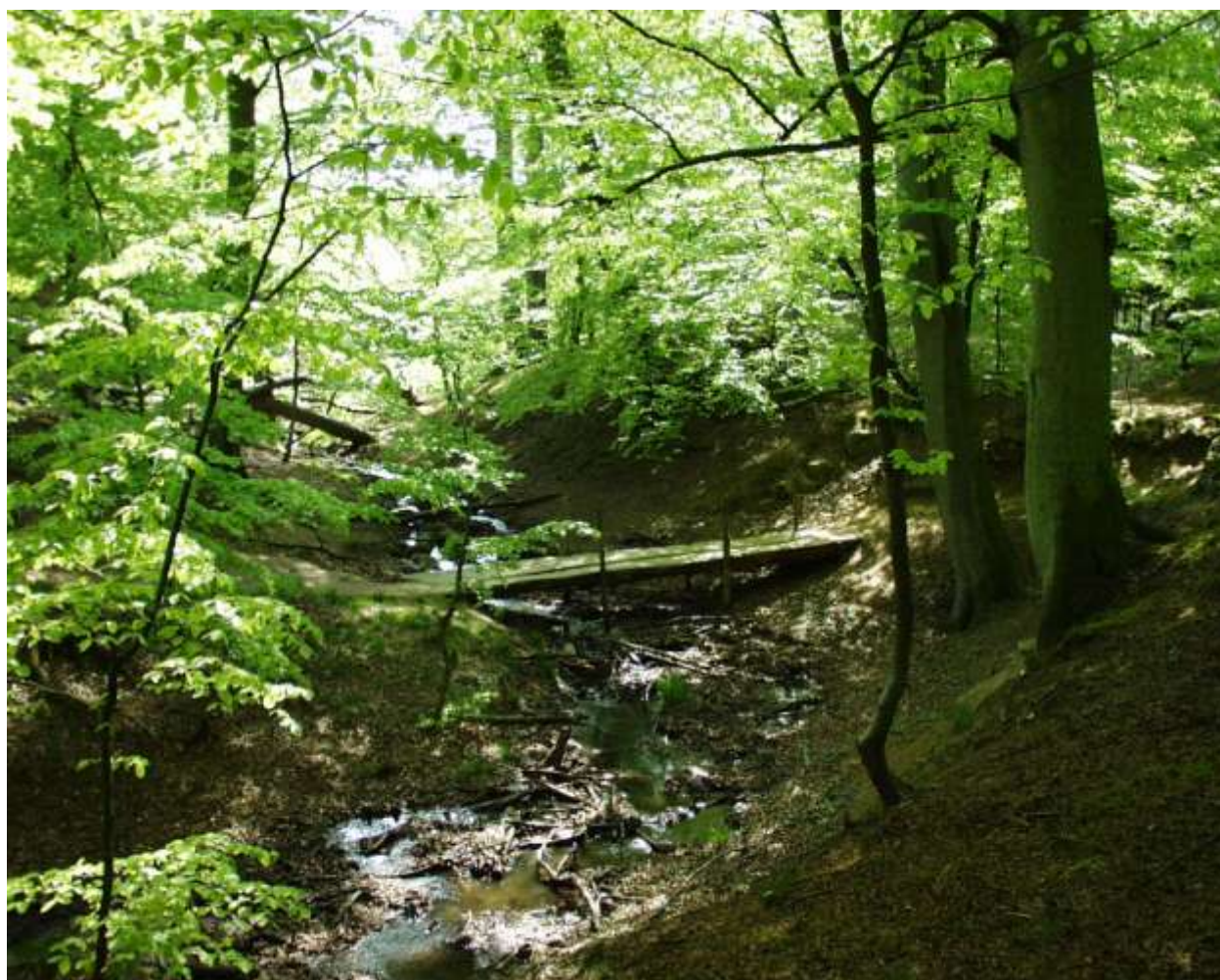


Borgerrådgiverens

årsrapport

2016



Indholdsfortegnelse	Side
Forord	3
Fra borgerrådgiverens praksis – nedslag	
Beskrivelse af udvalgte sager	4
Beskrivelse af sager af generel betydning	4
Beskrivelser af tendenser på det sociale område	5
Opfølgning på borgerrådgiverens anbefalinger i årsrapport 2015	8
Statistisk materiale og særlige aktiviteter	10

.....

Borgerrådgiveren har kontor på rådhuset i Frederiksgade 9 i Haslev. Telefonnummeret er 56 20 37 05.

På borgerrådgiverens hjemmeside <http://www.faxekommune.dk/borgerraadgiveren-0>

kan man skrive til borgerrådgiveren via Borgerportalen.

Der er åbent for personlig henvendelse mandag til og med torsdag i arbejdstiden.

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.

Forord.

Dette er den tiende 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:

<http://www.faxekommune.dk/faxe-kommunes-borgerraadgiver-funktionsbeskrivelse>

Borgerrådgiveren som funktion har bl.a. til opgave at hjælpe borgere, der på den ene eller den anden måde er kommet i klemme i det kommunale system. At komme i klemme i det kommunale system kan set med borgerøjne være, at man ikke forstår indholdet i et brev eller at man ikke får svar på sine forespørgsler.

Henvendelser og klager kan være med til at afdække og afklare generelle juridiske og retssikkerhedsmæssige problemer, som der bør tages hånd om.

Borgerrådgiveren hjælper dermed kommunen med at se sig selv gennem borgernes øjne og opsamler og formidler hovedtendenserne i borgernes henvendelser og klager, så de kan anvendes til intern læring/refleksion og fremadrettede forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Nogle sager kan dreje sig om grundlæggende sagsbehandlingsfejl af indgribende karakter for den enkelte borger - andre om noget så banalt som forventningsafstemning.

Borgerklager er altså en gratis kilde til information om hvordan kommunens borgerbetjening og sagsbehandling opleves udefra.

Selvom der i årets løb har været henvendelser omkring overskridelse af diverse frister er disse i hovedtræk kommenteret under afsnittet Opfølgning på borgerrådgiverens anbefalinger i årsrapport 2015.

Den mere skematiske beskrivelse af borgerrådgiverens arbejde i 2016 og det statistiske materiale er beskrevet sidst i årsrapporten

Faxe, maj 2017.
Anne Thielemann,
borgerrådgiver.

Beskrivelse af udvalgte sager

Utilsigtet videregivelse af cpr-oplysninger i den kommunale tandpleje.

En forælder henvendte sig hos borgerrådgiveren omkring skoletandlægens beskyttelse af personoplysninger. Baggrunden var, at vedkommende forælder undrede sig over at vedkommende ved henvendelse hos sekretæren på et skærmbillede ikke alene kunne se cpr-oplysninger om pågældende barn, som vedkommende var forælder til, men også oplysninger om relationer til barnets halvsøskende, som var ganske uvedkommende for pågældende forælder.

Efter persondatalovens § 11, stk. 2 må offentlige myndigheder benytte personnummer som entydig identifikation, hvilket kan være ganske praktisk. Efter § 11, stk. 3 må der ikke ske offentliggørelse af personnummer uden udtrykkeligt samtykke.

Henvendelsen gav anledning til ændring af en række procedurer. Sagen er taget med for at illustrere vigtigheden af videreformidling af persondatalovens regelsæt til kommunens ansatte, som ikke i kraft af deres uddannelse har et særligt kendskab til databehandlingsreglerne.

Ufuldstændigt cpr-register

En borger henvendte sig for at klage over, at hverken han eller søskende havde modtaget nogen form for information fra Faxe Kommune om en søsters død og bisættelse. Familien blev først bekendt med dødsfaldet da en af skifteretten udpeget advokat kontaktede familien 1 måned senere.

Borgerservice kunne efterfølgende oplyse klager om, at man ved etableringen af cpr-registeret i 1968 kun lavede en slægtsskabsoversigt mellem far, mor og eventuelle børn, hvis de pågældende børn på det tidspunkt var under 15 år og hjemmeboende. Den

pågældende medarbejder, der havde behandlet den pågældende sag, var uheldigvis ikke klar over cpr-registerets ufuldstændighed.

Borgerservice har på baggrund af denne sag ændret procedure og retningslinjer for, hvor og hvordan der skal søges oplysninger, når man i fremtiden har tilsvarende sager.

Det fremgår i øvrigt af pkt. 2.2.6 i Økonomi- og Indenrigsministeriets vejledning om folkeregistrering (nr. 9293 af 14/6 2013), at cpr-registerets henvisning mellem personer i perioden 1. april 1968 til 31. juli 1978 alene var udtryk for et bopælsfællesskab og altså ikke nødvendigvis et egentligt slægtskabsforhold. Først fra den 1. august 1978 overgik man til registrering af egentlige slægtskabsrelationer.

Beskrivelse af sager af generel betydning

Langvarig behandling af indkomne anker

Det er et generelt grundtræk for klagesagsbehandling, at kommunen skal genvurdere en klage over en afgørelse inden 4 uger fra klagens modtagelse. Der ses desværre en del sager, hvor der går 2-3 måneder før sagen videresendes til den relevante klageinstans uden at borgeren har fået besked om dette. Det er meget beklageligt og skaber stor utryghed hos borgerne. Det er ikke godt. Borgere har oplyst mig om, at klageinstansen indenfor det sociale- og beskæftigelsesmæssige område nu henleder kommunens opmærksomhed på fristoverskridelser i deres afgørelser.

Behandling af hjemviste sager fra klageinstans

Hjemvisning af en klagesag er ofte udtryk for, at sagen ikke har været tilstrækkeligt oplyst på tidspunktet for kommunens afgørelse. Dvs. at det ikke har været muligt for klageinstansen ud fra de foreliggende oplysninger at vurdere, om den pågældende borger havde ret eller ikke ret til en given ydelse eller hjælp. Ankestyrelsen plejer normalt

at nævne i afgørelsen, hvordan og hvorledes sagen yderligere bør belyses, inden der træffes en fornyet afgørelse.

Ankestyrelsens ankestatistik for 2016 viser, at antallet af hjemvisningssager i Faxe Kommune er stigende. Der er altså plads til forbedringer.

Journalisering og notatpligt

Journalisering er ikke innovation eller raketvidenskab, men en af de vigtigste grundpiller i den kommunale forvaltning.

Journalisering er i dag en eksplicit del af offentlighedsloven (§ 15), hvorefter et modtaget eller afsendt dokument skal journaliseres snarest muligt efter dokumentets modtagelse eller afsendelse. Det betyder, at journalisering skal ske løbende.

Journalisering er bl.a. til for borgernes skyld - at de kan have tillid til, hvad vi gør som myndighed - at der er styr på sagens akter - f.eks. ved anmodning om aktindsigt eller hvis nogle akter skal sendes i partshøring til borgeren.

Journalisering (og notatpligten, jf. offentlighedslovens § 13) er også til for kollegaernes og kommunens skyld.

Sagen om en manglende §-50 undersøgelse - se side 7 - synliggør, hvor problematisk det kan være for en anden medarbejder at finde hoved og hale i en sag, når væsentlige sagsbehandlings-skridt ikke er noteret ned.

Alle kommuner er underlagt official-princippet, der indebærer, at vi som kommune forpligter os på, at alle oplysninger er til stede, så vi kan træffe rigtige afgørelser. Men hvis det i en given er blevet vurderet, at der grundlag for at antage, at et barn eller ung kan have behov for støtte og dermed grundlag for at påbegynde en undersøgelse, så skal sagen også følges ordentligt til dørs.

I modsat fald kan man ikke udelukke, at der træffes forkerte eller uoplyste afgørelser, som både kan skade familien eller den unge og give anledning til en masse unødigt støj og merarbejde.

Beskrivelser af tendenser på det sociale område

Ophør af støtte uden afgørelse og klagemulighed er klart ulovligt

Borgere, der på et tidspunkt er blevet bevilget enten socialpædagogisk støtte efter serviceloven eller mentorstøtte efter lov om aktiv beskæftigelsesindsats kan ikke uden videre blive frataget denne støtte, med mindre det er dokumenteret, at borgeren kan klare sig uden støtte. Forinden skal borgeren eventuelt parts-høres og der skal træffes en begrundet afgørelse med klagevejledning. At stoppe hjælp uden at have undersøgt sagen og uden at have truffet afgørelse med klagevejledning er klart ulovligt.

Ex.

I 2016 har der været to henvendelser om ophør uden varsel af socialpædagogisk støtte efter serviceloven. I den ene sag, blev hjælpen stoppet i 2014 og i den anden sag i 2015.

Karakteristisk for sådanne henvendelser er, at det er borgernes pårørende, der kontakter borgerrådgiveren, fordi det er så tydeligt for de nærmeste, at borgeren får sværere og sværere ved at klare sig selv.

Angiveligt har der i sagerne rent administrativt været sat en form for stopdato for støtten, der har haft den virkning, at sagerne er blevet arkiveret og derfor nærmest glemt. I begge sager blev borgerne efterfølgende "genbevilget" deres støtte.

Socialcenteret har i 2016 arbejdet med en genopretningsindsats, som der fortsat er fokus på. Der opereres ikke længere med såkaldte stopdatoer, men med tidspunkter for revurdering til belystning og afklaring af om borgeren fortsat opfylder betingelserne for støtte.

Ex.

Også nogle borgere med tilknytning til Jobcenteret fik medhold i deres klager, da man uden varsel bestemte sig for enten helt at stoppe støtten eller at reducere den ugentlige mentorstøtte

med samtidig skift af støtteperson. Det blev meget beklaget, at man i disse sager ikke havde truffet en egentlig afgørelse med klagevejledning.

Oplevelsen af at falde mellem to stole – manglende videregivelse af oplysninger og manglende journalisering af ansøgningssag

Personer, der har helbredsmæssige og sociale problemer kan få tilbudt mentorstøtte efter lov om aktiv beskæftigelsesindsats med det formål at få bragt stabilitet og struktur ind i hverdagen og dermed forbedre deres muligheder for at komme tættere på arbejdsmarkedet. Har personerne derimod en betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer, skal kommunen efter serviceloven tilbyde hjælp, omsorg eller støtte samt optræning og hjælp til udvikling af færdigheder.

Jobcenteret har som led i sagsbehandlingen pligt til at være opmærksom på den enkelte borgers mulige støttebehov og eventuelt med borgerens samtykke sørge for, at denne viden videreformidles. Dette er en del af rådgivnings- og vejledningsforpligtelsen efter både forvaltningsloven og retssikkerhedsloven. Men hvis oplysningerne enten ikke videreformidles eller ikke journaliseres i den anden ende, kan det opleves som at falde mellem to stole.

Ex.

En ung borger havde i efteråret 2015 talt med sin sagsbehandler om sine sociale udfordringer, hvorefter sagsbehandleren oplyste borgeren om, at hun ville bede Socialcenteret om at undersøge muligheden for at få hjælp efter servicelovens regler. Sagsbehandler havde da også lavet notat om dette i sagen. Men da borgeren et par måneder efter bad om aktindsigt i sin sag, kunne han ikke finde dokumentation, der synliggjorde, at Socialcenteret var blevet bekendt med hans udfordringer, hvilket viste sig ikke at være tilfældet.

På den måde gik borgeren i ingenmandsland i fire måneder, før der blev oprettet en sag i Socialcenteret.

Ex.

Jobcenteret vurderede i en anden sag, at der kunne være behov for afklaring af muligheden for socialpædagogisk støtte og havde korrekt henvist til at søge om denne støtte, hvilket skete. Ansøgningen var også indgået i Socialcenteret, men ved en beklagelig fejl ikke journaliseret.

Børnefaglige undersøgelser og handleplaner

Servicelovens kapitel om særlig støtte til børn og unge indledes med en formålsparagraf (§46), der angiver hvad målet med at yde støtte til børn og unge med et særligt behov egentlig er, hvilket bl.a. er at sikre, at disse børn og unge kan opnå de samme muligheder for personlig udvikling, sundhed og et selvstændigt voksenliv som deres jævnaldrende. Det fremgår videre, at støtten skal være tidlig og helhedsorienteret, så problemer så vidt muligt kan forebygges og afhjælpes i hjemmet eller i det nære miljø. Endelig er det nævnt, at støtten i hvert enkelt tilfælde skal tilrettelægges på baggrund af en konkret vurdering af det enkelte barns eller den enkelte unges og familiens forhold.

Hvis det må antages - det vil sige, at det endnu er uklart, om barnet/den unge trænger til særlig støtte - skal kommunen undersøge barnets eller den unges forhold så vidt muligt i samarbejde med forældremyndigheden og den unge, der er fyldt 15 år. Det er vigtigt, at det fremgår af sagen og det også er tydeliggjort overfor familien/barnet/den unge, hvad det er for nogle konkrete oplysninger, der ligger til grund for beslutningen om at påbegynde en undersøgelse. Denne undersøgelse kaldes en § 50-undersøgelse.

Gennem den børnefaglige undersøgelse skal sagsbehandleren udrede barnets og familiens ressourcer og problemer. Den børnefaglige undersøgelse danner dermed grundlaget for en vurdering af, om der er behov for en foranstaltning og i

bekræftende fald, hvilken indsats der så bedst matcher barnets behov. Tidsfristen for færdiggørelsen er 4 måneder efter, at kommunen er blevet opmærksom på, at et barn eller en ung kan have behov for særlig støtte – bl.a. for at sikre, at barnet/den unge får den støtte som de har behov for så tidligt som muligt. Omvendt er det også vigtigt at få begrundet og afsluttet sagen, hvis undersøgelsen har vist, at der ikke er behov for støtte.

Hvor den børnefaglige undersøgelse systematisk skal afdække barnets/den unges problemer og behov og pege på, hvorledes disse kan imødekommes så skal den lovpligtige handleplan efter servicelovens § 140 med afsæt i den børnefaglige undersøgelse pege på den eller de foranstaltninger, der vurderes at være bedst egnet til at afhjælpe barnets, den unges og familiens problemer og opsætte realistiske målsætninger for barnet. Handleplanen skal, jf. servicelovens § 140, udarbejdes inden, der træffes afgørelse om valg af én eller flere foranstaltninger.

Formålet med en handleplan er med andre ord at sikre en systematisk planlægning for at holde fokus på det formål, der skal opnås med støtteforanstaltningen. Handleplanen er samtidig med til at sikre ikke bare en tilstrækkelig systematik i en given sag men også en god opfølgning på, om støtteforanstaltningen (stor eller lille) har den ønskede effekt. Samtidig kan handleplanen give familien overblik over sagens forløb. Handleplanen tjener således som et arbejdsredskab for forvaltningen. Handleplanen tjener også som samarbejdsredskab mellem forvaltningen, barnet/den unge og familien.

Grundlaget for valg af foranstaltning er en grundig undersøgelse og en handleplan, der indeholder mål for indsatsen. Den børnefaglige undersøgelse og krav om handleplan er med andre ord sagsbehandlingsskridt hvis overholdelse er af

væsentlig betydning for afgørelsens gyldighed i sidste ende. Der har i 2016 har været få henvendelser på området, men sagernes indhold påpeger nogle væsentlige retssikkerhedsmæssige problematikker.

Ex.

I begyndelsen af marts måned 2016 gav forældremyndigheden og den 15 årige unge samtykke til udarbejdelse af en børnefaglig undersøgelse. Da hverken den unge eller forældremyndigheden hørte noget fra sagsbehandler i 3½ måned, kontaktede familien borgerrådgiveren.

Det viste sig – uvist af hvilken grund - at undersøgelsen aldrig var blevet iværksat. Der var ikke noteret noget om baggrunden for dette i sagen, og da den pågældende medarbejder ikke længe var ansat i kommunen var det ikke muligt at komme med en egentlig forklaring.

Forældremyndigheden og den unge blev derfor inviteret til et møde i forvaltningen for at få afklaret, om der var/ikke var grundlag for at påbegynde en undersøgelse.

Ex.

I en anden børnesag, blev fristen for gennemførelse af § 50-undersøgelsen overholdt, men derimod blev der ikke efter undersøgelsen udarbejdet en handleplan forud for afgørelse om valg af støtteforanstaltning. Forældrene og den unge blev henvist til familiebehandling, men var i første omgang slet ikke klar over, der var tale om en egentlig støtteforanstaltning efter servicelovens § 52, stk. 3. Det blev beklaget, at forvaltningen ikke havde udarbejdet den fornødne handleplan forud for afgørelsen om valg af foranstaltning, og at det i øvrigt ikke var tydeliggjort, at der rent faktisk var tale om en egentlig foranstaltning.

Opsummering - refleksion

I børnesager skal det socialfaglige arbejde gå hånd i hånd med juraen. Jeg har noteret mig, at Byrådet i budget 2017 har afsat 5 ekstra stillinger til at

nedbringe sagstallet på børneområdet. Det er i sig selv et meget positivt tiltag. Det vigtigste er dog, at forvaltningen lever op til de krav, som findes i loven.

Eksternt ledelsestilsyn foretaget af revisionsfirmaet Pricewaterhouse Coopers i begyndelsen af 2016 viste betydelig mere kvalitet i de gennemgåede 20 sager set i forhold til undersøgelse fra 2013. Undersøgelsen viste dog, at der på en del områder fortsat er plads til forbedringer.

Om §50-undersøgelserne blev det nævnt, at beskrivelserne generelt var af fin kvalitet. Dog var der i flere undersøgelser (antal ikke nævnt) ikke taget stilling til alle de i undersøgelsen påkrævede punkter, idet flere punkter blot var sprunget over.

Om handleplaner blev det nævnt, at der helt manglede 1 plan og at der i 2 andre sager først var udarbejdet plan efter iværksættelse af støtte. Af de 20 handleplaner blev 6 handleplaner alligevel ikke fundet tilstrækkeligt gode i skriftligheden, fordi 1 handleplan slet ikke var udarbejdet trods foranstaltningsbeslutning. De 5 andre planer var ikke underskrevet, og den ene af de resterende 5 syntes ikke målsat i forhold til de behov, som undersøgelsen pegede på.

Med hensyn til journalisering og dokumentation blev 10 ud af de 20 sager ikke fundet i orden.

I 8 sager var der således ikke paragrafhenvist i journalen, selv om der var truffet beslutning om en foranstaltning, og det fremgik heller ikke af afgørelsesbreve. I 1 sag fremgik det ikke, hvornår der var truffet afgørelse om en egentlig undersøgelse.

Den samlede undersøgelse kan findes på:

<http://www.faxekommune.dk/sag/boerne-familieudvalget-31-05-2016-referat#Punkt12396>

Opfølgning på borgerrådgiverens anbefalinger i årsrapport 2015

Chefforum har i februar måned 2017 forholdt sig til borgerrådgiverens anbe-

falinger fra 2015. Jeg har modtaget kopi af beslutningsprotokol sammen med en mere fyldestgørende skematisk beskrivelse.

Journalisering

Der synes at have været fulgt op på at få kontrolleret indkommen post i relevante elektroniske postkasser. Det er glædeligt.

Der er dog stadig udfordringer på nogle områder omkring journalisering af post på den enkelte borgers sag. For et centers vedkommende er det nævnt, at”der er udfordringer med manglende tilgængelighed til systemet....”

Generelt om overholdelse af frister – kvitteringsbreve, sagsbehandlingsfrister og frister for genvurdering af ankesager

Det generelle indtryk er, at der er megen fokus på frister og at medarbejdere jævnlige mindes om disse på afdelingsmøder. Der synes også at være fokus på sygdom af længere varighed, således at medarbejderens indbakke tjekkes for relevant post og ellers lukkes for tilgang med oplysning om henvendelse til anden medarbejder.

Center for Familie, Social & Beskæftigelse har oprettet en fælles klagepostkasse. De sager, som sendes dertil er der generelt god styring på.

.....

For så vidt angår hjælpemiddelsager har Center for Sundhed & Pleje nævnt, at det kan være vanskeligt at overholde sagsbehandlingsfrister, da indhentning af oplysninger er afhængig af lægens responstid.

Kravet om overholdelse af de kommunalt fastsatte sagsbehandlingsfrister efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2 betyder ikke nødvendigvis, at en sag i alle tilfælde skal være klar indenfor tidsfristen. Hvis fristen ikke kan overholdes i den konkrete sag, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.

.....

Center for Familie, Social & Beskæf-

tigelse har nævnt, at styringen på såvel Børn som Voksenområdet er sårbar. "De nuværende IT-systemer understøtter således ikke et systematisk overblik over fristsager. Den del forventes dog på voksenområdet at blive implementeret af nyt IT-system i løbet af 2018."

Det fremgår videre, at der i Socialcenteret er tovholdere, som løbende sørger for at sikre overblik over "udestående" og frister.

I et notat af 15.11.2015 om forvaltningsretlige krav til det offentliges it-løsninger har Justitsministeriet indledningsvist anført, at grundlæggende forvaltningsretlige regler og principper skal overholdes. Videre er følgende nævnt: "De grundlæggende forvaltningsretlige regler og principper er teknologineutrale og gælder således, uanset om sagsbehandlingen foregår manuelt eller digitalt....." og videre.... "Det er naturligvis i sig selv et alvorligt problem, hvis de retssikkerhedsmæssige garantier for borgerne, som de forvaltningsretlige regler og principper indeholder, ikke overholdes af myndigheder.."

Beskrivelsen af den sårbarhed som de nuværende IT systemer angiveligt har inden for Socialcenterets må give stof til eftertanke, da begge områder kan have med meget sårbare persongrupper at gøre.

Det er betænkeligt, hvis der på børneområdet ikke er tilstrækkelig styring på frister, specielt fordi der er en lovbestemt frist for udarbejdelse af den børnefaglige undersøgelse (service-lovens § 50 – 4 måneder) og fordi der er et lovbestemt krav om at der senest 3 måneder efter, at der er iværksat en foranstaltning skal foretages en vurdering af, hvorvidt en indsats skal ændres, og om handleplanen, jf. § 140, skal revideres. Herefter skal forvaltningen med højst 6 måneders mellemrum foretage en sådan vurdering. Dette fremgår af servicelovens § 70.

Jeg vil derfor anbefale, at der på Socialcenterets område udarbejdes

klare og effektive kontrolrutiner for overholdelse af lovpligtige frister.

.....

Udbetaling af løbende ydelser – 1. gangs udbetaling og senere ændringer i nedadgående retning

I rapporten fra 2015 skrev jeg, at den første udbetalingsmeddelelse vedrørende en løbende ydelse, der var reduceret og eventuelle ændringer i nedadgående retning bør være ledsaget af en klagevejledning ud fra den betragtning, at borgeren har ret til at kende selve beregningsgrundlaget for udbetalingen og ikke bare modtage en intetsigende udbetalingsmeddelelse.

Jobrehabiliteringscenteret har givet udtryk for følgende: Det er kommunen som fremsender udbetalingsmeddelelsen, som kommer fra KMD og videre: "Borgeren er fra starten vejledt om sin oplysningspligt og hvilke indtægter, som nedsætter ydelsen. Det er således borgeren selv, som fremsender de oplysninger, som gør, at ydelsen evt. bliver nedsat hvilket også fremgår af udbetalingsmeddelelsen."

Den første udbetalingsmeddelelse, som borgeren i den konkrete sag fra 2015 fik fra KMD ved overgang fra sygedagpenge til jobafklaring indeholdt ikke oplysninger om, hvordan man var kommet frem til den angivne bruttoydelse – det måtte borgeren selv finde ud af. Retsgrundlaget for fradrag af en midlertidig pensionsydelse var heller ikke anført. Så selvom borgeren har pligt til at medvirke til oplysning af sin egen sag med økonomioplysninger m.v., så er det fortsat myndigheden (her Faxe Kommune), der ud fra officialprincippet har ansvaret for ud fra bl.a. borgerens økonomioplysninger og selve retsgrundlaget at kunne begrunde og træffe afgørelse om selve udbetalingen. Da KMD ikke er myndighedsudøver på området ligger ansvaret for den korrekte tal- og sagsbehandling fortsat hos Faxe Kommune.

Adgangen til at klage over en afgørelse er en væsentlig retssikkerhedsgaranti, og

derfor er det vigtigt at blive vejledt om muligheden for at klage. Retsvirkningen af at undlade at give fornøden klagevejledning er som udgangspunkt, at en eventuel klagefrist suspenderes. I de to nævnte sager fra 2015 var der ikke givet klagevejledning, og begge sager blev behandlet af Ankestyrelsen.

Jeg vil derfor anbefale, at borgere, der ikke ved førstegangsudbetalingen for den fulde forsørgelsesydelse indenfor et givent sagsområde af relevant fagkontor i Faxe Kommune får tilsendt en skriftlig afgørelse der nærmere gør rede for selve beregnings- og lovgrundlaget for fradrag tillige med oplysning om klagemulighed. Det samme bør gælde senere ændringer i en given ydelse i nedadgående retning.

Ansøgningskemaer på hjemmesiden – generelt om hjemmeside og sprog

Det fremgår af chefforums beslutningsprotokol, at Faxe Kommunes hjemmeside ikke bidrager positivt til brugen af digitale skemaer.

Center for HR, Økonomi & IT har i øvrigt tilkendegivet, at man gerne vil bidrage til at rette på de dele, der kan redigeres af Faxe Kommune.

Med hensyn til sprogbrug i blanketter, der f.eks. købes at Dafolo er det oplyst, at der på centerniveau ikke er mulighed for at foretage ændringer i disse. Man kunne da overveje, om man så virkelig skulle blive ved med gøre brug af udbudte standardblanketter, der ikke nødvendigvis er i overensstemmelse med gældende ret og som sprogligt ikke er lige til at forstå. I øvrigt må det på én eller anden måde være muligt at gøre Dafolo opmærksom på forbedringer af standardblanketter.

Det er glædeligt, at direktionssekretariatet i 2017 vil gå i gang med at udbygge kurser i godt sprog i både afgørelser, dagsordenspunkter, pressemeddelelser m.v.

Magtanvendelsesområdet

Det er meget positivt, at der er megen fokus på området for magtanvendelser og indgreb i selvbestemmelsesretten, og at der generelt oplyses og undervises om dette. Der arbejdes i øvrigt på at få implementeret en elektronisk undervisningsplatform.

Statistisk materiale og særlige aktiviteter

Antal henvendelser

Borgerrådgiveren har i 2016 fået 392 henvendelser mod 347 i 2015 og 345 2014.

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

Af de 392 henvendelser er 135 henvendelser oprettet som skriftlige sager – ca. 35% - en stigning på ca. 7% i forhold til 2015.

De 257 henvendelser, der ikke er oprettet som deciderede skriftlige sager kan angå spørgsmål, som enten formidles videre til rette afdeling eller besvares af borgerrådgiveren selv. For nogle af disse henvendelsers vedkommende kan der være tale om længere skriftlige besvarelser. Andre har karakter af kortere besvarelser - det kan være i form af udsendelse/information af og om servicedeclarationer, vejledninger og lignende samt informationsmateriale fra andre myndigheders hjemmesider. Borgerrådgiveren er på denne måde med til at løfte en del af kommunens vejledningsforpligtelse efter forvaltningslovens § 7.

Dertil kommer et stigende antal henvendelser fra kommunens forskellige centre, hvor der er tale om faglig sparring af generel karakter.

Det samlede antal henvendelser fordelt på centrene har været:

HR, Økonomi & IT: 5
Familie, Social & Beskæftigelse: 257
Børn & Undervisning: 11
Plan & Miljø: 9
Sundhed & Pleje: 40

Kultur, Frivillighed & Borgerservice: 19
Ejendomme: 3
Faxe Kommune i øvrigt: 8
Ikke Faxe Kommune: 40
Afvist: 0

Der har i årets løb været nogle henvendelser indenfor de områder, der i 2013 blev overflyttet fra kommunen til Udbetaling Danmark. I nogle sager har jeg været borgeren behjælpelig med telefonisk henvendelse til Udbetaling Danmark, da borgerne har haft svært ved at gøre rede for deres problemer. Nogle borgere har det ganske svært med ikke at kunne sidde personligt overfor en medarbejder og tale om deres problemer. Det opleves langt sværere med telefonisk kontakt. Jeg har også et par gange været borgerne behjælpelig med elektroniske ansøgninger som f.eks. boligtiltætte – bl.a. for at få et indblik i, hvor ellers digitale borgere har udfordringer. Derudover har der været forespørgsler af mere generel karakter; boligkontorer, flextrafik, SKAT m.v.

Skriftlige forslag til klage

I 53 tilfælde har borgerrådgiveren udfærdiget et forslag til anke. I 2015 var tallet 45.

Klager oversendt til centrene

Der er oversendt 72 klager til besvarelse i centrene. I 2015 var tallet 53 og i 2014 65 sager.

Oversendelsen af klagerne til centrene fordeler sig således:

Center for IT & Digitalisering, Økonomi & HR: 0

Center for Ejendomme: 0

Center for Plan & Miljø: 2

Center for Børn & Undervisning: 3

Center for Sundhed & Pleje: 4

Center for Familie, Social & Beskæftigelse: 62

Center for Kultur, Frivillighed & Borgerservice: 3

Borgerne har fået medhold i 35 klager og delvist medhold i 8 sager.

Særlige aktiviteter

I 2016 har borgerrådgiveren deltaget i Faxe-K-messen sammen med andre repræsentanter for kommunen. Der var en del forespørgsler af generel karakter. Nogle af disse borgere har efterfølgende kontaktet borgerrådgiveren for at få råd og vejledning. Enkelte henvendelser er mundet ud i klagesager. Jeg deltager gerne igen.

Derudover har jeg haft mindre interne undervisningsforløb typisk i forbindelse med et personalemøde.

Der har været ca. 6 hjemmebesøg hos borgere. Disse borgere er typisk syge eller svært gangbesværede.

Der har været afholdt to møder i netværksgruppen for borgerrådgiverne på Sjælland og Fyn.

Endvidere har der været afholdt internat over to dage. Emnerne var bl.a.

- Erfaringsudveksling om den gode indsats
- Oplæg fra Socialstyrelsens Task Force på Børne- og Ungeområdet - tendenser i den kommunale børnesagsforvaltning
- Oplæg fra Folketingets Ombudsmand om forvaltningsretlige spørgsmål og tendenser
- Oplæg fra Børnekontoret hos Folketingets Ombudsmand om tendenser i sagsbehandlingen, som kontoret har set på børneområdet

Derudover har jeg deltaget i Rambøll undersøgelse, som Ældresagen har taget initiativ til, vedrørende udviklingen i borgernes retssikkerhed i mødet med kommunen i en digitaliseringstid. Denne undersøgelse kan findes på

<https://www.aeldresagen.dk/presse/pressemateriale/dokumentation/2016-rapport-retssikkerhed-og-digitalisering>

Endelig har jeg deltaget i Jurainformations årlige socialretskonference, hvor der bl.a. var fokus på de juridiske udfordringer ved digitalisering.