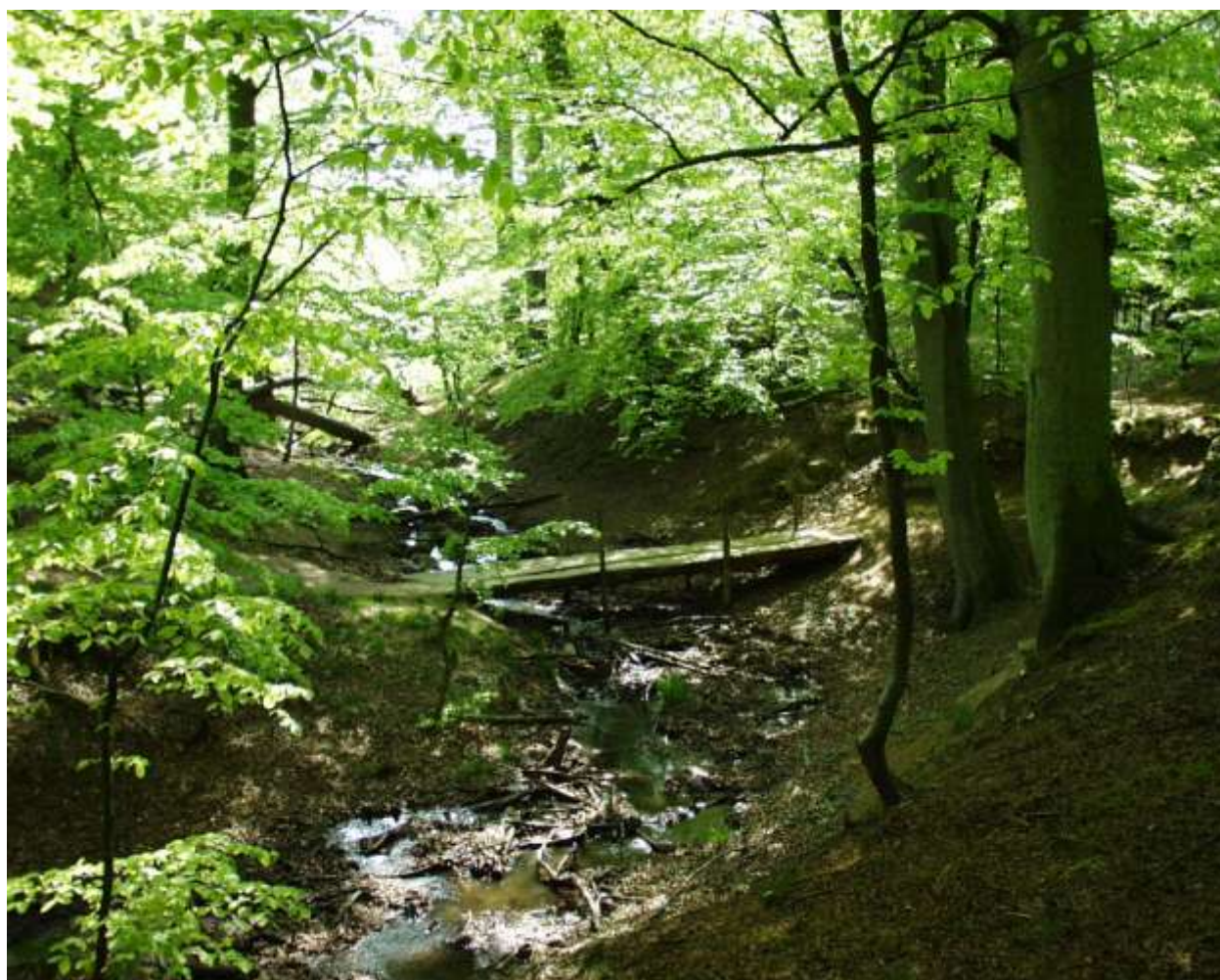


Borgerrådgerens

årsrapport

2018



Indholdsfortegnelse	Side
Forord	3
Fra borgerrådgiverens praksis – nedslag	
Beskrivelse af udvalgte sager	
➤ Kommunikation og manglende opfølgning	4
➤ Vejledning i bred forstand	5
➤ Partsbegrebet	7
➤ Overskridelse af lovbunden frist	7
➤ Forkert brug af ord	8
➤ Borgere med nedsat psykisk eller fysisk funktionsevne eller særlige sociale problemer – voksenområdet. Kort om målgruppeforståelsen med opfølgning – socialpædagogisk støtte	9
➤ Opfølgning fra tidligere år – IT-systemer og udbud af kurser	10
➤ Statistisk materiale og særlige aktiviteter	11
➤ Whistleblowerordningen - afrapportering 2018	12

.....

Borgerrådgiveren har kontor på rådhuset i Frederiksgade 9 i Haslev og kan kontaktes alle hverdage 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 tolvte 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.

.....

Næsten alle offentlige institutioner har et selvstændigt værdigrundlag, der beskriver nogle idealer for den pågældende organisation. Faxe Kommune har også sit eget værdigrundlag.

Dog skal man være opmærksom på at den værdibaserede tilgang ikke træder i forgrunden. Grundlæggende sagsbehandlingsregler kan og må ikke undervurderes, selvom de for nogen kan forekomme stive og formalistiske. Formålet med de stive regler er selve DNA'et for den gode sagsbehandling.

Jævnligt fortæller borgere, at sagsbehandlere ved møder ikke opleves som tilstrækkeligt inde i borgerens sag. En af forklaringerne kan være, at den elektroniske sag, som arbejdsredskab, ikke er opdateret eller at dokumenterne på

sagen ikke er korrekt registreret og beskrevet med sigende titler, så det er muligt for en ny sagsbehandler hurtigt at danne sig et overblik over sagen.

Borgere oplever det som opslidende at skulle genfortælle sin sag igen og igen. En sådan genfortælling opleves ikke som den gode dialog. Utilfredsheden kan da vise sig som en usikkerhed hos borgeren i forhold til om sagsbehandleren er fagligt kompetent til sit arbejde. Det kan føre til flere møder og skrivelser for ikke at tale om klagesager og dermed merarbejde. Regler, der kan opleves som formalistiske, kan rent faktisk betyde meget mere end man tror.

Ved læsning af beretningen er det vigtigt at være opmærksom på, at den alene beskriver negative oplevelser ved borgerbetjeningen og ikke afspejler den samlede kvalitet af arbejdet. 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 2018 og det statistiske materiale er beskrevet sidst i årsrapporten

Faxe, maj 2019.
Anne Thielemann,
borgerrådgiver.

Kommunikation – god forvaltningskik

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

Ved telefonkontakt skal man være særlig opmærksom på, hvordan man som sagsbehandler bruger sproget. Man skal kunne lytte, svare konkret på henvendelse og undgå ironi og forudfattede meninger om borgere helt generelt.

Man skal også overveje, hvordan og hvorfor, man vælger at skrive et notat om en borgers adfærd.

Ex. Telefonkommunikation med snert af undertone

En borger modtager supplerende kontanthjælp og skal hver måned indsende dokumentation for indtægter. Hun har gennem 1½ år haft vikararbejde hos samme arbejdsgiver og har kun få gange modtaget en fuld kontanthjælp. Efterbetaling af supplerende kontanthjælp sker omkring den 6. i måneden. Nogle gange kan det derfor være svært at få økonomien til at hænge sammen omkring den første i måneden, når der skal betales faste udgifter. Nogle borgere kontakter da ydelseskontoret i håb om at få fremskyndet udbetalingen. Da borger i denne sag forespurgte til dato for udbetaling og samtidig oplyste, at vedkommende bestræbte sig på at være selvforsørgende, fik borgeren efter det oplyste følgende (unødvendige) tilbagesvar:

"Det kan du jo sagtens sige Du kunne jo i realiteten sidde hjemme på din sofa."

Denne udtalelse blev borger meget ked at høre, hvorefter borgers mor tog over. Også hun oplevede nedladende tale. Først da moderen oplyste, at hun ville klage over pågældendes optræden, blev talen en anden.

Borgeren var meget tilfreds med at blive taget alvorligt, idet hun bl.a. fik følgende tilbagemelding som svar på klage:

"Vi har samtidig drøftet, hvor svært det kan være at kommunikere via telefonen, og arbejder generelt med den udfordring i hele Jobcenteret."

Jeg vil også personligt beklage, at du har haft en sådan oplevelse og takker for din henvendelse, da denne kan anvendes i forbindelse med vores videre arbejde med kommunikation til borgerne."

Ex. Uklar vejledning kan føre til utryghed - Beskrivelse af borger i et notat

En sygemeldt borger i fleksjob blev undervejs i sagsforløbet noget usikker på, om sagsbehandler egentlig havde helt styr på hendes sag. Problemet opstod da arbejdsgiver opsagde fleksjobbet. Sagsbehandler havde forinden vejledt borgeren om reglerne for fleksjobbere, som var i job efter de gamle regler og ikke om de nye regler, som pågældende borger var omfattet af.

Sagsbehandler beklagede misinformation. Efterfølgende blev borgeren noget usikker på, om hun nu gjorde det rigtige ud fra den givne vejledning med deraf følgende mailkorrespondance. Undervejs bad borgeren også om aktindsigt i sin sag. I sagsakterne blev borger opmærksom på et journalnotat med følgende ordlyd:

"X har ved de seneste 3 samtaler været meget frustreret over sin situation og har projiceret sin vrede personligt over mod Ys sagsbehandling."

Ved besvarelse af borgerens klage blev udtalelsen beklaget, idet udtalelsen havde karakter af en påstand.

Eksemplet illustrerer vigtigheden og betydningen af at modtage den korrekte vejledning fra start. Det skaber tryghed og forudsigelighed for borgeren.

Ex. Manglende opfølgning på ressourceforløb gør noget ved motivationen

En borger henvendte sig i januar 2018 til mig for at klage over, at der ikke skete noget i hans sag. Siden bevilling af et 4-årigt ressourceforløb 1. januar 2017 – der afløste et jobafklaringsforløb - havde borgeren i 2017 været indkaldt til ét møde ud af de seks lovbestemte opfølgingsmøder. Borgeren gav ved sin klage udtryk for, at han fandt det psykisk nedbrydende, at der slet ikke var kommet gang i nogle af de tiltag, som der var lagt op til fra rehabiliteringsteamets side. Næste samtale fandt sted i marts 2018. Ved besvarelsen af klagen fik borger medhold i, at kravet om de mindst seks årlige samtaler ikke var overholdt. Borger

fik samtidig oplyst, at ressourcerne til området var øget fra marts 2018.

Kommentar og anbefaling

Ressourceforløbsager kræver ofte tættere kontakt til borgeren, eftersom målgruppen generelt har komplekse og tværgående problemstillinger. Det er bl.a. derfor, at lovgivningen indeholder krav om gennemgående koordinerende sagsbehandler i forhold til både interne og eksterne samarbejdspartnere.

Jeg har noteret mig, at Faxe Kommune er blevet udvalgt til at være med i et frontrunnerprojekt for videreudvikling af forskellige indsatsmodeller. Det ser jeg som et positivt tegn og jeg håber derfor, at ingen borger i fremtiden skal vente i mere end ét år, før rehabiliterende indsatser sættes i værk.

Vejledningsbegrebet i bred forstand

En myndighed skal i nødvendigt omfang yde vejledning og bistand til personer, der henvender sig om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde. Det følger bl.a. af forvaltningslovens § 7, stk. 1, der på det socialretlige område suppleres af retssikkerhedslovens § 5 om helhedsorienteret rådgivning og vejledning. Formålet med vejledningspligten er at imødekomme borgernes informationsbehov og undgå, at borgerne på grund af fejl, uvidenhed eller misforståelser udsættes for retstab.

Vejledningspligten efter forvaltningslovens § 7, stk. 1, gælder alene i tilknytning til sager, hvori der er eller vil blive truffet afgørelse

Det følger dog af almindelige retsgrundsatninger og god forvaltningsskik, at der også skal ydes vejledning uden for forvaltningslovens anvendelsesområde, herunder i forbindelse med faktisk forvaltningsvirksomhed – se pkt. 2.1. om vejledningspligt i ombudsmandens myndighedsguide:

http://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden/generel_forvaltningsret/vejledningspligt/

Ex. Specialpædagogisk bistand til førskolebarn

Et forældrepar blev marts 2018 bevilget et års udsættelse af deres barns skolegang. Godkendelsen var betinget af barnets fortsatte optagelse i daginstitution. Følgende var endvidere nævnt i afgørelsen:

"I perioden frem til skolestart er det vigtigt at du// som forældre i samarbejde med institutionen samt Pædagogisk Psykologisk Rådgivning målrettet arbejder med fortsat udvikling af dit barns forudsætninger og kompetencer."

Barnet blev efterfølgende udredt af psykolog, talehørekonsulent og ergoterapeut. Ergoterapeut kom med anbefalinger til aktiviteter og lege i børnehave og hjemme.

Efter det oplyste havde ergoterapeut telefonisk tilkendegivet over for familien, at barnets udfordringer kunne bedres ved regelret træning. Familien havde talt med børnehaven om ergoterapeutens forslag til lege. Angiveligt havde børnehaven ikke fået kopi af forslag til lege. Børnehaven havde dog tilkendegivet, at man ressourcemæssigt ikke ville kunne tilbyde barnet de anbefalede aktiviteter. Ved henvendelse til borgerrådgiveren informerede jeg familien om, at sanseintegrationstræning kan være en del af specialpædagogisk bistand til førskolebørn efter bekendtgørelse om folkeskolens specialpædagogiske bistand til børn, der endnu ikke har påbegyndt skolegangen, idet bistanden efter bekendtgørelsens § 1 kan bestå af:

- 1) Specialpædagogisk rådgivning til forældre eller andre, der udøver daglig omsorg for barnet.
- 2) Særlige pædagogiske hjælpemidler, som er nødvendige i forbindelse med den specialpædagogiske bistand til barnet.
- 3) Undervisning og træning af barnet, der er tilrettelagt efter dets særlige forudsætninger og behov.

Borgerrådgiveren ansøgte på familiens vegne om regelret sanseintegrations-træning til pågældende barn efter § 1, stk. nr. 3), der efterfølgende blev bevilget.

Eksemplet illustrerer, at der blandt personale, der har med børn at gøre, ikke altid er tilstrækkelig viden om indholdet

af forebyggende støtteforanstaltninger til børn, hvorved de – uden at vide det – rent faktisk tilsidesætter deres vejledningsforpligtelse.

Denne familie var og er ressourcestærk og havde overskud til at gå videre. Men man skal ikke undervurdere, at det for selv en ressourcestærk familie er forbundet med store følelsesmæssige belastninger at skulle være advokat for sit barn.

Men de mindre ressourcestærke familier skulle jo gerne vejledes om muligheden for sanseintegrationsbehandling eller anden form behandling/træning af deres barn uden inddragelse af borgerrådgiveren.

Anbefaling

Serviceovens § 19, stk. 2 foreskriver, at kommunen skal udarbejde en sammenhængende børnepolitik, der har til formål at sikre sammenhængen mellem det generelle og forebyggende arbejde og den målrettede indsats over for børn og unge med behov for særlig støtte. Politikken skal offentliggøres.

Faxe Kommunes sammenhængende børnepolitik er af meget overordnet karakter. Den består af metaforerne "Vi står på tæer, Vi åbner døre og Vi er Holdspillere" med dertilhørende underforklaringer. Det er videre nævnt i politikken, at...*"den realiseres i de sammenhænge og fællesskaber, som har med børn og unge at gøre. Politikken skal med andre ord omsættes til praksis. I den sammenhæng laves der formidlingsstrategi og handleplaner."*

https://www.faxekommune.dk/sites/default/files/boerne_og_ungepolitikken_november_2016.pdf

Om implementeringsarbejdet er der i Faglig introduktionsprogram for socialudvalget 22.1.2018 anført følgende side 77; *"Byrådet har vedtaget ny sammenhængende børne- og ungepolitik.*

Implementeringsarbejdet er påbegyndt af niveau 4-lederne."

https://www.faxekommune.dk/system/files/upload/Socialudvalget_%282018%29-22-01-2018_Dagsorden_%28ID2260%29/Bilag/introduktionsprogram_for_socialudvalget_2018.pdf

Ved søgning på hjemmesiden kan jeg finde beskrivelser af, hvad forskellige teams eller fora arbejder med, men der er ikke referencer til lovgivning og det kan forekomme en anelse uoverskueligt, hvornår man rent organisatorisk og lovgivningsmæssigt bevæger sig fra dagtilbudsområdet med f.eks. pædagogiske udviklingsforløb (PUF) som henhører under støttekorpsset (dagtilbud) til området for specialpædagogisk bistand til førskolebørn.

Jeg kunne derfor ønske mig nogle klarere beskrivelser på kommunens hjemmeside; f.eks. under fanen "Børn og unges trivsel, sundhed og læring". Her kunne forebyggelsesværktøjet børnelinealen være beskrevet til almen orientering for familier og som vejledningsredskab for kommunens medarbejdere. Linealen kunne med fordel udbygges, så den også angav mulige handle- og støttemuligheder ifølge forskellige love alt afhængig af bekymringsniveau tillige med oplysning om hvilket center, afdeling eller skole, der var ansvarlig for den pågældende støttemulighed. Siden kunne også indeholde information om at forældre har ret til én gang i skoleforløbet fra den 1.marts på 4. klassetrin at få foretaget en ord-blindetest af deres barn efter folkeskolelovens § 3b, stk. 2, samt oplysning om, at forældre selv kan bede om at få foretaget en pædagogisk-psykologisk vurdering af deres barn i de tilfælde, hvor de finder, at der bør iværksættes specialpædagogisk bistand, jf. § 2, stk. 2 i bekendtgørelse om folkeskolens specialundervisning og anden specialpædagogisk bistand. Et eksempel på den eksisterende børnelineal uden angivelse af supplerende informationer kan findes på side 79 i Faglig introduktion til Socialudvalget fremlagt den 22. januar 2018 se link:

https://www.faxekommune.dk/system/files/upload/Socialudvalget_%282018%29-22-01-2018_Dagsorden_%28ID2260%29/Bilag/introduktionsprogram_for_socialudvalget_2018.pdf

Partsbegrebet – forældremyndighed – manglende afklaring kan betyde brud på bl.a. tavshedspligt og databeskyttelsesreglerne

Forvaltningsloven giver parter i afgørelsessager en række rettigheder over for den pågældende myndighed. Formålet med disse rettigheder er dels at styrke parternes retssikkerhed overfor forvaltningen, dels at give forvaltningen det bedst mulige grundlag for at træffe en korrekt afgørelse. Det er derfor af stor betydning, at forvaltningen er opmærksom på, om en borger er part i en sag – det gælder særligt i børnesager, hvor afdækningen af hvem, der er part i sagen knytter sig til forældremyndigheden; dvs. hvem der er indehaver af denne og derfor har ret til at træffe afgørelse på barnets vegne. Barnets far og mor vil ofte have fælles forældremyndighed, men det forekommer også, at det alene er den ene forælder, der har forældremyndigheden og som derfor alene er part i sagen. Ofte vil man kunne støtte sig til oplysninger i CPR, men man skal være opmærksom på, at man først begyndte at registrere børn med angivelse af forældremyndighed i CPR omkring maj/juni 2004.

<https://www.cpr.dk/media/17542/meddelelse-om-fm-og-sep-01-06-2015.pdf>

Endvidere skal man være opmærksom på situationer med såkaldt midlertidig forældremyndighed se side 9 i Meddelelse 29.3.2019 fra CPR-kontoret om registrering af forældremyndighed og separation i CPR

<https://cpr.dk/media/22286/meddelelse-fra-cpr-kontoret-om-registrering-af-foraeldremyndighed-og-separation-i-cpr.pdf>

Ex. Manglende afdækning af forældremyndighed

En mor, der alene har forældremyndigheden over et barn – født efter 2004 – blev noget forundret, da barnets far telefonisk kontaktede moderen og fortalte, at han var blevet indkaldt til møde i Børn & Unge på baggrund af en underretning. Barnets far havde på baggrund af mødeindkaldelsen kontakttet sagsbehandler, hvor far havde stillet en række

spørgsmål til pågældende. Sagsbehandler havde oplyst far om indhold i underretning m.v. Kontakten til barnets far blev efterfølgende meget beklaget, fordi han ikke havde del i forældremyndigheden og derfor ikke var part i sagen.

Kommentar og anbefaling

Ovenstående kan have været en smutter. Men hvis man ikke har overblik over grundlæggende sagsbehandlingsregler og deres betydning, så får man heller ikke reflekteret over hvilke konsekvenser denne praksis har for borgerens retssikkerhed. Socialt arbejde foregår ikke i et retstomt handlingsrum. Man kan derfor ikke se bort fra regelbundet sagsbehandling.

Følgende grundlæggende sagsbehandlingsregler blev tilsidesat:

Tilsidesættelse af officialprincippet, jfr. retssikkerhedslovens § 10, idet det ikke fra sagens start blev afdækket via CPR, hvem der var indehaver af forældremyndigheden og dermed var part i sagen. Den grundlæggende sagsforberedelse var derfor ikke forsvarlig. Tilsidesættelse af forvaltningslovens § 27, stk. 1 nr. 1 om forbud mod at videregive oplysninger om enkeltpersoners forhold. Brud på persondatasikkerheden – tab af fortrolighed for oplysninger, der er omfattet af tavshedspligt, eller andre betydelige økonomiske eller sociale konsekvenser for den berørte fysiske person, jf. Persondataforordningens artikel 4, nr. 12. Hvis sagsbehandler under telefonsamtale med far bad om oplysninger fra denne, ville retssikkerhedslovens § 11c, stk. 4 også have været tilsidesat, idet sagsbehandler ikke forud for kontakt med far havde forsøgt at få samtykke til at indhente oplysningerne fra forældremyndighedsindehaveren.

7-dages frist for behandling af anmodning om hjemgivelse af frivilligt anbragt barn ikke overholdt

Efter servicelovens § 68, stk. 3 skal forvaltningen træffe afgørelse om ja eller nej til hjemgivelse af et frivilligt anbragt barn eller ung senest 7 dage fra anmodningen. Hvis kommunen finder, at der er grundlag for forældremyndighedens

ønske om hjemgivelse, skal der iværk-sættes de fornødne undersøgelser med henblik på at træffe afgørelse om hjem-givelse. Der skal da fastlægges en hjem-givelsesperiode, der kan vare op til 6 måneder. Hvis kommunen ikke finder, at der er grundlag for hjemgivelse, skal sagen forelægges for børn og unge-udvalget.

Forælderen til et frivilligt anbragt barn henvendte sig til mig i oktober måned 2018 for at få råd og vejledning. Ved gennemgang af sagsakter blev jeg op-mærksom på, at den pågældende for-ælder ikke havde få en regelret afgørel-se som svar på anmodning om hjem-givelse af barn. Der blev ansøgt om hjemgivelse den 6. august 2018. Samme dag fik borgeren et brev med følgende indhold:

"Før en eventuel hjemgivelse kan imødekommes er der lige nogle skridt som der først skal tages før at der kan laves en vurdering om hjemgivelse Kommunen kan også bruge hjemgivelsesperioden til at vurdere, om din begæring om hjemgivelse kan imødekommes. Kan din begæring ikke imødekommes vil sagen blive lagt til afgørelse i børn og ungeudvalget med henblik på afgørelse om tvangsmæssig anbringelse."

Ved oversendelsen af klagen bad jeg om et svar på denne klage inden for 7 dage svarende til fristen angivet i § 68. Jeg måtte rykke endnu to gange, før jeg modtog et svar, hvor der nu var truffet afgørelse om hjemgivelse af barnet.

Kommentar og anbefaling

Retssikkerhed er afgørende for anbragte børn og deres forældre. Man altid kan diskutere, om en given lov er hensigts-mæssig, men ikke om den skal overholdes. Jeg anbefaler derfor, at der fra ledelsens side bliver sat mere fokus på de grundlæggende sagsbehandlings-regler både de der gælder for al sags-behandling og de særlige regler, der findes i serviceloven. Det er trods alt retsgarantier vi taler om.

Pårørendes brug af forkert ord førte til lang og forkert behandling af sag

Forud for flytning til Faxe Kommune fremsendte pårørende i april måned 2017 gamle sagsakter med anmodning om fortsættelse af mentorordning til søn.

Sønnen var på det tidspunkt knapt 22 år. Sagen havnede i Handicap & Psykiatri, hvor der blev holdt møde i maj måned. Familien fik lovning på afgørelse i løbet af 6 uger. Der blev i juli og september måned rykket for en afgørelse. Familien fik at vide, at sagen ville komme på visi-tationsmøde i slutningen af september. Trods flere telefoniske rykkere gik der 3½ måned, før der endelig forelå i en afgørelse om afslag på socialpædagogisk støtte efter servicelovens § 85. På det tidspunkt var sønnen 22 ½ år.

Ved henvendelse til borgerrådgiveren gennemgik jeg sagens akter fra den tid-ligere kommune. Det viste sig, at den unge mand af den gamle opholdskom-mune oprindeligt var bevilget kontaktperson som en foranstaltning efter ser-vicelovens § 52, stk. 3 nr. 6. Denne ord-ning var videreført som efterværn indtil det fyldte 23. år efter servicelovens § 76. På borgerens vegne bad jeg bl.a. om at sagen blev behandlet efter reglerne om efterværn. Sagen blev herefter over-sendt til Børn & Unge, hvor der blev bevil-get efterværn, Som et plaster på såret blev efterværnet forlænget med 4 må-neder ud over det fyldte 23. år

Kommentar og anbefaling

Angiveligt var det den pårørendes brug af ordet mentor, der førte til, at sagen i første omgang havnede i Handicap & Psykiatri, men en borgers anvendelse af et bestemt ord kan og skal ikke være styrende for den videre sagsbehandling. Man kan som minimum forlange, at en sagsbehandler, der modtager sagsakter fra en anden kommune gør sig den ulejlighed at gennemlæse sagen, for at finde ud af, hvad der kunne være sagens kerne.

Vejledningen til forvaltningsloven fra 1985 (Justitsministeriets vejledning af 4/12 1986) indeholder et kort opsummering af tankerne bag lovforslaget. Disse tanker skal fortsat være styrende for god offentlig sagsbehandling – de er udtryk for rets-sikkerhed. Nedenstående er udtryk for min anbefaling:

"Ved udarbejdelsen af lovforslaget har man lagt betydelig vægt på at bevare det grundlæggende princip i dansk

forvaltningsret, om at borgeren under opfyldelse af færrest mulige formkrav skal kunne henvende sig til den pågældende forvaltningsmyndighed om en sag, hvorefter myndigheden i almindelighed skal sørge for, at borge-en får netop den retsstilling, som er forudsat i den lovgivning, der regulerer det pågældende forvaltningsområde, eller den for borgeren bedst mulige retsstilling, hvis lovgivningen åbner mulighed for flere forskellige løsninger."

Borgere med nedsat psykisk eller fysisk funktionsevne eller særlige sociale problemer – voksenområdet. Kort om målgruppeforståelsen

Danmark har siden 2009 forpligtet sig til at følge FNs handicapkonvention. Men allerede forud herfor har man i mange år arbejdet ud fra nogle grundlæggende handicappolitiske principper om ligebehandling, kompensation, sektoransvarlighed og solidaritet.

Handicapkonventionen omfatter "personer, der har en langvarig fysisk, psykisk, intellektuel eller sensorisk funktionsnedsættelse, som i samspil med forskellige barrierer kan hindre dem i fuldt og effektivt at deltage i samfundslivet på lige fod med andre". Det betyder, at et handicap opstår i mødet mellem en funktionsnedsættelse og forskellige barrierer. Det er altså ikke en konkret diagnose, der udløser ydelser efter f.eks. serviceloven, men det er de behov for støtte, som den enkeltes nedsatte fysiske eller psykiske funktionsevne afføder, der er udgangspunktet for vurderingen. Dette gælder også for voksne med særlige sociale problemer som f.eks. stofmisbrugere, hjemløse etc.

Uanset kategorisering skal hjælpen tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkelte persons behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte, jf. servicelovens § 1.

I det følgende vil jeg beskrive en sag fra voksenområdet, hvor jeg bl.a. har hjulpet borgeren med at udarbejde klager over afgørelser og efterfølgende rykket for behandling af ankesag.

Socialpædagogisk støtte, servicelovens § 85

Efter servicelovens § 85 skal kommunen tilbyde hjælp, omsorg eller støtte samt optræning og hjælp til udvikling af færdigheder til personer, der har behov herfor på grund af betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Principafgørelser fra Ankestyrelsen viser bl.a., at det ikke er et krav, at borgeren på sigt bliver selvhjulpnen. Vedligeholdende støtte er også omfattet.

Ex. En alvorlig sag om socialpædagogisk støtte

En borger med nedsat intellektuel funktionsevne søgte efteråret 2017 om socialpædagogisk støtte. Baggrunden var, at borger ved ægtefælles død stod alene uden styring og struktur i hverdagen. Borgers pengebegreb var ikke stort. Borger havde brug for hjælp til bl.a. læsning af post, styring af økonomi, hjælp til at hæve penge og hjælp til indkøb af relevante madvarer for diabetikere. Borger oplyste bl.a., at hun modtog førtidspension. Borger havde ringe skolegang og var bl.a. testet ordblind på en tidligere institution under den gamle for-sorg.

Kommunen meddelte afslag på ansøgning om § 85-støtte bl.a. med den begrundelse at et socialt værested kunne være borgeren behjælpelig med støttebehovet. Det blev videre nævnt, at man vurderede, at borgeren ikke med støtte ville blive i stand til at hæve penge selv og heller ikke i stand til at håndtere post på egen hånd....."der foreligger derfor ikke en pædagogisk opgave."

Afgørelsen blev påklaget til Ankestyrelsen, der i juli måned 2018 hjemviste sagen til fornyet behandling og afgørelse, idet sagen ikke var tilstrækkeligt oplyst. Afgørelsen var ledsaget af bl.a. følgende kommentar:

"Der er ikke i sagen oplysninger af mere konkret karakter, der understøtter kommunens vurdering af at du ikke har behov for socialpædagogisk støtte" og videre..."at der er en væsentlig uoverensstemmelse mellem kommunens og din opfattelse af, om du har behov for socialpædagogisk støtte, og at denne ikke er afklaret."

Til støtte for afgørelsen var der henvist til tre principafgørelser tillige med en opremsning af hvad kommunen nu skulle undersøge for at få sagen ordentligt belyst.

Ca. tre uger efter traf kommunen en ny afgørelse alene baseret på de tidligere oplysninger. Denne afgørelse blev anket august 2018.

I november måned vendte borgeren tilbage, fordi hun ikke havde hørt noget til sagen siden, hverken fra kommunen eller Ankestyrelsen. Der blev oversendt en klage. Efter to rykkere blev det meget beklaget, at der ikke var blevet fulgt op på sagen fra august og frem til december. Det blev oplyst, at den pågældende sag gav anledning til fokus på afdelingens arbejdsgangsbeskrivelse omkring behandling af klagesager. Borger var herefter til møde i forvaltningen januar 2019. Herefter gik sagen i stå igen. Jeg tog sagen op af egen drift i marts måned 2019, hvor jeg udtalte kritiske bemærkninger til sagsoplysning og -forløb. Borgers klage blev herefter revurderet ud fra sagsakter og samtale med borgeren i januar, hvorefter borger den 9. april 2019 blev bevilget socialpædagogisk støtte med 2 timer pr uge fra 1. maj.

Kommentar og anbefaling

Sagsbehandlingen og sagsforløbet må betegnes som meget beklageligt. Der er meget, der tyder på, at man udover ikke at forholde sig til almindelige sagsbehandlingsregler og frister heller ikke gør sig den ulejlighed at sætte sig ind i de materielle betingelser for bevilling af støtte efter servicelovens § 85 og sørge for at få sagen ordentligt oplyst. Alene læsning af vejledning og principafgørelser ville have gjort en stor forskel.

På Ankestyrelsens hjemmeside kan man "Via Tal fra Ankestyrelsen" lave en statistisk oversigt Ankestyrelsens afgjorte klagesager for hver kommune på social- og beskæftigelsesområdet indenfor specifikke love og paragraffer se link:

<https://ast.dk/tal-og-undersogelser/tal-fra-ankestyrelsen/tal-fra-ankestyrelsen>

Ud fra Ankestyrelsens statistikoplysninger blev der i 2018 behandlet seks klagesag-

er om socialpædagogisk støtte (service-lovens § 85) hvor kun én sag blev stadfæstet, én sag blev ændret og tre sager blev hjemvist til fornyet behandling og afgørelse. Den sidste sag blev afvist.

Omgørelsesprocenten er – ifølge Ankestyrelsen - antallet af hjemviste og ændrede sager set i forhold til alle realitetsbehandlede sager. Her tæller afviste eller henviste sager altså ikke med.

I 2018 havde Faxe Kommune 5 realitetsbehandlede sager i Ankestyrelsen i 2018.

- 3 blev hjemvist

- 1 blev ændret

- 1 blev stadfæstet.

Omgørelsesprocenten for § 85 sager (1+ 4)/5 = 80%.

<https://ast.dk/tal-og-undersogelser/statistik/begreber-fra-statistikken/begreber-fra-statistikken>

En så høj omgørelsesprocent er ganske enkelt ikke acceptabel.

Jeg anbefaler derfor, at der fra ledelsens side kommer massivt fokus på at få sagerne ordentligt belyst, så der er et ordentligt sagligt og fagligt grundlag for at træffe den materielt set rigtige afgørelse. Voksenudredningsmetoden (VUM) kan sjældent stå alene som oplysningsgrundlag. Jeg vil i den forbindelse også anbefale, at man holder sig fagligt ajour med nye principafgørelser fra Ankestyrelsen enten ved at gå ind på styrelsens hjemmeside eller ved at abonnere på oversigter.

Hvis der ikke allerede er implementeret nye arbejdsgangsbeskrivelser og rutiner for behandling af anke- og hjemvisningsager bør dette ligeledes sættes i værk tillige med fokus på opfølgning.

Opfølgning fra tidligere år

IT-understøttende sagsbehandling

I de seneste årsrapporter har jeg haft fokus på IT-understøttelsen 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.

Ud fra nogle af de gennemgåede sager i beretningen synes systemerne fortsat at være sårbare.

Når IT-systemerne angiveligt ikke kan understøtte et systematisk overblik over sager, bør der på anden vis etableres hensigtsmæssige løsnings tiltag og arbejds gange, så det bliver muligt for medarbejdere og ledelse at kunne danne sig et overblik

Generelt om sprog

I 2017 blev det oplyst, at direktionssekretariatet ville gå i gang med at udbyde kurser i godt sprog i både afgørelser, dagsordenspunkter, pressemeddelelser m.v. Til dato har jeg desværre ikke set, at der er blevet udbudt kurser i godt sprog til brug for afgørelser og andet skriftligt materiale, der retter sig direkte mod den enkelte borger.

Jeg håber, at de nævnte kurser snart vil blive udbudt i ikke en al for fjern fremtid.

Statistisk materiale og særlige aktiviteter

Antal henvendelser

Borgerrådgiveren har i 2018 fået 330 henvendelser mod 339 i 2017 og 392 i 2016. Nogle af sagerne indeholder flere juridiske problemstillinger, men er indtil videre alene registreret som én sag (hovedproblemet).

Af de 330 henvendelser er 59 oversendt som skriftlige henvendelser til besvarelse i de enkelte centre. Af disse sager er der givet medhold i 26 sager og delvist medhold i 13 sager.

Dertil kommer 49 sager, hvor jeg har været borgerne behjælpelig med formulering af en anke over en afgørelse.

De øvrige 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 af denne form for vejledningssager har været 57. Sagerne drejer sig bl.a. om

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

Det samlede antal henvendelser fordelt på centrene har været:

HR, Økonomi & IT: 2
Familie, Social & Beskæftigelse: 214 (78 fra Børn&Unge)
Børn & Undervisning: 10
Plan & Miljø: 7
Sundhed & Pleje: 22
Kultur, Frivillighed & Borgerservice: 16
Ejendomme: 2
Faxe Kommune i øvrigt: 21
Ikke Faxe Kommune: 36
Afvist: 0

Der er fortsat en del henvendelser indenfor de områder, der i 2013 blev overflyttet fra kommunen til Udbetaling Danmark. I nogle af disse sager har jeg været borgeren behjælpelig med telefonisk henvendelse til Udbetaling Danmark, da borgerne har haft svært ved at gøre rede for deres problemer pr. telefon.

Jeg har også været borgere behjælpelig med elektroniske ansøgninger som f.eks. bolig tømte og andet bl.a. for at få et indblik i, hvor ellers digitale borgere har udfordringer.

Der har været ca. 10 hjemmebesøg hos borgere. Disse borgere er typisk syge eller svært gangbesværede.

Fordeling af klager fordelt på centrene

Der er oversendt 59 klager til besvarelse. I 2017 var tallet 45.

Oversendelsen af klagerne til centrene fordeler sig således:

Center for IT & Digitalisering, Økonomi & HR: 1

Center for Ejendomme: 1

Center for Plan & Miljø: 1

Center for Børn & Undervisning: 5

Center for Sundhed & Pleje: 7

Center for Familie, Social &

Beskæftigelse: 42

Center for Kultur, Frivillighed & Borgerservice: 2

Særlige aktiviteter

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

Jeg vil gerne bidrage med yderligere undervisning i forvaltningsretlige regler og principper, men også gerne i emner indenfor socialretten, som jeg har særligt kendskab qua mange års ansættelse som underviser på socialrådgiveruddannelsen, hvor jeg nu fungerer som censor. Undervisningssituationer giver en anden form for dialog med medarbejdere end ved den sagsrelaterede kontakt.

I 2018 har jeg deltaget i forvaltningskonference i Aalborg og gå-hjem-møder om digitalisering.

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

Endvidere har der været afholdt internat for borgerrådgivere over 3 dage, hvor erfaringsudveksling blandt de 40 borgerrådgivere udgør en vigtig del af internatet. Derudover er der typisk oplæg fra Folketingets Ombudsmand og forskellige andre institutioner som f.eks. Den uvildige konsulentordning for handicappede (DUKH) og Institut for Menneskerettigheder.

.....

Whistleblowerordningen

Borgerrådgiverens primære rolle ved varetagelsen af whistleblowerfunktionen er at være garant for alle whistleblower-sagens interessenter. Jeg ser det således som min fornemste opgave i disse sager i videst muligt omfang at bidrage til at sikre både indberetterens og den indberettedes retssikkerhed samtidig med, at jeg på Faxe Byråds vegne skal holde øje med, at sagerne bliver undersøgt på relevant vis.

Afrapportering

Der har i beretningsperioden for 2018 været 1 henvendelse, der blev henlagt efter en kortere behandling side, da den faldt uden for ordningens formål.