



Socialforvaltningen

Sendt pr. mail

08-03-2017

Sagsnr.  
2016-0327065

Dokumentnr.  
2016-0327065-15

### **Socialforvaltningens vejledning og klagevejledning generelt og i en konkret borgersag i Borgercenter Handicap**

Jeg bad ved brev af 20. september 2016, på baggrund af en konkret sag om vejledning og klagevejledning i Borgercenter Handicap, Socialforvaltningen om at svare på nogle afklarende spørgsmål for at afklare, om enhedens vejledning og klagevejledningen er i overensstemmelse med gældende ret.

Jeg bad Socialforvaltningen om at svare på følgende spørgsmål:

1. Overholder den konkrete vejledning og klagevejledning efter Socialforvaltningens opfattelse gældende ret fsva. vejledning og klagevejledning?
2. Er den konkrete klagevejledning et udtryk for den almindelige klagevejledning i Borgercenter Handicap i sager om valg af konkret botilbud?
3. Er et tilbud om botilbud en afgørelse i forvaltningsretlig forstand efter forvaltningens opfattelse?

Jeg oplyste også over for Socialforvaltningen at jeg var i tvivl om baggrunden for, at Borgercenter Handicap havde sendt et brev til den konkrete sags borger og ikke borgers partsrepræsentant, idet det fremgik direkte af brevet, at dette var skrevet på baggrund af en henvendelse fra borgers partsrepræsentant. Borgerrådgiveren bad derfor om Socialforvaltningen stillingtagen til modtageren af brevet.

Endelig bad jeg også om oplysning om, hvad svarene på spørgsmålene eventuelt har givet forvaltningen anledning til.

Jeg modtog ved brev af 4. november 2016 Socialforvaltningens svar på min henvendelse. Af Socialforvaltningens brev fremgår følgende vedrørende mine spørgsmål om vejledning og klagevejledning:

*"Ad 1. Overholder den konkrete vejledning og klagevejledning gældende ret fsva. vejledning og klagevejledning*

Det kan konstateres i den konkrete sag, at hverken vejledning eller klagevejledning beklageligvis er i overensstemmelse med gældende ret.

I den konkrete sag anføres fejlagtigt, at klagen og sagens akter vil blive sendt til det sociale nævn, hvor der rettelig burde have stået Ankestyrelsen.

#### **Borgerrådgiveren**

Vester Voldgade 2A  
1552 København V

Telefon  
3366 1400

E-mail  
borgerraadgiveren@kk.dk

EAN nummer  
5798009800053

Endvidere anvendes normalt en brevskabelon fra det digitale sagsbehandlingssystem CSC, hvilket ikke har været anvendt i den konkrete sag.

Den pågældende sagsbehandler er nu blevet gjort opmærksom på, at brevskabelonen i CSC skal anvendes fremadrettet.

...

*Ad 2) Er den konkrete klagevejledning et udtryk for den almindelige klagevejledning i Borgercentret i sager om valg af konkret botilbud?*

Borgercenter Handicap har gennemgået skabelonerne og oplyser, at der i disse bliver henvist korrekt til Ankestyrelsen i klagevejledningen.

Borgercenter Handicap arbejder på at få lagt alle brevskabeloner ind i CSC.

...

*Ad 3) Er et tilbud om botilbud en afgørelse i forvaltningsretlig forstand?*

En afgørelse til en borger om, at denne er berettiget til et midlertidigt botilbud efter § 107 er en afgørelse i forvaltningsretlig forstand. Det er imidlertid Socialforvaltningens vurdering, at forvaltningens efterfølgende valg af et konkret botilbud som udgangspunkt har karakter af bistandsudøvelse/faktisk forvaltningsvirksomhed.

Det fremgår af servicelovens § 3, stk. 2, at når kommunen træffer afgørelse om tilbud efter blandt andet §§ 107-110 (botilbud m.v.), skal afgørelsen indeholde oplysninger om beslutninger om den konkrete indsats, som iværksættes og formålet hermed, altså oplysninger om, hvordan kommunen har tænkt sig at udfylde afgørelsen om tilbud af botilbud.

Det følger af retssikkerhedslovens § 15, at kommunalbestyrelsen har ansvaret for og beslutter, hvordan kommunen skal planlægge og udføre sine opgaver på det sociale og sundhedsmæssige område efter den sociale lovgivning. Det er dermed forudsat, at lovgiver overlader et vist selvstændigt handlerum til kommunerne. Kommunerne skal i udøvelsen af det handlerum følge skrevne og uskrevne retsgrundsætninger.

Det fremgår af punkt 214 i vejledningen om botilbud til voksne efter reglerne i almenboligloven, serviceloven og friplejeboligloven, at: *”ældre og personer med handicap, herunder personer med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, der ved visitation vurderes at have et særligt behov*

*for almene ældreboliger, herunder plejeboliger efter almenboligloven, kommunale eller regionale længerevarende botilbud, jf. servicelovens § 108 samt plejehjem og beskyttede boliger, jf. servicelovens § 192 har ret til frit at vælge sådanne boliger.”*

Der er således ikke fastsat begrænsninger i loven i forhold til kommunens valg af konkret botilbud efter servicelovens § 107, jf. også punkt 341 i retssikkerhedsvejledningen.

Derudover fremgår det af lovforarbejderne (L82 2005/2006) til servicelovens § 3, at: *”Hvis den beskrevne indsats kan leveres i flere forskellige boformer eller flere forskellige dagtilbud, kan klageinstansen ikke tage stilling til, om afgørelsen konkret skal udmøntes i den ene eller den anden boform eller i det ene eller det andet dagtilbud. Dog kan klageinstansen tage stilling til, om der i sagsbehandlingen er taget tilstrækkeligt hensyn til borgerens behov for tilknytning til sit nærområde og sit lokale netværk.”*

Ankestyrelsen har i principafgørelse 157-12 fortolket adgangen til at efterprøve således, at Styrelsen kan efterprøve om de kriterier, der danner grundlag for en kommunal afgørelse, er lovlige, herunder om alle relevante kriterier er inddraget i vurderingen, og om prioriteringen og vægtningen mellem kriterierne er foretaget i overensstemmelse med almindelige retsprincipper.

Det beskrives i vejledning til retssikkerhedsloven punkt 191, at reglerne i retssikkerhedslovens kapitel 10 om behandling af klager ikke gælder for klager over faktisk forvaltningsvirksomhed. Dette understøttes af principafgørelse 93-13, hvor Ankestyrelsen i en konkret sag om valg af (aflastnings-) sted, har udtalt, at der ikke var tale om en afgørelse, der kan efterprøves af ankeinstanserne. Styrelsen vurderede derimod, at der var tale om faktisk forvaltningsvirksomhed, der som udgangspunkt ikke kan efterprøves af ankeinstanserne. Ankestyrelsen konkluderer i samme afgørelse, at valg af (aflastnings-) sted kun undtagelsesvist vil have karakter af en egentlig afgørelse, der kan efterprøves af Ankeinstanserne. Det fremgår dog ikke af samme afgørelse, hvornår Ankestyrelsen finder, at valget kan få selvstændig karakter af en afgørelse.

Det er således Socialforvaltningens opfattelse, at borgeren burde have været oplyst om, at selvom Ankestyrelsen ikke kan tage stilling til beslutninger om faktisk forvaltningsvirksomhed, har borgeren mulighed for at klage til Ankestyrelsen i forhold til spørgsmålet om, hvorvidt Borgercenter Handicap har inddraget alle relevante kriterier i beslutningen og vægtet disse korrekt.

Det fremgår af Borgercenter Handicaps nuværende skabeloner til klagevejledning vedr. § 107 i CSC, at valget af konkret tilbud er faktisk forvaltningsvirksomhed. Det fremgår videre, at der er

klageadgang til Ankestyrelsen. Det fremgår imidlertid ikke, hvad det er, borgeren specifikt kan klage over, nemlig om alle relevante kriterier er inddraget i beslutningen, og om disse er vægtet korrekt. Det kan derfor være uklart for borgerne, hvad de kan klage over til Ankestyrelsen...”

Af Socialforvaltningens brev fremgår følgende vedrørende modtageren af Socialforvaltningens brev:

”Socialforvaltningen skal beklage, at der i den konkrete sag er sket en fejl, da afgørelsen burde have været adresseret til partsrepræsentanten i stedet for borgeren, hvilket skal beklages.

Borgercenter Handicap har oplyst, at hvis der er en partsrepræsentant, vil breve mv. som udgangspunkt blive sendt til denne. I nogle sager, hvor der har været en aktiv dialog med borger vil denne tillige blive orienteret om, at der er skrevet til partsrepræsentanten eller modtage en kopi afgørelse.”

Socialforvaltningen har i ovenstående brev endvidere oplyst, at forvaltningen vurderer, at der er et behov for at tydeliggøre klagevejledningen, så borgeren klart kan se, hvad der kan påklages til Ankestyrelsen og så det sikres, at borgeren får en dækkende klagevejledning. Arbejdet er påbegyndt og forventes afsluttet hurtigst muligt.

Jeg beder om at modtage en kopi af den nye klagevejledning fra Socialforvaltningen.

Da jeg finder at Socialforvaltningen har handlet relevant på min henvendelse af 20. september 2016, og har taget initiativ til at sikre at der ikke sker den samme eller lignende fejl i fremtiden, finder jeg ikke grundlag for at foretage yderligere i sagen.

Til orientering kan jeg dog oplyse, at jeg i løbet af 2017 forventer at igangsætte en egen drift undersøgelse af ”Kommunens forsyningspligt i forhold til boformer efter servicelovens §§ 107 og 108”.

Med venlig hilsen



Johan Busse  
Borgerrådgiver



/Emilie Marie Wilson Ramstad  
Jurist