

# Handout

## - orientering om sager og temaer til Borgerrådgiverudvalget

- Målrettet indsats sikrer borger kontakt og information om afgørende møde
- Information fra borger og adækvat opfølgning resulterer i overskuelige betalingsoversigter
- Borgerrådgiveren følger op på presseomtalt sag om kommuners ulovlige træk i kontanthjælp
- Tilsyn i borgersag fører til generelle forbedringer i kommunens håndtering af overgangen fra barn til voksen

### Målrettet indsats sikrer borger kontakt og information om afgørende møde

*Borgerrådgiveren kan med målrettet indsats være med til at sikre kontakt og dialog mellem borger og kommune – også i de situationer, hvor borgeren har svært ved selv at få hul igennem.*

En mor til et handicappet barn ringede den 7. december 2021 til Borgerrådgiveren, efter hun forgæves havde forsøgt at kontakte sin sagsbehandler i Borgercenter Handicap. Familien havde fået oplyst, at deres sag skulle behandles i det lokale Beslutnings og Koordinationsudvalg (BEKU) i december, men hverken familien, PPR eller Brobyggerne, som også skulle deltage på mødet i BEKU, var orienteret om tid og sted. Da flere parter skulle deltage i dette for familien meget betydningsfulde møde, som var snarligt forestående, ønskede moren at få oplyst tid og sted, ligesom hun ønskede at sikre, at de øvrige parter, der skulle deltage, blev orienteret.

Borgerrådgiverens jurist aftalte med moren, at han ville kontakte sagsbehandleren i Borgercenter Handicap med henblik på at formidle kontakt til hende. Moren var indforstået med dette og oplyste, at hun også selv vil forsøge fortsat.

Borgerrådgiverens jurist forsøgte at kontakte sagsbehandleren pr. telefon samme dag og pr. telefon og mail dagen efter. Autosvar på mailen oplyste anden telefonisk kontaktindgang, som Borgerrådgiverens jurist forsøgte sig med. Her blev det oplyst, at sagsbehandleren havde været og var fraværende. En anden sagsbehandler tog over og slog sagen op, og det blev hurtigt videreformidlet, at kvinden havde oplyst, at både hun, PPR og Brobyggerne savnede oplysning om BEKU-mødet, som skulle afholdes i samme måned, og at det derfor var vigtigt at få detaljer som tid

og sted på plads og ind i de forskellige kalendere. Sagsbehandleren oplyste, at han vil sørge for, at moren blev kontaktet.

Sagen er illustrativ for effektiviteten i samarbejdet mellem Borgerrådgiveren og forvaltningerne, idet Borgerrådgiveren med sin mulighed for at benytte andre kontaktindgange har mulighed for at opnå kontakt og herved kan skabe dialog mellem borger og forvaltning i begge interesse. I den konkrete sag er det en så simpel oplysning som tid og sted for et vigtigt planlagt møde, der ikke når ud til borger og andre deltagende parter, fordi sagsbehandleren ikke er kontaktbar, og der ikke bliver samlet op på henvendelserne.

Borgerrådgiveren havde aftalt med moren, at hun kunne henvende sig igen, hvis hun ikke blev kontaktet. Det skete ikke, så Borgerrådgiveren kunne lukke sagen.

Borgerrådgiverens sag nr. 2021-0394024

Information fra borger og adækvat opfølgning resulterer i overskuelige betalingsoversigter fra kommunen

---

*Borgerrådgiveren blev via en konkret borgerhenvendelse opmærksom på en mulig udfordring med gennemskueligheden i de opkrævninger, Københavns Kommune sender til plejehjemsbeboere. Borgerrådgiveren tog derfor kontakt til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Økonomiforvaltningen, som undersøgte udfordringer og muligheder og nu har foranstaltet flere generelle forbedringer.*

---

I den konkrete sag orienterede en partsrepræsentant Borgerrådgiveren om, at de informationer, der blev sendt sammen med opkrævningen til plejehjemsbeboere, var uoverskuelige, idet nogle udgiftsposter manglede datotilknytning, og andre udgiftsposter manglede beskrivelse af, hvad udgiftsposten dækkede.

Borgerrådgiveren blev derfor i tvivl om og bad den 28. februar 2020 Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Økonomiforvaltningen om at svare på, hvordan de sikrer, at eventuel vejledning og information til plejehjemsbeboere ifm. opkrævninger lever op til god forvaltningsskik, hvoraf det følger, at den offentlige forvaltning skal kommunikere klart og tydeligt med borgerne, idet borgerne ellers risikerer at lide et retstab, og hvordan den lever op til kommunens værdigrundlag, der beskriver at kommunen skal møde borgerne med respekt, ligeværdighed dialog og tillid.

Borgerrådgiveren er siden løbende – og senest den 30. november 2021 – blevet orienteret via forvaltningernes koordinerede tilbagemeldinger om undersøgelser og opfølgning.

Borgerrådgiveren har taget forvaltningernes besvarelse og orienteringer til efterretning og har noteret sig:

- At forvaltningerne på baggrund af henvendelsen fra Borgerrådgiveren så på de betalingsoversigter, borgere, der modtager ydelser efter Serviceloven og er tilmeldt Betalingservice, modtager, og fandt, at der var plads til forbedringer
- At forvaltningerne iværksatte midlertidige forbedringer og en analyse af, hvilke tekniske muligheder der var for at gøre betalingsoversigterne mere oplysende og lettere at læse
- At forvaltningerne på baggrund af analysen iværksatte 11 konkrete ændringer til forbedring
- At 9 af de 11 varslede forbedringer var gennemført pr. 30. november 2021
- At der udestår nogle mindre, men vigtige justeringer som er forsinkede pga. et komplekst systemlandskab, begrænsede testmuligheder og opgradering af Kvantum
- At det er forventningen, at implementeringen af de sidste forbedringer er gennemført i 1. kvartal 2022
- At Koncernservice allerede har modtaget positive tilbagemeldinger fra borgere på de implementerede forbedringer

Borgerrådgiverens sag nr. 2020-0040291

Borgerrådgiveren følger op på presseomtalt sag om kommuners ulovlige træk i kontanthjælp

---

*Borgerrådgiveren er via pressen blevet opmærksom på, at Københavns Kommune muligvis ikke har svaret Styrelsen for Arbejdsmarked og Regulering (STAR) tilstrækkeligt på deres anmodning til landets kommuner om at undersøge, hvorvidt der er sket fejl i beregning af kontanthjælp. Borgerrådgiveren har af hensyn til de involverede borgere bedt forvaltningen om en status.*

---

Borgerrådgiveren er via pressen blevet opmærksom på, at Styrelsen for Arbejdsmarked og Regulering (STAR) har bedt alle landets kommuner om at undersøge, om der er sket fejl i beregningen af kontanthjælp for borgere, som har så begrænset en arbejdsevnen, at de ikke er omfattet af reglen om 225 timers arbejde jf. lov om aktiv socialpolitik § 11.

Ifølge artiklen [Tusindvis trukket ulovligt i kontanthjælp: Kommuner har vidst det et år uden at reagere | Indland | DR](#) anmodede STAR første gang kommunerne om at gennemgå sagerne i 2020, og styrelsen har siden skrevet yderligere tre gange til kommunerne om problemstillingen. Ifølge de samme oplysninger har Københavns Kommune endnu ikke svaret styrelsen fyldestgørende.

Borgerrådgiveren er opmærksom på, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens borgmester, Cecilia Lonning-Skovgaard, den 6. januar 2022 på Facebook har oplyst, at Københavns Kommune har samarbejdet med STAR om problemstillingen i 2020, hvorefter kommunen valgte at gennemgå flere af borgernes sager, hvilket også skete i 2021. I den forbindelse fandt kommunen 18 sager, hvor der er sket en regulering.

Af artiklen på DR.dk fremgår imidlertid, at kun tre kommuner har afgivet fyldestgørende oplysninger ifølge STAR. Borgerrådgiveren er derfor i tvivl om, hvorvidt Københavns Kommune fuldt ud har fulgt op på forholdet, og om der kan være flere borgere, hvis sager har været fejlbehandlet.

Ifølge ovenstående artikel har STAR vurderet, at der på landsplan kan være i alt 3.000 personer, som ved en fejl har modtaget for lidt i kontanthjælp.

Borgerrådgiveren har den 17. januar 2022 forud for sin stillingtagen til, om der er grundlag for at føre tilsyn med forvaltningens opfølgning i disse borgersager, bedt forvaltningen om en orientering om, hvad forvaltningen har foretaget som følge af STAR's henvendelser, og hvad det har givet forvaltningen anledning til. Borgerrådgiveren har desuden bedt om at få tilsendt det materiale, som forvaltningen har modtaget fra STAR i forbindelse med denne sag, og til baggrund de eventuelle skriftlige svar, som Københavns Kommune har afgivet til STAR i sagen.

Er forvaltningens status og opfølgning tilfredsstillende, foretager Borgerrådgiveren sig ikke mere. Er det ikke tilfældet, for eksempel fordi der fortsat er uafklarede forhold eller tvivl, kan Borgerrådgiveren efter samråd med formanden for Borgerrådgiverudvalget iværksætte en undersøgelse, som munder ud i en udtalelse, der kan indeholde kritik, henstillinger og anbefalinger til forvaltningen.

Borgerrådgiverens sag nr. 2022-0008191

Tilsyn i borgersag fører til generelle forbedringer i kommunens håndtering af overgangen fra barn til voksen

---

*Borgerrådgiveren fandt i en konkret sag sagsbehandlingen og den manglende overdragelse mellem Borgercenter Børn- og Unge og Borgercenter Voksne utilfredsstillende og kritiserede Socialforvaltningen. Borgerrådgiveren gav en række generelle anbefalinger med henblik på at undgå tilsvarende fejl i fremtiden, og dem har forvaltningen nu fulgt op på.*

---

Dette er en opfølgning på sagen 2021-0029882, der var omtalt i [handout til Borgerrådgiverudvalgets møde den 19. november 2021](#).

Borgerrådgiveren afsluttede den 28. oktober 2021 et tilsyn i en konkret borgersag, som handlede om en borgers ophør af ydelse ved det fyldte 18. år og kommunens behandling af borgers ønske om at forsætte med hjælpen herefter. Sagen vedrørte sagsbehandlingen i Borgercenter Børn- og Unge (herefter BBU) og Borgercenter Voksne (herefter BCV) samt manglende overdragelse af sagen mellem de to dele af Socialforvaltningen. Borgerrådgiverens tilsyn blev afsluttet med kritik og en række generelle anbefalinger til forvaltningen.

Borgerrådgiveren var overordnet enig i Socialforvaltningens egen konstatering af, at sagsbehandlingen i den konkrete sag var behæftet med en række beklagelige fejl, som blandt andet resulterede i misforståelser og en uacceptabel sagsbehandlingstid. Borgerrådgiveren kom med en række generelle anbefalinger til forvaltningen og bad om underretning om, hvad anbefalingerne gav forvaltningen anledning til.

Borgerrådgiveren bad derudover forvaltningens om at få en opdatering ift. den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på ansøgninger om støtte efter servicelovens § 102 i 2021 samt en orientering om forvaltningens aktuelle konstateringer ift. udviklingen i sagsbehandlingstiden på området i 2021. Borgerrådgiveren tilbød desuden som altid forvaltningen at uddybe undersøgelsen på et møde, ligesom Borgerrådgiveren tilbød at hjælpe med intern opfølgning, f.eks. i form af undervisning, vejledning om reglernes anvendelse i praksis mv.

Socialforvaltningen oplyste ved brev af 22. december 2021 bl.a. følgende:

"Borgerrådgiveren har fremsat fem anbefalinger, som fremgår i deres fulde længde herunder sammen med forvaltningens håndtering af disse.

*Anbefaling om at notere vurderinger af behov for overgangsmøde i borgerens sag*

'Jeg [Borgerrådgiveren] 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.'

*Håndtering i forvaltningen*

Forvaltningen vil imødekomme Borgerrådgiverens anbefaling og fremover notere i borgerens sag, hvorvidt sagen er af en sådan karakter, at den skal behandles på et overgangsmøde mellem Borgercenter Børn og Unge (BBU) og Borgercenter Voksne (BCV) eller ej. Den faglige vurdering vil blive foretaget af BBU, som orienterer borgeren om beslutningen.

En væsentlig del af samarbejdet mellem BBU og BCV er beskrevet i en samarbejdsaftale, hvor overgangsmøderne er en central del af samarbejdsstrukturen. BBU og BCV vurderer, at samarbejdsaftalen har været med til at forbedre samarbejdet mellem de to borgercentre, herunder overgangen fra barn til voksen, men er dog enige om, at samarbejdet kan styrkes

yderligere. Derfor blev der i sommeren 2021 nedsat en arbejdsgruppe, som skal pege på nødvendige tiltag for at udbygge samarbejdet mellem borgercentrene, så overgangsarbejdet forløber mere struktureret, koordineret og med en højere grad af borgerinddragelse. Erfaringer fra den konkrete borgersag vil indgå i arbejdsgruppen sammen med Borgerrådgiverens anbefalinger.

BBU vil samtidig arbejde på at sikre et skærpet fokus på notatpligten, jf. offentlighedslovens § 13 og på vigtigheden af at nedskrive de faglige vurderinger, der foretages i sagerne. Det vil i denne forbindelse blive undersøgt, om forvaltningens fagsystem på børneområdet DUBU kan være behjælpelig med notifikationer på frister mv.

#### *Anbefaling om vejledning til borgere, som står til at miste støtte ved det 18. år*

'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.'

#### *Håndtering i forvaltningen*

Forvaltningen er enig med Borgerrådgiveren i, at borgere skal vejledes om deres muligheder for at få støtte fra BCV ved det fyldte 18. år, hvor støtten fra BBU ophører. Forvaltningen vil imødekomme Borgerrådgiverens anbefaling, og BBU vil derfor have ekstra fokus på, at den skærpede vejledningspligt i retssikkerhedslovens § 5 overholdes.

I den forbindelse vil BBU arbejde på at opkvalificere afdelingsledere- og koordinatorene på ungeområdet ift. at opfylde den skærpede vejledningspligt som led i sagsbehandlingen. Formålet er at sikre, at medarbejdere ved hvornår og hvor, de skal hjælpe borgeren med at få kontakt til fx BCV og Borgercenter Handicap, ligesom der skal sikres et bedre kendskab til reglerne på børne-, voksen- og handicapområdet, som er relevante i overgangssager, og som der er en vejledningsforpligtelse i forhold til.

Endelig vil BBU arbejde på at udtrække læring af komplekse sager og situationer, som burde være håndteret anderledes med henblik på at opnå og dele erfaringer og viden i organisationen, som kan gøre en forskel i lignende fremtidige sager.

#### *Anbefaling om at dokumentere beslutninger om indhentelse af sagsoplysninger*

'Jeg [Borgerrådgiveren] anbefaler, at forvaltningen løbende overvejer, om det er formålstjenligt at dokumentere beslutninger om indhentelse af sagsoplysninger i sagen, hvilket for eksempel kan ske ved at fuldføre sætningen "Vi indhenter disse oplysninger for at få belyst, om ...'

#### *Håndtering i forvaltningen*

Forvaltningen vil imødekomme Borgerrådgiverens anbefaling forstået på den måde, at det fremover vil blive dokumenteret i borgerens sag, når der indhentes oplysninger, som ikke er sædvanlige for sagstypen. Forvaltningen er enig i, at det af dokumentationen skal fremgå, hvorfor de pågældende oplysninger er indhentet. I den konkrete sag blev der indhentet

psykologoplysninger, der ikke var nødvendige eller sædvanlige. Fremover vil der blive argumenteret for indhentelsen, hvis det bliver nødvendigt at indhente disse oplysninger.

Forvaltningen er opmærksom på balancen mellem behovet for sagsoplysning og det nødvendige niveau af dokumentation sammenholdt med, at der ikke må indhentes unødvendige oplysninger. Det er forvaltningens opfattelse, at området er omfattet af en række krav til indhentelse af oplysninger via lovgivningen, hvorfor det ikke er nødvendigt at dokumentere baggrunden for indhentelse af de lovpligtige oplysninger.

Forvaltningen vurderer ikke, at der generelt sker indhentelse af unødvendige oplysninger af mere følsom karakter. Den konkrete sag vurderes således ikke at være udtryk for en generel praksis men fejl i sagsbehandlingen i den konkrete sag. Den konkrete sag har givet anledning til, at BCV ifm. borgercentrets løbende undervisningsforløb og årlige undervisning i forvaltningsretlige emner for alle ansatte i myndighed vil have særlig fokus på kommunens oplysningspligt, jf. forvaltningslovens § 10 og begrænsningen heri, jf. sagslighedskravet i lovens § 32.

Endelig vil forvaltningen i forbindelse med den aktuelle implementering af det nye sagssystem DOMUS undersøge mulighederne for at benytte eventuelle tekniske løsninger ift. at styrke dokumentationen.

#### *Anbefaling vedr. registrering af lægefaglige vurderinger*

'Jeg [Borgerrådgiveren] 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.'

#### *Håndtering i forvaltningen*

Forvaltningen er enig i kritikken af, at socialfaglige medarbejdere ikke bør foretage lægefaglige vurderinger og vil derfor også imødekomme Borgerrådgiverens anbefaling. I tilfælde, hvor sagsbehandleren finder det nødvendigt at medtage lægefaglige vurderinger i sagsbehandlingen, skal det fremgå i sagen, hvem der har foretaget vurderingen.

Forvaltningen har allerede skærpet ovenstående over for sagsbehandlerne i BCV, og den korrekte praksis vil indgå i den årlige undervisning i forvaltningsretlige emner for alle ansatte i BCV's myndighed.

#### *Anbefaling om at se på muligheder for notifikationer*

'Jeg [Borgerrådgiveren] 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 beder om underretning om, hvad anbefalingerne giver forvaltningen anledning til.'

#### *Håndtering i forvaltningen*

Som det fremgår af forvaltningens besvarelse af den 7. maj 2021, har den konkrete sag givet anledning til, at der i Enheden for Sociale Ydelser (ESY) er iværksat flere konkrete tiltag for at sikre bedre opfølgning i forhold til overholdelse af svarfrister samt orientering af ansøger i de tilfælde, hvor svarfristen ikke kan overholdes. Enheden har indført en fælles systematik, som bl.a. består af en række screeningspunkter i sagsbehandlingen. Det betyder bl.a., at sager skal gennemgås straks efter modtagelse, og at lægeerklæringer screenes med det samme for at vurdere, om der er behov for yderligere oplysninger. Herudover er der iværksat en ny systematik i opfølgning på sager for at sikre, at der sendes et fristudskydelsesbrev til borger, når det ikke er muligt at overholde en frist.

Endelig vil forvaltningen undersøge, om det nye fagsystem DOMUS kan give øgede muligheder for notifikation i aktive sager, hvor der i en bestemt periode ikke har været sagsbehandlingsskridt.

#### *Vedrørende sagsbehandlingstiden for ansøgninger om servicelovens § 102*

Borgerrådgiveren beder i sin henvendelse om en orientering om sagsbehandlingstiden for ansøgninger om servicelovens § 102:

'Jeg [Borgerrådgiveren] henleder særligt forvaltningens opmærksomhed på min anmodning på side 11 i rapporten, hvor jeg beder om at få en opdatering ift. den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på ansøgning om støtte efter serviceloven § 102 for 2021 samt en orientering om forvaltningens aktuelle konstateringer ift. udviklingen i sagsbehandlingstiden på området i 2021.'

Forvaltningen konstaterer, at sagsbehandlingstiden i 2021 for ansøgninger om støtte efter servicelovens § 102 er lang. Den gennemsnitlige sagstid i 2021 er på 85 dage, mens andelen af afgjorte sager inden for sagsfristen er 42%. Denne stigning skal også ses i sammenhæng med en kraftig stigning i antallet af ansøgninger efter § 102 de senere år. Antallet af ansøgninger er således mere end fordoblet fra 2017 (48) til 2020 (101). I 2021 var der i årets første fire måneder kommet 28 ansøgninger.

I løbet af 2021 har BCV iværksat forskellige tiltag for at nedbringe sagsbehandlingstiden på området. Der er bl.a. tilført flere ressourcer til området i form af sagsbehandlere for at nedbringe beholdningen af åbne sager og derved også sagsbehandlingstiden. På baggrund heraf har ESY nu truffet afgørelse i hovedparten af de sager, som har haft lang sagsbehandlingstid, og hvor fristen har været overskredet. Effekten af tiltagene forventes at kunne ses medio 2022 i form af en forbedring af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid.

På nuværende tidspunkt er ESY godt med ift. behandling af ansøgninger om servicelovens § 102. Figuren herunder viser udviklingen i beholdning af ansøgninger om servicelovens § 102. Status i udgangen af oktober var en beholdning på seks sager, hvoraf to havde overskredet sagsbehandlingsfristen. Pr. 4. november 2021 var der fem åbne sager, hvoraf en havde overskredet sagsbehandlingsfristen.

(...)



Udviklingen betyder, at det nu som udgangspunkt er eksterne faktorer uden for forvaltningens handlerum, der forlænger sagsbehandlingstiden. Det gælder fx i sager, hvor man afventer svar fra egen læge, speciallæge eller sygehus, i sager, hvor man afventer samtykke fra borger til at kunne indhente oplysninger, eller sager, hvor borgeren beder om en længere frist i forbindelse med partshøringen.

Det er derfor forventningen, at forvaltningen fremadrettet vil se en markant forbedring af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid sammenlignet med 1.-3. kvartal af 2021, hvor oprydningen i de gamle sager har forlænget den gennemsnitlige sagsbehandlingstid." Borgerrådgiveren har noteret sig Socialforvaltningens opfølgning og finder det positivt, at forvaltningen med en systematisk og konstruktiv tilgang til Borgerrådgiverens anbefalinger følger op og på den måde sikrer generelle forbedringer. Borgerrådgiveren foretager ikke yderligere.

Borgerrådgiverens sag nr. 2021-0029882