

Borgerrådgiveren



Borgercenter Handicap
Ledelsen samt jura

Borgerrådgiverens undersøgelse af tilbud om transport for borgere med nedsat funktionsevne: Overblik, vejledning, koordinering og samspil

14. januar 2021

Sagsnummer
2020-0167366

Dokumentnummer
2020-0167366-2

Introduktion

Borgerrådgiveren kan af egen drift iværksætte undersøgelser af konkrete og generelle forhold samt gennemføre inspektioner i Københavns Kommune. Kompetencen følger af vedtægt for Borgerrådgiveren §§ 12-13, som lyder således:

”§ 13. Borgerrådgiverfunktionen kan på eget initiativ undersøge konkrete sager, såfremt det vurderes, at det vil være i overensstemmelse med formålet for borgerrådgiverfunktionen. Borgerrådgiverfunktionen kan gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.”

Dette udmøntes blandt andet i en plan for undersøgelser og inspektioner af egen drift, der som omtalt i vedtægten fastlægges i dialog med Borgerrådgiverudvalget.

Af planen for 2020 fremgår det, at Borgerrådgiveren vil gennemføre en undersøgelse af tilbud om transport for borgere med nedsat funktionsevne, der skal se på området med fokus på ”Overblik, vejledning, koordinering og samspil”.

Jeg iværksætter undersøgelsen med dette brev.

Borgerrådgiveren
Vester Voldgade 2A
1552 København V

EAN-nummer
5798009800053

www.kk.dk/borgerraadgiveren

Undersøgelsens formål og forventede forløb

Som det fremgår af ovenstående, er intentionen med undersøgelsen – ud over den generelle afklarings- og undersøgelsesproces – også at bidrage til et samlet overblik over relevante tilbud og ordninger.

Borgerrådgiveren vil på den baggrund gerne takke ja til borgercenterchefens invitation af 3. august 2020 til et indledende møde med henblik på i dialog at fastlægge rammer for den videre proces og samarbejde, herunder som omtalt i invitationen i forhold til oplysningsprocessen og forvaltningens bidrag. For så vidt angår det anførte om hensynet til planlægningen af borgercenterets øvrige aktiviteter bemærkes det, at Borgerrådgiveren selvfølgelig er fleksibel i den henseende.

Borgercenteret er derfor meget velkomne til at vende tilbage for at aftale nærmere i forhold til et indledende møde og den videre proces.

I noterne til planen er angivet følgende uddybning vedrørende undersøgelsen: "Transport for borgere med nedsat funktionsevne (ofte betegnet "Handicapørsel", uanset at det omfatter andet og mere end dette) er – fortsat – sammensat af mange forskellige ordninger og tilbud, som både brugerne og myndighederne har vanskeligt ved at få overblik over og har udfordringer med at få til at 'spille sammen'. Undersøgelsen søger at afklare, hvilke tilbud der er i kommunalt regi, hvordan disse hænger sammen, samt hvordan der foretages en samlet vurdering, og hvordan der vejledes ift. borgers situation og de samlede offentlige tilbud (som forudsat i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område § 5)."

Det kan videre bemærkes, at Borgerrådgiveren er opmærksom på, at ordninger som de i forhold til undersøgelsen omhandlede også beror i andre enheder og forvaltninger end Borgercenter Handicap og Socialforvaltningen. Dette er som beskrevet ovenfor en del af den udfordring, som undersøgelsen tilsigter at håndtere, og det er følgelig også intentionen, at der skal ske inddragelse af disse i forbindelse med undersøgelsen, således at der kan skabes klarhed i forhold til snitflader og samlet overblik.

Borgerrådgiveren er for nærværende orienteret om, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen varetager formidling af visse former for handicapørsel efter ansøgning (Flextrafik som ifølge det oplyste udføres af Movia og blandt andet forudsætter abonnement) og også vejleder om muligheden for at søge regionen om transport til lægehjælp (transport til læge, speciallæge, sygehus eller genoptræning). Derudover synes der

at være ordninger, der over for borgerne formidles via Københavns Borgerservice¹, og som udgør en del af de samlede tilbud på området.

Derimod er det ikke tanken at gå nærmere ind i de tilbud, der følger direkte af sektoransvarlighedsprincippet, herunder transport i forbindelse med beskæftigelse (i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen) og transport til skole med videre (Børne- og Ungdomsforvaltningen). Fokus er på bredere ordninger betinget af funktionsnedsættelser, og navnlig på overskuelighed og koordinering med videre af disse ordninger.

Hvis Borgercenter Handicap er opmærksomme på andre relevante transportordninger, der med fordel kan indgå i undersøgelsen, hører Borgerrådgiveren meget det gerne – eventuelt forud for eller i forbindelse med mødet.

Baggrund

Sager relateret til transportordninger optræder i henvendelser til Borgerrådgiveren på forskellig vis. Borgerrådgiveren går i sagens natur ikke ind i selve afgørelserne og grundlaget for disse, men kan konstatere at der eksempelvis ikke altid foreligger klarhed hos borgerne om, hvilke ordninger, der findes, i hvilke sammenhænge de kan være relevante, samt hvordan de forskellige ordninger 'spiller sammen'. Borgerrådgiveren er opmærksom på, at der også findes forskellige tilbud uden for det kommunale regi, og er i den forbindelse navnlig interesseret i vejlednings-, koordinerings- og (videre)formidlings-indsatsen i den henseende.

I forlængelse af undersøgelsesprocessen er det tanken, at dialogen i forbindelse med undersøgelsesprocessen ideelt set også skal munde ud i et slutprodukt, der tænkes at kunne fungere som en form for bruger-orienteret oversigt, som en del af afrapporteringen. Det er den forbindelse et delmål, at dette overblik kan medvirke til at understøtte koordinering.

Borgerrådgiverens udgangspunkt er som angivet et bruger-perspektiv, idet der anlægges en bred forståelse af brugerbegrebet, således at dette også omfatter kommunale medarbejdere med behov for at formidle og vejlede om de omtalte ordninger til kommunens borgere og til enheder, hvor ordningerne kan have potentiel relevans.

Det kan i øvrigt bemærkes, at medlemmer af Københavns Ældreråd i anden forbindelse udtrykte opbakning til både undersøgelsens tema og navnlig vinklingen i forhold til koordinering og overskuelighed fra

¹ Det fremgår af oversigten på borger.dk, at Københavns Kommune ikke er koblet op på selvbetjeningsløsningen der, og der henvises i stedet til Københavns Borgerservice.

brugernes perspektiv. Det er videre tanken også at inddrage Københavns Kommunes Handicapråd i dialogen i forbindelse med undersøgelsen.

Metode og forløb

Metoden i større generelle undersøgelser, der iværksættes af egen drift, er almindeligvis skriftlig og involverer blandt andet udtalelse fra forvaltningen samt skriftlig dokumentation med videre. Selv om det ikke kan udelukkes, at sådan tilgang i et vist omfang kan indgå som element i nærværende undersøgelse, er udgangspunktet her imidlertid et andet.

Fokus er således i den indledende fase på møde og dialog med henblik på at tilvejebringe et foreløbigt overblik over ordningerne og de snitflader, der er imellem disse. Dette tænkes at danne udgangspunkt for afdækning af udfordringer vedrørende koordinering og i forhold til eventuelle 'huller', fordi der kan være områder, der ikke er hensigtsmæssigt dækket ind via de forskellige separate ordninger.

Henset til at fysiske møder på grund af covid-19-restriktioner aktuelt kan være uhensigtsmæssige (og endog umulige) vil jeg i udgangspunktet ikke lægge en fast plan for møder med videre. Jeg beder hermed Borgercenter Handicap om at vende tilbage med forslag til mødetidspunkt og format. Det bemærkes, at Borgerrådgiveren har mulighed for at afvikle møder online via Teams.

Tanken med et indledende møde er fra Borgerrådgiverens side i første række at afklare problemstillingen i dialog, herunder drøfte inddragelse af yderligere enheder i kommunen, og i forlængelse deraf at drøfte undersøgelsens videre forløb. Også drøftelse af hvordan resultaterne mest hensigtsmæssigt kan anvendes produktivt for - og i samarbejde med - brugerne og for kommunen kan indgå i den sammenhæng.

I det omfang Borgercenter Handicap allerede inden selve mødet måtte ligge inde med relevante oplysninger af betydning for ovenstående temaer og spørgsmål og ønsker at orientere om disse på nuværende stadiet hører jeg selvfølgelig gerne nærmere. Jeg ser frem til samarbejdet om afdækning af dette for brugerne væsentlige område.

Offentlighed og opfølgning

Jeg vil via Borgerrådgiverens hjemmeside (www.kk.dk/borgerraadgiveren) orientere offentligheden om, at jeg har iværksat denne undersøgelse. Undersøgelsens afsluttende rapport forventes også offentliggjort her, og kan ideelt set tillige formidles af andre kanaler, herunder via de involverede enheder selv.

Borgerrådgiveren

Eventuelle spørgsmål vedrørende undersøgelsen og undersøgelsens form kan rettes til jurist Paul C. Vang på e-mail borgerraadgiveren@kk.dk eller telefon 33 66 14 00.

Med venlig hilsen



Johan Busse
Borgerrådgiver



Paul C. Vang
Jurist