbejdsplads

En borger i flexjob oplevede af sin arbejdsplads at blive presset til et større antal timer (i træk), end hvad borger var i stand til at udføre - og flere timer end hvad der fremgik af fleksjobaftalen.

Borger oplevede samtidig, at arbejdspladsens repræsentant og jobcentrets repræsentant (jobkonsulenten) var "pot og pande", hvilket gjorde det svært for borger at komme igennem med sine betragtninger.

Borger havde selv fundet en ny arbejdsplads, som gerne ville gøre brug af borgers arbejdskraft i det "korrekte" antal timer.

Borger var dog bekymret for, at jobkonsulenten som følge af det gode forhold til den nuværende arbejdsplads, ikke ville reagere positivt på borgers ønske om at skifte, og/eller ikke tilstrækkeligt hurtigt ville tage hånd om den dokumentation, som var påkrævet for at skifte til ny arbejdsgiver.

Kunne ikke arbejde pga. søns sygeforløb

En borger var blevet varslet om nedsættelse af sin kontanthjælp som følge af den såkaldte 225-timers regel, idet borger ikke havde haft et tilstrækkelig antal timers ansættelse i et ordinært arbejdsforhold.

Borger tilkendegav, at hovedårsagen hertil var at borgers 10-årige søn gentagende gange havde været igennem sygeforløb, hvilket havde krævet flere hospitalsindlæggelser. Af denne årsag havde borger været "afskåret" fra muligheden for at opnå det påkrævede timetal.

Borger ønskede hjælp til at etablere et samarbejde mellem dennes sagsbehandlere fra henholdsvis jobcenter og børn- og ungeområdet samt til at tilvejebringe dokumentation for sønnens sygdomsforløb og hospitalsindlæggelser.

Vrede over anvendelse af ukorrekte oplysninger

En borger klagede over både forløb og afgørelse i en sag om ophør af sygedagpenge, hvor borger fandt at jobcentret i sit afgørelsesgrundlag, dels havde undladt at inddrage væsentlige lægefaglige oplysninger, og dels havde anvendt urigtige oplysninger til at understøtte en betragtning om, at borger i jobcentrets optik alligevel var blevet arbejdsdygtig.

Borger, der bl.a. var diagnosticeret med autismspektrumforstyrrelser, havde været ude for en forværring i sin psykiske tilstand, og havde derfor igennem en periode været sygemeldt.

Med jobcentrets støtte stod borger nu overfor at skulle påbegynde et praktikforløb, mhp. at afklare hvor borger befandt sig ift. sin sygdom og arbejdsmarkedsmuligheder.

Ifølge borger var jobcentret dog pludselig "vendt på en tallerken" og havde meddelt borger at man ville stoppe dennes sygedagpenge, idet man qua en række oplysninger i borgers sag nu fandt det godt gjort, at borger kunne raskmeldes og ville være i stand til at forsørge sig selv.

Til at understøtte denne afgørelse lagde jobcentret bl.a. vægt på nogle oplysninger fra Facebook, på baggrund af hvilke jobcentret fandt, at disse kunne tolkes som at borger var en dygtig kunsthåndværker, som bl.a. samarbejdede med et galleri om salg af nogle tasker, og ville kunne forsørge sig selv ad denne vej.

Borger, som alene havde kunsthåndværk som meditativ hobby, bl.a. udøvet på et værested for psykisk sårbare eller sindslidende voksne, hvortil borger var blevet henvist af jobcentret, fandt at en sådan tolkning var aldeles urimelig, og at der var tale om manipulation ved at sammenflette forskellige ukorrekte brudstykker fra Facebook til at understøtte en urigtig konklusion.

Borger påpegede dette i såvel partshøring som klage over afgørelse og var så vred over, at jobcentret ikke hverken havde forholdt sig til eller korrigeret sine oplysninger, at borger sideløbende med Ankestyrelsens behandling af sagen klagede til både jobcentrets ledelse, borgerrådgiver og borgmester.

Efter lang tids venten (4 x udsættelse og i alt 11 måneders sagsbehandlingstid hos Ankestyrelsen) fik borger besked om, at Ankestyrelsen havde omgjort jobcentrets afgørelse, da man ikke fandt at der havde været grundlag for at erklære borger rask.

Ankestyrelsen havde dog alene noteret at oplysningerne om utilfredsheden (anført i partshøring m.m.) med brugen af oplysningerne fra Facebook var indgået i vurderingen af sagen, men ikke hvorvidt det kunne anses for "rigtigt eller forkert".

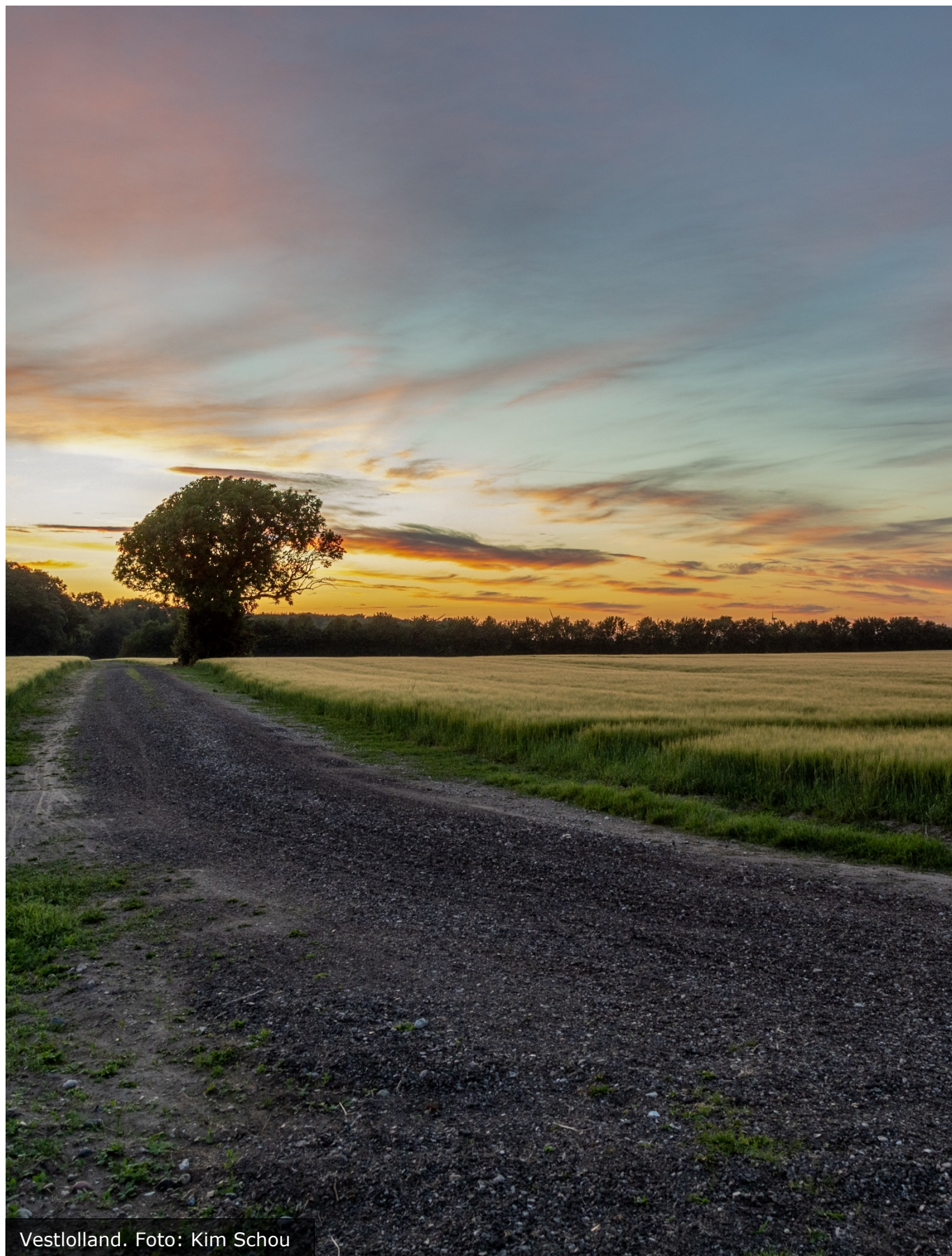
Da borger ej heller fandt spørgsmålet besvaret fra de involverede kommunale aktørers side, har borger tilkendegivet nu at ville bringe sagen for Ombudsmanden.

Ville lægge sag an pga. manglende job

I en ganske bemærkelsesværdig sag ønskede en 67-årig borger at klage over, at borger trods 20 års involvering af jobcentre i henholdsvis Aarhus og Lolland Kommune, aldrig var lykkedes med at få et job.

Borger, der nu havde mulighed for at søge folkepension, gav udtryk for (fortsat) allerhelst at ville have et regulært arbejde og oplyste, at have fulgt jobcentrenes anbefaling af forskellige uddannelsesforløb og derfor igennem flere år havde stået med "papirer", der burde kunne omsættes til et job – men ikke havde fået dette.

Borger fandt det meget urimeligt, at ansatte i landets jobcentre ikke direkte kunne ansvarliggøres for manglende resultater (konkret at borger havde fået et job), og ønskede at forfølge dette forhold retsligt, og efterspurgte i så henseende juridisk vejledning om muligheden for at føre en sådan sag.



Vestlolland. Foto: Kim Schou

Børn, Unge og Familie

Sektoren Børn, Unge og Familie består af de 4 decentrale enheder: Børn- og Ungerådgivningen, Familiecenter Toftegård, Sundhedstjenesten og Tandplejen.

Samlet er enhederne ansvarlig for at sikre trivsel, udvikling og støtte til børn, unge og familier i Lolland Kommune.

Indsatser mhp. at sikre at børn og unge, som har behov for særlig støtte for at opnå samme muligheder som deres jævnaldrende ift. omsorg, læring, personlig udvikling, trivsel, sundhed og et selvstændigt voksenliv, har i mange år været juridisk reguleret som en del af bestemmelserne i Lov om Social Service.

Fra januar 2024 har børne- og ungeområdet dog fået sit eget selvstændige lovgrundlag og er nu reguleret i Barnets Lov.

Dette er i henhold til Social- og Boligstyrelsens publikation "Håndbog om Barnets Lov" fra november 2023 sket med følgende begrundelse:

"Med Barnets Lov har et flertal af Folketingets partier ønsket at stadfæste et tidssvarende børnesyn, hvor børn og unge anerkendes som selvstændige individer med egne holdninger, ønsker og perspektiver på deres liv og forhold. Med loven får børn og unge en grundlæggende ret til at blive inddraget og til at få indflydelse på de forhold, der vedrører dem. Børnenes og de unges retssikkerhed skal prioriteres, og de skal opleve et børnevenligt system".

Denne årsrapports forfatter har - i en efterhånden fjern fortid - selv erfaring med arbejdet som sagsbehandler på børne- og ungeområdet, og skønt hukommelsen indimellem kan spille et puds, forekommer det at "...anerkende børn og unge som selvstændige individer med egne holdninger, ønsker og perspektiver..." ikke som værende et decideret nybrud i den gængse opfattelse af et godt børneliv, og et forsigtigt gæt er, at denne "nye" tilgang til indsatsen på børne- og ungeområdet næppe har været overrumplende for ret mange fagpersoner m.fl.

Når dette er sagt er der (forhåbentlig) ingen, der kan være uenige i intentionerne med Barnets Lov, og som beskrevet ifm. omtalen af god forvaltningspraksis og procesretfærdighed, er det for både nye og erfarne medarbejdere fint at blive bekræftet i, at det som lovgiver (Folketinget) ønsker, også er det som praktiseres.

Der har i 2024 været **i alt 28 henvendelser** relateret til Børn, Unge & Familie, og om nogle af disse direkte eller indirekte er afstedkommet af de ændringer Barnets Lov har medført (det er umiddelbart ikke så mange store af slagsen), er ikke helt enkelt at svare på – men kan dog bestemt ikke udelukkes.

Det statistiske materiale (antallet af henvendelser) er for spinkelt til at kunne foretage egentlige konklusioner i så henseende. Men det er om ikke andet borgerrådgiverens fornemmelse, at nogle "typer" af underretninger om børn og unge i mulig mistrivsel, nu fører til mere prompte og markant indgriben end måske tidligere set?

Nogle henvendelser har i hvert fald været fra forældre, som har været meget utilfredse med den indgriben og indsatser Børn- & Ungerådgivningen har iværksat, idet forældrene dels har fundet at processen er gået alt for hurtigt, og dels at indsatsen har været alt for indgribende.

Omvendt er der en række henvendelser der handler om det "stik modsatte", hvor forældre er meget utilfredse med det der beskrives som langsommelige sagsforløb, manglende fremdrift, og for lidt tildelt hjælp og støtte.

Eksempler herpå:

Børnenes sikkerhedsplan gav forælder oplevelsen af manglende retssikkerhed

En borger var meget utilfreds med, at kommunen som en såkaldt "sikkerhedsplan" havde stillet krav om, at borgeren akut skulle flytte fra sit eget hjem i en periode, imens politiet behandlede en anmeldelse om vold (borger overfor en af sine børn), og mens Børn- & Ungerådgivningen foretog undersøgelse af forældrekompetence og børnenes evt. behov for særlig støtte.

Borgers ægtefælle og børn skulle alle forblive i familiens hjem, mens undersøgelserne foregik.

Borger var af Børn- & Ungerådgivningen gjort opmærksom på, at hvis borger valgte at tage tilbage til boligen og/eller kontaktede sine børn før undersøgelserne var afsluttet, ville dette kunne resultere i at Børn- & Ungerådgivningen fandt det nødvendigt at tage skridt til en anbringelse af familiens børn.

Borger fandt, at der var tale om en overreaktion fra kommunens side, da det der havde udløst anmeldelsen om vold i henhold til borger var en episode, hvor borger havde måtte fravriste sit ene barn en kniv, således at barnet ikke skulle udøve skade på en af sine søskende.

Borger oplevede sin retssikkerhed krænket, "dømt på forhånd" og uretfærdigt behandlet.

Var utilfreds med at kommunen handlede for hurtigt

En borger havde ifm. et møde med skole og Børn- & Ungerådgivningen fået oplyst, at man fandt trivlsen for borgers 6-årige søn så bekymrende, at man vurderede at en anbringelse uden for hjemmet med stor sandsynlighed ville blive nødvendig.

Borger oplyste, at bekymringen primært var baseret på informationer fra sønnens skole, og idet drengen kun havde gået i skole ca. 3 måneder, fandt borger at en anbringelse ville være at handle alt for overilet, og at man i stedet burde prøve at tilbyde mere hjælp i skolen og lade der gå yderligere tid førend, man tog stilling til mere indgribende indsatser.

Borger ønskede rådgivning om sin rettigheder og hjælp til at frembringe sine betragtninger overfor Børn- & Ungerådgivningen.

Var utilfreds med at kommunen handlede for langsomt

Efter at været blevet henvist til borgerrådgivningen af Folketingets Ombudsmand henvendte en borger sig i en sag omhandlende manglende indsats ift. til familiens (nu) 10-årige søn.

Borger oplyste, at man for ca. 2 år siden havde kontaktet Børn- & Ungerådgivningen for at få hjælp til den dengang 8-årige søn, men at der endnu ikke var iværksat nogen indsats, ligesom der ej heller var foretaget en fyldestgørende udredning af behovet for særlig støtte.

Borger fortalte endvidere, at der flere gange i forløbet havde været rettet henvendelse/var blevet klaget til Børn- & Ungerådgivningens ledelse, men at dette ikke havde ført til ændringer.

Dette betød dels frustration over den manglende indsat og dels over oplevelsen af tabt retssikkerhed.

Borger ønskede derfor vejledning om handlemuligheder og klageadgange.

Frustration over manglende tilbud til psykisk sårbare børn

En borger, hvis 2 børn begge var blevet henvist til og udredt på Børne- & Ungdomspsykiatrisk Klinik i Næstved, kontaktede borgerrådgivningen mhp. hjælp til klage over manglende videre progression

Klinikken i Næstved havde fremsendt undersøgelserne af de 2 drenge til Lolland Kommune og havde anbefalet, hvilke tiltag der burde sættes i værk.

Trods flere rykkere var der dog endnu ikke iværksat nogen hjælp, hvilket borger fandt meget frustrerende.

Borger fortalte, at begge børn "led" meget pga. den manglende indsats, og var bl.a. så meget præget af angstproblematikker, at de ikke kom ud af hjemmet og derfor ikke kunne følge nogen skole eller uddannelsestilbud.

Borger ønskede hjælp til at klage over disse forhold.

Klagede over kommunens "overbelysning" i sager om hjemmetræning

I to næsten enslydende sager rettede borgere efter vejledning fra foreningen "Hjernebarnet" henvendelse til Borgerrådgivningen.

Sagerne omhandlede såkaldt "hjemmetræning" af et barn med betydelig nedsat funktionsevne, og i begge sager var der opstået uenighed mellem borger og forvaltning om i hvilket omfang, der skulle ydes hjælp til træningen – hvilket skulle udmåles i timetal for tabt arbejdsfortjeneste.

Borgerne havde på deres side ønske om at kunne hjemmetræne deres børn i "maksimalt omfang" og havde derfor søgt Børn- & Ungerådgivningen om støtte til 37 timer pr. uge.

Børn- & Ungerådgivningen var på sin side enig i, at børnene ville kunne profitere af hjemmetræning, og at forældrene derfor var berettiget til tabt arbejdsfortjeneste. Man var dog endnu ikke afklaret i spørgsmålet om omfanget, idet man til vurderingen heraf bl.a. ønskede oplysninger fra de dagtilbud, hvor børnene skulle være, hvis ikke de modtog hjemmetræning.

Efter vejledning og opbakning fra foreningen "Hjernebarnet", fandt borger i begge tilfælde at sagerne allerede var tilstrækkeligt dokumenteret til at konkludere, at hjemmetræningen burde kunne bevilliges i det ønskede omfang. Man var derfor af den opfattelse, at Børn- & Ungerådgivningens forvaltning af sagen blev trukket i urimeligt langdrag, og at kravet om yderligere oplysninger blot var at "overbelyse" allerede kendte forhold.

Skole og Dagtilbud

Denne sektors ansvarsområder er kommunens skoler og børnehaver, vuggestuer og dagpleje, og indebærer tillige en række opgaver over for børn, unge og familier der kræver særlig psykologisk eller specialpædagogisk viden, hvilket varetages af PPR (Pædagogisk Psykologisk Rådgivning).

På skoleområdet består strukturen af i alt 4 overbygningsskoler og 2 såkaldte landsbyordninger.

Hertil kommer specialskolen, der består af 4 afdelinger, og Lolland International School i Maribo, som er Danmarks første internationale folkeskole.

Ungdomsskolen, som har ansvaret for fritidsundervisning og klubtilbud, er ligeledes en del af strukturen.

På dagtilbudsområdet er daginstitutionerne i byerne selvstændige decentrale enheder med egen bestyrelse, ledelse og MED-udvalg, og her er der langt overvejende tale om integrerede institutioner med både vuggestue og børnehave.

I landområderne er der børnehaver i tilknytning til landsbyordningerne.

Dagplejen i Lolland Kommune er en selvstændig decentral enhed på linje med daginstitutionerne. Den er organiseret i fire geografiske teams, og de ca. 80 dagplejere er hver især tilknyttet et af de fire teams. Dagplejen Lolland har egen bestyrelse og MED-udvalg.

Både skoler og dagtilbud er kendetegnet ved, at forældre implicit har en ukompliceret adgang til dialog med de medarbejdere og/eller den ledelse, der i dagligdagen tager hånd om omsorg og læring af "kommunens" børn. Og tilsvarende betyder forældrerepræsentationen i de tilknyttede bestyrelser, at det forhåbentlig opleves uproblematisk at "komme igennem" med både ris og ros.

Dette kan muligvis være medvirkende forklaring på, at der set ift. det samlede områdes størrelse (flere tusinde børn og forældre er omfattet af sektorens virke) kun ses få henvendelser relateret hertil – i 2024 har der været **i alt 8 henvendelser**.

Eksempler herpå:

Lukning af privatskole bremsede muligheden for hjælp

En borger henvendte sig i en sag om dennes datter, som havde været elev på den nu lukkede Horslunde Realskole.

Pga. datterens adfærd var man for ca. 2 år siden startet drøftelse med Horslunde Realskole om, hvad der kunne gøres for at hjælpe.

Idet man ved drøftelserne var blevet oplyst om, at en egentlig udredning/undersøgelse af datterens situation havde lange udsigter, fik man via eget forsikringsselskab mulighed for at foretage en undersøgelse hos en psykolog i København.

Psykologen havde konstateret en række problemstillinger, hvortil hjælp var påkrævet, og disse informationer blev derfor meddelt til skolen.

Som følge af den for mange betragtet meget pludselige lukning af Horslunde Realskole var informationerne om datterens behov for hjælp tilsyneladende ikke blevet overdraget til PPR (bortkommet?), hvis ekspertise der nu var behov for i bestræbelserne på at finde et nyt og egnet skoletilbud til datteren.

Borger var meget rystet og frustreret over dette og var bekymret for at det dermed ville blive nødvendigt at starte "forfra" med en udredning af datterens behov for hjælp.

Borger ønskede derfor vejledning om hvad der kunne gøres i situationen.

Manglede mulighed for at komme videre med sin bekymring

En borger ønskede rådgivning om, hvad der kunne gøres i en situation hvor borger oplevede, at dennes barn var udsat for voldelig adfærd fra et andet barn, og hvor borger var af den opfattelse, at den voldelige adfærd havde rod i mistriksel hos den udøvende part.

Borger havde flere gange været i dialog med institutionens pædagoger, men fandt ikke at dette havde haft nogen effekt og oplevede sig derfor rådvild.

Ville oprette tilbud om polsk modersmålsundervisning

En dansk statsborger med polske rødder ønskede viden om mulighederne for etablering af et tilbud om modersmålsundervisning i Lolland Kommune.

Skole kunne ikke tilbyde den anbefalede hjælp

En borger var mor til en plejedatter, der havde nogle udfordringer som betød, at datteren bl.a. havde været igennem et børnepsykiatrisk undersøgelsesforløb.

Børnepsykiatrien havde på baggrund heraf sendt en anbefaling til Lolland Kommune om, hvilke tiltag der fra skolens side burde foranstalles for at imødekomme datterens behov. Man havde tillige meddelt ikke at kunne gøre "mere", førend de pågældende tiltag var blevet iværksat.

I henhold til borgers oplysninger havde datterens skole dog hidtil meddelt, at man ikke kunne tilbyde den anbefalede støtte, og borger ønskede derfor hjælp til at "komme videre".

Social, Psykiatri og Handicap

Sektor for Social, Psykiatri og Handicap har ansvaret for Lolland Kommunes aktiviteter på social-, psykiatri-, handicap- og misbrugsområdet.

Sektoren består af:

Center for Handicap, som er en specialpædagogisk organisation med forskellige tilbud til unge og voksne borgere med fysiske, psykiske og sociale funktionsnedsættelser. Herunder den Særligt Tilrettelagte Ungdomsuddannelse (STU). Beskyttet beskæftigelse til borgere, der ikke kan få et ordinært job på normale vilkår på arbejdsmarkedet. Aktivitets- og samværstilbud, til borgere med behov for socialt samvær og aktiviteter i fællesskab. Støtte i eget hjem til borgere over 18 år, som fx har behov for støtte til praktiske gøremål for at understøtte så selvstændigt et liv som muligt. Og midlertidige eller længerevarende botilbud rettet mod borgere, som af forskellige årsager ikke kan bo i eget hjem.

Center for Social Service som varetager myndighedsopgaver indenfor det specialiserede voksenområde og bevilliger på baggrund af servicelovens bestemmelser og det politisk vedtagne serviceniveau.

Og Center for Socialpsykiatri og Rusmidler som har en bred vifte af tilbud til borgere, som oplever psykisk sårbarhed, har misbrugsproblemer eller er hjerneskadet og/eller har fysiske handicaps. Centrets virke omfatter bl.a. driften af botilbud for voksne med hjerneskade eller fysiske handicaps. Midlertidige døgnboliger til voksne borgere, som har psykiske og/eller sociale vanskeligheder der bevirker, at de i en periode har brug for intensiv støtte hele døgnet. Væresteder til sindslidende eller psykisk sårbare borgere over 18 år. Rusmiddelcentret som tilbyder rådgivning/vejledning eller behandling af misbrug og rusmidler. SKP-teamet som opsøger og støtter borgere, som er i fare for social deroute eller isolation og hjælper med at skabe kontakt og bygge bro til kommunens eksisterende tilbud. Etc.

Der har i 2024 kun været **5 henvendelser**, der direkte har været relateret til opgavevaretagelse i denne sektor. Der ses dog i en del andre sager et vist sammenfald mellem borgere (eller deres pårørende), som modtager hjælp qua et af sektorens mange tilbud og samme borgere eller pårørende, som har rettet henvendelse omkring forhold i andre sektorer.

Eksempler på henvendelse vedr. denne sektor:

Var i tvivl om det kunne svare sig at klage over afslag på støtte til bilkøb

En pårørende til en handicappet borger ønskede en juridisk vurdering af, hvorvidt det var "værd at kæmpe" i en sag, hvor der var givet afslag til støtte af køb af bil til "trivselskørsel".

Den handicappede borger havde tidligere modtaget støtte til et sådan bilkøb, men ifm. påkrævet udskiftning af den nu udtjente bil, var der givet afslag på tilskud til fornyelse.

Borger i botilbud havde uønsket fået reduceret sin hjælp

Henvendelse fra moderen til en voksen søn, som igennem mange år havde været bosiddende i et botilbud i Lolland Kommune.

Sønnen havde tidligere haft særlig hjælp til bl.a. ekstra tandlægebesøg, men dette tilbud var nu skåret fra.

Moderen havde på sønnens vegne forsøgt at søge om genoptagelse af sådan type hjælp, men havde fået afslag og ønskede derfor vejledning om, hvorledes sønnen stod stillet ift. klagemuligheder.

Var bekymret for manglende inddragelse af oplysninger i afgørelsesgrundlag

En pårørende til en voksen søn med autismehandicap ønskede vejledning om kommunens forpligtigelse til at inddragelse af faglige oplysninger i en sag, hvor kommunen angiveligt påtænkte at stoppe en længevarende hjælp (psykologtimer) til sønnen.



Tårs

Teknik og Miljømyndigheden

Denne sektor myndighedsbehandler sager indenfor områderne byggeri, miljø, natur og klima samt udarbejder lokalplaner og diverse sektorplaner.

Sektoren er opbygget med 5 teams, der hver især har følgende ansvarsområder:

Byggeri og Ejendomme hvis kerneopgaver er byggesagsbehandling for private og erhverv, landzonesagsbehandling, BBR, samt kondemnering af dårlige boliger.

Natur, Vand og Klima hvis tværfaglig fokus er den grønne omstilling og dertilhørende grønne erhvervspolitik. Ansvarsområder inkluderer bl.a. Lolland Kommunes Klima og Energiplan samt klimatilpasningsplan.

Miljø som varetager en koordinerede stabsfunktion med fokus på myndighedsbehandling af det igangværende Femern byggeri.

Planer og Kort hvis kerneopgaverne er den overordnede fysiske planlægning i kommunen. Herunder udarbejdelse af lokalplaner, kommuneplaner, vedligehold af kort og offentlig høring af diverse planer.

Teknisk Sekretariat hvis primære opgave er at bistå de øvrige teams med sekretariatsopgaver som politiske dagsordener og økonomi. Sekretærfunktion for Hegnssynet, kollektiv trafik og sagsbehandling af skadedyrsbekæmpelse. Sekretærfunktion for Grønt Råd, webtilgængelighed, vedligehold af hjemmeside, GIS og fagsystemer.

Med **i alt 11 henvendelser** i 2024 er det ikke en sektor, der antalsmæssigt repræsenterer mange af de sager borgerrådgivningen arbejder med. Til gengæld er der i flere tilfælde tale om forhold, som af forskellige årsager har afstedkommet en del vrede for de involverede borgere, og hvor "konfliktniveauet" har været forholdsvist højt - dog ej nødvendigvis rettet mod kommunens involvering.

Eksempler på henvendelser:

Krævede økonomisk kompensation for kommunens manglende ageren

En borger havde i henhold til det oplyste måtte flytte fra sin hidtidige lejebolig, idet denne var i meget dårlig stand, hvilket borger løbende havde underrettet kommunen om (kondemnabelt forhold).

Borger oplyste, at denne ikke havde haft råd til at flytte, men at den nye udlejer havde accepteret at vente med at modtage boligindskud, indtil borger havde fået økonomisk hjælp fra kommunen.

Borger mente at være berettiget til en sådan økonomisk hjælp fra kommunen, idet borger var af den opfattelse, at kommunen havde gjort sig skyldig i den situation borger nu befandt sig i, da denne var forårsaget af kommunens manglende indgriben ift. de underretninger om kondemnabelt forhold borger, havde fremført.

Forvaltningen kunne ikke forstå borgers henvendelser

En borger havde haft en mangeårig tvist med Lolland Kommune om ændring af BBR-oplysningerne for borgers fritidsbolig, og sagen havde bl.a. været behandlet i Retten i Nykøbing Falster, hvor afgørelsen ikke var faldet ud til borgers fordel.

Borger ønskede bl.a. en ændring i ejendommens status (helårsbeboelse/ikke-helårsbeboelse), og fandt bl.a. grundlaget herfor dokumenteret i en række ældre dokumenter fra det daværende Maribo Amt (nedlagt i 1970) og mere aktuelt i en afgørelse fra Højesteret.

En del af sagens problematik omhandlede kommunikationen mellem borger og forvaltning.

Tonen i kommunikationen parterne imellem var både ordentlig og venlig. Men der var elementært et problem med forståelsen af borgers mange henvendelser, idet disse (forholdsvis omfangsrige mails) ofte var skrevet i et noget kryptisk sprog og med mange "springende oplysninger".

Forvaltningen havde derfor vanskeligt ved at konkludere, hvori borgers ønsker reelt bestod, og de gange man havde forsøgt at få det "opklaret", havde det almindeligvis blot ført til en forøgelse af antallet af oplysninger, hvorfor man fandt det problematisk at skabe fremdrift i sagen.

Det blev i gensidig forståelse mellem borger og forvaltning derfor aftalt, at borgerrådgiveren skulle forsøge at hjælpe borger med at indsnævre dennes anmodning, så borgers ønske til forvaltningen ville stå mere klart.

Dette blev forsøgt gjort, men borger fandt at borgerrådgivers (flere gange redigerede) forslag til en præcisering af borgers forehavende, ikke i tilstrækkelig grad medtog de oplysninger borger fandt relevante for at kunne træffe en korrekt afgørelse.

Ligeledes i gensidig forståelse, måtte det herefter konkluderes, at borgerrådgiveren ikke kunne bidrage til sagens løsning.

Hussalg forhindret af langtrukken sagsbehandling i Nævnenes Hus

En borger, der havde sit hus til salg, var "kommet i klemme" som følge af en stærkt forsinket sagsbehandlingstid i Nævnenes Hus, som skulle behandle en (chikanelignende) anmeldelse fra borgers nabo.

Naboen havde indgivet klage over kommunens registrerede oplysninger om borgers ejendom, som i henhold til naboen skulle være ukorrekte.

Lolland Kommune havde ganske vist meddelt, at ejendommens registrerede oplysninger var korrekte, men naboen havde videreklaget dette til Nævnes Hus, hvor sagen efter næsten 2 år fortsat ventede på at blive behandlet.

Borger, der ønskede at sælge sit hus, men som følge af den verserende sag var stødt problemer ift. et muligt salg, havde flere gange henvendt sig til Nævnes Hus, som dog alene kunne oplyse, at man endnu ikke var "nået" til borgers sag.

Borger efterspurgte derfor hjælp ift. den fastlåste situation.

Gjorde kommunen ansvarlig for egen sultestrejke

I en bemærkelsesmæssig sag, udsprunget af en anmeldelse af dårlige boligforhold, følte en borger sig så dårligt behandlet af kommunens myndigheder, at borger valgte at gå i sultestrejke, og fremførte offentligt, at borger fandt navngivende kommunale medarbejdere ansvarlig for borgers "forestående død".

Borger mente bl.a. at være blevet truet af myndighederne, og var så vred over både dette, og over hvad borger oplevede som kommunens manglende indgriben overfor borgers boligforhold, at borger løbende sendte videooptagelser til en række medarbejdere, hvori man bl.a. så borger stå på en vægt og med meget voldsomt og ubehageligt sprogbrug proklamere, at borger anså de pågældende medarbejder som værende ansvarlige for et stadigt større og "dødeligt" væggtab.

Borger havde desuden opsat plakater i et vindue i sin bolig, så forbipasserende kunne se medarbejderne udskammet, og borger brugte endvidere Facebook til at dele de videoklip, som var blevet sendt til forvaltningen.

Borger henviste i sine proklamationer bl.a. til Straffelovens § 240, hvori det fremgår, at "den som medvirker til, at nogen berøver sig selv livet, straffes med bøde eller fængsel indtil 3 år", hvilket borger fandt at medarbejderne gjorde sig skyldige i.

Borgerrådgiver fandt ingen tegn på at forvaltningen havde handlet forkert, men sagen var fundamentalt ulykkelig, og borger åbenlyst psykisk uligevægtig - hvilket borger modtog hjælp ift.

Uagtet dette, var borgeres ageren dog meget langt over grænsen for, hvad offentligt ansatte skal kunne tolerere, og forvaltningen fandt sig derfor (forståeligt) nødsaget til at foretage en politianmeldelse af borger.

Ældre og Sundhed

Sektoren Ældre og Sundhed er organiseret med visitation og stab samt tre decentrale enheder - Hjemmeplejen, Rehabilitering og Sygepleje & Plejecentre.

Visitationen

Visitationen varetager sagsbehandlingsopgaver indenfor sundheds- og serviceloven med fokus på helhedsorientering og rehabilitering. Indsatser tildeles på baggrund af en konkret individuel helhedsvurdering i henhold til Lolland Kommunes serviceniveau. Visiterede indsatser kan bl.a. omfatte personlig og/eller praktisk hjælp, sygepleje, træning, hjælpemidler samt tildeling af ældre- eller plejebolig.

Hjemmeplejen

Hjemmeplejen leverer såvel personlig pleje som praktisk hjælp til borgere i Lolland Kommune og er organiseret i 10 udekørende social- og sundhedsteams samt et rengøringsteam. Hjemmepleje kan bl.a. omfatte hjælp til daglig og personlig pleje, træning i daglige gøremål og medicinudlevering samt praktiske opgaver i hjemmet.

Rehabilitering er inddelt i 4 teams:

- **Team Træning** løser primært opgaver indenfor Sundhedsloven, Lov om social service og arbejdsmarkedslovgivning. Opgaverne er genoptræning og vedligeholdelsestræning samt forebyggende og sundhedsfremmende tilbud. Genoptræningen foregår på henholdsvis Maribo Sundhedscenter, Nakskov Sundhedscenter eller i borgerens eget hjem.
- **Team Forebyggelse & Træning** består af Arbejdsrehabiliteringscenter ARC Lolland – samt sundhedsfremmende og forebyggende tilbud til borgere med kronisk sygdom og Snoezelhuset. Arbejdsrehabiliteringscenter Lolland varetager opgaver målrettet voksne i den erhvervsaktive alder, som har en erhvervet hjerneskade. Eller er på kanten af arbejdsmarkedet eller sygemeldte. Snoezelhuset er - efter hollandsk koncept - et behandlings- og rekreativt tilbud til borgerne.
- **Team Demens** løser opgaver indenfor Aktivitets- og træningstilbud til borgere med demens og/eller med fysiske funktionsnedsættelser samt driver 4 midlertidige boliger og en feriebolig til borgere med demens med særlig udfordrende adfærd.
- **Team Forebyggelse & Demens** understøtter alle de decentrale enheder samt borgere i eget hjem med konsulentydelse, fx demenskonsulenter, demensfacilitator, forebyggelseskonsulenter og bostøtter for borgere med demens eller hjerneskade. Frivillighedskoordinatorerne understøtter frivillighedsarbejdet i sektoren i de Åbne Aktivitets- og træningscentre.

Sygepleje & Plejecentre

Sygepleje & Plejecentre er organiseret med 9 plejecentre og henholdsvis Team Sygepleje Maribo og Team Sygepleje Nakskov. Sygepleje leveres som udgangspunkt kun i hjemmet til borgere, som er ude af stand til at komme til én af kommunens to sygeplejeklinikker, som ligger i henholdsvis Maribo eller Nakskov. Herudover tæller enheden Team Sygepleje Specialiserede pladser, for kommunens midlertidige boliger og akutpladser. Akutpladserne er et kort tidsbegrænset ophold til borgere med akut opstået eller forværring af sygdom, med særlige behov for observation og/eller sygepleje, som ikke kræver sygehusindlæggelse.

Der har i 2024 været **i alt 23 henvendelser** til denne sektor og nogle eksempler på, hvorfor borgere (eller pårørende) har henvendt sig om forhold der vedrører dette område, er beskrevet i det følgende:

Utilfreds med manglende svar på ophør af bevilling

En borger der var ramt af lammelse, og derfor sad i kørestol, opdagede tilfældigt, at borgers bevilling til løbende køb af nogle specifikke hjælpemidler, var udløbet.

Borger kontaktede derfor flere gange visitationen, og var i henhold til det oplyste i kontakt med 4 forskellige visitatorer, som alle enten ikke kunne begrunde ophøret af bevillingen eller ikke returnerede med et lovet svar.

Først ved kontakt med visitator nummer 5 fik borger et "reelt" svar, hvilket var, at der var tale om en fejl, idet borger fortsat opfyldte kriterierne for at opretholde en bevilling.

Dette var borger glad for at høre, men fandt det dels urimeligt ikke at være blevet orienteret direkte af kommunen (borger havde i henhold til det oplyste fået beskeden om bevillingsophør af hjælpemiddelleverandøren), og dels urimeligt at hele 4 visitatorer enten ikke havde kunne svare tilfredsstillende, eller slet ikke var vendt tilbage trods lovning herpå.

Fandt besøg af hjemmehjælpere meget grænseoverskridende

En borger klagede over at hjemmehjælpere til borgers handicappede bofælle havde ønsket nøgle og adgang til borgers hjem, så det var muligt at "komme ind" og hjælpe bofællen.

Borger oplyste ikke at have været bekendt med at der skulle komme hjemmehjælpere til bofællen (i henhold til borgers oplysninger havde bofællen alene anmodet om hjælpemidler) og fandt både besøg og ønske om nøgle/adgang til hjemmet meget grænseoverskridende.

Oplevede sig ikke taget alvorligt i ønske om plejebolig

En borger med stærkt nedsat lungefunktion og tillige en række psykiske udfordringer havde tilbud/fik ydet hjælp i eget hjem, men fandt at dette ikke var nok til at dække borgers behov.

Borger havde derfor søgt en plejebolig, men var bekymret for at få afslag, idet borger ikke oplevede at blive taget tilstrækkeligt alvorligt af de visitatorer borger havde været i kontakt med.

Borger havde endvidere fået oplyst, at dennes (forholdsvis unge) alder gjorde det meget lidt sandsynligt, at borger ville kunne få tildelt en plejebolig, og borger ønskede derfor rådgivning om handlemuligheder i denne situation.

Utilfreds med manglende opfølgning på ønske om hjælp til plejhjemsbeboer

En borger var pårørende til en beboer på et plejecenter og var ikke tilfreds med den hjælp og omsorg beboeren modtog.

Borger havde flere gange været i dialog med både personale og teamleder om situationen, men dette havde efter borgers opfattelse endnu ikke medført nødvendige ændringer.

Borger ønskede derfor vejledning om, hvad der kunne gøres, når borger allerede havde forsøgt sig via de kanaler, der "bedst" burde være i stand til at hjælpe med ændringer.

Værgemål blev efter pårørendes opfattelse misvedligeholdt

En borger var bekymret for et familiemedlem på et plejecenter, som (plejecentret) efter borgers opfattelse ikke var "kvalificeret" nok til at løfte opgaven.

Borger ønskede derfor at undersøge muligheden for flytning til et andet af kommunens plejacentre, som borger havde hørt godt om.

Muligheden for at en evt. flytning kunne blive aktuel var dog kompliceret af at plejehjemsbeboeren var omfattet af et værgemål, som efter borgers opfattelse blev misvedligeholdt.

Værgen (et andet familiemedlem) passede ifølge borger ikke sine pligter og var ikke til at komme i kontakt med hverken på skrift, telefonisk eller ved fremmøde på dennes bopæl.

Borger tilkendegav, at det havde stået sådan på længe, og havde været oplevet af mange.

Borger ønskede derfor bl.a. viden om kravene til værgemål og muligheden for at klage ved mistanke om manglende overholdelse af værgemålets bestemmelser.

Fandt familiemedlems samtykke til flytning misvisende

En borger oplyste, at dennes søster (modtager af hjælp via Ældre & Sundhed) havde "skrevet under" på at ville flytte fra egen bolig til plejebolig.

Dette var borger for så vidt ikke uenig i, da det på længere sigt kunne "blive" en hensigtsmæssig løsning, men fandt at det endnu var "for tidligt" - og at søsteren næppe selv var fuldt ud klar over, hvad hun havde sagt ja til.

Borger, som varetog mange daglige opgaver for sin søster, havde derfor rettet henvendelse til kommunen, som havde oplyst, at det var søsterens eget valg (havde givet sin underskrift), og at borger ikke kunne få yderligere oplysninger, da denne ikke var part i sagen.

Borgeren fandt ikke forløbet rimeligt og var af den opfattelse, at søsterens underskrift var "misvisende", da hun reelt ikke kendte konsekvenserne heraf.

Borger ønskede at drøfte sagen og vejledning om mulighederne for påvirkning af beslutningsprocesserne i søsterens forhold.

Økonomi, Kultur og Fritid

Sektoren for Økonomi, Kultur og Fritid står for driften af kommunens kultur- og fritidssekretariat, bibliotekerne i Maribo, Nakskov og Rødbyhavn, Borgerservice (Maribo og Nakskov), Lolland Musikskole samt Nakskov Idrætscenter.

Kultur- og Fritidssekretariatet har til opgave at rådgive, vejlede og sparre med kommunens mange frivillige, foreninger og institutioner indenfor området.

Sekretariatet administrerer tilskud, aftaler og lokaler, udvikler projekter og initiativer samt servicerer Fritids-, Kultur og Folkesundhedsudvalget, Økonomiudvalget og Folkeoplysningsudvalget.

Der har i 2024 været **12 henvendelser**, der vedrører sektorens (kun Borgerservice) virke.

Eksempler herpå:

Var utilfreds med gældsinddrivelse

En førtidspensionist, hvis økonomi (efter frivillig aftale) blev administreret af Borgerservice, havde fra Gældsstyrelsen modtaget besked om en indkomstindeholdelse til afdrag af gæld.

Borger fandt at inddrivelsen udgjorde en alt for stor del af dennes indkomst, og ønskede viden om den lovgivningsmæssige hjemmel, der lå til grund for indkomstindeholdelsen, beregningsmetode og muligheden for at klage.

Oplevede at blive hånligt behandlet i sag om kørselshjælp

En borger havde henvendt sig til Borgerservice for at anmode om kørsel til borgers ægtefælle, idet denne som følge af mulig "fejlmedicinering" (øjendråber) havde fået store problemer med synet og blev af borger beskrevet som midlertidig blind.

Ansøgningen om kørselshjælp var blevet afvist med henvisning til, at ægtefællen ikke var handicappet.

Borger oplevede at være blevet behandlet hånligt og havde slutteligt valgt at "smide røret på". Borger ønskede at drøfte denne oplevelse og ønskede tillige viden om reglerne for hjælp til kørsel til læge/speciallæge.

Gav kommunen skylden for tvangsauktion

En borger, hvis mor i 3 år havde været bosiddende på et kommunalt plejecenter, var fortørnet over at moderens "egen" bolig var blevet solgt (til Lolland Kommune) på tvangsauktion og nu skulle rives ned.

Borgeren fandt det urimeligt, at det var kommet så vidt, da moderen af flere omgange havde været "tilbage" i boligen på det, der af borger blev beskrevet som et "ferieophold" - hvilket moderen satte stor pris på.

Borger var af den opfattelse, at det var Lolland Kommune, der bar skylden for at boligen var kommet på tvangsauktion, idet man som administrator af moderens økonomi havde undladt at betale en brandforsikring, hvilket som følge af "ophobede" gebyrer og renter m.m. skulle være årsag til tvangsauktionen.

Borgeren ønskede derfor viden om klagemuligheder ift. Borgerservices ageren i sagen.

Borgeren oplyste tillige, at der var udpeget en værge for moderen, og borger ønskede også at klage over den pågældende værge, idet denne havde "godkendt", at ejendommen overgik til tvangsauktion.

Klagede over manglende opfølgning

En folkepensionist henvendte sig i en sag om manglende opfølgning på en klage over afslag på hjælp til tandbehandling.

Borger havde som følge af en pludseligt opstået tandskade været nødt til at opsøge akut behandling og fik hurtigt udbedret den opståede skade hos en lokal tandtekniker.

Umiddelbart efter behandlingen ansøgte borger Lolland Kommune om hjælp til dækning af udgifterne, men modtog kort efter afslag begrundet med at borger ganske vist var berettiget til at søge dækning af sine udgifter, men at behandlingen ikke måtte finde sted hos den pågældende tandtekniker, idet Lolland Kommune antagelig tidligere havde haft en tvist med denne.

Dette undrede borger, som havde været nødt til at søge akut hjælp til behandlingen og ikke kunne have viden om, at der fandtes behandlingssteder som Lolland Kommune tilsyneladende ikke ønskede at samarbejde med.

Af indlysende årsager havde borger ikke mulighed for at omgøre behandlingen hos en ny tandtekniker.

Borger indgav derfor klage over afslaget til Borgerservice, men havde efter mere end 2 måneder endnu ikke hørt noget/modtaget besked om resultatet af kommunens genvurdering af borgers sag.

Borger havde derfor adskillige gange forsøgt at komme i kontakt med den sagsbehandler som antageligt havde/skulle behandle borgers sag og havde bl.a. lagt besked om gerne at ville kontaktes – uden at dette dog havde haft effekt.

Ved en enkelt lejlighed havde borger været i kontakt med en kollega til sagsbehandler, men modtog her oplysning om, at denne ikke ønskede at drøfte sagen, når den indbefattede den specifikke tandtekniker.

Borger kontaktede derfor Ankestyrelsen og fik her oplyst, at man ikke kunne gøre noget idet man ikke havde modtaget oplysninger fra Lolland Kommune og vejledte derfor borger om muligheden for at kontakte kommunens borgmester, eller alternativt først søge hjælp via borgerrådgivningen.

Øvrige

Begrebet "øvrige" dækker over (forholdsvis mange) henvendelser, som ikke er direkte relateret til kommunens sektorer eller generelle virke.

Det er i mange tilfælde henvendelser relateret til statslige myndigheder – både danske og udenlandske.

Det sker også, at borgere henvender sig om forhold, som primært involverer "private aktører", som fx banker, forsikringsselskaber, forsyningsvirksomheder, inkassofirmaer osv.

Ofte er der tale om sager som vedrører økonomi, og hvor en borger har brug for hjælp ift. indkomst-, betalings- og gældsforhold, og hvor der er behov for kommunikation med fx Udbetaling Danmark, SKAT eller Gældsstyrelsen.

Borgerrådgiveren har ikke egentlig kompetence i sådanne forhold, men der opstår jævnligt situationer, hvor det giver "god mening" at hjælpe borgeren i dialogen med de offentlige og private instanser, som er relevante for "løsning" af borgers forehavende.

Bag "øvrige" gemmer sig også nogle til tider ganske pudsige henvendelser, hvor det sker at borgerrådgiveren må spærre øjnene ekstra op...

Der har i 2024 været **61 henvendelser** (næstflest) i denne kategori, hvortil nogle eksempler er:

Fejl fra Udbetaling Danmark betød manglende svensk førtidspension

En borger ønskede hjælp til forståelse af en afgørelse fra svenske pensionsmyndigheder, og efterfølgende hjælp til at klage til de danske pensionsmyndigheder over en afgørelse om nedsat svensk førtidspension.

Borger, der var dansk statsborger, havde i en årrække boet i Sverige og var som supplement til sin (nedsatte) danske førtidspension berettiget til også at modtage pensionsydelse fra Sverige.

I udregningen af den svenske førtidspension havde man dog ikke medtaget alle de år, der rent faktisk skulle indgå i beregningsgrundlaget, og borger fik derfor en lavere ydelse end denne var berettiget til.

Den forkerte beregning var sket som følge af, at de danske pensionsmyndigheder ved en fejl havde givet deres svenske kollegaer "ukorrekte oplysninger", således at der "manglede" 10 års ophold i beregningen.

Efter borgers klage blev dette korrigeret, og borger modtog herefter korrekt ydelse med tilbagevirkende kraft.

Læge afviste at bruge Rigshospitalets oplysninger om medicinering af borger

Som følge af eftervirkningerne af en hjerneskade oplyste en borger at have en række komplikationer, som borger ikke fik den rette medicin til at afhjælpe.

Borger havde oplevelsen af ej at blive lyttet til/taget seriøst af egen læge, når borger forholdt denne sine problemer.

Borger fortalte, at problematikken var anskueliggjort og den korrekte medicinering oplyst i de journalnotater, der var udfærdiget ifm. borgers tidligere indlæggelse på Rigshospitalet.

Borgers egen læge havde tilsyneladende tilkendegivet ikke at ville bruge tid på at fremskaffe journalnotaterne, selvom borger havde påpeget vigtigheden heraf.

Borger var fritaget for digital post og ikke i stand til at anvende gængse digitale platforme, hvorfor borger ikke selv kunne tilvejebringe de pågældende dokumenter - og ønskede derfor borgerrådgivers hjælp hertil.

Privat dagtilbud truede med underretning hvis barn blev flyttet

En borger ønskede vejledning i en sag, hvor borger af dennes barns private dagtilbud var blevet oplyst om, at pga. at borger havde opsagt dette dagtilbud (for at flytte sit barn til et nyt), så dagtilbuddet sig nødsaget til at sende en underretning til kommunen.

Borger oplyste, at flytningen af barnet kom i kølvandet på en række uoverensstemmelser om barnets muligheder for at sove til middag i dagtilbuddet samt en varslet markant stigning i betalingen for tilbuddet.

Borger var meget fortørnet over, at dagtilbuddet dels havde brugt "truslen" om en underretning som pression for at barnet skulle blive og dels nu ville sende en underretning, der efter borgers opfattelse var usagligt begrundet.

Folkepensionister havde ikke råd til mad

En sygeplejerske henvendte sig på vegne af et ældre ægtepar, som begge var folkepensionister og i henhold til det oplyste så økonomisk pressede, at de ikke havde råd til mad eller betale deres regninger.

Ægteparret ønskede hjælp til at afdække deres økonomiske situation samt til vurderingen af muligheden for at søge økonomisk bistand.

Lejer forsvandt, men lod sine ejendele blive

En borger henvendte sig i en sag, hvor borger havde "lejet" et hus ud til en person, som aldrig havde underskrevet en lejekontrakt, aldrig havde betalt husleje – og nu ikke var til at komme i kontakt med.

Personen havde ikke længere ophold i boligen, men havde fortsat sine ejendele stående i boligen, og borger ønskede i så henseende viden om hvad der kunne/måtte gøres ift. de efterladte ejendele.

Ville være sikker på at kunne få lægehjælp

En lokal borger var blevet kæreste med en udenlandsk statsborger, og parret overvejede nu at flytte sammen i Danmark.

Kæresten led dog af en kronisk sygdom, som antageligt ville nødvendiggøre løbende læge-/hospitalshjælp, og borger ønskede derfor vejledning om regler og rettigheder, før man i givet fald ville flytte sammen.

Ældre dame blev pludseligt opkrævet betaling for en ikkeeksisterende ydelse

En ældre og økonomisk vanskeligt stillet borger opdagede pludseligt, at der var trukket en betaling for internet og tv fra en udbyder, som borgeren intet havde med at gøre – eller havde været i kontakt med.

Borger havde derfor henvendt sig til internet og tv-udbyderen, som ikke kunne forklare hvorfor man havde sendt en opkrævning til borgers bank, som efterfølgende havde betalt opkrævningen i den tro, at borger selv havde sagt god herfor.

Internet og tv-udbyderen ville dog først kunne tilbagebetale, når man havde borgers dokumentation for at denne rent faktisk havde betalt pengene, og krævede en digital fremsendelse af en bankkvittering.

Borger var dog ikke selv i stand til at gøre brug af en relevant digital platform og havde ingen i sit netværk som kunne bistå, hvorfor borger ønskede hjælp hertil.

Myndighed manglede dokumentation for ægteskabelig status

En borgers far havde for kort tid siden mistet sin ægtefælle (ej borgers mor), hvorved faren var berettiget til efterlevelsespension.

Faren havde derfor søgt dette, men havde fået afslag med henvisning til, at Udbetaling Danmark ikke havde oplysninger om, at den afdøde ægtefælle var registreret "gift".

Borger ønskede derfor hjælp til at dokumentere, at borgeres far og afdøde rent faktisk havde været ægtefæller.

Mangeårige nabochikane i sag om skel

En borger havde modtaget brev fra sin nabo, hvor denne varslede at komme ind på borgers grund for at udføre reparationsarbejde på en mur i skel.

Der havde igennem flere år været en del uoverensstemmelser om skel m.m. mellem borger og naboen, og borger oplevede derfor at naboens varsel om besøg var udtryk for ren chikane og ønskede rådgivning om sine handlemuligheder.

Ønskede hjælp til at klage over sygehus- og tandlægebehandling efter kræftforløb

En borger henvendte sig om en sag, hvor borger havde været igennem en kræftbehandling, hvilket bl.a. havde medført store skader på borgers tænder.

Borger havde derfor gennemgået en række tandbehandlinger, men disse havde kun gjort situationen værre, og der var nu behov for nye behandlinger (hos ny tandlæge), hvilket anslået ville komme til at koste op imod kr. 250.000,-

Borger fandt at være blevet fejlbehandlet af både sygehus og tandlæge, og ønskede hjælp til at indgive klage over begge instanser.

Stof til en hæslæsende kriminalroman

I en noget særpræget sag modtog borgerrådgivningen kopi af en række dokumenter fra en borger, som i deres originale form var sendt til bl.a. Retten i Lyngby, Københavns Politi og Justitsministeriet.

Der blev heri bl.a. rettet anklage mod omkring 30 navngivne dommere og politifolk, og dokumenterne indeholdt en række ganske spektakulære påstande om korruption, embedsmisbrug, overfald på ældre damer, forsvundne fuldmægtige og giftdrab, hvilket alt sammen angiveligt skulle være orkestreret af en sammenslutning af velhavere i "Finans Danmark" - og trak tillige tråde til det svenske kongehus m.fl.

Borgerrådgiveren måtte beklageligvis nøjes med at oplyse borger om, at de omtalte forhold befandt sig et stykke fra det funktionen havde kompetence til at håndtere.



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