

Årsberetning 2025

Borgerrådgiveren



Borgernes tillid i fokus

Endnu et år er gået og det er atter tid til at gøre status over årets gang hos borgerrådgiveren. Dette er min femte årsberetning som borgerrådgiver i Næstved.

Flere borgere end tidligere har i 2025 ønsket hjælp til at navigere i det kommunale system, og forstå deres rettigheder. Det viser, at kendskabet til borgerrådgiverfunktionen er styrket, og at flere oplever den som en relevant og tilgængelig indgang.

Henvendelserne hos en borgerrådgiver bliver aldrig til noget stort antal sammenlignet med, hvor mange henvendelser og sager, der samlet set behandles i en stor kommune som Næstved.

Alligevel giver de indblik i mønstre og udfordringer, som kan pege på, hvor der opstår misforståelser og fejl. Dermed rummer henvendelserne også en mulighed for læring og for at justere indsatsen, så de samme problemer ikke gentager sig.

Tillid til kommunen – både til administrationen, de enkelte centre og til det politiske niveau – går igen som et centralt tema i flere af de henvendelser, jeg får.

Oftentimes handler sagen umiddelbart om en konkret afgørelse eller et sagsforløb, men under overfladen er det ofte tilliden, der er på spil.

Sommetider skal der ikke så meget til for at bryde tilliden; manglende svar, manglende tilgængelighed, en oplevelse af manglende handling i borgerens sag eller en oplevelse af ikke at blive set og hørt.

Konsekvenserne kan være flere henvendelser og klager, ikke bare i centret, men hos ledere m.fl. Når tilliden derimod styrkes, lettes samarbejdet og ressourceforbruget mindskes.

Tak til alle de Næstved-borgere, som uden tøven lukker mig ind i deres meget personlige sager. I er alle med til at skabe læring i Næstved Kommune.

Også en tak for et godt og konstruktivt samarbejde med hele organisationen – medarbejdere, ledere, direktion og politikere. Borgerrådgiverens arbejde kan kun lykkes i kraft af den fælles vilje til at lytte og udvikle.

*Birgitte Vallø, borgerrådgiver,
februar 2026*



Resume og anbefalinger 2025

Borgerne har i 2025 i lighed med tidligere ved deres henvendelser hos borgerrådgiveren ønsket hjælp til at forstå afgørelser, hjælp til at klage over afgørelser, vejledning i klagesystemet, hjælp til at finde den rette indgang i kommunen, klage over sagsbehandlingen, hjælp til at skabe klarhed over hvor langt deres sag er kommet og hvad de videre kan forvente. Hertil kommer en række andre spørgsmål.

Skal man pege på et enkeltstående emne, der er gået igen, er det frister for sagsbehandling og lange svar tider. Men det er meget ulige fordelt på centrene, og derfor ikke relevant at tage op som et generelt problem.

En væsentlig forskel fra 2024 er, at henvendelserne på Center for Arbejdsmarkeds (CAM) område er faldet en del, og at de dermed ikke står for størstedelen af henvendelserne længere.

Til gengæld har der været en betragtelig stigning i antallet af henvendelser på Center for Børn og Unges (CBU) område, svarende til en stigning på ca.86 pct. sammen-

lignet med 2024. CBU står dermed for godt og vel en tredjedel af alle sager/henvendelser hos borgerrådgiveren.

Tallene gennemgås nærmere under de enkelte centre.

Anbefalinger

Borgerrådgiveren kan komme med anbefalinger, når en problemstilling gentager sig, og kalder på opmærksomhed. Men borgerrådgiveren kan også komme med anbefalinger, når et særligt emne giver anledning til opmærksomhed, selvom der ikke er tale om mange henvendelser.

Årets henvendelser giver anledning til følgende anbefalinger

Center for Børn og Unge— borgerrådgiveren anbefaler:

1) at Center for Børn og Unge (CBU) fortsætter arbejdet med at sikre, at sagsbehandlingsfrister overholdes, og at borgerne får orientering, hvis en frist ikke kan overholdes og med angivelse af, hvornår borgerne i stedet kan få svar.

Det er anbefalingen, at det indarbejdes som en fast rutine i alle dele af sagsbehandlingen, det vil sige

- frister som CBU har angivet for ansøgninger indenfor forskellige områder,
- frister i forbindelse med klagesager,
- frister efter hjemvisning af sager fra Ankestyrelsen,
- frister for aktindsigt (*orientering til borgere er indarbejdet*),

2) at CBU sikrer et større fokus på forvaltningsretlige regler og god forvaltningsskik.

Læs mere under CBU side 6.

Center for Sundhed og Ældre - borgerrådgiveren anbefaler:

1) at Center for Sundhed og Ældre (CSA) udarbejder en arbejdsgang, hvor det klart fremgår, at det er CSA, der træffer afgørelse i ansøgninger om hjælp til oprydning/hovedrengøring. Relevante samarbejdspartnere gøres bekendt med denne arbejdsgang.

Læs mere under CSA side 14.

Årets henvendelser

I 2025 har borgerrådgiveren haft 508 henvendelser, som samlet udgør 515 sager.

Det svarer til en stigning på ca. 21 pct. sammenlignet med 2024. Det er vanskeligt at pege på en enkeltstående årsag til stigningen i henvendelser. En af årsagerne er efter al sandsynlighed, at flere borgere, efter 4½ år med en borgerrådgiverfunktion, har større kendskab til ordningen.

Antallet af henvendelser fra unikke borgere er 417. Det betyder med andre ord, at der er en del gengangere.

Ca. 60 pct. af alle henvendelser omhandler to centre; CBU og CAM. De får derfor betydelig mere omtale end de øvrige centre.

Opgørelse af antal henvendelser og antal sager

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

Borgerrådgiveren registrerer alle telefoniske, skriftli-

ge og personlige henvendelser fra borgere eller virksomheder. Er borgerens henvendelse sendt forkert, eller er der alene tale om at henvise til at ringe til et givent center, registreres henvendelsen ikke. Henvendelser fra medarbejdere og ledere, der ønsker sparring, at drøfte et spørgsmål eller andet, registreres heller ikke.

Det er vigtigt at understrege, at der er tale om tal, hvor hver henvendelse "tæller lige meget". Antallet af henvendelser og sager siger altså ikke noget om alvorligheden af den konkrete sag. En henvendelse om f.eks. vejvisning, som det tager borgerrådgiveren mindre end 10 minutter at behandle, tæller lige så meget i regnearket som en henvendelse om utilfredshed med sagsbehandlingen, hvor borgerrådgiveren kan bruge flere timer på at hjælpe borgeren og følge op på sagen i det relevante center. For at få indblik i, hvad tallene dækker over, skal man altså dykke ned i den kvalitative del, og de eksempler som fremgår af beretningen.

- CHP** - Center for Handicap og Psykiatri
- CSA** - Center for Sundhed og Ældre
- CEI** - Center for Ejendomme og Indkøb
- CKB** - Center for Kultur og Borgerservice
- CUU** - Center for Unge og Uddannelse
- CPS** - Center for Politik og Strategi
- CTM** - Center for Teknik og Miljø
- CBU** - Center for Børn og Unge
- CAM** - Center for Arbejdsmarked
- CKO** - Center for Koncernservice
- CDSF** - Center for Dagtilbud, Skole og Forebyggelse

Årets henvendelser

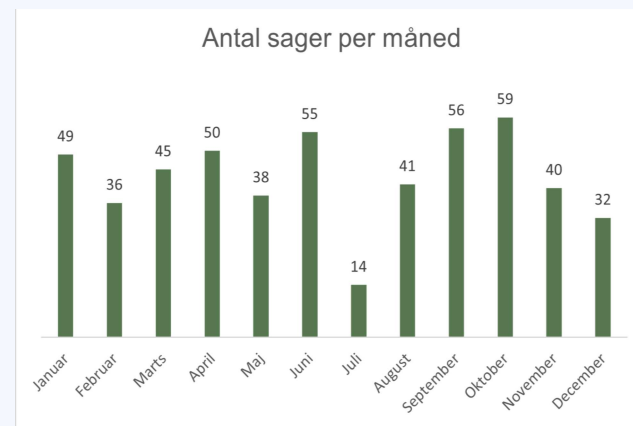
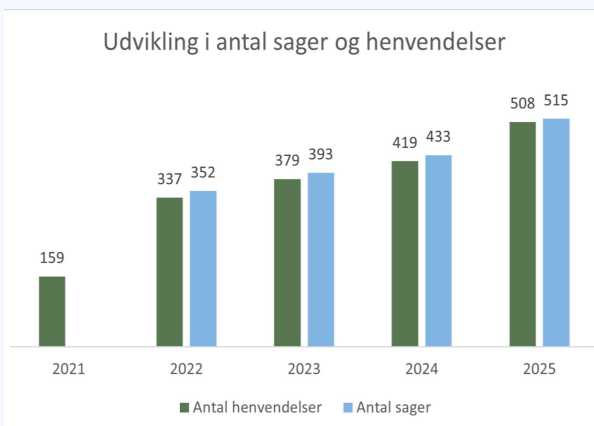
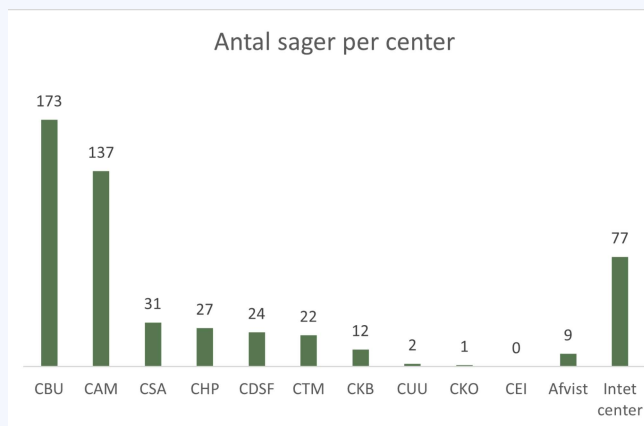
Gengangere

Nogle borgere henvender sig igen hos borgerrådgiveren med nye spørgsmål eller problemstillinger, eller om, at det, der tidligere gav anledning til henvendelse, ikke er løst. Der er derfor gengangere iblandt de registrerede borgerhenvendelser. I 2025 har der været flere gengangere end tidligere år.

Samarbejdet med centrene

Når en sag kræver det, henvender borgerrådgiveren sig til det relevante center i administrationen. Det sker stort set altid skriftligt. Og centret svarer som oftest skriftligt. Men flere gange er der også en mundtlig dialog center og borgerrådgiver imellem.

I 2025 har det været relevant for borgerrådgiveren at rette henvendelse i ca. 35 pct. af sagerne. Det betyder med andre ord, at hovedparten af henvendelserne klares uden at centrene hører fra borgerrådgiveren.



Center for Børn og Unge

Borgerrådgiveren har i 2025 set en betydelig stigning i antallet af henvendelser på CBU's område.

Der har i alt været 173 sager/henvendelser på dette område mod 93 sidste år .

For en stor del (ca. 40 pct.) af henvendelserne gælder fortsat, at den primære årsag eller en vigtig medvirkende årsag til henvendelse hos borgerrådgiveren har været, at borgeren ikke har kunnet træffe CBU, at borgeren finder/oplever at sagsbehandlingen i sagen er gået i stå og/eller at man ikke får svar/en afgørelse som lovet. Tilgængeligheden er væsentlig forbedret i anden del af 2025, se under Opfølgning på sidste års anbefalinger.

Så mange henvendelser har i overskrift drejet sig om

Utilfredshed med sagsbehandling/klager

64 pct.

Rådgivning

36 pct.

CBU og borgerrådgiveren har en løbende dialog om netop tilgængelighed, frister m.m. (og andre emner), og dette medvirker til et smidigt og konstruktivt samarbejde. Efter ønske fra direktøren for området har borgerrådgiveren hver uge siden 1. september 2025 sendt CBU en ugentlig oversigt over henvendelser. Det har bidraget til et overblik over borgernes henvendelser og spørgsmål, og derfor fortsætter aftalen i 2026 .

Udpluk af de problemstillinger borgerrådgiveren støder på i CBU:

Overskridelse af sagsbehandlingsfrister og manglende orientering, hvis en frist ikke kan overholdes

CBU har ligesom de foregående år haft vanskeligheder med at overholde sagsbehandlingsfristerne samt orientere borgerne, når en frist ikke kan overholdes.

Det gælder frister

- som CBU har angivet for ansøgninger indenfor forskellige områder,
- frister i forbindelse med klagesager,
- frister efter hjemvisning af sager fra Ankestyrelsen
- frister for aktindsigt (*her anvendes dog fristudsættelsesbreve*).

Der er med handleplan på baggrund af borgerrådgiverens årsberetning for 2024 arbejdet med at sikre overholdelse af frister og sikre orientering, når en frist ikke overholdes. Borgerrådgiveren kan konstatere, at der er nogen vej endnu, før f.eks. fristudsættelsesbreve er en indarbejdet rutine.

Når fokus på frister og sagsbehandlingstid er så vigtig, skyldes det, at borgerne potentielt lider et retstab i den tid, der går fra de burde have fået en afgørelse, til de rent faktisk modtager en afgørelse.

Borgerrådgiveren er opmærksom på, at der i 2025 er gjort et stort stykke arbejde for at sikre, at indsatser efter afgørelser iværksættes rettidigt, og at tiden mellem afgørelse og start af indsats er reduceret betydeligt.

Misforstået opfattelse af genvurdering af klager

Ved flere lejligheder har borgerrådgiveren erfaret, at der i CBU blandt nogle rådgivere er en misforstået opfattelse af frister, når en klage over en afgørelse behandles. Når en borger klager, skal CBU genvurdere afgørelsen. Det kan have et af to udfald; enten fastholder CBU afgørelsen, hvorefter denne sendes til behandling i Ankestyrelsen.

Center for Børn og Unge

Eller også giver CBU borgeren helt eller delvist medhold i klagen. CBU har fire uger til at genvurdere og træffe en ny afgørelse, hvis de giver borgeren helt eller delvist medhold. Borgerrådgiveren erfarer, at flere borgere er blevet vejledt om, at det at træffe den nye afgørelse ikke ligger indenfor de fire uger, og borgerne har ikke kunnet få orientering om, hvornår de så kan få en afgørelse. Den misforståede opfattelse medvirker til, at nogle sager trækker ud.

Afgørelser fra Ankestyrelsen

Borgerrådgiveren følger fortsat med i afgørelser truffet af Ankestyrelsen på CBUs område, fordi det er et af de centre, hvor der er flest henvendelser. At se afgørelser fra Ankestyrelsen – uanset om afgørelsen er tiltrådt eller ej – giver borgerrådgiveren mulighed for at følge med i praksis og i Ankestyrelsens eventuelle bemærkninger til kommunen om selve sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren ser fortsat en del afgørelser fra Ankestyrelsen, hvor CBU får bemærkninger om eller kritik af selve sagsbehandlingen.

Øvrige opmærksomhedspunkter

Borgerrådgiveren har hen over året konstateret en række øvrige forhold i CBU, som enten ikke er i overensstemmelse med forvaltningsretlige regler eller god forvaltningsskik, det gælder f.eks.:

- overskridelse af grænser for indhentning af oplysninger til brug for sagsbehandlingen,
- partshøringsbreve, hvor det er uklart om der er tale om partshøring eller en afgørelse,
- uigennemsigtig sagsbehandling (eks. CBU siger et og gør noget andet, borger kan ikke få oplyst, hvad konkrete oplysninger skal bruges til etc.).

Anbefalinger:

På baggrund af henvendelserne i 2025, anbefaler borgerrådgiveren,

- 1) at CBU fortsætter arbejdet med at sikre, at sagsbehandlingsfrister overholdes, og at borgerne får orientering, hvis en frist ikke kan overholdes med angivelse af, hvornår borgerne i stedet kan få svar. Det er anbefalingen, at det indarbejdes som en fast rutine i alle dele af sagsbehandlingen, det vil sige
 - frister som CBU har angivet for ansøgninger indenfor forskellige områder,
 - frister i forbindelse med klagesager,
 - frister efter hjemvisning af sager fra Ankestyrelsen,
 - frister for aktindsigt (her anvendes dog altid fristudsættelsesbreve).

Hvis sagen beror på, at der skal indhentes nye oplysninger, bør det indgå i fristudsættelsesbrevet, hvilke oplysninger, der er tale om.

- 2) at CBU sikrer et større fokus på forvaltningsretlige regler og god forvaltningsskik.

Center for Børn og Unge

Opfølgning på sidste års anbefalinger

CBU har igennem 2025 arbejdet med en handleplan på baggrund af borgerrådgiverens anbefalinger i borgerrådgiverens årsberetning for 2024.

Sidste års anbefalinger var, at CBU :

- 1) Fastholder et ledelsesmæssigt fokus på at sikre bedre tilgængelighed .

Borgerrådgiveren har set en positiv forandring i den sidste tredjedel af 2025, og havde de sidste måneder af året kun få henvendelser om manglende tilgængelighed .

- 2) Sikrer, at sagsbehandlingsfrister overholdes, herunder lovfastsatte frister for aktindsigt og frister for behandling af sager hjemvist fra Ankestyrelsen.

Borgerrådgiveren ser trods bestræbelserne i handleplanen fortsat de samme udfordringer med frister og derfor gentages denne anbefaling.

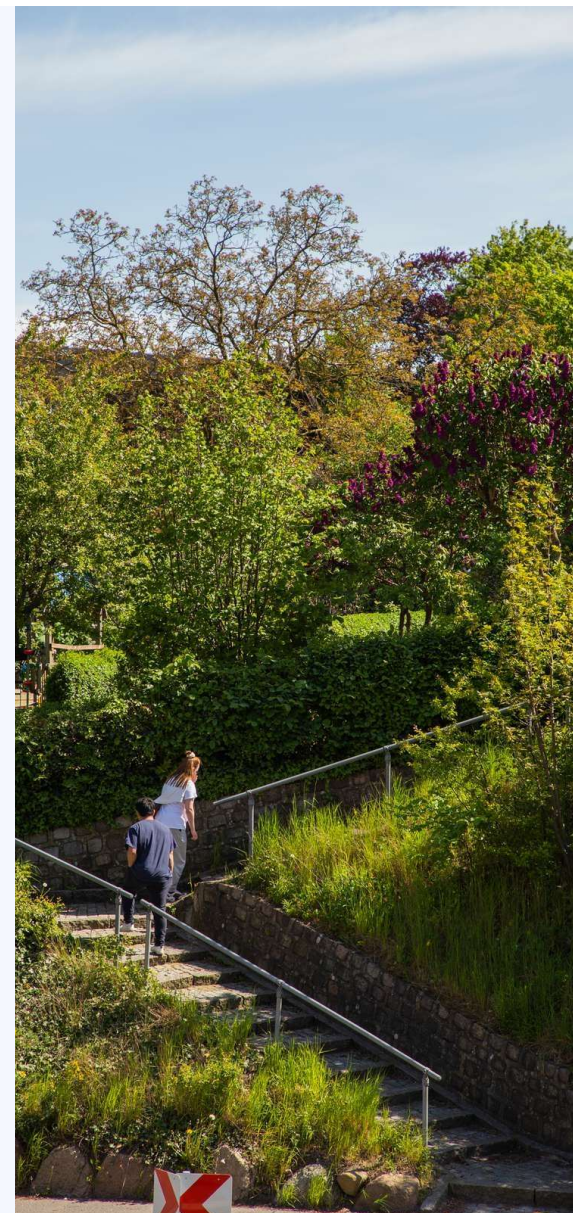
- 3) Sikrer, at borgeren orienteres, hvis en frist ikke kan overholdes med angivelse af, hvornår borger i stedet kan forvente svar.

Borgerrådgiveren ser fortsat de samme udfordringer med manglende orientering til borgeren

om hvad de kan forvente og hvornår, og derfor gentages denne anbefaling.

- 4) At CBU kvalitetssikrer sager, der sendes til Ankestyrelsen, når man efter en genvurdering fastholder en afgørelse.

Der er igangsat tiltag for kvalitetssikring af klagesager. Borgerrådgiveren ser stadig sager, hvor CBU får bemærkninger til sagsbehandlingen fra Ankestyrelsen. Der er imidlertid så lang behandlingstid på sagerne i Ankestyrelsen, så det tager tid at implementere de nye tiltag.



Center for Børn og Unge

Udpluk af henvendelser til borgerrådgiveren

Lang sagsbehandlingstid og manglende svar

Eksempel 1

En familie kontakter borgerrådgiver i starten af oktober 2025. De søgte tabt arbejdsfortjeneste i november 2024 og fik en kvittering. De fik oplyst en sagsbehandlingstid på op til 12 uger. I oktober 2025 har de endnu intet hørt i sagen. De har forsøgt kontakt til CBU en del gange pr. telefon og mail uden at få svar tilbage.

Eksempel 2

Borger kontakter borgerrådgiver maj 2025, har søgt tabt arbejdsfortjeneste januar 2025, fik kvittering med oplysning om op til 12 ugers sagsbehandlingstid. Har ikke hørt noget siden. Efter borgerrådgivers henvendelse bliver der skabt kontakt til borger. Sagsbehandlingen går dog langsomt og borgerrådgiver må flere gange bede CBU om at holde borger orienteret om, hvad der sker i sagen. Borger modtager en af-

gørelse om tabt arbejdsfortjeneste i slutningen af oktober 2025.

Eksempel 3

Borger kontakter borgerrådgiver maj 2025 og beder om hjælp til at få udbetalt hjælp til kørsel til samvær med et anbragt barn. Der er tale om hjælp, der er bevilget, men ikke er udbetalt siden årsskiftet. Borger har haft kontakt til sin rådgiver i CBU flere gange, uden der er sket noget. Borgerrådgiver kontakter CBU og anmoder om handling. Borgerrådgiver må følge sagen op flere gange hen over sommeren. Først tre måneder efter i august får borger udbetalt hjælp til kørsel tilbage fra årsskiftet.



Center for Børn og Unge

Lang sagsbehandlingstid og manglende svar

Eksempel 4

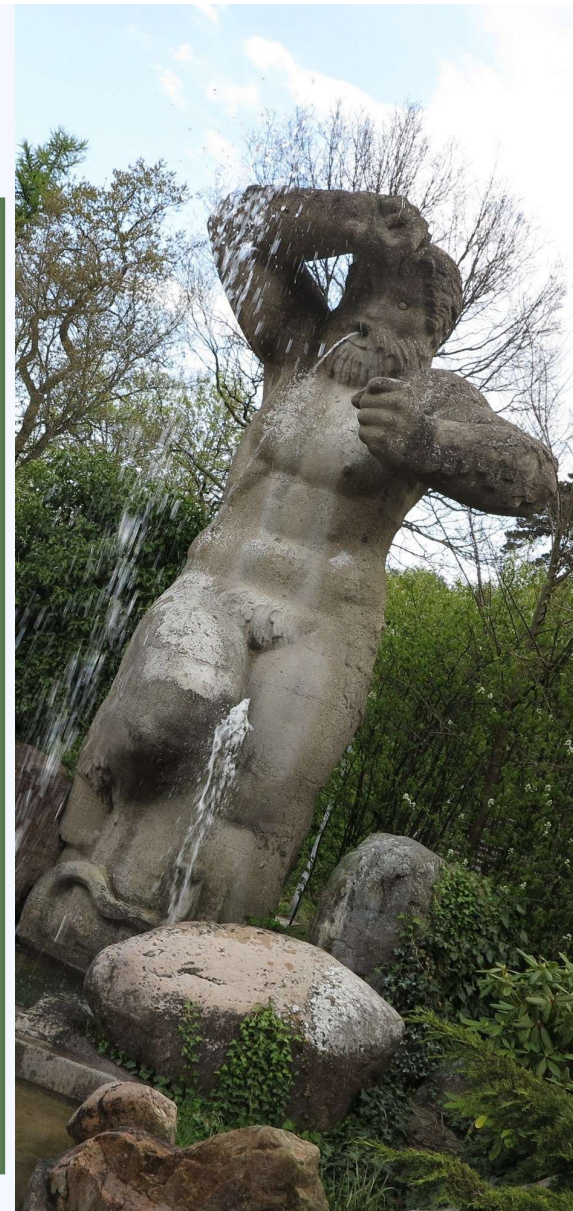
Borger retter henvendelse i juni 2025. Borger efterspørger en skriftlig afgørelse. Sagen omhandler merudgifter/kompensation. Borger oplyser, at de tidligere har fået afslag pr. telefon. Borger har efterspurgt skriftlig afgørelse med begrundelse og klagevejledning, og er blevet lovet dette siden februar 2025. Borger modtager herefter en skriftlig afgørelse. Borger klager over afgørelsen midt i juli måned. CBU har fire uger til at genvurdere sagen. Borger henvender sig til borgerrådgiver igen i slutningen af september og ønsker hjælp, fordi genvurdering af sagen trækker ud. Borger oplyser, at hun end ikke har modtaget en kvittering for modtagelse af klagen. Borger modtager i slutningen af september en genvurdering, hvoraf fremgår, at kommunen giver familien medhold og vil yde hjælp, men at det rette tilbud ikke er fundet. Det betyder, at der ikke er truffet nogen ny afgørelse om hjælp. Borger venter fortsat (januar 2026) på en afgørelse om den fremtidige hjælp.

CBU lever ikke op til forvaltningsretlige regler

Eksempel 5

Borger har søgt tabt arbejdsfortjeneste. I den forbindelse skal der indhentes oplysninger om arbejdstider hos arbejdsgiver. CBU modtager disse oplysninger. CBU beder om samtykke til at indhente yderligere oplysninger hos arbejdsgiver. Borger kan ikke få oplyst, hvilke oplysninger, det præcist drejer sig om. Borger bliver siden informeret af arbejdsgiver om, at kommunen har spurgt til private forhold som eks. hvordan borger får sit privat liv til at hænge sammen, når der er sene vagter. Borger undrer sig over, at oplysninger om private indhentes. Borger oplyser, at CBU kunne have spurgt borger selv om disse oplysninger. Borger havde en formodning om at CBU ville spørge til nogle arbejdstids relevante forhold, f.eks. fleksibilitet. Borgeren kunne ikke gætte sig til, at CBU ville spørge arbejdsgiver om noget, som arbejdsgiver med stor sandsynlighed slet ikke ved, nemlig borgers private forhold.

Eksemplet illustrerer, at det er vigtigt, at et samtykke til at indhente oplysninger er konkret, så borgeren tydeligt ved, hvad han/hun giver tilladelse til, og at det ikke er et samtykke til at spørge om hvad som helst.



Center for Arbejdsmarked

På CAMs område har der i 2025 været 137 henvendelser/sager,

Det er en nedgang i forhold til 2024, hvor der var 164 sager på CAMs område.

Ca. 65 pct. af henvendelserne på CAMs område er fra borgere, der har ønske om rådgivning og ikke har egentlige klager over sagsbehandlingen. Det drejer sig om hjælp til at forstå afgørelser, hjælp til at klage over en afgørelse (men altså ikke over sagsbehandlingen), hjælp til udarbejde et partshøringssvar, vejledning om klagesystemet, hjælp til ansøgninger etc.

Borgerrådgiveren har ikke adgang til at ændre afgørelsernes indhold, men fokuserer ved rådgivning af borgerne på, om de lovbestemte sagsbehandlingskridt og principperne for god forvaltningsskik er overholdt i forbindelse med, at der træffes afgørelser.

For ca. 35 pct. af henvendelserne på CAMs område er der tale om borgere, der er utilfredse med sagsbehandling, herunder utilfredshed med (en oplevelse af) manglende handling i deres sag, utilfredshed med sagsbehandler, utilfreds med mangelfuld vejledning etc.

CAMs ledergruppe og borgerrådgiveren har som oftest tre statusmøder i løbet af året. Her drøftes både

konkrete henvendelser og generelle problemstillinger. Møderne bidrager fortsat til et kontinuerligt og konstruktivt samarbejde.

Henvendelserne til borgerrådgiveren på CAMs område i 2025 giver ikke anledning til anbefalinger til centret. Det skyldes, at der ikke har været gennemgående temaer i henvendelserne, og at flere problemstillinger er løst hen over året gennem dialog .

Da CAM - trods en nedgang i antal henvendelser - fortsat er et de centre, hvor der er flest henvendelser til borgerrådgiveren, gennemgås nedenfor nogle temaer, som borgerrådgiveren har haft fokus på i løbet af året. Herudover illustreres gennem eksempler typer af henvendelser.

Så mange henvendelser har i overskrift drejet sig om

Utilfredshed med sagsbehandling/klager

35 pct.

Rådgivning

65 pct.



Center for Arbejdsmarked

Temaer borgerrådgiveren har haft fokus på hen over året.

Afgørelser fra Ankestyrelsen

Borgerrådgiveren følger fortsat med i afgørelser truffet af Ankestyrelsen på CAMs område, fordi det er et af de centre, hvor der er flest henvendelser. At se afgørelser fra Ankestyrelsen – uanset om afgørelsen er tiltrådt eller ej – giver borgerrådgiveren mulighed for at følge med i praksis og Ankestyrelsens eventuelle bemærkninger til kommunen om selve sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren ser kun ganske få afgørelser fra Ankestyrelsen, hvor CAM får kritik eller bemærkninger om selve sagsbehandlingen.

CAM manglede lovhjemmel – en konkret afgørelse fra Ankestyrelsen

Borger henvendte sig til borgerrådgiveren fordi han var utilfreds med det tilbud, jobcentret havde afgjort, at han skulle deltage i.

Der var tale om et tilbud kaldet "Tjek ind". Borgeren fandt, at der ikke var noget beskæftigelsesrettet i tilbuddet, idet han alene skulle møde op midt på dagen tre dage ugentlig i jobcentret og intet andet, der var ingen aktiviteter. Borgerrådgiveren fandt, at formålet

med tilbuddet bar præg af, at man alene ville sikre, at borgeren opholdt sig i kommunen, og at der ikke var tale om noget beskæftigelsesrettet. Borgerrådgiveren mente ikke, at der var hjemmel efter beskæftigelsesindsatsloven, hvis det alene drejede sig om at dokumentere borgers ophold i kommunen. Borgeren klagede, jobcentret fastholdt afgørelsen og sendte den til Ankestyrelsen. Ankestyrelsen vurderede, jobcentret ikke havde lovhjemmel til at henvise borgeren til forløbet "Tjek ind" med henblik på at sikre, at borgere opholdt sig i kommunen. Kommunens afgørelse var derfor ugyldig.

Jobcenteret har efterlevet Ankestyrelsens afgørelse og har ændret indhold og ordlyd i deres tilbud, så det fremover er klart, at der er tale om et beskæftigelsesrettet tilbud.

Det er væsentligt at tilføje, at kommunen naturligvis har mulighed for undersøge en borgers bopælsforhold nærmere, hvis man er i tvivl om pågældende opholder sig i kommunen. Man skal blot anvende de korrekte bestemmelser til det.

Kontanthjælpsreform 1. juli 2025

Kontanthjælpsreformen, som trådte i kraft 1. juli 2025, har medført, at flere borgere har oplevet en ned-

gang i deres kontanthjælp. Flere borgere har henvendt sig hos borgerrådgiveren, ofte efter allerede at have talt med CAM om situationen. De har typisk ønsket en slags "second opinion", dvs. om CAM har bevilget kontanthjælpen efter den korrekte sats og med de korrekte tillæg samt råd i forbindelse den ændrede økonomiske situation.

Enkeltvedelser

CAM og borgerrådgiveren har gennem året haft et løbende samarbejde med CAM på enkeltvedelsessområdet om nogle generelle forvaltningsretlige problemstillinger, som borgerrådgiveren har set gå igen, ikke blot i 2025, men hen over årene. Drøftelserne fortsætter i 2026.

Fremdrift i sagerne

Borgerrådgiveren hører fortsat om sager, hvor borgere oplever manglende handling i deres sag og finder sagsbehandlingen langsommelig. Borgerrådgiveren hjælper i de situationer med at få spurgt til, hvad der konkret mangler i en sag, og hvornår de enkelte sagskridt kan ske.

Center for Arbejdsmarked

Opfølgning på sidste års anbefalinger

I beretningen for 2024 anbefalede borgerrådgiveren, at CAM holder et fortsat fokus på fremdrift i sager, hvor borgerens sag afventer en afklaring af fremtidig forsørgelsesgrundlag. Herudover var det anbefalingen, at CAM holdt fokus på "overgange" for borgeren, f.eks. i de situationer hvor borgerens sag overgår til behandling i et nyt team, eller borgeren af andre grunde får ny sagsbehandler.

I 2025 har borgerrådgiveren ikke set de samme temaer i henvendelserne. Der er dog stadig henvendelser om fremdrift/handling i sagen eller mangel på samme.

Udpluk af henvendelser på CAMs område

Henvendelse til borgerrådgiveren gav anledning til at se på datoen for ansøgning om kontanthjælp

En borger sendte et ansøgningskema om enkelttydelser. Borgeren skrev, at ansøgningen drejede sig om hjælp til forsørgelse. Borger fik afslag på hjælp efter bestemmelserne om enkelttydelser. Siden søgte borgeren kontanthjælp på "det korrekte skema" og fik bevilget kontanthjælp fra den dato, der var ansøgt på "det korrekte skema". Borgeren var i økonomisk knibe og spurgte borgerrådgiveren, om der var andre muligheder for hjælp. Borgerrådgiveren gjorde CAM opmærksom på, at en ansøgning om hjælp til forsørgelse bør behandles som netop det, selvom ansøgningen sendes til et forkert team og på et "forkert" skema.

Efter retssikkerhedsloven er kommunen forpligtet til at behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning. I den konkrete sag betød det, at de, der modtog ansøgningen om forsørgelse,

skulle have sikret, at ansøgningen var blevet sendt videre og behandlet i det rette team i CAM.

Borger fik efter borgerrådgivers henvendelse kontanthjælp tilbage fra den dato, hvor borger havde sendt den første ansøgning om hjælp til forsørgelse.

Udpluk af henvendelser, når borger alene søger rådgivning

1. Borger ønsker hjælp til at forstå en afgørelse om et tilbagebetalingskrav.
2. Borger ønsker hjælp til at forstå begrundelse i en afgørelse om ophør af sygedagpenge.
3. Borger ønsker hjælp til at forstå en partshøringsskrivelse om evt. sanktion i kontanthjælp, og hvad borger forventes at svare på.
4. Borger ønsker hjælp til at gennemgå sagsakter fra sag i CAM og forstå forløbet frem mod et afslag på kontanthjælp.

Center for Sundhed og Ældre

Borgerrådgiveren har i 2025 haft 31 henvendelser/ sager på CSA's område. Antallet af henvendelser på CSAs område er nogenlunde det samme som sidste år og der er ikke temaer, der går igen og derfor giver anledning til omtale.

Hjælp til særligt udsatte borgere

Derimod er borgerrådgiveren blevet opmærksom på en problemstilling, som omhandler få, men som oftest socialt meget udsatte borgere. Når borgere med behov for en ekstraordinær indsats for oprydning og rengøring i hjemmet (hovedrengøring) søger hjælp, har der i nogle situationer været usikkerhed om, hvor sagen skal behandles og hvilket center, der skal træffe afgørelse. I en konkret sag så borgerrådgiveren, at det tog mere end fire måneder at drøfte dette. Borgerrådgiveren bad flere gange om, at der måtte træffes afgørelse, så hjælp kunne igangsættes.

Der er her tale om situationer, hvor det er helt afgørende, at hjælpen ydes hurtigt for overhovedet at give mening og være af forebyggende karakter. Og det kan have store personlige konsekvenser for de berørte borgere ikke at få hjælpen rettidigt.

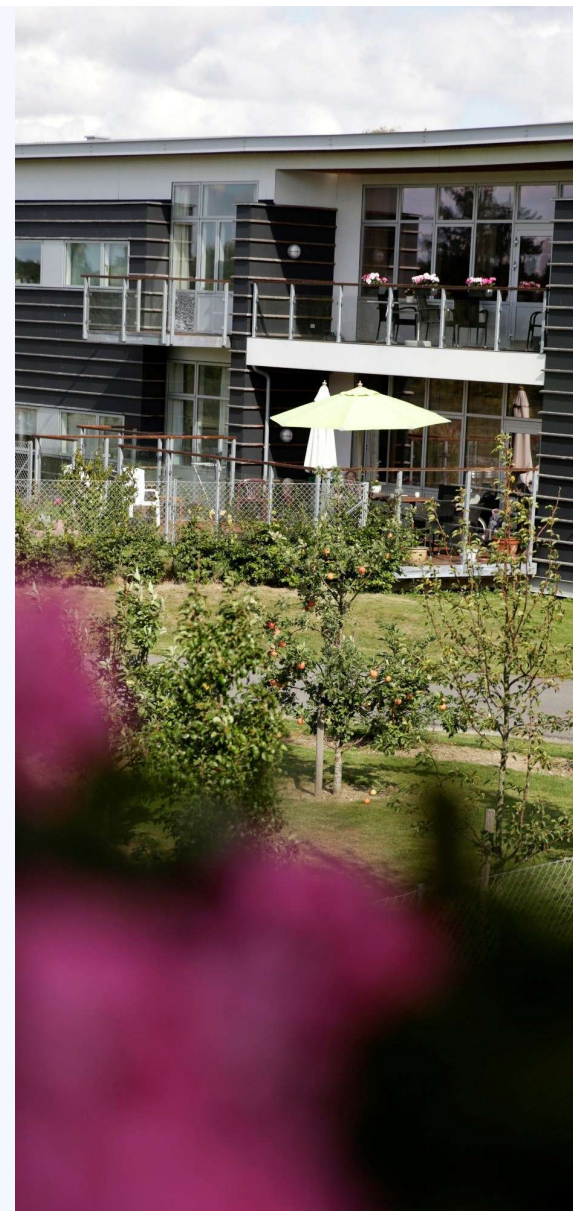
CSA har i efteråret 2025 fået en sag hjemvist fra Ankestyrelsen med henvisning til, at det klare udgangs-

punkt er, at sådanne sager skal behandles efter bestemmelserne om i serviceloven om praktisk hjælp (CSAs område). Borgerrådgiveren har kendskab til andre lignende sager.

Borgerrådgiveren har derfor rettet henvendelse til CSA med opfordring til, at CSA udarbejder en arbejdsgang for behandling af disse ansøgninger. Der er alene tale om behandlingen af ansøgninger, og hvem der skal træffe afgørelse, ikke en arbejdsgang for, hvordan opgaven udføres og af hvem.

Formålet med arbejdsgangen skal være, at denne type ansøgninger fremover behandles i CSA efter princippet om, at sager i den offentlige forvaltning skal behandles inden for rimelig tid og ikke må trække unødigt ud.

Formålet skal endvidere være, at der er klarhed om - både for CSA og de centre, CSA samarbejder med -, at ansøgningerne behandles efter bestemmelsen om praktisk hjælp. Og at andre centre alene inddrages i særlige situationer.



Center for Sundhed og Ældre

Anbefaling

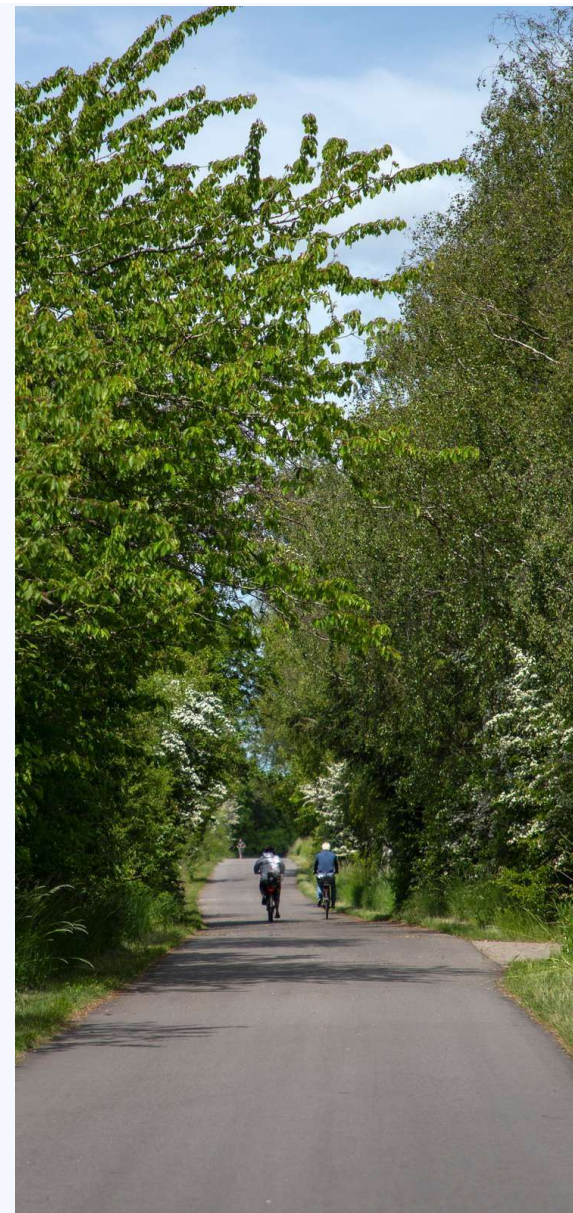
Borgerrådgiveren anbefaler, at CSA udarbejder en arbejdsgang, hvor det klart fremgår, at det er CSA, der træffer afgørelse i ansøgninger om hjælp til oprydning/hovedrengøring.

Relevante samarbejdspartnere (andre centre) gøres bekendt med denne arbejdsgang.

Opfølgning på sidste års anbefalinger

Sidste år anbefalede borgerrådgiveren, at CSA har et større fokus på, om man giver vejledning eller om man træffer afgørelse. Herudover var det anbefalingen, at man i videst mulig omfang sikrer skriftlige afgørelser, frem for mundtlige.

Der har ikke som sådan været en opfølgning på anbefalingerne. Borgerrådgiveren har dog ikke set den samme type henvendelser i 2025 - dvs. om uklarhed i vejledning kontra afgørelser og sikring af skriftlige afgørelser som i 2024.



Center for dagtilbud, skole og forebyggelse

Center for dagtilbud, skole og forebyggelse (CDSF)

Borgerrådgiveren har haft 24 henvendelser på skoleområdet i 2025 mod kun 9 i 2024. Stigningen i antallet af henvendelser har efter al sandsynlighed sammenhæng med de organisatoriske og strukturelle ændringer på specialundervisningsområdet, der er sket i 2025. Der er tale om indsatser, som tager tid at implementere og forankre. Borgerrådgiveren vil være opmærksom på udviklingen i 2026 og se på, om henvendelserne i CDSF kalder på handling/omtale.



Øvrige centre og diverse

Øvrige centre

Sagsbehandlingen i kommunes øvrige centre; CEI, CKO, CUU, CKB, CHP og CTM har i årets løb samlet medført 64 sager. Alle henvendelser/sager er behandlet enten alene ved en eller flere samtaler med borgeren, og i nogle tilfælde herudover — efter aftale med borgeren — ved en dialog med centrene. Der er ikke noget af dette, der kalder på en nærmere omtale i årsberetningen.

Intet center

Kategorien "Intet center" dækker over henvendelserne, som ikke hører til i noget center.

I 2025 har der været 77 af den type henvendelser. Det er - i lighed med de øvrige år - relativt mange. Disse henvendelser kan ses som et billede på, at flere også anvender borgerrådgiverfunktionen som indgang for en bredere vifte af spørgsmål.

Det er f.eks. henvendelser på Udbetaling Danmarks område, henvendelser om problemstillinger, som hører til i Familieretshuset, Udlændingestyrelsen, hos en patientrådgiver samt henvendelser om gæld, SKAT, lejeretlige forhold m.m. Hertil spørgsmål om hjælp til fremtidsfuldmagter, hjælp i nabokonflikter, regler for partsrepræsentation, legatmuligheder og kontakt til

Ankestyrelsen m.v. Ved sådanne henvendelser kan borgerrådgiveren i visse spørgsmål vejlede overordnet. Og i andre spørgsmål hjælpe med konkret vejvisning til rette myndighed, herunder i nogle situationer hjælpe med opslag på hjemmesiden og forståelse af disse.

Det er væsentligt at huske, at kommunen har en udviklet vejledningsforpligtelse på Udbetaling Danmarks område. Kommunerne skal f.eks. yde bistand til borgere, som man vurderer, har særlige behov, f.eks. ved at hjælpe med at udfylde og indgive ansøgninger til Udbetaling Danmark, at sørge for at borgeren kan medvirke ved behandlingen af sin sag hos Udbetaling Danmark, og varetage kontakten til Udbetaling Danmark på borgerens vegne.

Her hjælper borgerrådgiveren således med at løfte kommunens vejledningsforpligtelse.

Henvendelser, der ikke til i noget center, registreres, når borgerrådgiveren bruger tid på samtalen og på en klarlægning af, hvad borgeren ønsker hjælp til. Er der alene tale om at henvise til at ringe til anden myndighed, registreres henvendelsen ikke.

Afviste henvendelser

Endelig er der registeret 9 sager som "afvist". Afviste

sager dækker over henvendelser, hvor borgeren f.eks. ønsker en sag af ældre dato (mere end et år gammel) taget op, henvendelser fra borgere fra andre kommuner, henvendelser om sager, der allerede er indbragt for Ombudsmanden, og henvendelser med spørgsmål, som ligger udenfor borgerrådgiverens kompetence, f.eks. ansættelsesretlige spørgsmål, spørgsmål om beboerklagenævnet m.v. Henvendelsen registreres alene, hvis borgerrådgiveren har brugt tid på at klarlægge, hvad borgeren ønsker hjælp til.

Sådan arbejder borgerrådgiveren

Formål, kompetencer og opgaver

Borgerrådgiveren er en uvildig funktion, der refererer direkte til byrådet. Borgerrådgivningen er etableret i henhold til § 65e i lov om kommuners styrelse.

Det betyder, at borgerrådgiveren er uafhængig af forvaltningen, borgmesteren og byrådets udvalg. Formålet med borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Næstved Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

Formålet er desuden at være en ekstra indgang for borgere, brugere og erhvervsdrivende til at klage over forhold, der vedrører Næstved Kommune.

Borgerrådgiveren rådgiver og vejleder borgerne f.eks., når deres kommunikation med administrationen er gået i hårdknude, ved at hjælpe med at klage over en afgørelse eller klage over selve sagsbehandlingen. Borgerrådgiveren kan hjælpe borgere, der har svært ved at varetage deres interesser, og også med råd og vejledning i de konkrete sager. I nogle situationer kan borgerrådgiveren være en slags "oversætter" af kommunernes kommunikation, som kan forklare og gøre administrationens adfærd meningsfuld og forståelig.

Borgerrådgiveren skal i sit tilsyn med administrationen medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Borgerrådgiveren kan desuden af egen drift optage en konkret sag til undersøgelse, hvis der er et principielt aspekt

Borgerrådgiveren kan ikke træffe eller ændre en afgørelse, behandle spørgsmål om personale – eller ansættelsesforhold, spørgsmål, der kan indbringes for klageorganer, spørgsmål, som byrådet har behandlet og taget stilling til eller spørgsmål, der er indbragt for det kommunale tilsyn, ombudsmanden eller domstolene. Borgerrådgiverens felt er derfor selve sagsbehandlingen; de forvaltningsretlige regler og god forvaltningsskik.

Behandling af borgernes henvendelser

Når borgere henvender sig til borgerrådgiveren, er det sjældent med klager over, at de forvaltningsretlige regler ikke er overholdt, for de fleste kender ikke til de præcise regler. Borgerne kan dog have en god fornemmelse af, at noget ikke er gået rigtigt for sig. Borgerne giver f.eks. udtryk for, at de ikke føler sig hørt, at de ikke kan forstå sagsprocessen, at dialogen ikke er god eller at de ikke kan forstå, hvordan sagsbe-

handleren er kommet frem til en given afgørelse. En del borgere henvender sig ikke om klager, men alene med tvivlsspørgsmål, og med ønske om rådgivning.

Borgerrådgiveren forsøger med udgangspunkt i borgerens beskrivelse at afklare, hvad der ønskes hjælp til, og hvordan borgerrådgiveren bedst kan bidrage i den konkrete situation.

Borgerrådgiverens opgaver er ifølge vedtægten at bistå borgere, der er utilfredse med Næstved Kommunes handlinger og udladelser ved

- at behandle klager over Næstved Kommune,
- at yde vejledning i klagesystemet i sager, der vedrører Næstved Kommune,
- at yde hjælp til forståelse af afgørelser m.v. fra Næstved Kommune, og
- at tilbyde mægling i sager, hvor dette antages at kunne løse konflikter mellem forvaltning og borger.

Sådan arbejder borgerrådgiveren

Om det er at hjælpe med at få afklaret nogle klagepunkter, med hjælp til at kontakte et center med nogle spørgsmål til borgerens sag, eller det er med råd og vejledning. Kontakten med borgerne er oftest mundtlig, enten ved telefonsamtaler eller fysiske møder. Erfaringen er, at mundtlighed fremmer dialogen, og bidrager til at begrænse misforståelser.

Borgerrådgivernetværk

Ca. 75 kommuner i Danmark har en borgerrådgiverfunktion. I langt de fleste kommuner arbejder borgerrådgiveren – som i Næstved – alene. I løbet af året mødes henholdsvis det landsdækkende samt nogle mindre og mere lokale netværk til møder med et fagligt indhold og relevante oplæg, f.eks. fra Folketingets Ombudsmand, Ankestyrelsen m.fl.

Hertil kommer erfaringsudveksling på tværs af kommunerne samt drøftelser af generelle emner med relevans for borgerrådgiverfunktionen.

Netværket er en vigtig del af borgerrådgiverens mulighed for at forbedre kompetencer og hente inspiration til gavn for borgerrådgiverfunktionen i Næstved.

Kendskab til borgerrådgiver funktionen

Borgerrådgiveren arbejder kontinuerligt på at synliggøre funktionen ved at være opsøgende, deltage i møder og forskellige fora for at oplyse om borgerrådgiver funktionen.

Det sker i f.eks. form af møder med kommunens forskellige råd; ældreråd, udsatteråd, handicapråd, integrationsråd m.fl., oplæg for interesseorganisationer, oplæg på borgermøder (f.eks. arrangeret af Ældrerådet), deltagelse i Foreningernes dag, løbende besøg på ledermøder/personalemøder i den enkelte centre, samarbejde med Frivillig Center Næstved, KFUM retshjælp Næstved afdeling, månedlige besøg på Cafe Håbet for socialt udsatte borgere.

Sådan træffes borgerrådgiveren

Borgerrådgiveren træffes på tlf. 2154 3090 eller borgerraadgiver@naestved.dk. Borgerrådgiverens kontor er i Teatergade 8 i Næstved.

Se nærmere på www.naestved.dk/borgerraadgiver om funktionen og om træffetid og fremsendelse af fortrolige oplysninger.



Whistleblowerfunktionen

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

Whistleblowerindberetninger 2025

I 2025 har der været 25 indberetninger på whistleblowerportalen. Det er en del flere end tidligere, hvor der til sammenligning i 2024 var 10 indberetninger og i 2023 14 indberetninger.

Indberetningerne for 2025 har bl.a. omhandlet personaleforhold, muligt socialt bedrageri, sager, hvor Arbejdstilsynet bør kontaktes, muligt misbrug af offentlige midler, andre økonomiske uregelmæssigheder, mulige forringelser af forhold for beboere på institutioner, hvor der sker omorganiseringer for de ansatte, manglende indberetning af arbejdsskader, bekymring om håndtering af personfølsomme oplysninger m.v.

Nærmere undersøgelse af 11 indberetninger

11 indberetninger har i 2025 givet anledning til at foretage en nærmere undersøgelse. Direktøren for det

område, der er indberettet om, har sikret, at der er blevet foretaget en undersøgelse.

En af disse undersøgelser er endnu ikke afsluttet.

I de 10 indberetninger, hvor undersøgelse ved årets afslutning var afsluttet, har forholdene, der er indberettet om, ikke kunnet bekræftes.

Økonomiudvalget har derfor ikke været orienteret om nogle whistleblowersager i løbet af 2025.

Indberetninger, der ikke er omfattet af ordningens formål eller som ikke kan undersøges nærmere

For 14 af indberetningerne har whistleblower enhedens vurdering været, at indholdet i indberetningen falder udenfor ordningens formål eller ikke har kunnet undersøges nærmere. Der kan f.eks. være tale om indberetninger om eget ansættelsesforhold, indberetninger fra personer, der ikke er medarbejdere eller tidligere medarbejdere, indberetninger, som hører til andetsteds f.eks. hos Arbejdstilsynet eller indberetning om forhold af bagatelagtig karakter.

Det sker også, at der ved en indberetning kommer så sparsomme oplysninger, så indberetningen ikke kan undersøges nærmere. I de situationer forsøger whistleblowerenheden at få yderligere oplysninger fra ind-

beretter. Det er ikke altid muligt.

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

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

Whistleblowerfunktionen

Formål med whistleblowerordningen

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

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

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

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

