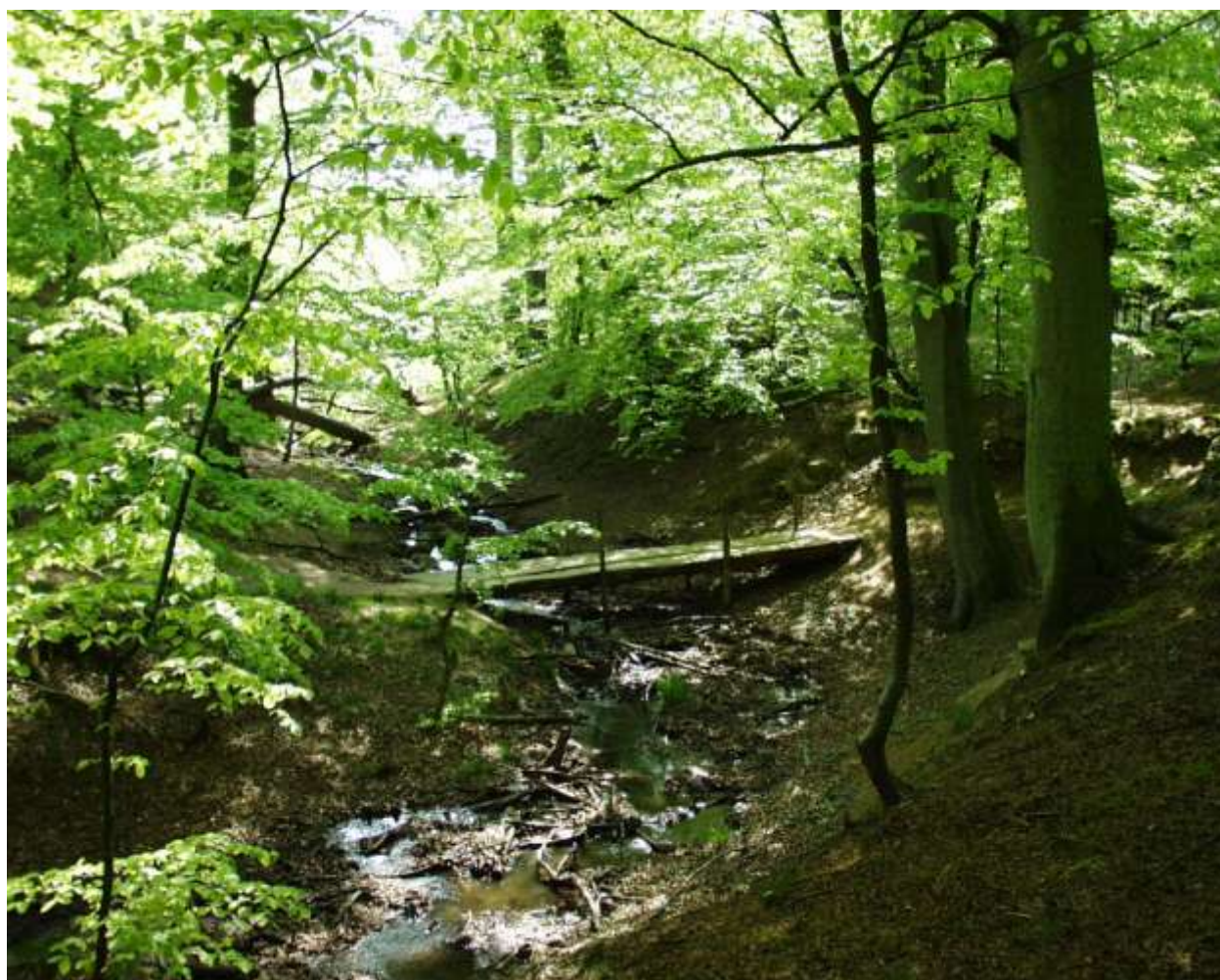


# Borgerrådgiverens

## årsrapport

2019



<b>Indholdsfortegnelse</b>	<b>SIDE</b>
Forord	3
Fra borgerrådgiverens praksis – nedslag	
Beskrivelse af udvalgte sager	
➤ Kommunens hjemmeside	5
➤ Center for Sundhed & Pleje Forsvunden sag, oplysninger på hjemmeside og sagsbehandlingsfrister	5
➤ Center for Børn & Undervisning Bortvisning af en elev	6
➤ Center for Familie, Social & Beskæftigelse Beskæftigelse Sprog i standardbrev, vejledning, manglende udsendelse af sagsakter mv.	6
Familie og Social Lukning af børnesag, tabt arbejdsfortjeneste, lang ventetid på foranstaltning	10
➤ Opfølgning fra tidligere år IT-understøttende sagsbehandling, generelt om sprog og kurser	11
➤ Statistisk materiale og særlige aktiviteter	12
➤ Whistleblowerordningen - afrapportering 2019	13

.....

Borgerrådgiveren har kontor på rådhuset i Frederiksgade 9 i Haslev og kan kontaktes alle dage på telefonnummer 56 20 37 05.

Der er åbent for personlig henvendelse alle arbejdsdage indenfor Rådhusets åbningstider.

For at være sikker på at træffe borgerrådgiveren, kan det være en fordel at aftale en tid på forhånd.

Borgerrådgiveren tager også hjem til borgere, hvis de ikke har mulighed for at møde frem på rådhuset.

For at beskytte personfølsomme oplysninger anbefaler borgerrådgiveren, at borgere enten sender et almindeligt brev eller sender digital post via E-boks.

Almindelig post sendes til: Borgerrådgiveren, Faxe Kommune, Frederiksgade 9, 4690 Haslev

Digital post via E-boks: Øverst på siden i indbakken i E-boks står: "Skriv ny post". Modtager (borgerrådgiveren) findes ved at gå ind under Faxe Kommune, hvor der findes særskilt adresse til "Borgerrådgiveren".

Se mere om borgerrådgiveren i Faxe Kommune på kommunens hjemmeside:

<https://www.faxekommune.dk/borger/om-kommunen/borgerraadgiveren>

## Forord.

Dette er den trettende årsberetning, der afgives af borgerrådgiveren i Faxe Kommune siden funktionens oprettelse i 2007.

Borgerrådgiveren er forankret direkte under kommunalbestyrelsen og er uafhængig af kommunens udvalg og administration. Funktionsbeskrivelsen kan findes på kommunens hjemmeside:

<https://www.faxekommune.dk/borger/om-kommunen/borgerraadgiveren>

I efteråret 2018 blev det politisk besluttet, at Faxe Kommune skulle have en whistleblowerordning med organisatorisk placering hos borgerrådgiveren. Medarbejdere i Faxe Kommune og eksterne samarbejdspartnere kan foretage indberetninger til ordningen – også anonymt – ved direkte kendskab til eller stærk mistanke om grove fejl og ulovligheder. Om funktionen se:

<https://www.faxekommune.dk/borger/om-kommunen/borgerraadgiver/whistleblower>

Ifølge funktionsbeskrivelsen skal borgerrådgiverens årlige beretning indeholde en redegørelse for whistleblowerordningen med opgørelse af antal indkomne sager og antal afviste sager. Opgørelsen ses sidst i denne rapport.

.....

Borgere, men i praksis også brugere og erhvervsdrivende, kan henvende sig til borgerrådgiveren, med henblik på vejledning og hjælp til gennemgang af sagsforløb. Borgerrådgiveren kan også undersøge, om de juridiske regler og principper for sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne er overholdt. Derudover tilbyder borgerrådgiveren rådgivning, vejledning og undervisning i forvaltningsretlige emner til kommunens forvaltning.

Kerneopgaven som borgerrådgiver er ikke alene at have blik for de juridiske problemstillinger, men også at få disse formidlet på en sådan måde, at det giver mening ikke alene for borgeren men også for forvaltningerne.

Det er mit indtryk, at borgere tillægger det stor betydning, at en klage udformes skriftligt i et forståeligt sprog, idet der her ved ligger en anerkendelse af det, som borgeren finder problematisk og som der gerne skulle findes en løsning på. Mange af disse sager angår grundlæggende sagsbehandlingsregler.

Klager er med til at give kommunen et indblik i, hvordan organisationen og driften fungerer, og hvordan den opleves udefra. Klagerne bør derfor altid anvendes til at gøre kommunen klogere og forbedre sagsbehandlingen - både i den konkrete sag og generelt. Et godt klagesvar kan være med til at genopbygge tillid mellem borger og kommune og opklare misforståelser i sagsforløbet, som igen kan give mere gnidningsløse forløb og skabe effektivitet i sagsbehandlingen. Modsat kan konsekvenserne af et dårligt klagesvar være, at det kræver en større indsats og opfølgning at rette op over for borgeren. Det kan belaste både den enkelte borger og kommunen unødigt.

Klagesvar, der lever op til principperne for god forvaltningsskik, vil almindeligvis efterlade borgerne med en oplevelse af god service – også selv om de måtte være uenige i kommunens beslutninger.

Ved læsning af beretningen er det vigtigt at være opmærksom på, at de eksempler, som fremhæves ikke afspejler den samlede kvalitet af arbejdet i Faxe Kommune. Men beskrivelserne skal ikke undervurderes og bare ses som "en enlig svale". De kan og bør anvendes til intern læring/refleksion og fremadrettede forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Den mere skematiske beskrivelse af borgerrådgiverens arbejde i 2019 og det statistiske materiale er beskrevet sidst i årsrapporten. Kort om nedlukning af kommunen marts 2019

Henset til nedlukningen af kommunen som følge af Covid 19 i marts måned 2020, finder jeg det vigtigt med en kort omtale heraf.

Det er mit indtryk, at forvaltningerne generelt har udvist stor fleksibilitet med hensyn til at behandle akutte sager. Meget hurtigt blev der lagt informative oplysninger ud på kommunens hjemmeside om f.eks. økonomiske ydelser. Disse informationer synes at have virket, idet jeg har haft ganske få henvendelser inden for dette område.

Jeg har ligeledes erfaret, at kommunens medarbejdere på forbilledlig vis med flere ugentlige telefonopkald har søgt at opretholde forbindelse til personer, der normalt plejer at gøre brug af kommunens væresteder. Det samme har gjort sig gældende for borgere, som man vidste havde behov for ekstra støtte i en tid, hvor den fysiske kontakt ikke var mulig.

Tilgangen af sager hos borgerrådgiveren har i perioden været ret stabil med telefonisk vejledning, hjælp til formulering af anke over afgørelser og behandling af klagesager. Borgere har generelt haft stor forståelse for en anderledes måde at behandle deres sager på i form af mere skriftlig kommunikation og lange telefonsamtaler.

I perioden marts til juni 2020 har jeg således modtaget 109 henvendelser.

Faxe, august 2020.  
Anne Thielemann,  
borgerrådgiver.

### Kommunens hjemmeside

Hvis jeg på kommunens hjemmeside skriver ordet borgerrådgiver i søgefeltet, popper der meget forskelligt frem: briefing fra borgerrådgiver i Udsætterådet 6. juni 2017, stillingsprofil for borgerrådgiver i 2012 mm. Scroller man nedad, når man som 9. hint til information om borgerrådgiveren. Det er ikke optimalt.

Ved søgning på sagsbehandlingsfrister, kommer der slet ikke noget frem, selvom disse er udlagt.

Jeg har ikke kendskab til, hvem der står for indtastning af diverse søgeord, men det skulle gerne være sådan, at borgere kan finde frem til relevante links uden at skulle gætte sig til, hvad mon kommunen har sat ind som søgeord.

Jeg vil endvidere anbefale, at de enkelte centre mindst 1 gang årligt får tjekket om de udlagte informationer er retvisende/gældende.

### Center for Sundhed & Pleje

#### Forsvunden sag – forkerte oplysninger på hjemmeside

**Ex.** En borger afleverede en ansøgning om kropsbårne hjælpemidler i kommunens postkasse i Frederiksgade medio maj 2019. Ved henvendelse til borgerrådgiver medio august havde borgeren hverken modtaget et kvitteringsbrev eller fået oplyst noget om sagsbehandlingstid m.v. Jeg anbefalede i første omgang borgeren til at tage telefonisk kontakt til hjemmesygeplejen på et nummer, der var oplyst på hjemmesiden.

Desværre viste det anførte telefonnummer på kommunens hjemmeside ikke at være en god løsning. Ved testning af det pågældende telefonnummer kunne det konstateres, at der var tale om en telefonsvarer, hvor man fik følgende besked: *"Velkommen til akutsygeplejersken i Faxe Kommune. Tryk 1 for akutsygeplejersken øst, tryk 2 for akutsygeplejersken vest, tryk 3 hvis du allerede har en aftale med hjemmesygeplejen."*

Hvis man herefter trykkede 1 startede telefonsvareren forfra. Hvis man trykkede 3, fik man følgende engelske svar: *"Sorry you are having problems goodbye"*.

Sagsforløbet blev meget beklaget. Man kunne se, at ansøgningen var modtaget, i Frederiksgade, men hvad der efterfølgende var sket rent digitalt kunne ikke forklares. Med hensyn til telefonsvareren, viste det sig, at det angivne nummer på hjemmesiden var udgået og ikke blevet rettet.

#### Lang sagsbehandlingstid på hjælpemidler

I 2019 har jeg modtaget nogle henvendelser vedrørende meget lange sagsbehandlingstider.

Efter retssikkerhedslovens § 3 skal kommunen behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken. Efter § 3, stk. 2 skal der på det sociale område fastsættes sagsbehandlingsfrister. Sagsbehandlingsfristen begynder at løbe fra modtagelsen af en ansøgning. Kan sagen ikke forventes afgjort inden for den fastsatte frist skal borgeren have skriftlig besked om den forventede frist for afgørelsen.

**Ex.** En borger søgte i december måned 2018 om diverse hjælpemidler bl.a. rollator, gelænder til 1. sal og evt. skylletørre toilet. Der blev kvitteret for modtagelsen af ansøgningen med følgende bemærkning: *"Du vil blive kontaktet, når sagsbehandlingen opstartes"*. Først da borgeren 6 måneder efter indgivelse af ansøgning bad om aktindsigt, skete der noget, idet borger fik bevilget den ansøgte rollator og der blev aftalt hjemmebesøg mhp. stillingtagen til øvrige hjælpemidler.

Denne sag gav anledning til dialogmøde med centeret om ændring af visse sagsbehandlingsfrister, herunder at sagsbehandlingsfristen regnes fra modtagelsen af en ansøgning og ikke fra det tidspunkt, hvor sagsbehandler når igennem bunken til vedkommendes sag. Det blev præciseret, at borgere ikke skal

have mundtlig besked om fristoverkridelse, men skriftlig besked. Dialogmødet gav anledning til ændring af sagsbehandlingsfrister indenfor visse sagskategorier.

### **Anbefaling**

Post i papirform bliver indscannet af medarbejder på Rådhuset, hvorefter akterne sendes til de forskellige centre via særlige digitale postkasser. Det er vigtigt, at det enkelte center har faste procedurer ikke alene for tømning af disse postkasser, men også for videreekspektion af post fra disse centrale postkasser.

Alle centre bør mindst 1 gang årligt gennemgå udlagte informationer på kommunens hjemmeside for at sikre, at informationer er retvisende/gældende.

De centre, der på der sociale område skal fastsætte frister for sagsbehandling, bør jævnligt af egen drift afdække om fristerne er realistiske og hvis ikke, tage stilling til, om der er grundlag for ændring. En frist må dog ikke være for lang i forhold til kravet om, at spørgsmål om hjælp skal behandles så hurtigt som muligt.

### **Center for Børn & Undervisning**

§ 7 stk. 2 i bekendtgørelse om fremme af god orden i skolen foreskriver, at eleven kan udelukkes fra undervisningen i op til en uge. Udelukkelse fra undervisning er betinget af forudgående meddelelse til forældrene og af, at eleven i udelukkelsestiden er under fornødent tilsyn.

**Ex.** En elev blev af skolens leder bortvist fra skolen efter at have slået en anden elev i hovedet med et kosteskaff. Forældrene blev ikke kontaktet forud herfor med fik alene besked om bortvisningen.

I bevarelse af klagen, blev det bl.a. beklaget, at forældremyndigheden ikke var blevet partshørt inden bortvisningen. Den pågældende skoleleder var med andre ord ikke opmærksom på, at beslutningen om at bortvise eleven var en

afgørelse i forvaltningslovens forstand. Forældrene skulle derfor have været partshørt forud for afgørelsen. ligesom afgørelsen skulle have været ledsaget af en begrundelse.

### **Anbefaling**

Folketingets Ombudsmand har i sin beretning fra 2015 skrevet om skolelederens manglende kendskab til de forvaltningsretlige regler. Han giver udtryk for at det kan være vanskeligt for folkeskoler at følge de forvaltningsretlige regler, når de en sjælden gang træffer afgørelser over for elever.

<https://beretning2015.ombudsmanden.dk/artikler/artikel2/>

I december måned 2019 offentliggjorde Undervisningsministeriet en vejledning til til skoleledere om forvaltningsretlige regler. Link:

<https://www.uvm.dk/aktuelt/nyheder/uvm/2019/dec/191220-ny-vejledning-til-skoleledere-om-forvaltningsretlige-regler>

Jeg vil anbefale, at alle skoleledere får tilbudt kursus i grundlæggende forvaltningsret, så det bliver klart for dem, hvornår en beslutning kan betragtes som en afgørelse i forvaltningslovens forstand for dermed at sikre, at de ikke pga. uvidenhed om reglerne tilsidesætter grundlæggende retssikkerhedsgarantier.

### **Center for Familie, Social og Beskæftigelse- Beskæftigelse**

#### **Indhold i standardbrev skal være lovmedholdeligt og give mening. Det kan koste et ekstra sagsbehandlingskridt**

Fra tid til anden hjælper jeg borgere med at få fremskaffet de relevante papirer til brug for behandling af en ansøgning om hjælp til forsørgelse og eller hjælp til enkeltydelse.

I forbindelse med behandling af en konkret sag, blev jeg opmærksom på, at der i brevet til borgeren stod følgende: "Det er vigtigt, at dokumentationen indsendes som pdf.fil."

Jeg bad forvaltningen om at få denne

formulering slettet, fordi Lov om aktiv social politik ikke indeholder regler om, i hvilken form borgere skal aflevere dokumentation til brug for en ansøgning.

Baggrunden for forvaltningens ønske om pdf-dokumentation var, at borgere somme tider fremsender kontoudtog m.m. kopieret over i et regneark med mulighed for redigering af tal. Forvaltningen foreslog på baggrund af min henvendelse at teksten skulle ændres til:

*"Dokumentationen skal være læsebar og i et ikke-redigerbart format."*

Jeg tilkendegav, at den foreslåede formulering generelt ikke ville være til nogen nytte og egentlig skabe mere forvirring hos modtageren.

Jeg tilkendegav videre, at det selvfølgelig også er vigtigt af revisionsmæssige grunde, at materialet er dækkende (kommunalt ansvar), men at det til hver en tid er en sagsbehandlingsopgave konkret at forholde sig til (undersøge) om materialet er dækkende eller ej, inden der træffes en afgørelse. Dette fremgår af retssikkerhedslovens § 10:

*"Myndigheden har ansvaret for, at sager, der behandles efter denne lov, er oplyst i tilstrækkeligt omfang til, at myndigheden kan træffe afgørelse."*

Jeg foreslog derfor, at der i standardbrevet kom til at stå følgende:

*"For at vi kan behandle din ansøgning beder vi dig om at indsende, f.eks. kontoudskrifter fra din bank."*

Denne formulering blev herefter indføjet i standardbrevet. Sagen blev løst på et par dage.

### **Bemærkning**

Hvis en borger indsender/afleverer materiale, der er redigeret i/overført til regneark/andet, så er det sagsbehandler, der konkret skal forholde sig hertil (validitet) og evt. afklare det nærmere i samarbejde med borgeren (jfr. dialogprincippet i retssikkerhedslovens § 4).

Sagsbehandler kan da vælge at skrive eller ringe til borgeren og oplyse, at materialet ikke er dækkende (uklart) og bede borgeren om at komme med yder-

ligere dokumentation eller evt. bede om samtykke til indhentning af oplysninger fra f.eks. pengeinstitutter efter retssikkerhedslovens § 11 a, stk. 1. Det kan betyde et ekstra sagsbehandlingskridt eller to, inden sagen er ordenligt belyst.

Hvis sagsbehandler har afklaret at materialet er tilstrækkeligt til at kunne bevilge en ydelse efter en bestemt paragraf, så skulle afgørelsen juridisk og revisionsmæssigt også være i orden. Men revisionsmæssige hensyn går ikke forud for de juridiske hensyn.

### **To Vejledningssager - betydningen af forvaltningslovens § 7 og dialogprincippet i retssikkerhedslovens § 4**

#### **a) Telefonvejledning. Skal borger selv raskmelde sig eller skal der træffes en afgørelse?**

Borgere der bevilges et jobafklaringsforløb er fortsat uarbejdsdygtige i sygedagpengelovens forstand, men opfylder på revurderingstidspunktet (22 uger) ikke forlængelsesbestemmelserne i sygedagpengeloven. Under et jobafklaringsforløb skal forvaltningen jævnligt vurdere, om borgeren stadigvæk er uarbejdsdygtig, da dette er betingelsen for at modtage ressourceforløbsydelse.

**Ex.** En borger fik på et tidspunkt telefonisk besked om, at man ikke længere fandt, at vedkommende opfyldte betingelserne for jobafklaring, da tilstanden var stationær (det gælder både helbreds-tilstand som arbejdsevne) Borgeren blev derfor opfordret til selv at raskmelde sig og derefter søge kontanthjælp, hvilket borgeren nægtede at gøre.

Borger kontaktede herefter borgerrådgiver, da vedkommende ikke fandt at hun var blevet ordentligt informeret om sine rettigheder, så hun på et kvalificeret grundlag kunne tage stilling til, hvad hun skulle gøre. Jeg oplyste borgeren om, at hun skulle bede forvaltningen om at få en afgørelse med klagevejledning. Derudover blev der oversendt en klage om forløbet.

I den første klagebesvarelse skrev forvaltningen, at forvaltningen undervejs i forløbet jævnligt havde drøftet raskmelding med borgeren og at borgeren løbende var blevet gjort bekendt med betingelserne for jobafklaring.

I det afsluttende klagesvar til borger blev det oplyst, at man fremadrettet vil være meget opmærksomme på, hvordan vi formidler oplysninger om borgeres rettigheder, sådan at vi bedst muligt sikrer os, at vores borgere er bekendte hermed."

#### **b) Skriftlig vejledning i partshøringsbrev og afgørelse om afvikling af virksomhed som betingelse for fleksjob**

En borger med selvstændig virksomhed modtog partshøringsbrev om påtænkt bevilling af fleksjob med følgende vilkår: "Bevilling af fleksjob kan først træde i kraft på det tidspunkt, hvor du kan dokumentere, at du har afviklet din virksomhed."

I partshørings svar efterlyste borger lov hjemmel for kravet om afvikling af virksomhed.

Efterfølgende modtog borgeren en afgørelse om bevilling af fleksjob fra 20. maj 2019 på betingelse af dokumentation for afvikling af virksomhed. I afgørelsen blev der henvist til tidligere fremsendt principafgørelse 62-13:

"Det er en forudsætning, at borgeren ikke har drevet den selvstændige virksomhed som hovedbeskæftigelse før afgørelse om fleksjob", men der blev ikke henvist til en lovbestemmelse.

I afgørelsen var tilføjet et afsnit om borgerens synspunkter:

"Du har oplyst i telefonsamtale af dato 10.05.2019, at du oplever fristen 31.05.2019 er for kort til at få afviklet dit firma. Det vurderes, at fristen er realistisk, idet du længe har vidst, at sagen skulle for rehabiliteringsteamet i forhold til fleksjob som lønmodtager. Du har derfor haft mulighed for at forberede en afvikling, i det tilfælde, hvor du skulle bevilliges et fleksjob som lønmodtager."

Borgeren ankede afgørelsen og Ankestyrelsen ændrede kommunens afgørelse ..."da det ikke er en betingelse for fleksjob, at borgeren skulle afvikle sin selvstændige virksomhed forinden."

Følgende blev fremhævet af Ankestyrelsen: *Vi bemærker at vores principafgørelse 62-14 alene finder anvendelse, når personen forinden bevilling af fleksjob har været ansat som lønmodtager på deltid og derudover har haft selvstændig virksomhed i begrænset omfang."*

#### **Opsummering a) og b)**

Efter forvaltningslovens § 7 skal en forvaltning i fornødent omfang yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde.

Folketingets ombudsmand har i sin myndighedsguide udtalt følgende om formålet med vejledning:

"Formålet med myndighedernes vejledningspligt er at imødekomme borgernes informationsbehov og undgå, at borgerne på grund af fejl, uvidenhed eller misforståelser udsættes for retstab."

"Vejledningen bør sikre, at borgeren får tilstrækkelig orientering om, hvilken betydning reglerne på et givet område har, og hvordan borgeren lettest og mest effektivt kan opfylde de krav, der følger af lovgivningen. "

Link:

<https://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden/>

Ifølge retssikkerhedslovens § 4 skal en borger have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag. Det betyder, at sagsbehandlingen skal tilrettelægges på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed.

I vejledningen om retssikkerhed og administration på det sociale område (Børne- og Socialmin. vejl. nr. 9330 af 21/3 2019) er der anført følgende i pkt.52:

"Medindflydelse i form af en god dialog og en åben og gennemskelig beslutningsproces har betydning for, at borgeren kan føle sig tryk ved resultatet."

I pkt. 53 - Klar formidling af borgerens rettigheder er følgende anført:

"Borgeren skal desuden kende sine rettigheder og pligter for at kunne tage ansvar og gøre sin medindflydelse på sagsbehandlingen gældende. Det gælder både rettigheder og pligter i



forhold til det problem, der har fået borgeren til at henvende sig i forvaltningen, og de regler, der gælder for sagsbehandlingen.

Sagsbehandlingsregler er f.eks. regler om aktindsigt, oplysningspligt, partshøring, bisidder og partsrepræsentation samt klagemuligheder. Det er sagsbehandlerens opgave at formidle dette klart til borgeren. Det er også vigtigt, at der er klarhed om rollerne, herunder sagsbehandlerens rolle som myndighedsperson. Det er myndighedens opgave at sikre sig, at borgeren får mulighed for at medvirke i behandlingen af sin sag.

### **Sag a)**

Hvis en borger telefonisk bliver bedt om at raskmelde sig uden at blive oplyst om muligheden for at bede om en afgørelse med begrundelse (og klagevejledning), kan der stilles spørgsmål ved kvaliteten af den givne vejledning, herunder om borgeren i realiteten har mulighed for selv at tage ansvar og gøre sin medindflydelse på sagsbehandlingen gældende.

Da man som sagsbehandler aldrig kan vide om en borger fuldt ud har forstået en telefonisk vejledning, vil jeg anbefale, at man i alle typer sager, der indebærer ophør af en ydelse altid følger en mundtlig vejledning op med en skriftlig vejledning for at sikre borgeren bedst muligt. Som sagsbehandler kan man jo ikke vide, om pågældende var ude at købe ind, da den telefoniske vejledning blev givet.....

Forløbet illustrerer, at der rent faktisk skulle bruges meget mere tid på sagen med flere skriftvekslinger etc.

### **Sag b)**

Hvis borger havde rettet sig efter forvaltningens vejledning og ikke havde anket kommunens afgørelse, kan det ikke udelukkes, at borgeren havde lidt et retstab som følge af den forkerte fortolkning af en principafgørelse.

### **Forelæggelse af sager for rehabiliteringsteamet og efterfølgende tiltag**

En borger fik ikke forud for behandlingen af sin sag i rehabiliteringsteamet fremsendt kopi af de sagsakter, der skulle ligge til grund for mødet, selvom borgeren rykkede derfor 14 dage forud for mødet. Akterne blev først sendt til borger 14 dage efter mødets afholdelse.

Som udgangspunkt har borgeren ifølge lovgivningen pligt til at deltage i mødet i rehabiliteringsteamet sammen med sin sagsbehandler, medmindre det er åbenbart formålsløst at udvikle borgerens arbejdsevne. Men hvis borgeren først sent får akterne tilsendt eller endda slet ikke, så kan der stilles spørgsmålstejn ved den aktive medinddragelse op til forelæggelse for rehabiliteringsteamet, og det gør borgeren unødigt utryk at skulle møde uforberedt op til et panel af fagpersoner, som de ikke kender.

Sagsforløbet blev meget beklaget. Det blev samtidig oplyst, at der allerede var nedsat en arbejdsgruppe der skulle bidrage til sikring af overholdelse af fristen for anmodning om aktindsigter på 7 dage.

Der har udover denne sag været yderligere én klage om det samme.

En anden borger fik tilsendt en kopi af rehabiliteringsteamets indstilling om afslag på førtidspension august 2018, men modtog først efter henvendelse til borgerrådgiver afgørelsen med klagevejledning 8 måneder efter.

### **Anbefaling**

Ovenstående eksempler kunne give anledning til at overveje en form for tjekliste omkring tidsfrister for

- Udsendelse af sagsakter til borgere forud for møde i rehabiliteringsteamet
- hvor lang tid, der må gå fra sagen har været forelagt rehabiliteringsteamet til der træffes en endelig afgørelse

## Familie- og socialområdet

### Lukning af børnesag uden afdækning

En ung under 18 år havde været i et forløb under ungdomspsykiatrien. Ved afslutningen blev der fra psykiatrien sendt et orienteringsbrev til kommunen med anbefaling af mentorstøtte. Det fremgik af brevet, at den unge havde tilmeldt sig uddannelse i en anden kommune.

Brevet fra psykiatrien var aldrig blevet sendt til den unge eller forældremyndigheden.

Sagsbehandler skrev derefter til den unge og anbefalede, at pgl. ved påtænkt flytning til anden kommune tog kontakt til denne, hvis der skulle vise sig behov for støtte. Dagen efter fik den unge en afgørelse om lukning af sag.

Ved gennemgang af sag hos borgerrådgiver, viste det sig, at forældremyndigheden slet ikke var informeret om indholdet i de nævnte breve.

Afgørelsen blev beklaget og trukket tilbage og genoptaget. Det blev nævnt, at sagsbehandler burde have indkaldt den unge og forældremyndigheden til samtale for drøftelse af brevet fra psykiatrien mhp. en afklaring af behov for evt. støttetiltag.

### Borgerrådgivers bemærkning

En afgørelse om at lukke en sag skal være baseret på et ordenligt oplysningsgrundlag (officialprincippet) som ikke var afdækket i nærværende sag.

Sagen er også medtaget som eksempel på, hvor vigtigt det er at være opmærksom på inddragelse ikke alene af den unge, men også af forældremyndigheden, der efter forældreansvarsloven har pligt til at drage omsorg for den unge indtil det fyldte 18. år.

### Ophør af tabt arbejdsfortjeneste som følge af nyt skoletilbud

Efter servicelovens § 42 skal der ydes hjælp til dækning af tabt arbejdsfortjeneste til personer, der i hjemmet forsørger et barn under 18 år med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller indgribende kronisk eller langvarig lidelse. Ydelsen er beting-

et af, at det er en nødvendig konsekvens af den nedsatte funktionsevne, at barnet passes i hjemmet.

I tilhørende bekendtgørelse om tilskud til pasning af børn med handicap eller langvarig sygdom fremgår det af § 17, at kommunen skal udbetale hjælp til dækning af tabt arbejdsfortjeneste i 14 uger efter, at betingelserne for at modtage hjælpen er bortfaldet, med mindre modtageren har truffet aftale med kommunen om, at hjælpen ydes i en på forhånd fastsat periode, eller når afviklingsperioden efter modtagerens ønske fastsættes til en kortere periode.

**Ex.** En forælder blev i 2018 bevilget tabt arbejdsfortjeneste, da barnet pga. af svær separationsangst havde udviklet skolevægring. Som følge af selvskadede adfærd kunne barnet ikke lades alene hjemme. Der var ikke truffet aftale med kommunen om et bestemt periode for bevillingen.

Da barnet i februar måned 2019 fik tilbudt skolegang på specialskole, skrev sagsbehandler, at man påtænkte at stoppe udbetaling af den tabte arbejdsfortjeneste med udgangen af marts måned, så der var en måned til indkøring i det nye skoletilbud. Efter klage blev den påtænkte afgørelse ændret.

### Borgerrådgivers bemærkning

Sagen er medtaget for at synliggøre, at der ved stillingtagen til tabt arbejdsfortjeneste efter servicelovens § 42 ikke må "skeles til" eventuel iværksættelse af tiltag i andre afdelinger efter anden lovgivning. Man skal også være opmærksom på eventuel afviklingsperiode.

I en skrivelse fra 5/12 2016 har Børne- og Socialministeriet gjort opmærksom på følgende:

*"Afgørelser om hjælp efter servicelovens § 42 må ikke alene baseres på afgørelser om hjælp og støtte efter andre regelsæt. Kommunen er forpligtet til at foretage en selvstændig og grundig afdækning af, om betingelserne for at yde hjælp og støtte efter eksempelvis servicelovens § 42 i øvrigt er opfyldt, før de træffer afgørelse herom."*

### **Lang ventetid på iværksættelse af støtteforanstaltninger – kommunens forsyningsforpligtelse – opstart egendrift-undersøgelse og afslutning**

Når kommunen træffer afgørelse om støtte efter servicelovens regler, har kommunen pligt til at levere den pågældende ydelse. Dette fremgår af servicelovens § 4.

En familie, der var bevilget støtteforanstaltninger efter servicelovens § 52, stk.3, kontaktede borgerrådgiveren, da der efter 10 måneders ventetid ikke var sat noget i værk.

Ved besvarelse af klage, blev ventetiden meget beklaget. Det blev oplyst, at der var 40 sager på venteliste til den pågældende indsats i familiehuset og at ventelisten var forværret som følge af, "at der i juni 2018 blev besluttet indkøbs- og ansættelsesstop."

Ifølge den overordnede formålsbestemmelse for særlig støtte (servicelovens § 46) skal en given støtte være *tidlig og helhedsorienteret, så problemer så vidt muligt kan forebygges og afhjælpes i hjemmet eller i det nære miljø.*

På den baggrund indledte jeg en undersøgelse af egen drift idet en kommune ikke er fritstillet med hensyn til, hvornår en given ydelse skal iværksættes.

Efter en konstruktiv dialog med centerchef på området blev sagen afsluttet, med følgende tilkendegivelse af, at der ikke er nogen frist for iværksættelse af en bevilget foranstaltning.

Når der er truffet afgørelse om en foranstaltning efter SEL §52 3 skal den iværksættes uden rimelig forsinkelse.

### **Opfølgning fra tidligere år**

#### **IT-understøttende sagsbehandling**

I de seneste årsrapporter har jeg haft fokus på IT-understøttelse for bl.a. sagsstyring (frister m.v.)

Ved forespørgsel forår 2018 blev det oplyst, at IT-styringen på såvel børn som voksenområdet stadig var sårbar, idet man først ville få nyt system på voksenområdet i 2019 og derefter påbegynde arbejdet på børnedelen.

Jeg har forstået, at man på voksenområdet er i gang med implementering af et nyt IT-system: CURA.

Det har indtil videre vist sig at være et problem med udsendelse af aktindsigter, idet dokumenterne ved udskrivning ikke "kommer ud" med den oprindelige dato, men med udskrivningsdatoen.

Ombudsmanden har behandlet en række sager, hvor myndighederne har overset forvaltningsretlige krav ved indførelse af nye IT-systemer. Det har bl.a. drejet sig om mangelfuld datering af breve, mangler ved IT-systemers søgemuligheder og manglende sikring af dokumenters originale indhold og autenticitet:

*"Flere sager har vist, hvor væsentligt det kan være for den enkelte borgers retssikkerhed, at IT-systemer er indrettet efter lovgivningen. Glemmer man at tage højde for en retsregel i et IT-system, vil det kunne resultere i en række af fejl, fordi fejlen løbende og konsekvent bliver gentaget i systemet. Det er derfor vigtigt at have bevidsthed om de juridiske rammer fra starten. Desuden er det en u hensigtsmæssig ressourceanvendelse, når myndighederne senere skal rette op på systemerne, fordi de ikke tager højde for lovgivningen. Når IT-systemerne angiveligt ikke kan understøtte et systematisk overblik over sager, bør der på anden vis etableres hensigtsmæssige løsningstiltag og arbejdsgange, så det bliver muligt for medarbejdere og ledelse at kunne danne sig et overblik."*

[https://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden/specifikke\\_sagsomraader/generelle\\_forvaltningsretlige\\_krav\\_til\\_offentlige\\_it-systemer/](https://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden/specifikke_sagsomraader/generelle_forvaltningsretlige_krav_til_offentlige_it-systemer/)

Jeg er bekendt med, at der fortsat arbejdes med optimering af CURA-systemet. Det ville dog have været langt mere optimalt, om man – som anbefalet af Folketingets Ombudsmand – havde taget højde for de juridiske rammer fra start.

#### **Generelt om sprog – iværksættelse af kurser**

Der er i efteråret 2019 iværksat såkaldte "brush-up-kurser" i grundlæggende for-

valtningsret for medarbejdere i Center for Familie, Social & Beskæftigelse. Borgerrådgiveren har deltaget som underviser i disse kurser. Inden for samme område er der tillige udbudt kurser i godt sprog i bl.a. afgørelser. Jeg er endvidere bekendt med, at der indenfor Handicap & Psykiatri arbejdes med at få udarbejdet nye brevskabeloner til bl.a. afgørelser.

Det kan være svært at "effektmåle" udbyttet af storkurser. Et er at få genopfrisket sit kendskab til regler, noget andet er måden, hvorpå disse omsættes i en travl hverdag i forhold den specifikke lovgivning, som den enkelte medarbejder arbejder ud fra. Her kan ubevidste mekanismer betyde, at grundlæggende sagsbehandlingsregler ikke tillægges den store betydning i en travl hverdag, hvorved man – mere eller mindre ubevidst – falder tilbage i gamle vaner. Det skal ikke nødvendigvis ses som den enkeltes problem, men som en afdelings/et teams fælles udfordring som bør italesættes, så det ikke ender med "ja, ja vi ved det godt, men....."

Der er mit indtryk, at storkurser bør efterfølges af kurser tilpasset de lovgivningsområder, som medarbejderne arbejder med i det daglige (såkaldt maskinrumsniveau), hvor man i mindre fora kan gå i dybden og blive udfordret på egen praksis og organisationskultur. Jeg er vidende om, at der i skrivende stund er overvejelser i gang om dette.

### **Dialogmøder**

I løbet af 2019 er der etableret jævnlige dialogmøder med centerchefen for Center for Familie, Social og Beskæftigelse, hvor vi på et mere uformelt plan kan samtale om sagskategorier/sagsbehandlingsregler, der giver anledning til opmærksomhed og læring, herunder også forhold af mere organisationskulturel karakter.

Når jeg inden for andre centre bliver opmærksom på forhold af principiel og eller generel betydning beder jeg om et møde for ad den vej at få løst en given problematik.

### **Tavlemøder**

Nogle gange viser det sig, at skriftlig kommunikation "kører lidt af sporet" Med samtykke fra det pågældende center og den berørte borger/de berørte borgere deltager jeg som en form "mellemand" i et afklaringsmøde, hvor udestående problemer bliver afklaret på en tavle med angivelse af plan for det videre arbejde (hvad skal ske). Ved afslutningen af mødet, tages der et billede af tavlenotaterne, som derefter sendes til borgeren/borgerne. Det er mit indtryk, at denne form for visualisering er en god måde at få skabt klarhed over en kompliceret sag, der samtidig kan bidrage til fremdrift i sagen.

### **Statistisk materiale**

#### **Antal henvendelser**

Borgerrådgiveren har i 2019 fået 320 antal henvendelse mod 330 i 2018 og 339 i 2017.

Nogle af sagerne indeholder flere juridiske problemstillinger, men er indtil videre alene registeret som én sag (hovedproblemet).

Det samlede antal henvendelser fordelt på centrene har været:

Direktion: 2

HR, Økonomi & IT: 2

Familie, Social & Beskæftigelse: 180

Børn & Undervisning: 14

Plan & Miljø: 7

Sundhed & Pleje: 30

Kultur, Frivillighed & Borgerservice: 16

Ejendomme: 2

Faxe Kommune i øvrigt: 21

Ikke Faxe Kommune: 36

Afvist: 10

Af de 320 henvendelser er 47 oversendt som skriftlige henvendelser (klager) til besvarelse i de enkelte centre. Af disse sager er der givet medhold i 20 sager og delvist medhold i 13 sager.

Center for Familie, Social & Beskæftigelse står for 26 sager, der fordeler sig således:

Familie: 7, Social: 7 og Beskæftigelse: 12

Dertil kommer 55 sager, hvor jeg har været borgerne behjælpelig med formulering af en anke til klageinstans og 11 sager om hjælp til besvarelse af parts-høring.

Center for Familie, Social & Beskæftigelse står for 46 af ankesagerne således: Familie: 9, Social: 6 og Beskæftigelse: 32

De resterende øvrige skriftlige sager fordeles sig på videreformidling af henvendelser fra borgere til centrene og egne besvarelser af større vejledningsforespørgsler

Dertil kommer et antal henvendelser fra kommunens forskellige centre, hvor der er tale om faglig sparring af generel karakter. Det samlede antal af denne form for vejledningssager har været 40 Sagerne drejer sig bl.a. om

- Afklaring af konkrete forvaltningsretlige spørgsmål,
- Faglig/juridisk sparring inden for et givent lovområde
- Henvisning af borgere som synes klemte et andet sted i systemet.

Sager, der ikke angår Faxe Kommune drejer sig f.eks. om forældremyndighedssager (Familieretshuset) og sager om børnetilskud og boligstøtte (Udbetaling Danmark).

I sager, der vedrører Udbetaling Danmark har jeg fortsat været borgere behjælpelig med telefonisk kontakt, da en del borgere har svært ved at gøre rede for deres problemer pr. telefon – det gælder specielt for boligstøtteområdet. Til tider er jeg også været borgere behjælpelige med at udfylde ansøgningskemaer. For nogle borgere er det ret uoverskueligt at finde alle de dokumenter frem, som skal bruges i forbindelse med en ansøgning om kontanthjælp og enkeltydelser.

### Hjemmebesøg

Der har været ca. 10 hjemmebesøg hos borgere. Disse borgere har ofte psykiske problemer eller er svært gangbesværede.

### Særlige aktiviteter

Ud over behandling af henvendelser deltager jeg i forskellige sammenhæng som sparringsperson i mindre fora som f.eks. personalemøder.

Jeg har i efteråret 2019 deltaget som underviser i "brush-up-kurser i forvaltningsret for sagsbehandlere i Center for Familie, Social & Beskæftigelse.

Derudover underviser jeg i familieretlige emner som en del af det forløb, som vordende forældre tilbydes af sundhedsplejen i Faxe Kommune.

Jeg har i øvrigt været oplægsholder på socialrådgiverforeningens fællesfaglige dag i Karrebæksminde med retssikkerhed som tema.

I 2019 har jeg deltaget i 2 dages socialretskonference.

Derudover har jeg deltaget i et 3 dages internat for borgerrådgivere, hvor erfaringsudveksling blandt landets ca. 40 borgerrådgivere udgør en vigtig del. Der er der også oplæg udefra. Folketingets Ombudsmand er typisk én af oplægsholderne.

Jeg er i øvrigt udpeget som censor på socialrådgiveruddannelsen indenfor specialiseringsmodulerne Børneområdet og VoksenHandicap samt den afsluttende bacheloreksamen.

### Whistleblowerordningen - afrapportering

Der har i 2019 i alt været to henvendelser, der gav anledning til oversendelser til kommunaldirektør til videre behandling.