

BORGERRÅDGIVERENS

ÅRSRAPPORT 2023



Indhold

Kort om borgerrådgiveren og kontaktoplysninger.....	3
Forord v/Anne Thielemann	4
Henvendelser til borgerrådgiver	5
Typer af henvendelser	5
Henvendelser fordelt på trin i sagsbehandlingen	6
Klagesager fordelt på centre	7
Om borgerinddragelse og skriftlig formidling	7
Om sagsbehandlingsfrister på det sociale område.....	8
Fortsat manglende overholdelse af sagsbehandlingsfrister på det sociale område	8
Anbefalinger og bemærkninger	10
Kontrolgruppesager	11
Borgerrådgivers anbefalinger og bemærkninger	12
Vejledende rådighedsbeløb	12

Kort om borgerrådgiveren og kontaktoplysninger

Faxe Kommune har haft en borgerrådgiver ansat siden 2007. Borgerrådgiveren er ansat direkte af byrådet og er uafhængig af fagudvalg og administration.

Borgerrådgiveren har kontor på rådhuset på Frederiksgade 9 i Haslev og kan kontaktes alle dage på telefonnummer 5620 3705.

Borgerrådgiveren har åbent for personlig henvendelse alle arbejdsdage indenfor rådhusets åbningstider – det kan dog være en fordel at aftale en tid på forhånd. Borgerrådgiveren tager også på hjemmebesøg, hvis en borger ikke har mulighed for at møde op på rådhuset. For at beskytte personfølsomme oplysninger anbefaler borgerrådgiveren, at borgere enten sender et almindeligt brev eller sender mail via Digital Post.

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

Mail via Digital Post/e-Boks: Øverst på siden i indbakken i e-boks står: "Skriv ny post". Ved at gå ind under Faxe Kommune, findes der en særskilt adresse til "Borgerrådgiveren".

Borgere, brugere af kommunens tilbud og erhvervsdrivende kan henvende sig til borgerrådgiveren og få 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 forvaltningerne.

Faxe Kommunes borgerrådgiver er udpeget som censor på socialrådgiveruddannelsen indenfor Voksen Handicap samt den afsluttende bacheloreksamen.

[Se mere om borgerrådgiveren på kommunens hjemmeside](#)

(faxekommune.dk/om kommunen/din borgerrådgiver)



Forord

Borgerrådgiverfunktionen ser kun en lille andel af det samlede antal sager i kommunen i løbet af et år, og de sager handler alle om noget, der ikke har fungeret.

Det er vigtigt at være opmærksom på, at de eksempler som fremhæves her i rapporten ikke afspejler den samlede kvalitet af arbejdet i Faxe Kommune.

En henvendelse til borgerrådgiveren er oftest enestående i sit indhold og forløb og vil derfor ikke afspejle, hvordan andre borgere behandles i tilsvarende sager. Den enkelte sag er alligevel relevant, da den kan medvirke til generelt at styrke sagsbehandlingen og sikre udviklingen af god borgerbetjening.

Alle henvendelser til borgerrådgiveren er derfor med til at vise et billede af, hvor vi kan blive bedre i kontakten med borgerne - og at det fortsat er nødvendigt at holde fokus på at udvikle kvaliteten af sagsbehandlingen og sikre god borgerbetjening,

Derfor er det også hensigten, at de anbefalinger og faglige nedslag, jeg beskriver her i årsrapporten, vil bidrage til læring i organisationen.

Årsrapporten forelægges hvert år økonomiudvalg og byråd.

Anne Thielemann,

Borgerrådgiver

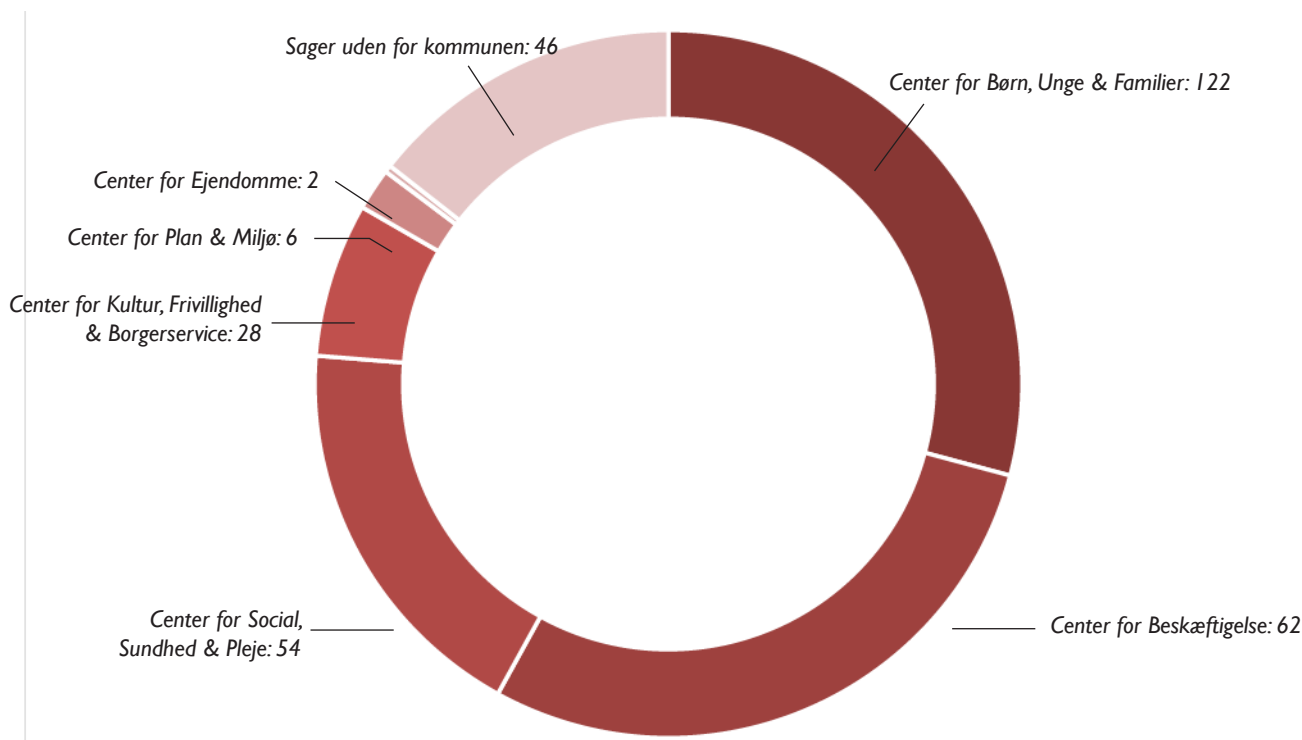
Juni 2024

Henvendelser til borgerrådgiver

Borgerrådgiveren har i 2023 modtaget 320 henvendelser mod 312 henvendelser i 2022 og 280 henvendelser i 2021.

En sag kan rumme flere problemer, men registreres kun som én sag. For eksempel kan en sag både rumme forhold, der angår skoleområdet, specialområdet og visitation.

Henvendelser fordelt på centerområder:



Center for Ejendomme: 2

Sager uden for kommunen (fx Udbetaling Danmark, Familieretshuset): 46

Center for Børn, Unge & Familier: 122

Center for Beskæftigelse: 62

Center for Social, Sundhed & Pleje: 54

Center for Kultur, Frivillighed & Borgerservice: 28

Center for Plan & Miljø: 6

En mindre del af henvendelserne er interne og drejer sig om faglig rådgivning på overordnet niveau.

Typer af henvendelser

Henvendelser kan være alt fra korte afgrænsede spørgsmål, råd og vejledning om lovgivning, videreformidling af henvendelser, der fejlagtigt sendes til borgerrådgiver, hjælp til forståelse af et kommunalt brev m.v. til bistand ved et længere forløb.

Nogle borgere ved ikke, hvor de skal henvende sig om en given problematik, mens andre har brug for en uvildig, der har tid til at lytte og hjælpe borgeren i stand til selv at handle.

Dertil kommer borgere, der af den ene eller anden grund ikke er tilfredse med et sagsforløb og ønsker hjælp til at klage.

Langt de fleste borgere kontakter borgerrådgiveren telefonisk. Afhængig af henvendelsens

karakter fortsætter kontakten enten telefonisk eller ved, at der aftales et personligt møde. Enkelte borgere henvender sig skriftligt og kan også få svar skriftligt, hvis der er tale om enkle spørgsmål eller enkel vejledning. En skriftlig henvendelse vil dog oftest blive fulgt op af et personligt møde eller en telefonsamtale, hvilket gør det nemmere at klarlægge problemstillingen.

En stor del af henvendelserne kan afsluttes efter en eller nogle få telefonsamtaler eller efter et enkelt møde. Borgeren har dermed fået mulighed for at fremføre sine synspunkter og kan herefter selv være i stand til skabe kontakt til pågældende center/skole/anden afdeling. Andre henvendelser bliver til længere forløb hos borgerrådgiveren. Det kan for eksempel ske, når en borger oplever, at en sag "er kørt af sporet". Disse borgere foretrækker som regel, at opfølgningen foregår skriftligt.

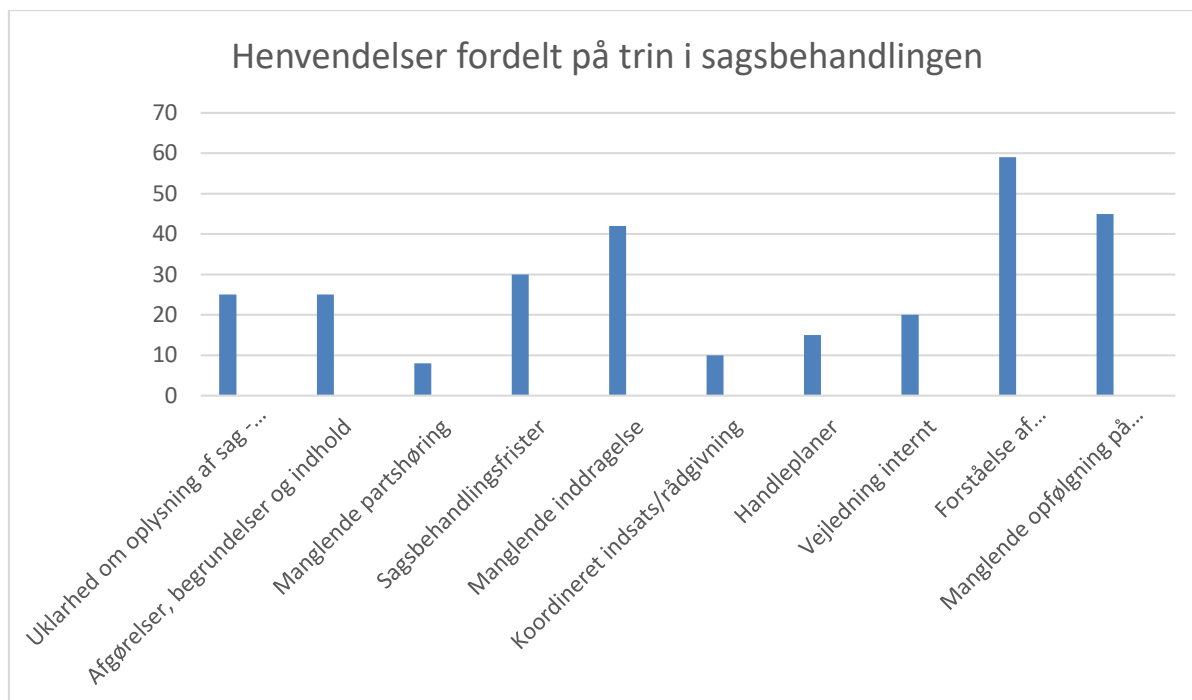
Derudover er der borgere, der ønsker hjælp til anden form for skriftlig formidling – for eksempel når de skal svare på partshøring eller formulere en anke.

I enkelte sager deltager borgerrådgiveren i møder mellem borger og center. Det kan ske, hvis borgerrådgiveren vurderer, at det i den enkelte sag er den bedste mulighed for at bringe en sag videre. Borgerrådgiveren optræder *ikke* som borgerens bisidder, men som observatør.

Henvendelser fordelt på trin i sagsbehandlingen

De 279 sager, der har direkte relation til Faxe Kommune og dermed borgerrådgiveren, fordeler sig på nedenstående forskellige trin i sagsbehandlingen:

- Uklarhed vedr. oplysning af sag (officialprincippet): 25
- Afgørelser, begrundelser og deres indhold: 25
- Manglende partshøring: 8
- Sagsbehandlingsfrister: 30
- Manglende inddragelse og kontakt til sagsbehandler: 42
- Koordineret indsats/helhedsorienteret rådgivning: 10
- Handleplaner: 15
- Vejledning internt i kommunen: 20
- Forståelse af breve/sagsbehandlingsskridt, herunder videreformidling af henvendelser til rette afdeling i kommunen: 59
- Manglende opfølgning på sager og lang sagsbehandlingstid: 45

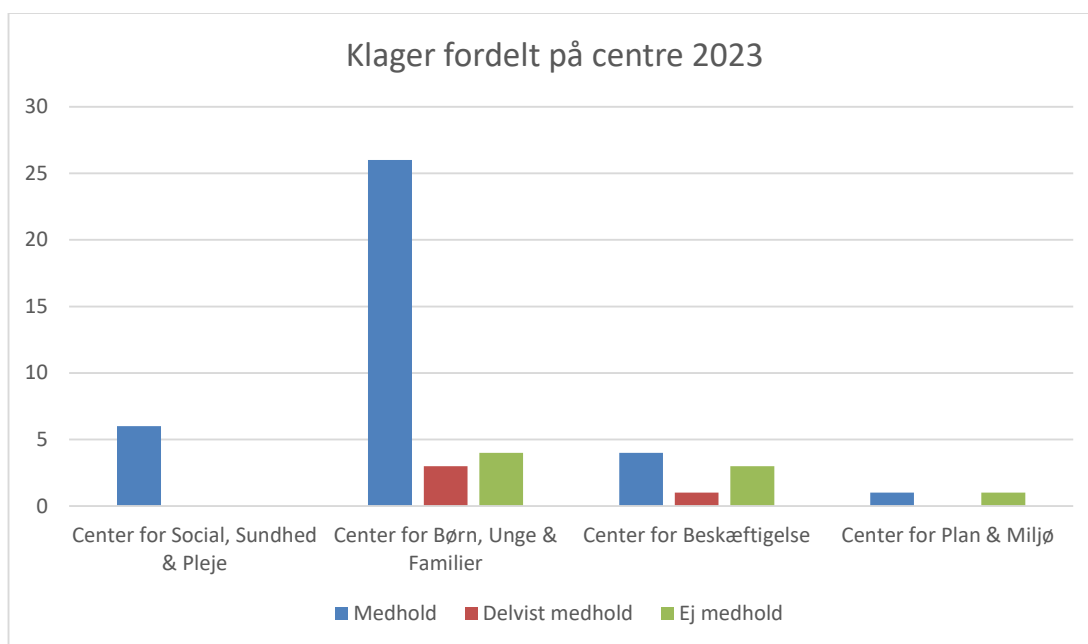


Klagesager fordelt på centre

Hvis en klage ikke har været forelagt det relevante center, sender borgerrådgiveren klagen til centerchefen med henblik på, at vedkommende selv svarer direkte til borgeren.

Borgerrådgiveren får en kopi af svaret.

Der har været 49 af denne type klager, der fordeler sig således:



Hjemmebesøg

Der har i 2023 været 8 hjemmebesøg hos borgere. Disse borgere har ofte psykiske problemer eller er svært gangbesværede.

Opfølgning på borgerrådgiverens anbefalinger fra 2022

Borgerrådgiverens anbefalinger fra 2022 blev behandlet som pkt. 5 på økonomiudvalgsmøde den 24. januar 2024 – se bilag I.

[Anbefalingerne kan også findes her på kommunens hjemmeside](#)

Om borgerinddragelse, skriftlig formidling m.m.

Borgerrådgiveren tager til efterretning, at der generelt arbejdes på at forbedre sproget i afgørelser, og at der generelt arbejdes på at forbedre borgerinddragelsen.

I **Center for Social, Sundhed & Pleje** er der på handicapområdet bl.a. planlagt kurser i Voksenudredningsmetoden (VUM 2), ligesom der fortsat er gang i Task force forløb med henblik på at underbygge afgørelser, medinddragelse og samarbejde på tværs af fagområder.

Der er endvidere udarbejdet arbejdsgangsbeskrivelser ift. sagsbehandlingen, som skal sikre, at sagsprocesserne er let tilgængelige både i elektronisk og i fysisk form. Det er nævnt, at der er udarbejdet et overbliksdokument/huskeliste over sagskridt.

I **Visitation, pleje og hjælpemidler** er det oplyst, at man er i gang med at udarbejde en kompetenceudviklingsstrategi – hvad strategien går ud på, er ikke nærmere angivet.

I **Center for Børn, Unge & Familier** er det oplyst, at Børn & Unge ved over-

gang til ny lovgivning (Barnets Lov) vil gennemgå eksisterende skabeloner og fraser, og at der vil være fokus på opdatering af arbejdsgange og skriftlighed tillige med fokus på lovmedholdelighed og kvalitet i sagsbehandlingen, herunder systematik i sagsbehandlingen. Det er videre oplyst, at der er indgået aftale om et Task Force-forløb på "udsatte børn- og ungeområdet" ved Social- og Boligstyrelsen. Særligt på skoleområdet er det oplyst, at skolefravær er et fokusområde for alle skoler i 2024, og der arbejdes med forskellige indsatser lokalt for at understøtte børn og unges trivsel. Videre er det oplyst, at der i løbet af 2024 vil blive udarbejdet ens praksis for registrering af fravær, som vil danne baseline for opfølgning og indsatser.

Om sagsbehandlingsfrister på det sociale område

Borgerrådgiveren har noteret sig, at sagsbehandlingsfristerne er blevet opdateret både i 2023 og senest i 2024. Oplysningerne er tilgængelige på kommunens hjemmeside.

Jeg har dog noteret mig, at Center For Social, Sundhed & Pleje ikke har mulighed for at lave ledelsestilsyn i form af elektroniske systemtræk for tjek af frister – hverken i Cura eller i SBSYS. Vedr. Cura er det oplyst at:

"Center for Social, Sundhed & Pleje har haft kontakt til systemadministrator, som har drøftet emnet med Systematic, som udbyder Columna Cura. Systemadministrator oplyser, at det ikke er muligt på nuværende tidspunkt. Det vil være en meget stor administrativ opgave at tilvejebringe disse data uden understøttelse af de relevante fagsystemer."

Center for Børn, Unge og Familier har oplyst følgende:

"Med implementering af DUBU kan faktiske sagsbehandlingsfrister bedre følges, når det vedrører perioden fra ansøgning til afgørelse for ydelser, der er knyttet til et barns cpr. nr."

Borgerrådgivers bemærkninger til sagsbehandlingsfrister på det sociale område

De reviderede frister skulle gerne give borgerne et mere realistisk billede af, hvornår de reelt kan forvente svar på deres ansøgning, jf. formålet i retssikkerhedslovens § 3.

Sagsbehandlingsfrister bidrager samtidig til en bedre forventningsafstemning mellem forvaltning og borger. Spørgsmålet om sagsbehandlingstid er med andre ord afgørende for borgeres tilfredshed med og tillid til den offentlige forvaltning.

Som borgerrådgiver finder jeg det fortsat problematisk, at man i Faxe Kommune har elektroniske systemer, der ikke er gearret til at lave ledelsestilsyn i form af elektroniske systemtræk.

Jeg har endvidere erfaret gennem borgerhenvendelser, at implementering af DUBU systemet på børneområdet ikke i sig selv har ført til nedbringelse af sagsbehandlingsfrister på følgende områder: Tabt arbejdsfortjeneste, merudgifter og børnesager (lovpligtig færdiggørelse af børnefaglige undersøgelser).

Vedrørende den generelle 10-dages frist for besvarelser af henvendelser

Jeg har noteret mig, at den generelle frist for behandling af henvendelser på 10 arbejdsdage – gældende for alle forvaltningsområder - ikke fremgår af kommunens hjemmeside. Jeg vil anbefale, at fristen bliver oplyst på hjemmesiden, og at denne frist genopfriskes på møder.

Fortsat manglende overholdelse af sagsbehandlingsfrister på det sociale område

Der er 30 borgere, der har henvendt sig om manglende overholdelse af sagsbehandlingsfrister på det sociale område.

Det kan virke som få henvendelser - men de sager, der finder vej til borgerrådgiverens kontor, er til gengæld ret alvorlige.

Eksempel A - Ansøgning om klapvogn som hjælpemiddel (Center for Social, Sundhed & Pleje)

Den offentliggjorte sagsbehandlingsfrist er 1-13 uger regnet fra modtagelse af ansøgning.

Ansøgning indgivet digitalt 14. juni 2023. Ved henvendelse til borgerrådgiver primo november 2023 havde borger intet hørt fra Center for Social, Sundhed & Pleje. I svar til borger på klage blev den lange ventetid på behandling af ansøgningen beklaget. Endvidere blev følgende oplyst:

"Hjælpeafdelingen har hen over året modtaget rigtig mange ansøgninger, hvilket har betydet at det har været svært at overholde sagsbehandlingsfristerne. Du burde have modtaget et brev vedrørende forlængelse af sagsbehandlingen. Jeg er ked af, at dette ikke er sket og vi vil fremadrettet stramme op på dette."

Eksempel B - Ansøgning om støtte til køb af bil

En borger ansøgte den 1. november 2019 om støtte til køb af bil. Der blev foretaget en vurdering af ansøgningen den 19. december 2022. Den 22. februar 2023 blev der fremsendt en afgørelse.

På baggrund af det lange sagsforløb forespurgte jeg efterfølgende, hvad der havde været baggrunden for den meget lange sagsbehandlingstid, ligesom jeg bad om at få svar på nedenstående spørgsmål:

- Er det muligt at lave "systemtræk" for forvaltningens modtagelse af bilansøgninger?
- Hvorledes sikres det generelt, at sagsbehandlingsfristen for behandling af ansøgning om støtte til bil efterleves?
- Får ansøgere skriftlig besked om, hvornår de kan forvente svar på deres ansøgning, hvis den aktuelle sagsbehandlingsfrist ikke overholdes?
- Er det muligt for forvaltningen at lave en systembaseret sagstidsmåling for behandling af ansøgninger om støtte til køb af bil?
- Giver denne henvendelse anledning til at ændre den nuværende praksis for registrering af sager, sagsbehandlingsfrist, sagsrutiner mv.?

Følgende blev oplyst:

"Baggrunden for den meget lange sagsbehandlingstid i den konkrete sag er desværre primært, at vi har haft forlagt sagen, hvilket er yderst beklageligt."

De stillede spørgsmål blev besvaret således:

- "Det er ikke muligt, at lave et "systemtræk" på modtagelse ansøgninger om støtte til bil og således heller ikke på om sagsbehandlingsfristen overholdes.
- For at bedre at kunne efterleve dette, har vi på baggrund af henvendelsen, oprettet et excel-ark i SBsys, som giver meget bedre mulighed for at følge den enkelte ansøgning.
- Der gives i dag ikke altid skriftlig besked til ansøger om hvornår afgørelse kan forventes. I enkelte tilfælde gives beskeden mundtligt, men dette rettes der nu op på jf ovenstående.
- I arket registreres det ligeledes, hvis sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes, om borgeren har fået besked, og hvornår en afgørelse kan forventes."

Eksempel C - Ansøgning om dækning af merudgifter til barn (Center for Børn, Unge & Familier)

Den offentliggjorte sagsbehandlingsfrist var i 2023 4-6 uger. I 2024 er fristen angivet til 8 uger regnet fra modtagelse af ansøgning.

I denne sag blev ansøgning om dækning af merudgift til bleer indgivet digitalt 21. marts 2023, og der blev elektronisk kvitteret for modtagelsen. Da ansøger ikke hørte noget blev sagsbehandler rykket for svar på et møde den 4. juli 2023. Sagsbehandler oplyste, at hun ikke havde modtaget ansøgningen. Ansøger afleverede herefter en kopi af den elektroniske ansøgning i papirform. Sagsbehandler tilkendegav herefter, at sagen nu ville blive afdækket.

Da familien stadig ikke hørte noget, blev der den 9. august 2023 igen ansøgt elektronisk om bevilling af bleer til søn. Denne gang blev der anvendt et skema benævnt ”Ansøgning om hjælpemiddel/forbrugsgode/boligindretning”. Noget kunne tyde på, at denne ansøgning havnede i Center for Social, Sundhed & Pleje, men faktum er, at borger stadig ikke hørte noget – hverken fra den ene eller den anden afdeling.

Den 19. september 2023 blev der via borgerrådgiver sendt en klage, der blev besvaret den 28. september, hvor forløbet blev beklaget. Det blev oplyst, at blebevilling var gået igennem, og at de nærmere praktiske forhold omkring bevillingen vil blive fremsendt særskilt med info om leverandør m.m.

Desværre måtte borger endnu engang kontakte borgerrådgiver primo november 2023, da borger endnu ikke har modtaget de nævnte praktiske oplysninger om bevillingen, herunder information om leverandør m.v.

På det tidspunkt havde sagen været undervejs i 8 måneder.

Eksempel D – det specialiserede børneområde – manglende udarbejdelse af børnefaglige undersøgelser – afgørelse truffet marts 2021

Marts 2021 blev der truffet afgørelse om børnefaglig undersøgelse på 2 børn. Efter det oplyste blev der sideløbende med undersøgelse iværksat foreløbige foranstaltninger.

Ved henvendelse til borgerrådgiver juni 2023 blev det oplyst, at undersøgelserne aldrig var blevet udarbejdet til trods for oplyst frist på 4 måneder.

Forløbet blev beklaget, og de børnefaglige undersøgelser blev afsluttet juli 2023.

Eksempel E – det specialiserede børneområde – manglende behandling af hjemviste sager fra ankestyrelsen – afgørelse ændring af opholdssted og ophør af anbringelse uden for hjemmet

De nævnte sager blev med borgerrådgivers hjælp anket i juli og september 2023.

Den 15. december 2023 traf Ankestyrelsen afgørelse om hjemvisning af sagerne med følgende begrundelse:

”Ankestyrelsen vurderer, at kommunens afgørelser er ugyldige.

Grunden hertil er, at kommunen ikke har forholdt sig konkret og begrundet til oplysningerne i sagen, og kommunen ikke har oplyst sagen tilstrækkeligt. Kommunens begrundelse for afgørelserne er dermed mangelfuld og sagen er utilstrækkelig oplyst.

Vi finder at manglerne er så alvorlige, at afgørelserne ikke kan opretholdes, som de er.

Kommunen skal derfor behandle sagen igen og træffe en ny afgørelse.”

Det efterfølgende sagsforløb har imidlertid været uskønt. Der har været sagsbehandlingsskift og borger har ad flere omgange fået lovning på nye afgørelser – senest i april 2024.

Borgerrådgivers anbefalinger og bemærkninger

Borgerrådgiveren anbefaler fortsat, at center for Social, Sundhed & Pleje og Center for Børn, Unge & Familier tilvejebringer data, der gør dem i stand til at følge de faktiske sagsbehandlingstider på deres områder.

Hvis man arbejder med sagsbehandlingssystemer, der ikke kan lave systemtræk over faktisk sagsbehandlingstid, må centrene på anden vis finde alternative løsninger til afklaring af eventuelle forskelle mellem de offentliggjorte frister og de reelle sagsbehandlingstider.

Overgangen på børneområdet fra SBSYS til DUBU i 2023 synes at tale for grundig gennemgang af eksisterende sager for at minimere risiko for ubehand-lede sager. Jeg anerkender samtidig, at det specialiserede børneområde har været udfordret grundet forholdsvis stor udskiftning af sagsbehandlere. Men netop derfor synes der at være behov for ekstra opmærksomhed på lovlige frister.

Kontrolgruppesager

I 2023 har jeg som borgerrådgiver været indblandet i tre sager. En sag om ressourceforløb, en sag om sygedagpenge til selvstændig og en sag om fortsat ret til førtidspension. To af sagerne belyses her.

Karakteristisk for disse sager er, at borger ved indkaldelse til samtale bliver bedt om at aflevere/indsende udskrifter fra bank, men det er ikke nærmere angivet, hvad kontrolgruppen skal bruge disse oplysninger til. Nogle borgere afleverer oplysninger, medens andre ikke gør det – se hertil bilag I.

Sag I - sygemeldt borger i jobafklaring i egen virksomhed

En borger var i jobafklaring i egen virksomhed. Sygemeldt med 75%.

Borger blev udtaget til kontrol, fordi kontrolgruppen kunne se på hjemmeside, at der var angivet, at forretningen var åben i 35 ½ time i ulige uger og 37 ½ time i lige uger. Borger blev indkaldt til møde. I indkaldelsesbrevet stod bl.a. følgende:

”For at vi kan vurdere om du får udbetalt ressourceforløbsydelsen på et korrekt grundlag, og om du skal betale penge tilbage, har vi brug for at du svarer på nogle spørgsmål og sender dokumentation.” Det var ikke nærmere angivet hvad bankoplysninger skulle bruges til.

Til et efterfølgende møde, gjorde borger rede for bookinger m.v. Borger medbragte ikke de ønskede bankoplysninger. Herefter indhentede kontrolgruppen uden borgerens samtykke kontoudskrifter fra bank, hvorefter kontrolgruppen efter flere møder med borger oversendte sagen til jobcentret med henblik på at træffe afgørelse om ret eller ikke ret til ressourceforløbsydelse.

I svar på forespørgsel vedr. indhentning af bankoplysninger uden samtykke blev det tilkendegivet, at kontrolgruppen skal være mere præcise i deres begrundelser, når det anses for nødvendigt at anmode om kontoudskrifter efter Retssikkerhedsloven § 11c, stk. 1, nr. 4. Jobcentret vurderede efterfølgende, at borger fortsat opfyldte betingelserne for at modtage ressourceforløbsydelse under jobafklaringsforløb.

Om indhentning af bankoplysninger

Ifølge retssikkerhedslovens § 11 a, stk. 1 kan myndigheden efter forudgående samtykke fra den, der søger om eller får hjælp, indhente oplysninger fra bl.a. en bank. Ifølge punkt 117 i retssikkerhedsvejledningen skal samtykket efter retssikkerhedslovens § 11 a, stk. 1, være tilstrækkeligt præcist til, at borgeren ved, hvilke typer oplysninger der vil blive indhentet, hvem de vil blive indhentet fra, og hvilken sag oplysningerne skal bruges til at behandle. Myndigheden kan ikke nøjes med at indhente et generelt samtykke, hvor borgeren skriver under på, at myndigheden kan indhente oplysninger, der er relevante eller nødvendige for sagen. Grundlaget for samtykke skal med andre ord være konkretiseret. Dette er forudsat i lovforarbejderne til bestemmelsen (jf. lovforslag L 138 2002/1).

Det juridiske grundlag for indhentning af oplysninger fra bank uden samtykke efter rtl § 11c stk. 1 nr. 4: Hvis det er nødvendigt for sagens behandling, kan kravet om samtykke efter § 11 a, stk. 1 fraviges i f.eks. sager om tilbagebetaling af sociale ydelser.

Betingelserne for at indhente oplysninger uden samtykke i tilbagebetalingsager er bl.a. beskrevet i retssikkerhedsvejledningen pkt. 155:

”155. Myndigheden kan ikke uden videre forlange at få oplysninger fra andre uden borgerens samtykke i sager, hvor der er en formodning for, at borgeren har modtaget ydelsen med urette og mod bedre vidende.

Myndigheden kan kun forlange at få oplysninger uden samtykke, når det må formodes at være nødvendigt for at kunne træffe en afgørelse om tilbagebetaling på et forsvarligt grundlag. Om det er nødvendigt for myndigheden at indhente oplysningen, afgøres ud fra en konkret vurdering i hver enkelt sag. For at kunne foretage denne vurdering må myndigheden først udnytte mulighederne for at få sagen oplyst i tilstrækkeligt omfang på anden vis.

Det fremgår videre af retssikkerhedsvejledningens pkt. 158, at § 11 c ikke kan anvendes til brug for en generel kontrol af, om borgeren fortsat er berettiget til at modtage ydelsen, ved at myndigheden indhenter oplysninger efter § 11 c uden samtykke. Myndigheden skal have en konkret mistanke om, at ydelsen er modtaget med urette, før § 11 c kan anvendes.

Sags 2 - selvstændig på sygedagpenge

I denne sag vurderede kontrolgruppen, at borger ikke opfyldte betingelser for at modtage sygedagpenge pga. manglende opfyldelse af beskæftigelseskravet forud for sygemelding. På den baggrund blev der truffet afgørelse om tilbagebetaling af sygedagpenge. Sagen blev efterfølgende anket og i februar i år hjemviste Ankestyrelsen sagen til fornyet behandling og afgørelse.

Ankestyrelsen bemærkede bl.a. at tilbagebetaling af sygedagpenge forudsætter, at sygedagpenge er modtaget uberettiget og mod bedre vidende. Af kontrolgruppens afgørelse fremgik det ikke på hvilket grundlag man vurderede, at sygedagpengene var modtaget mod bedre vidende. Kontrolgruppen havde med andre ord ikke været opmærksom på sygedagpengelovens § 71, stk. 2, hvor tilbagebetalingskravet nærmere er beskrevet.

Borgerrådgers anbefalinger og bemærkninger

Borgerrådgiveren anbefaler,

- at kontrolgruppen generelt er opmærksom på, at der ikke er hjemmel til at indhente bankoplysninger uden samtykke i en sag om generel kontrol af en ydelse
- at kontrolgruppen i sin samtykkeerklæring klart og utvetydigt gør rede for baggrunden for eventuel indhentning af oplysninger med samtykke, således at borger præcis ved, hvad der eventuel gives samtykke til, og
- at det er en forudsætning for indhentning af bankoplysninger uden samtykke at der (forinden) foreligger en konkret (begrundet) mistanke om, at borger modtager ydelsen på et urigtigt grundlag og at borger informeres om retsgrundlaget for tilbagebetaling (konkrete tilbagebetalingsbestemmelser)

Noget kunne endvidere tyde på, at kontrolgruppen ikke altid er i besiddelse af de nødvendige juridiske kompetencer til at vurdere, om der i den konkrete sag overhovedet er et tilbagebetalingskrav. Det kan derfor diskuteres, om den juridiske vurdering burde overføres til ressortmyndigheden – her jobcentret.

Vejledende rådighedsbeløb

På kommunens hjemmeside er der oplyst om kommunens vejledende rådighedsbeløb, som er politisk vedtaget i november 2020.

Det fremgår, at rådighedsbeløbet kun er vejledende, og ”Der skal i hver enkelt sag tages stilling til, hvad der er rimeligt ud fra en individuel og konkret vurdering, hvilket kan medføre situationer hvor rådighedsbeløbet vurderes både højere og lavere end det i tabellen angivne.”

I en analyse fra danske erhverv fremgår det, at forbrugerpriserne på fødevarer fra 2022 til 2023 er steget med 4,9%.

Borgerrådgiveren anbefaler derfor, at man ser på en opdatering af kommunens vejledende rådighedsbeløb.

BILAG 1: Tilbage melding borgerråd givers anbefalinger 2022

BILAG 2: Eksempel på oplysning i brev fra kontrolgruppe