

Handout

– orientering om sager og temaer til Borgerrådgiverudvalget

- Tilsyn i konkret borgersag fører til generelle anbefalinger
- Effektivt samarbejde hjælper borger i svære økonomiske vanskeligheder
- Iværksætter undersøgelse af sagsbehandlingstiden i Psykiatrienheden
- Afslutter undersøgelse om håndtering af fejlregistreringer i Folkeregisteret
- Sparring om praksis og erfaring med kommunens whistleblowerordning

Tilsyn i konkret borgersag fører til generelle anbefalinger

Borgerrådgiveren har i den konkrete sag fundet sagsbehandling og den manglende overdragelse mellem Borgercenter børn- og unge og Borgercenter Voksne utilfredsstillende og har kritiseret forvaltningen. Borgerrådgiveren er kommet med en række generelle anbefalinger for at undgå tilsvarende fejl i fremtiden.

Borgerrådgiveren har afsluttet et tilsyn i en konkret borgersag vedrørende sagsbehandlingen i Borgercenter Børn- og Unge (herefter BBU) og Borgercenter Voksne (herefter BCV) samt manglende overdragelse af sagen mellem de to dele af Socialforvaltningen.

Sagen handlede om en borgers ophør af ydelse ved det fyldte 18. år og kommunens behandling af borgers ønske om at forsætte med hjælpen herefter.

Borgerrådgiveren har overordnet noteret sig og er enig i Socialforvaltningens egen konstatering af, at sagsbehandlingen i den konkrete sag har været behæftet med en række beklagelige fejl, hvilket blandt andet har givet anledning til misforståelser undervejs og en uacceptabel sagsbehandlingstid.

Borgerrådgiveren er på baggrund af sagen kommet med følgende generelle anbefalinger i den afsluttende sagsrapport til forvaltningen af 28. oktober 2021:

"...

- Jeg anbefaler, at BBU's vurderinger af, om en sag er af en sådan karakter, at den skal med til et overgangsmøde med BCV eller ej, skrives ind i borgerens sag. En fast praksis for dette vil dels øge sikkerheden for, at overvejelsen finder sted, og vil dels kunne kvalificere overvejelsen. Jeg anbefaler i den forbindelse også, at borgeren/partsrepræsentanten orienteres om vurderingen, herunder vejledes om, hvad dette betyder for borgeren ift., hvad de så selv skal gøre for at få hjælp efter det fyldte 18. år. En sådan praksis vil forebygge, at eventuelle misforståelser om borgerens fortsatte behov og sikre, at borgeren vejledes i relevant omfang.
- Jeg anbefaler, at borgere, der står til at miste en form for støtte, når de fylder 18 år, modtager vejledning om, hvilke muligheder de har ift. at henvende sig til BCV. Denne vejledning kan med fordel ske allerede på det tidspunkt, hvor kommunen træffer afgørelse om støtte, f.eks. som en generel vejledningstekst i afgørelsen.
- Jeg anbefaler, at forvaltningen løbende overvejer, om det er formålstjenligt at dokumentere beslutninger om indhentelse af sags-oplysninger i sagen, hvilket for eksempel kan ske ved at fuldføre sætningen "Vi indhenter disse oplysninger for at få belyst, om ...".
- Jeg anbefaler, at forvaltningen (ifm. arbejdet ift. tydeliggørelse af formidling i VUM-skemaet) præciserer overfor sagsbehandlerne, at hvis lægefaglige vurderinger indgår i skemaet på baggrund af oplysninger fra borgere, skal dette fremgå tydeligt i skemaet, så det ikke kan være tvivl om, hvor de lægefaglige vurderinger stammer fra.
- Jeg anbefaler, at forvaltningen overvejer, hvilke yderligere muligheder der findes for at lave notifikation eller andre løsninger i sager, der kan hjælpe sagsbehandlerne til at blive opmærksomme på sager med manglende handling igennem længere tid."

Borgerrådgiveren har bedt om underretning om, hvad anbefalingerne giver forvaltningen anledning til og har som altid tilbudt at uddybe undersøgelsen og vurderinger mv. på et møde, ligesom

Borgerrådgiveren har tilbudt at hjælpe med intern opfølgning på sagen, herunder i form af undervisning, vejledning om reglernes anvendelse i praksis mv., hvis forvaltningen måtte ønske det.

Borgerrådgiverens sag nr. 2021-0029882

Effektivt samarbejde hjælper borger i svære økonomiske vanskeligheder

Et samarbejde mellem Socialforvaltningen og Beskæftigelse- og Integrationsforvaltningen med Borgerrådgiveren som bindeled resulterede i, at en udsat borger i svære økonomiske vanskeligheder fik vejledning om, hvad der skulle til, før han igen kunne modtage hjælp fra kommunen.

En boligrådgiver fra Socialforvaltningen henvendte sig i slutningen af september 2021 til Borgerrådgiveren på vegne af en borger, som ikke havde fået udbetalt hjælp fra kommunen siden december 2020, og som følge heraf den 11. juni 2021 fået lukket sin sag om økonomisk hjælp i Ydelsesservice. Boligvejlederen oplyste, at borgeren i november 2020 og maj 2021 var blevet bedt om at fremskaffe et skattekort, da han ellers ville blive trukket 55 procent i skat, og at borgeren angiveligt ikke have reageret på henvendelserne.

Borgerrådgiveren kontaktede straks en af Borgerrådgiverens faste kontaktpersoner i Beskæftigelsesforvaltningen med henblik på en afklaring af sagen. Samme dag, kort efter, modtog Borgerrådgiveren besked om, at der ikke umiddelbart er nogen forklaring på, at borgeren sag var sat på hold i december måned 2020, men at en sagsbehandler ville se på sagen dagen efter, hvorefter Borgerrådgiveren vil få en tilbagemelding.

Borgerrådgiveren fik dagen efter en orientering om, at sagsbehandleren i Beskæftigelse- og Integrationsforvaltningen havde kontaktet en boligrådgiver i Socialforvaltningen, og drøftet borgerens situation, som var kritisk, da han ifølge det oplyste i perioden, hvor han ikke havde modtaget kontanthjælp, havde levet af at samle dåser og flasker, og da hans ejerlejlighed stod til at komme på tvangsaktion, da han ikke havde betalt realkreditlån, fællesudgifter, ejendomsskatter og ejendomsværdiskat i meget lang tid, og han stod til at miste sin bolig. Efter det oplyste blev der aftalt en plan for den videre vejledning til borgeren i forhold til igen at kunne modtage kontanthjælp.

Borgerrådgiveren kunne herefter lukke sagen.

Borgerrådgiverens sag nr. 2021-0308718.

Iværksætter undersøgelse af sagsbehandlingstiden i Psykiatrienheden

Borgerrådgiveren har iværksat én undersøgelse af Psykiatrienhedens beregning af sagsbehandlingsfrist på baggrund af konstatering i en konkret sag og på baggrund af fem andre klager med tilsvarende klageindhold. Borgerrådgiveren ønsker at afklare, hvorvidt denne beregning af sagsbehandlingsfrist er udtryk for en fast praksis i enheden.

En kvinde henvendte sig i slutningen af september 2021 til Borgerrådgiveren for at fastholde sin klage over Borgercenter Voksne, psykiatrienhedens beregning af sagsbehandlingsfristen i sager om ansøgning om støtte efter servicelovens § 85.

Det fremgår af Socialforvaltningens oversigt over sagsbehandlingstider på kommunens hjemmeside, at sagsbehandlingsfristen for ansøgninger efter servicelovens § 85 er seks uger.

En socialrådgiver på et psykiatrisk behandlingssted havde den 23. august 2021 på vegne af kvinden søgt om støtte efter servicelovens § 85. Borgercenter Voksne, Psykiatrienheden indkaldte på den baggrund ved brev af 7. september 2021 kvinden til samtale den 25. november 2021.

Kvinden klagede den 10. september 2021 til Borgercenter Voksne, Psykiatrienheden over, at sagsbehandlingsfristen på seks uger ikke blev overholdt. Borgercenter Voksne, Psykiatrienheden besvarede klagen ved brev af 16. september 2021, og her fremgår det, at henvendelsen betragtes som et ønske fra en samarbejdspartner om, at Psykiatrienheden opstarter en afklaring af støttebehov, hvorfor henvendelsen ikke er omfattet af sagsbehandlingsfristen på seks uger.

Borgerrådgiveren har i en tidligere konkret sag med en tilsvarende problemstilling i september 2019 udtalt sig om daværende praksis for beregning af sagsbehandlingstid i Borgercenter Voksne, som efter både Socialforvaltningens egen og Borgerrådgiverens vurdering var uholdbar. I denne sag, hvor der var tale om en ansøgning om botilbud, udtalte Borgerrådgiveren i den afsluttende rapport til Socialforvaltningen:

”Socialforvaltningen har oplyst, at Borgercenter Voksne hidtil har beregnet sagsbehandlingsfristen på seks uger fra det tidspunkt, hvor den enkelte borgers behov for støtte var udredt, og borgen var indstillet til konkret støtte. Denne praksis er benyttet med en henvisning til, at borgerne sjældent selv søger om botilbud, men at der rettes henvendelse med anmodning om en afklaring af, om borgeren er i målgruppen, gennem enten en kontaktperson eller som i denne konkrete sag gennem en henvendelse fra en anden enhed i forvaltningen. Sådanne sager har Borgercenter Voksne altså hidtil ikke betragtet som ansøgningssager.

Dette er efter min opfattelse en uholdbar praksis. Jeg er ikke enig i opfattelsen af, at sager, der rejses ved, at borgeren retter henvendelse igennem en anden enhed, uden videre afklaring kan afskrives som værende en ansøgningssag. Tværtimod er det min opfattelse, at sådanne sager må betragtes som ansøgningssager, medmindre det står klart, at sagen ikke rejses efter borgerens ønske.

Hvorvidt der er tale om en ansøgningssag må således efter min opfattelse afgøres ved en konkret vurdering af, om borgerens ønske om et tilbud er så konkret, at det må sidestilles med en ansøgning uanset hvem, borgeren har fremsat sin tilkendegivelse over for.

I modsat fald kan dette medføre, at en person, som ikke har ressourcer til selv at henvende sig og derfor får hjælp af eller henvender sig gennem en kontaktperson eller en anden del af forvaltningen, er dårligere stillet end de personer, som selv henvender sig.

Socialforvaltningen har oplyst, at Borgercenter Voksne fremadrettet vil sondre mellem egentlige ansøgningssager og ikke ansøgningssager således, at sagsbehandlingsfristen på seks uger vil begynde fra ansøgningstidspunktet.

Jeg anbefaler forvaltningen at være meget opmærksom på, om en henvendelse, som kommer gennem en kontaktperson eller en anden enhed i forvaltningen, udtrykker et ønske fra borgeren og således er at betragte som en ansøgningssag, hvor seks-ugers-fristen løber fra henvendelsen.

Jeg er enig med forvaltningen i, at den hidtidige praksis er meget beklagelig.”

Borgerrådgiveren har derfor i den nu iværksatte sag bedt forvaltningen om en udtalelse og særligt bedt forvaltningen om at forholde sig til, hvorvidt der igen er opstået en sådan uholdbar praksis i Borgercenter Voksne, Psykiatrienheden.

Forvaltningen har oplyst, at de er forsinkede i deres besvarelse, og at Borgerrådgiveren vil modtage udtalelsen ultimo november 2021.

Borgerrådgiverens sag nr. 2021-0307437

Afslutter undersøgelse om håndtering af fejlregistreringer i Folkeregisteret

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at Folkeregistret ikke har mange klagesager set i forhold til den store mængde afgørelser, der træffes, og at Folkeregisteret har indrettet sig på en hensigtsmæssig måde, som sikrer læring og deling af den viden, man opnår ved behandling af klagesager. Borgerrådgiveren har dog bemærket, at antallet af ændrede og hjemviste afgørelser er forholdsvist højt set i forhold til de samlede antal klagesager, samt at der med fordel kan arbejdes på at sikre tydelige kontaktindgange.

Registreringen i Folkeregisteret kan have stor afledt betydning for både offentlige ydelser, ret til offentlige tilbud samt andre væsentlige forhold. Det er derfor af stor betydning for borgerne, at der reageres hurtigt, korrekt og hensigtsmæssigt ved henvendelser fra borgere vedrørende eventuelle fejl i folkeregistreringen.

Borgerrådgiveren har været i dialog med Folkeregisteret om undersøgelsen ved møde den 15. april 2021, og har ved e-mail af 24. juni 2021 modtaget en redegørelse for Folkeregisterets praksis omkring håndtering af fejl ved folkeregistrering. Borgerrådgiveren har på den baggrund sendt et brev til forvaltningen som afslutning på undersøgelsen.

Forvaltningen har oplyst, at Folkeregisteret er meget opmærksom på, at korrekt registrering i CPR og hurtig sagsbehandling er vigtig, bl.a. for tildeling af sociale ydelser, ret til skole- og institutionspladser mm. Folkeregisteret har videre oplyst, at man derfor har udviklet 2 robotter, som hjælper med sagsbehandlingen. Folkeregisteret har oplyst, at sagsbehandlingstiden i sagerne, som ikke håndteres af robotterne, beror på sagens karakter og de fremsendte dokumenter.

Borgerrådgiveren har noteret sig, at Folkeregisteret anvender robotter til disse formål og har konstateret, at det er positivt i det omfang, automatiserede (robot-)funktioner kan medvirke til at sikre korrekt sagsbehandling, ensartede sagsgange og til at nedbringe sagsbehandlingstiden. Borgerrådgiveren gør i det afsluttende brev til forvaltningen opmærksom på, at Borgerrådgiveren ikke har forholdt sig til den konkrete anvendelse af robotterne, men at det af Borgerrådgiverens plan for egen drift-undersøgelser fremgår det, at Borgerrådgiveren bredt i kommunen vil iværksætte en inspektion under overskriften " Retssikkerhed ved brugen af robotter i sagsbehandlingen", og at Borgerrådgiveren i den sammenhæng forbeholder sig mulighed for at vende tilbage til det oplyste om Folkeregisterets anvendelse af robotter.

Folkeregisteret har oplyst, at de pt. har 29 medarbejdere, herunder 6 sagsbehandlende jurister (4 fuldmægtige, 1 specialkonsulent og en chefkonsulent (pt. barsel), og at man er inddelt i teams bl.a. med henblik på at ensarte sagsbehandlingen, og for at kunne betjene borgerne hurtigst muligt. Det er oplyst, at det er jurister, der træffer afgørelser i større sager, såsom klagesager og

aktindsigtssager med videre, at juristerne underviser medarbejderne og udarbejder standardbreve, afgørelsesparadigmer mm., og at alle afgørelser, som er behandlet i en klageinstans, gennemgås både på kontormøder og teammøder med juristerne. Det er ligeledes oplyst, at der afholdes ugentlige sparringsmøder, og at undervisning prioriteres højt.

Det er efter det oplyste Borgerrådgiverens vurdering, at Folkeregisteret har indrettet sig på en hensigtsmæssig måde, som sikrer læring og deling af den viden man opnår ved behandling af klagesager.

Folkeregisteret har oplyst, at man modtager ca. 10-20 mails dagligt vedr. fejlregistreringer i CPR og ændringsønsker. Fejlregistreringer i CPR kan omhandle fejl i navn, fødselsdato, civilstatus, statsborgerskab eller andet. Manglende registrering eller fejlregistrering sker typisk ved indrejsen i Danmark eller i forbindelse med oprettelse af administrativ CPR-nummer hos anden myndighed. Folkeregisteret har supplerende oplyst, at man vedrørende afgørelser og klager vedrørende lægevalg i perioden 1. januar 2020 frem til 31. december 2020 meddelte afslag i 92 anmodninger om tildeling af læge lukket for tilgang af patienter samt anmodning om gebyrfrit sundhedskort. Ud af de 92 afgørelser er 14 påklaget til Styrelsen for Patientsikkerhed (STPK). Folkeregisteret har pr. den 24. juni 2021 fået en tilbagemelding på 7 af klagesagerne, 3 sager har STPK ændret Folkeregisterets afgørelse og 4 sager har STPK stadfæstet Folkeregisterets afgørelse.

Folkeregisteret har endvidere supplerende oplyst, at Folkeregisteret i perioden 1. januar 2020 til 31. december 2020 har behandlet 925 børne-flytninger i alt. 14 børneflytninger er blevet påklaget til Ministeriet, 7 klagesager stadfæstet, 5 klagesager er hjemvist, 2 afventer afgørelse fra Indenrigs- og Boligministeriet.

Endelig har Folkeregisteret supplerende oplyst, at Kommunerne i 2018 blev pålagt at nedbringe antallet af ghettoer i Danmark som følge af regeringens Ghettoplan "Ét Danmark uden parallelsamfund - Ingen ghettoer i 2030". Ønsket med planen var at sikre en mere balanceret beboer-sammensætning i de udsatte boligområder. Folkeregisterets opgave i den sammenhæng, er dels en kontrol af de allerede tilmeldte borgere på de berørte adresser samt en kontrol af de anmeldte tilflytninger.

I perioden 1. januar 2020 til 31. december 2020 er der meddelt 559 afslag i flytteanmeldelser til de 'særlige adresser', hvoraf kun en afgørelse er påklaget til Indenrigs- og Boligministeriet. I forbindelse med genvurderingen, har Folkeregisteret meddelt borgeren medhold og annulleret afgørelsen om registrering på ukendt adresse, hvorved sagen ikke er blevet videresendt til behandling i Indenrigs- og Boligministeriet.

Folkeregisteret har efter Borgerrådgiverens vurdering ikke mange klagesager set i forhold til den store mængde afgørelser, der træffes. Borgerrådgiveren har dog bemærket, at antallet af ændrede og hjemviste afgørelser er forholdsvist højt set i forhold til de samlede antal klagesager.

Borgerrådgiveren har i 2020 modtaget 54 henvendelser vedrørende Folkeregisteret. Borgerrådgiveren har gennemgået disse sager og konstateret, at mere end halvdelen (29 sager) er fremsendt til Borgerrådgiveren ved en fejl. På baggrund af dette høje antal fejlsendte sager, har

Borgerrådgiveren anbefalet, at Folkeregisteret undersøger, om der kan skabes mere klarhed om kommunikation og kontaktflader på borger.dk og virk.dk, således at det sikres, at henvendelser når hurtigst mulig frem til rette myndighed. Borgerrådgiveren er oplyst om, at der p.t. foregår et arbejde i kommunen vedrørende kontakthierakiet på borger.dk og virk.dk med videre, hvor dette med fordel kunne indgå.

Af de resterende 25 sager vedrører 14 henvendelser om bødeforlæg vedrørende for sen registrering i Folkeregisteret. Borgerrådgiveren har sendt disse sager til besvarelse i forvaltningen. De resterende 11 sager vedrører fem klager over lang sagsbehandlingstid, to svar på Folkeregisterets krav om dokumentation, to orienteringer om forskellige forhold relateret til Folkeregisteret samt to henvendelser omkring registreringen. Disse sager er også sendt til forvaltningen til besvarelse.

Borgerrådgiveren har afsluttet undersøgelsen og har tilbudt at stå til rådighed med konsultativ bistand til nedbringelse af antallet af klagesager, der ændres og hjemvises, såfremt Folkeregisteret er interesseret i dette.

Borgerrådgiverens sag nr. 2020-0167369

Sparring om praksis og erfaring med kommunens whistleblowerordning

Borgerrådgiveren sparring og vidensdeling om praksis for og erfaringer med kommunes whistleblowerordning er efterspurgt fra både offentlige, kommunale og private institutioner og har været det i stigende grad pga. whistleblowerlovens ikrafttræden den 17. december 2021.

Da Københavns Kommune etablerede sin whistleblowerordning i 2012, var der tale om en markant nyskabelse i den offentlige sektor i Danmark. Borgerrådgiveren har herefter løbende modtaget henvendelser med ønske om sparring i forhold til etablering og overvejelser om etablering af tilsvarende ordninger i både offentligt og privat regi.

Da ministerrådet i EU den 7. oktober 2019 vedtog whistleblowerdirektivet, betød det bl.a., at offentlige myndigheder, herunder kommuner, blev forpligtet til at etablere en intern whistleblowerordning. Direktivet blev implementeret i dansk ret med vedtagelsen af whistleblowerloven den 24. juni 2021, og når denne lov træder i kraft den 17. december 2021, bliver det obligatorisk for landets kommuner og en stor del andre offentlige og private arbejdspladser at tilbyde medarbejderne en whistleblowerordning.

Flere finder inspiration i Københavns Kommunens ordning som har fungeret siden 2012, og Borgerrådgiveren har bl.a. erfaringsudvekslet med en række kommuner, Rigspolitiet,

Udenrigsministeriet samt Folketingets Ombudsmand og Folketinget i forhold til praksis og erfaringer med ordningen samt de nye reglers fortolkning.