Bilag til Borgerrådgiverens Beretning 2024

KØBENHAVNS KOMMUNE

Borgerrådgiverens orientering om sager og temaer til Borgerrådgiverudvalget i 2024

Borgerrådgiverens arbejde følges af Borgerrådgiverudvalget, der er et rådgivende udvalg under Borgerrepræsentationen. Udvalget holder 6 årlige møder og et fast punkt på disse møder er "Status fra Borgerrådgiveren", hvor Borgerrådgiveren orienterer om sit virke med udgangspunkt i bl.a. et handout med aktuelle sager og temaer. Handoutet er en skriftlig orientering, som deles med udvalget og offentliggøres som en del af dagsordenen for det enkelte møde.

Borgerrådgiveren orienterer forud for Borgerrådgiverudvalgsmøder forvaltningernes direktion om konkrete sager i handout af relevans, så forvaltningerne ikke selv skal holde øje med, om der er sager, der vedrører deres forvaltning.

Læs mere om Borgerrådgiverudvalget og find referater og dagsordener på kk.dk.

Handout fra møde i Borgerrådgiverudvalget den 22. januar 2024

- Kommunen kan ikke stille krav om Nemkonto til udbetaling af ydelser
- "Kære" kan opleves nedladende
- En borgerrejse

Kommunen kan ikke stille krav om Nemkonto til udbetaling af ydelser

Folketingets Ombudsmand har på baggrund af en konkret klage over Københavns Kommune undersøgt reglerne om offentlige myndigheders udbetaling af ydelser til personer, der ikke har en Nemkonto. En borger klagede til ombudsmanden over, at Københavns Kommune ikke udbetalte penge til ham.

Af ombudsmandens udtalelse i sagen af 20. december 2023 fremgår det, at Københavns Kommune året forinden suspenderede udbetalingen af kontanthjælp til borgeren, fordi han ikke længere havde en Nemkonto. Det fremgår, at borgeren fik afslag, da han nogle uger senere søgte om hjælp til at købe en sovepose, med den begrundelse, at han havde kontanthjælp stående, som ville blive udbetalt, når han fik en bankkonto eller accepterede en alternativ modtager af pengene.

Ombudsmanden udtalte på baggrund af sagen følgende:

> "Hvis en borger ikke har en Nemkonto, må kommunen sikre, at borgeren får udbetalt sine penge på en anden måde. Kommunen kan ikke sætte udbetalingen i bero, indtil borgeren får en Nemkonto, eller kræve, at udbetalingen i stedet foretages via en tredjeparts konto, f.eks. en pårørende."

Efter lovgivningen om offentlige betalinger mv. og forarbejderne hertil skal det være muligt for en borger at modtage udbetalinger fra det offentlige, selv om borgeren ikke har en Nemkonto eller råder over en bankkonto og ikke ønsker, at pengene overføres til en tredjeparts konto.

I sådanne situationer skal kommunen sørge for, at pengene bliver udbetalt på anden måde – f.eks. kontant. Kommunen kan ikke suspendere udbetalingen af ydelsen, indtil borgeren får Nemkonto eller kan anvise en anden konto.

Ombudsmanden udtalte den 21. december 2023 i en nyhed om sagen:

> "Vi taler i denne sag om en mand, der ikke har fået sin offentlige hjælp udbetalt i et år, og som derved har været efterladt uden midler til sin forsørgelse og basale fornødenheder, fordi kommunen har stillet nogle krav til ham, der ikke er grundlag for. Københavns Kommune burde efter min opfattelse langt hurtigere have fundet en måde at udbetale hans kontanthjælp på. Jeg finder det kritisabelt, at det ikke er sket."

Ombudsmanden har henstillet til Københavns Kommune at genoptage udbetalingen af kontanthjælp til borgeren og har bedt om underretning om, hvordan og hvornår kommunen genoptager udbetalingen, og hvilke overvejelser om ændringer sagen giver anledning til.
Læs ombudsmandens afsluttende brev i sagen.

Borgerrådgiveren vil med udgangspunkt i ombudsmandens konstateringer holde øje med tilsvarende problemstillinger, hvor overgange til det, der for kommunen er mere effektive, it-baserede løsninger, i praksis afskærer borgerne fra deres almindelige adgang til ydelser og betjening.

"Kære" kan opleves nedladende

En borger henvendte sig til Borgerrådgiveren med en klage over kommunens sprogbrug, som han fandt nedladende.

Hvordan indleder forvaltningen bedst muligt en afgørelse om afslag på en ansøgning til en borger? En borger havde i hvert fald et bud på dette og skrev:

> "Jeg vil gerne fremover frabede mig at blive tiltalt "kære" i skrivelser fra kommunen, da jeg føler det er nedladende især i skrivelser hvor der er udpræget mangel på dømmekraft og empati."

Borgeren ansøgte om sygedagpenge for en bestemt periode, men ansøgte desværre for sent ifølge kommunen. Forvaltningen skulle efter en klage fra borgeren tage stilling til, om der var undskyldende omstændigheder i sagen, så sygedagpengene alligevel kunne udbetales.

Borgeren havde været igennem et tragisk forløb, som forvaltningen bl.a. beskrev på denne måde:

> "(...) din ekskone afgik ved døden den (...). Hun var før dette indlagt i 5 dage op til. Hun blev bisat den (...). Du oplyser at, du under hele forløbet har været der for dine børn og hjulpet dem igennem alt hvad der kom af ting der skulle tages hånd om. Dette samtidig med at, du skulle passe dine egne behandlinger, og døje med følgevirkningerne af dette."

Forvaltningens afslag på forsinket anmodning om sygedagpenge for en bestemt periode var begrundet med, at familiære omstændigheder ikke i sig selv er en rimelig grund, der kan begrunde en dispensation fra ansøgningsfristen. Forvaltningen fastholdt således afslaget.

Borgeren ønskede alene Borgerrådgiverens involvering i forhold til kommunikationen, og Borgerrådgiveren har derfor sendt borgerens anmodning om at blive fri for nedladende kommunikation videre til forvaltningen, som må vurdere, om tiltaleformen i den konkrete sag var hensigtsmæssig og inden for rammerne af god forvaltningsskik om at optræde hensynsfuldt mv.

Borgeren har oplyst, at hans partsrepræsentant er gået videre med en klage over afgørelsen.

Borgerrådgiverens sag nr. 2024-0004814

En borgerrejse

Borgeres forløb fra behandling i regionalt regi til rehabilitering i kommunen bliver ofte beskrevet som en borgerrejse. Indimellem kan en borger dog komme på en rejse, som både afviger noget fra det tænkte og ikke altid bevirker, at borgeren når hjem som tiltænkt.

Borgerrådgiveren modtog en henvendelse fra en borger, hvis datter på baggrund af en sjælden diagnose var bevilget vederlagsfri fysioterapi.

Borgeren skulle have afklaret, hvordan hendes datter kunne få refusion for sine udgifter for behandling i et andet EU-land, hvor hun er i gang med en uddannelse.

Borgeren blev henvist fra regionen til Københavns Kommune, der i henhold til loven har opgaven. Borgeren var i kontakt med flere enheder i kommunen og blev til sidst henvist tilbage til regionen, selvom hun påpegede, at det fremgik direkte af loven, at det er kommunen, som har opgaven med refusion.

Da kvinden henvendte sig til Borgerrådgiveren, kontaktede Borgerrådgiveren to enheder i kommunen som henviste videre til andre.

I Sundheds- og Omsorgsforvaltningen kunne det ikke oplyses, hvor opgaven præcist bliver varetaget, men forvaltningen mente dog at vide, hvem der måtte formodes at ligge inde med denne viden. Det blev derfor ind til videre aftalt, at forvaltningen vender tilbage til Borgerrådgiveren, når rette instans er fundet.

Da vi efterfølgende orienterede borgeren om vores dialog med de forskellige dele af forvaltningen, oplyste borgeren, at hun havde været på nogenlunde samme rejse rundt i kommunen og altså på nuværende tidspunkt var henvist tilbage til regionen.

Borgerrådgiveren følger op på sagen.

Borgerrådgiverens sag nr. 2023-0491742

Handout fra møde i Borgerrådgiverudvalget den 11. april 2024

- Hvad gør robotter ved retssikkerheden?
- Politisk opfordring om aktivt samarbejde og sikring af kendskab er ikke realiseret
- Synliggørelse af Borgerrådgiveren

Hvad gør robotter ved retssikkerheden?

Borgerrådgiveren har undersøgt, om kommunens udvikling og brug af softwarerobotter og kunstig intelligens i sagsbehandlingen tager højde for borgernes retssikkerhed. Undersøgelsen giver anledning til bekymring og en række anbefalinger.

Borgerrådgiveren har i tilsyn undersøgt, hvordan kommunen sikrer, at udvikling og brug af softwarerobotter og kunstig intelligens i sagsbehandlingen tager højde for borgernes retssikkerhed.

Kommunens kodeks for anvendelse af kunstig intelligens siger, at der skal være tillid til kommunens anvendelse af kunstig intelligens, at den skal bidrage til bedre service, og at anvendelsen skal ske åbent, forsvarligt og inden for lovgivningens rammer.

Langt de fleste af kommunens udviklede it-systemer er alene beslutningsunderstøttende, dvs. at det fortsat er sagsbehandleren, der træffer den endelige afgørelse eller beslutter, på hvilken måde systemoplysningen skal påvirke konkrete borgere. Det menneskelige filter er med til at sikre, at eventuelle systemfejl rettes, så de ikke kommer borgeren til skade.

Borgerrådgiverens undersøgelse giver imidlertid anledning til alvorlig bekymring for, om kommunen i tilstrækkeligt omfang har tænkt borgernes rettigheder og retssikkerhed ind ved udvikling og ibrugtagning af softwarerobotter og i en vis udtrækning kunstig intelligens.

Borgernes rettigheder og kravene til kommunens sagsbehandling gælder på samme måde som i øvrigt, når sagsbehandlingen digitaliseres og automatiseres. De digitale hjælpemidler skal dermed leve op til de grundlæggende forvaltningsretlige krav. Fejl i it-systemer kan potentielt masseproducere tilsidesættelser af borgernes rettigheder, så det er vigtigt at være opmærksom og på forkant.

Folketingets Ombudsmand fremhæver i Generelle forvaltningsretlige krav til offentlige it-systemer vigtigheden af at indtænke borgernes rettigheder fra start, dvs. allerede i idé-, beslutnings- og udviklingsfasen. Borgerrådgiveren er ikke i tvivl om, at de relevante kompetencer findes i kommunen, men undersøgelsen indikerer, at kompetencerne ikke inddrages i nødvendigt omfang.

Borgerrådgiveren har derfor bl.a. anbefalet kommunen

- at overveje, hvordan det i højere grad kan sikres, at kommunen overholder borgernes rettigheder ved udvikling og anvendelse af softwarerobotter og kunstig intelligens mv.

- at tydeliggøre borgernes rettigheder i kommunens retningslinjer på området
- at faglige fyrtårne/erfarne sagsbehandlere inddrages tidligt i udviklingsprojekterne
- at sikre menneskelig involvering i processer, der direkte berører borgerne, herunder ved fortsat at prioritere beslutningsunderstøttende systemer frem for fuldautomatiske systemer

Borgerrådgiveren har desuden anbefalet, at forvaltningerne fremover trækker på Borgerrådgiverens kompetencer i overensstemmelse med de allerede gældende retningslinjer.

Borgerrådgiveren vejleder i rapporten om de væsentligste forvaltningsretlige regler, som skal overholdes, og giver eksempler på, hvordan disse regler kan glemmes ved udvikling og brug af softwarerobotter mv. Derudover har Borgerrådgiveren henvist til forskellige værktøjer, som kan anvendes for at sikre borgernes rettigheder i forbindelse med udvikling af softwarerobotter mv.

Borgerrådgiveren har bedt om en tilbagemelding om, hvad anbefalingerne giver forvaltningerne anledning til.

Læs Borgerrådgiverens rapport om retssikkerhed ved udvikling og brug af robotter i sagsbehandlingen (link)

Borgerrådgiverens sag nr. 2021-0144136

Politisk opfordring om aktivt samarbejde og sikring af kendskab er ikke realiseret

Borgerrepræsentationen opfordrede i 2020 forvaltningerne til aktivt at understøtte samarbejdet med Borgerrådgiveren og sikre kendskab til Borgerrådgiveren hos kommunens medarbejdere. Efter drøftelse i Borgerrådgiverudvalget har Borgerrådgiveren foretaget et tilsyn med forvaltningerne implementering. Den politiske opfordring ikke ses at have medført et øget fokus, overvejelser eller særlige initiativer.

Borgerrepræsentationen besluttede den 20. august 2020 at opfordre forvaltningerne om aktiv at understøtte samarbejdet med Borgerrådgiveren og bidrage til sikring af, at kommunens medarbejdere har kendskab til Borgerrådgiveren. Beslutningen blev truffet ved behandlingen af Borgerrådgiverens Beretning 2019 og beroede på Borgerrådgiverens iagttagelser, resultatet af evalueringen af Borgerrådgiveren i 2019 og af en intern kendskabsundersøgelse i kommunen samme år.

Borgerrådgiveren konstaterer i rapporten, at den politiske opfordring ikke ses at have medført et øget fokus, overvejelser eller initiativer og dermed heller ikke at have ført til en større viden om Borgerrådgiveren i forvaltningerne. Undersøgelsen synes på den måde at bekræfte status quo i forhold til den utilstrækkelige viden om og brug af Borgerrådgiverens tilbud, som Borgerrepræsentationen adresserede ved sin opfordring.

Forvaltningernes besvarelser i undersøgelsen tyder på, at de fleste forvaltninger i ingen eller i mindre grad har viden om medarbejdernes kendskab til Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren vurderer, at der fortsat er behov for, at medarbejderne i forvaltningerne bliver gjort opmærksomme på Borgerrådgiverens funktion og tilbud. Jo mere udbredt kendskab er blandt medarbejderne, desto flere har reel mulighed for at benytte sig af Borgerrådgiverens tilbud, og jo bedre kan kommunen forebygge fejl og klager.

Opfordringen fra Borgerrepræsentationen er derfor fortsat vigtig for, at kommunen og borgerne får det bedst mulige ud af Borgerrådgiveren.

På baggrund af forvaltningernes svar, kan det konstateres, at forvaltningerne generelt ikke ses at har taget særlige initiativer, og at den politiske opfordring til forvaltningerne således ikke ses at have haft effekt for så vidt angår aktiv understøttelse af samarbejdet med Borgerrådgiveren.

Det desuden konstateres, at der fortsat er et uudnyttet potentiale i Borgerrådgiverens konsultative bistand til forvaltningerne, da der generelt heller ikke på baggrund af opfordringen ses at være taget særlige initiativer til et øget kendskab i forvaltningerne. Den politiske opfordring til forvaltningerne ses således heller ikke at have haft effekt for så vidt angår bidrag til sikring af, at kommunens medarbejdere har kendskab til Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens tilbud.

Det er samlet set Borgerrådgiverens vurdering, at Borgerrepræsentationens opfordring i praksis ikke har medført en ændret indsats for at understøtte samarbejdet, og at nogle af forvaltningerne reelt ikke ses at have reageret på opfordringen, som heller ikke ses at have øget medarbejdernes kendskab til, at de kan trække på Borgerrådgiverens erfaring og viden.

Borgerrådgiveren har som led i undersøgelsen spurgt forvaltningerne om ønsker til det fremtidige samarbejde med Borgerrådgiveren. Enkelte forvaltninger er kommet med få og begrænsede ønsker. Ingen forvaltninger har givet udtryk for, at de efterspørger noget fra Borgerrådgiveren, som ikke er realiserbart, og der er ikke anmodet om andet og mere fra Borgerrådgiveren end de tilbud, som allerede eksisterer og er til rådighed for forvaltningerne. Det tegner godt i forhold til et fortsat godt og styrket samarbejde, hvor Borgerrådgiveren i højere grad end tidligere bydes ind i forvaltningernes læringsrum.

Borgerrådgiveren kommer i rapporten med en række forslag til, hvordan forvaltningerne kan bruge Borgerrådgiveren mere aktivt.

Læs Borgerrådgiveren rapport om Implementering af Borgerrepræsentationens opfordring om aktivt at understøtte samarbejdet med Borgerrådgiveren (link)

Borgerrådgiverens sag.nr. 2023-0015046

Synliggørelse af Borgerrådgiveren

Udvalget drøfter løbende Borgerrådgiverens synlighed for borgere og har også drøftet behovet for en øget synlighed for kommunens erhvervsliv. Borgerrådgiveren bød derfor ind på kommunes plakatsøjler i byrummet og fik i lighed med sidste år tildelt plads i uge 8, hvor Borgerrådgiveren var synlig i gadebilledet på kommunens plakatsøjler og digitale flader.

I uge 8 var Borgerrådgiveren på plakaten i det københavnske gadebillede. Borgerrådgiveren havde bedt KK Design om at tilpasse plakaten, der var lavet til formålet sidste år, så den også henvendte sig til kommunens virksomheder.

Formålet med plakaten er at synliggøre Borgerrådgiveren og det tilbud, vi er til byens borgere, brugere og erhvervsdrivende.

Plakaten viser i billede og tekst, at Borgerrådgiveren kan bidrage med at genskabe dialog og løse knuder op, når det er nået dertil, at det ikke er muligt for borger/virksomhed og kommune at gøre det selv. På plakaten er der kontaktoplysninger i form af telefonnummer og adresse og en QR-kode med link til Borgerrådgiverens hjemmeside, hvor der er mere information.

For at supplere plakaten og nå ud til kommunens virksomheder udarbejdede Borgerrådgiveren desuden et faktaark om Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens tilbud til virksomhederne, som blev sendt til en række brancheorganisationer med henblik på at informere dem og bede om deres jeres hjælp til at udbrede kendskabet til Borgerrådgiveren som mulig indgang, hvis en virksomhed er utilfreds med kommunen. Borgerrådgiveren tilbød i den forbindelse at svare på spørgsmål, og evt. at komme med udtalelser til citat eller andet til brug for eventuel information målrettet kommunens virksomheder.

Borgerrådgiveren har ikke viden om den direkte effekt af synliggørelsen, da vi ikke har spurgt til baggrunden for de enkelte henvendelser, men antallet af henvendelser i uge 8 og efterfølgende synes at være positivt påvirket af opmærksomheden.

Borgerrådgiveren er oplyst om, at Danmarks Restauranter og Caféer (DRC) bragte en nyhed om Borgerrådgiverens tilbud til kommunens virksomheder: Er kontakten til kommunen gået i hårdknude? | DRC (thehost.dk)

Det er formodningen, at plakaten og det udsendte materiale har haft en synliggørende effekt, og at flere har fået kendskab til kommunens tilbud om borgerrådgivning.

Borgrådgiveren har budt ind på en plads på kommunes plakatsøjler og digitale flader igen i 2. kvartal 2024, men pladserne er endnu ikke fordelt.

Handout fra møde i Borgerrådgiverudvalget den 22. august 2024

- Tilgængelighed ved anvendelse af pc'er og touchskærme mv. i borgerservice og på biblioteker
- Kritik af sagsbehandling ved ansøgning om bolig
- Vasketøjet, der forsvandt

Tilgængelighed ved anvendelse af pc'er og touchskærme mv. i borgerservice og på biblioteker

Borgerrådgiverens undersøgelse af tilgængeligheden for handicappede m.fl. ved anvendelse af pc'er, touchskærme mv. giver anledning til anbefalinger og overvejelser.

Borgerrådgiveren har undersøgt tilgængeligheden for handicappede m.fl. ved anvendelse af pc'er, touchskærme og lignende i Københavns Borgerservice og på kommunens biblioteker. Undersøgelsen kom på Borgerrådgiverens egen drift-plan, da Borgerrådgiveren via dialog med flere handicapgrupper blev gjort opmærksom på, at touchskærme (til brug ved selvbetjening/delvis selvbetjening) kan være vanskelige eller umulige at anvende for synshæmmede, hvis skærmlæsning ikke er en mulighed, og at touchskærme kan være en barriere for borgere i kørestol, idet skærmene kan være svære at nå og anvende.

Undersøgelsen har bl.a. givet Borgerrådgiveren anledning til følgende bemærkninger:

- der er hverken i Borgerservice eller på kommunens biblioteker er etableret skærmlæser på en eller flere pc'er

- der synes at være en forskellig tilgang til, hvorvidt det er relevant at placere pc'er på hæve-sænke-borde i de enkelte borgerserviceindgange

- det fremgår af svaret i forhold til Københavns Biblioteker, at det her ikke vurderes at være relevant med hæve-sænke-borde i forhold til at forbedre tilgængeligheden

- praktiske tests med afsæt i målgruppens behov, som der i et tilfælde er foretaget på et bibliotek, er relevante i forhold til at sikre, at tilgængeligheden er som forudsat

Borgerrådgiveren har med henvisning til Københavns Kommunes Handicappolitiks formuleringer om lige adgang anbefalet:

- at det af hensyn til tilgængeligheden for handicappede m.fl. overvejes at opstille hæve-sænke-borde i alle syv borgerserviceindgange

- at det af hensyn til tilgængeligheden overvejes, om et af bordene på det enkelte bibliotek ved evt. indkøb af nyt inventar bør være et hæve-sænke-bord

Borgerrådgiveren har bl.a. noteret sig følgende om touchskærme og selvbetjeningsautomater:

- Københavns Borgerservice tester - under dialog med Handicaprådet - lave touchskærme med henblik på evt. udbredelse til alle borgerserviceindgange

- tilgængeligheden til touchskærme/selvbetjeningsautomater på Københavns Biblioteker synes at være tænkt bredere ind, end det er tilfældet i borgerserviceindgangene i forhold til justering af højde

Borgerrådgiveren har med undersøgelsen forsøgt at afdække tilgængeligheden for handicappede m.fl. ved anvendelse af pc'er, touchskærme og lignende i Borgerservice og på bibliotekerne og har ingen bemærkninger til det oplyste om, at kommunens politikker og retningslinjer er efterlevet. Borgerrådgiveren bemærker dog, at det kan være relevant at overveje, om udviklingen i retning af øget digitalisering stiller krav om – ikke bare at borgerne har det rette udstyr – men også at vi som kommune i et vist omfang kan stille det til rådighed, så vi i størst muligt omfang stiller borgerne lige i forhold til den nødvendige kommunikation med kommunen.

Borgerrådgiveren har afsluttet undersøgelsen og bedt om tilbagemelding om, hvad anbefalingerne giver forvaltningen anledning til.

Læs Borgerrådgiverens afsluttende brev (link)

Borgerrådgiverens sag nr. 2024-0084549

Kritik af sagsbehandling ved ansøgning om bolig

Borgerrådgiveren har udtalt kritik af Socialforvaltningen i en sag indgivet af Region Hovedstadens Psykiatri på vegne af en borger. Sagen handler om sagsbehandlingen i Socialforvaltningens Bolig- og Beskæftigelsesenhed i forbindelse med ansøgning om bolig via den boligsociale anvisning.

Region Hovedstadens Psykiatri havde på vegne af en borger medio september 2022 anmodet Bolig- og Beskæftigelsesenheden om boligindstilling. Enheden indstillede to måneder senere borgeren til en bolig via den boligsociale anvisning og anviste i juni 2023 borgeren en bolig med indflytning juli 2023.

Ved overtagelsen af boligen reagerede borgeren på flere forhold, som medførte, at borgeren ikke følte sig tryg i boligen og derfor ikke kunne bo der. Borgeren anmodede derfor dagen efter Bolig- og Beskæftigelsesenheden om anvisning af en ny bolig.

Enheden traf ultimo august 2023 afgørelse om afslag på boligindstilling (genindstilling), idet det blev vurderet, at borgeren havde modtaget et egnet boligtilbud.

I september 2023 henvendte Region Hovedstadens Psykiatri sig til Borgerrådgiveren for at klage over sagsbehandlingen. Borgerrådgiveren besluttede at undersøge sagen i et tilsyn og stillede forvaltningen en række spørgsmål og bad om kopi af sagens akter.

Borgerrådgiveren har fundet Socialforvaltningens behandling af sagen utilfredsstillende og har udtalt kritik af sagsbehandlingsfejl i forhold til utilstrækkelig vejledning af borger og manglende oplysningsgrundlag i indstilling til bolig.

Forvaltningen oplyste i svaret til Borgerrådgiveren, at vejledningen havde været tilstrækkelig, men Borgerrådgiveren var uenig.

Borgerrådgiverens bedømmelse bygger på flere forhold. Bl.a. har forvaltningen oplyst, at borgeren under samtale den 12. juni 2023 udtrykte ønske om at se den tilbudte bolig før accept, men at det, da borgeren ikke kunne få fat i lejer, blev besluttet, at borgeren skulle acceptere tilbuddet uden at have set boligen. Borgerrådgiverens gennemgang af sagens akter har desuden vist, at en sagsbehandler noterer at have "presset" borgeren til at acceptere boligtilbuddet. Der henvises til mail af 12. juni 2023 fra sagsbehandler: "Har fået kontakt til [A] som jeg har presset til at takke ja til boligen via SMS i dag."

Det er ikke klart, på hvilken måde det nævnte pres foregik, men uanset om det – med en venlig fortolkning – skal forstås som "overtalt", må Borgerrådgiveren dog lægge til grund, at borgeren blev påvirket til at træffe en beslutning, hun ellers ikke ville have truffet, hvilket yderligere skærper forvaltningens vejledningspligt.

Borgerrådgiveren finder det meget beklageligt, at forvaltningen anvender en sådan fremgangsmåde i sagsbehandlingen, idet det burde have stået klart for forvaltningen, at borgeren befandt sig i en sårbar situation, og at en sådan fremgangsmåde også var egnet til at afstedkomme en negativ og potentielt sundhedsskadelig reaktion for borgeren.

Borgerrådgiveren vurderer desuden, at der ikke er foretaget tilstrækkelige oplysningsskridt i forhold til borgerens psykiske funktionsevne ved indstilling til bolig, herunder i forhold til vurderingen af boligens egnethed. Borgerrådgiveren vurderer, at de oplysninger, forvaltningen indhentede, var utilstrækkelige til at kunne vurdere, hvilke boliger der reelt kunne være relevante henset til borgerens særlige behov.

Borgerrådgiveren har noteret sig forvaltningens konstatering af, at sagsbehandlingen i den konkrete sag har været behæftet med en række beklagelige fejl, herunder særligt, at der i indstillingen/anvisningen via den boligsociale anvisning ikke blev foretaget en tilstrækkelig konkret og individuel vurdering af borgerens psykiske funktionsevne i forhold til vurderingen af boligens egnethed.

Borgerrådgiveren har også noteret sig, at forvaltningen har konstateret, at begrundelsen for afgørelsen om afslag ikke er tilfredsstillende og ved gennemgang af sagen er blevet opmærksom på en forkert/uhensigtsmæssig brug af SMS i sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren har desuden noteret sig, at forvaltningen vil indkalde borgeren til en samtale om genvurdering af det konkrete behov for en egnet bolig.

Borgerrådgiveren har anbefalet, at man i forvaltningen overvejer, om de fejl, som er påpeget ovenfor, er enkeltstående, eller om noget tilsvarende kunne ske i andre sager.

Som altid har Borgerrådgiveren tilbudt forvaltningen at uddybe undersøgelsen og hjælpe til med intern opfølgning på sagen, f.eks. i form af undervisning, vejledning om reglernes anvendelse i praksis eller andet, såfremt det ønskes.

Borgerrådgiverens sag.nr. 2023-0015046

Vasketøjet, der forsvandt

Borgerrådgiveren oplever indimellem, at borgere skal være meget vedholdne, og at det kan være vanskeligt, hvis ikke Borgerrådgiveren er med på sidelinjen. Det var tilfældet i en konkret sag, hvor en borgers vasketøj forsvandt, men efter godt et halvt års insisteren blev fundet hos kommunens leverandør og leveret tilbage.

Borgerrådgiveren modtog i starten af december 2023 en henvendelse fra en borger, der havde haft en vasketøjsordning anvist af Socialforvaltningen. Hun havde brug for hjælp, da kommunens leverandør ikke havde returneret en pose med vasketøj. Hun havde været i kontakt med leverandøren og fået at vide, og at de ikke kendte noget til det tøj, hun efterspurgte, og blev henvist til at kontakte Socialforvaltningen. Forvaltningen henviste hende videre til Borgerrådgiveren.

Borgeren oplyste, at situationen havde stået på i et års tid, og at hun både havde mistet sit eget tøj og også modtaget andre borgeres tøj.

Borgerrådgiveren fulgte op på sagen og havde dialog med Socialforvaltningen, der ville afklare med leverandøren, hvad der var sket med vasketøjet og finde en løsning. Sagen hos Borgerrådgiveren blev lukket med denne aftale på plads.

Midt i december 2023 kontaktede borgeren igen Borgerrådgiveren, da hun ikke havde hørt fra forvaltningen. Hun oplyste, at hun havde måtte købe to t-shirts og et par bukser, da hun ikke havde fået en ny vaskeaftale, og idet hun ikke havde mere rent tøj, hvilket også betød, at hendes hjemmehjælper var nødt til at vaske hendes tøj. Kort efter oplyste hun, at hun nu havde fået bevilget tøjvask på ugentligt hos ny leverandør i stedet for som tidligere hver 14. dag.

Borgeren modtog primo februar svar fra Socialforvaltningen, der havde været i kontakt med leverandøren om det bortkomne vasketøj. Leverandøren havde oplyst, at de havde returneret borgerens sidste vasketøj den 20. november 2023, og at de derfor ikke opbevarede mere af borgerens tøj. Forvaltningen orienterede borgeren om, at de fandt svaret fra leverandøren tilfredsstillende og ikke ville gøre mere i sagen.

Borgeren henvendte sig igen til Borgerrådgiveren for at fastholde sin klage. Hun undrede sig over forvaltningens henvisning til, at leverandøren sidste gang returnerede tøj den 20. november 2023, når leverandøren samtidig afleverede en pose vasketøj retur til hende mellem jul og nytår.

Primo maj 2024 oplyste forvaltningen til Borgerrådgiveren, at en nærmere undersøgelse af sagen tydede på, at leverandøren rent faktisk havde haft borgers tøj, identificeret det og ifl. deres dokumentation havde planlagt at returnere det den 29. december 2023. Borgeren modtog som opfølgning et brev fra forvaltningen med svar på hendes klage. Her fremgik det, at leverandøren havde fremsendt dokumentation for, at det tøj, der blev afhentet hos borger den 20. november 2023, efterfølgende blev fundet hos leverandøren. Leverandøren beklagede, at det havde været vanskeligt for dem at genfinde denne dokumentation, ligesom forvaltningen selv beklagede tidligere klagebesvarelse, da den indeholdt ukorrekte oplysninger.

I juni 2024 skrev forvaltningen opfølgende til borgeren, at leverandøren nu havde redegjort for, at vasketøjet blev planlagt til levering hos hende den 29. december 2023, og at chaufføren havde kvitteret for, at tøjet også blev leveret.

Borgerrådgiveren var herefter i kontakt med borgeren, som oplyste, at hun fortsat savner tøj, men har forståelse for, at en bevismæssig vurdering af dokumentationen fra leverandøren falder uden for Borgerrådgiverens kompetence. Borgeren var glad for den hjælp, hun havde fået og oplyste, at vaskeordningen fungerer problemfrit, efter hun har fået ny leverdør.

Borgerrådgiverens sag.nr. 2023-0465899

Handout fra møde i Borgerrådgiverudvalget den 1. november 2024

- Lang sagsbehandlingstid trods ti underretninger og ønske om hjælp
- Vejledning og håndtering af ydelser til borgere uden NemKonto
- Borgerrådgiverens sparring efterspørges
- Borgerrådgiverlinjen takker af

Lang sagsbehandlingstid trods ti underretninger og ønske om hjælp

En mor ønskede særlig støtte til sin datter, der var i alvorlig mistrivsel. Sagsbehandlingen strakte sig over et år fra marts 2023, hvor forvaltningen modtog en underretning om datteren, til marts 2024, hvor familiebehandlingen – efter Borgerrådgiveren gik ind i sagen – blev iværksat.

En mor klagede over Socialforvaltningens sagsbehandling i forhold til at få særlig støtte til sin datter, der var i alvorlig mistrivsel.

Pigen havde selv kontaktet forvaltningen den 2. marts 2023, da hun havde det svært. Forvaltningen havde derudover modtaget ti underretninger om den unge piges mistrivsel fra fagprofessionelle i sundhedssystemet - hovedsageligt psykiatrien i perioden fra marts 2023 til september 2023. I fire af disse underretninger var det fremhævet, at den unge pige havde en øget risiko for selvmord.

Borgerrådgiveren iværksatte i februar 2024 et tilsyn, som er afsluttet med kritik af Socialforvaltningen. Borgerrådgiveren kunne ud fra sagens akter konkludere, at alvoren i underretningerne blev intensiveret hen over perioden, hvor den unge gik fra at være i uddannelse til ikke at blive oplevet med ressourcer til at påbegynde én.

Ved gennemgangen af sagen fandt Borgerrådgiveren ikke klar dokumentation for, at forvaltningen havde foretaget en egentlig opfølgning på de konkrete underretninger, dog traf forvaltningen den 31. juli 2023 afgørelse om ikke at opstarte en børnefaglig undersøgelse, og først da pigen forsøgte at springe ud foran en bil, vurderede forvaltningen, at det skulle overvejes, om der skulle handles anderledes. Forvaltningen konkluderede herefter i ny børnefaglig undersøgelse den 4. december 2023, at pigen havde behov for særlig støtte.

Det fremgik af sagens akter, at sagsbehandlingen herefter blev kompliceret og muligvis forlænget på grund af en vildfarelse hos forvaltningen om, hvornår der skulle træffes afgørelse om særlig støtte, og pigens mor blev derfor også oplyst om, at der var to måneders ventetid på familiebehandling, samt at der ikke ville blive truffet afgørelse om opstart af særlig støtte, før udføreren var klar, og familien havde godkendt personen. Familien måtte derfor vente på at få hjælp endnu engang.

Borgerrådgiveren konstaterede bl.a.:

- at sagsbehandlingstiden ikke levede op til forskrifterne og var væsentlig længere, end hvad man med rimelighed kan forvente
- at sagsbehandlingen var behæftet med alvorlige fejl, som betød, at pigen først fik hjælp ca. et år efter, at hun henvendte sig til forvaltningen
- at det ikke kan udelukkes, at kommunens langsommelighed har medvirket til en forværring af pigens situation.

Socialforvaltningen har beklaget det samlede sagsbehandlingsforløb, herunder at forløbet har betydet, at pigen og familien ikke har oplevet at blive taget alvorligt. Forvaltningen har desuden oplyst, at sagsbehandlingen ikke lever op til gældende regler og ikke er i overensstemmelse med forvaltningens ønskede sagsbehandlingspraksis.

Forvaltningen har orienteret Borgerrådgiveren om, at afgørelsen om ikke at opstarte en børnefaglig undersøgelse af 31. juli 2023 er sendt til prøvelse hos Ankestyrelsen den 10. september 2024. Dette er først sket efter Borgerrådgiverens henstilling og ikke som forskrevet senest fire uger efter, klagen blev modtaget. Konsekvensen er, at den retsmæssige prøvelse, familien har krav på, sker med ca. et års forsinkelse.

Borgerrådgiverens sag nr. 2024-0016134

Vejledning og håndtering af ydelser til borgere uden NemKonto

Københavns Kommune har fået kritik af Folketingets Ombudsmand for at kræve, at borgerne har en NemKonto. Kommunen har over for ombudsmanden oplyst om en løsning, som muliggør kontantudbetaling i disse tilfælde, men er fortsat med at vejlede borgerne om, at det er et krav, at de har en NemKonto.

I handout fra januar 2024 blev Borgerrådgiverudvalget orienteret om, at Folketingets Ombudsmand på baggrund af en klage over Københavns Kommune havde undersøgt reglerne for offentlige myndigheders udbetaling af ydelser til borgere, der ikke har en NemKonto.

Ombudsmanden udtalte, at "Københavns Kommune ikke kan stille som betingelse for at foretage udbetaling af ydelser, at en borger enten har en NemKonto, råder over en pengeinstitutkonto eller anden form for betalingskonto eller anviser en anden persons konto, som udbetalingen kan ske til." (FOB 2023-40). I den konkrete sag stod kommunens praksis i vejen for, at borgeren kunne få udbetalt sin ydelse, og dermed bl.a. få råd til en sovepose.

Borgerrådgiveren oplyste udvalget om, at Borgerrådgiveren ville holde øje med tilsvarende problemstillinger, som i praksis afskærer borgerne fra deres almindelige adgang til ydelser og betjening.

Borgerrådgiveren blev herefter opmærksom på, at et vejledningsbrev – som Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen sendte til borgere uden en NemKonto – kunne udfordre borgernes

retssikkerhed. Vejledningen vedrørte udbetaling af pengeydelser og dermed adgangen til grundlæggende forsørgelse. Borgerrådgiveren iværksatte derfor den 22. april 2024 efter samråd med forpersonen for Borgerrådgiverudvalget et tilsyn.

Indledningsvist bad Borgerrådgiveren Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om oplysninger i relation til vejledningen, og forvaltningen oplyste i svaret af 28. maj 2024, at der var behov for at styrke vejledningen og fuldmagtsblanketten i forhold til tredje part, ligesom forvaltningen ændrede i fuldmagtsblanketten efter Borgerrådgiverens første henvendelse. Borgerrådgiveren fandt det imidlertid alligevel påkrævet at gennemføre et tilsyn med forvaltningens vejledning.

På baggrund af forvaltningens svar af 28. maj 2024 er det Borgerrådgiverens klare opfattelse, at forvaltningen med den aktuelle løsning ikke vejleder borgerne retvisende og dækkende om deres rettigheder i den skriftlige vejledning, samt at udformningen af en intern arbejdsgangen, hvor placeringen af spørgsmålet om kontantudbetaling adresseres sidst i dokumentet med stor sandsynlighed har den konsekvens, at forvaltningen først meget sent i den efterfølgende proces – og måske aldrig – informerer borgeren om, at det er frivilligt at få en NemKonto, og at kontantudbetaling er en mulighed.

Borgerrådgiveren har også fundet, at brugen af ord som "skal" i såvel den skriftlige som mundtlige vejledning ikke alene er egnet til at skabe den misforståelse hos borgeren, at han/hun er undergivet en pligt til at have en konto, men må antages som udgangspunkt at lede til den misforståelse blandt både medarbejdere og borgere.

Forvaltningens vejledning og løsning synes at have et insisterende fokus på ikke at vejlede borgerne om alle udbetalingsmuligheder fra begyndelsen.

Ifølge forvaltningens oplysninger modtog 12 borgere i perioden fra 1. november 2023 til 13. maj 2024 brevet med den skriftlige vejledning. Det kan ikke udelukkes, at administrationen af området risikerer at medføre tab for de berørte borgere.

Borgerrådgiveren har henstillet til forvaltningen fremadrettet at tilrettelægge vejledningen – såvel skriftlig som mundtlig - således, at borgeren fra start vejledes om sine rettigheder, herunder retten til ikke at anvise en NemKonto eller en anden konto og få udbetalt ydelsen kontant.

Borgerrådgiverens udtalelse er efter aftale sendt til Folketingets Ombudsmand, som har ønsket at blive orienteret om sagen.

Borgerrådgiverens sag.nr. 2024-0062031

Borgerrådgiverens sparring efterspørges

Økonomiforvaltningen følger op på Borgerrådgiverens undersøgelse af kommunens brug af (software)robotter mv.

Borgerrådgiveren bistand er blevet efterspurgt af KIT, Sikkerhed, under Økonomiforvaltningen som har bedt om sparring vedr. forvaltningsretlige retssikkerhedsmæssige spørgsmål i forbindelse med opdatering af proces for håndtering af robotter i kommunen. KIT, Sikkerhed har i deres henvendelse oplyst, at de inddrager Borgerrådgiveren, "så vi sikrer at vi imødekommer de forvaltningsretlige opmærksomhedspunkter og pligter hensigtsmæssigt".

Borgerrådgiveren har blandt andet italesat behovet for kompetencer hos de medarbejdere, der får ansvaret for at sikre forvaltningsretlig kvalitet i de enkelte systemer. Der påhviler disse medarbejdere en central, men også udfordrende opgave, som kræver kendskab til grundlæggende forvaltningsret – ud over alle de øvrige fagligheder, de skal mestre.

Borgerrådgiveren har tilbudt at udarbejde en oversigt/tjekliste over de centrale forvaltningsretlige regler og principper og har desuden tilbudt undervisning i grundlæggende forvaltningsret specifikt med fokus på opgaverne for de medarbejdere, som er beskrevet med særlige roller i procesdokumentet.

KIT, Sikkerhed har takket for hjælp og sparring og oplyst, at Borgerrådgiverens konkrete bemærkninger og anbefalinger er indarbejdet i materialet. Forvaltningen har desuden takket ja til Borgerrådgiverens tilbud om at udarbejde en oversigt/tjekliste over de centrale forvaltningsretlige regler og principper, ligesom forvaltningen har takket ja til tilbuddet om målrettet undervisning i grundlæggende forvaltningsretlige regler og principper og har bedt om, at undervisningen udvides til flere medarbejdere.

Borgerrådgiverens sag.nr. 2024-0307620

Borgerrådgiverlinjen takker af

Borgerrådgiverens hotline til kommunens medarbejdere nedlægges ved årsskiftet.

Alle medarbejdere i Københavns Kommune har siden maj 2018 kunnet benytte Borgerrådgiverens juridiske hotline på hverdage i tidsrummet 9-20.

Hotlinen har de seneste år været delvist finansieret af midler fra puljen til Borgerrådgivere, som bortfalder med udgangen af 2024, og har i denne periode også været benyttet af landes øvrige borgerrådgivere.

Formålet med Borgerrådgiverlinjen har været at give en let, direkte og udvidet adgang til viden om god og effektiv borgerbetjening og sagsbehandling for at styrke arbejdet for en helhedsorienteret sagsbehandling i kommunen. Borgerrådgiveren har med hotlinen stillet sig til rådighed for forvaltninger, medarbejdere og borgerrådgivere med juridisk bistand for på den måde at tilbyde hurtig hjælp til at løse principielle spørgsmål og afklare juridiske problemstillinger.

Borgerrådgiveren har gennem de seneste 6 år haft mange gode samtaler med kommunens medarbejdere og takker for alle opkald, gode drøftelser og godt samarbejde.

Siden 1. januar 2018 har Borgerrådgiveren ifølge sin statistik ydet rådgivning og vejledning i knap 1.100 tilfælde, hvoraf opkald på Borgerrådgiverlinjen tegner sig for de fleste. Top tre over de emner, som andre har søgt rådgivning om, er aktindsigt, afgørelser og vilkår samt helhedsorienteret indsats. Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har været de hyppigste brugere af linjen. Borgerrådgiveren har i 98 % af tilfældene noteret, at der var tilfredshed med svaret.

Borgerrådgiverlinjen lukker med udgangen af 2024 på grund af bortfald af finansieringen, men har indtil da samme åbningstid som hidtil – alle hverdage fra kl. 9-20.

Det vil efter 1. januar 2025 fortsat være muligt at kontakte Borgerrådgiveren på hovednummeret 33 66 14 00 i åbningstiden mandag, tirsdag, torsdag og fredag fra 10-15.

Handout fra møde i Borgerrådgiverudvalget den 11. december 2024

- Håndtering af løbende ydelser for borgere, der flytter til kommunen
- Overgange i psykiatrisager
- Helhedsorienteret borgerbetjening og sagsoplysning
- Tilsyn i borgersag har ført til øget indsats for sagsafvikling, fristoverholdelse og kvalitet
- Digital Post i relation til virksomheder
- Borgerrådgiverens undervisning

Håndtering af løbende ydelser for borgere, der flytter til kommunen

Borgerrådgiveren vurderer, at kommunen generelt er opmærksom på, at borgere, der får en løbende ydelse ved tilflytning til kommunen, skal bevare ydelsen i hvert fald indtil, der er truffet en ny afgørelse. Borgerrådgiveren deler dog Socialforvaltningens bekymring for, at der – hvis ikke fraflyttende kommune eller borger selv gør opmærksom på behovet – kan ske fejl, primært hvis borgere har behov for hjælp fra flere enheder eller forvaltninger.

En række konkrete sager og drøftelser i Borgerrådgiverudvalget førte til, at Borgerrådgiveren i september 2023 iværksatte en undersøgelse af Københavns Kommunes praksis for behandling af sager, hvor tilflyttende borgere har modtaget løbende ydelser i tidligere kommune, f.eks. til støttekontaktperson, personlig pleje, tabt arbejdsfortjeneste eller specialskole/behandlingsskoletilbud.

Undersøgelsen blev afgrænset til Børne- og Ungdomsforvaltningen, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen.

Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold forholdte sig i 2014 til retsstillingen på området, og udgangspunktet er, at løbende ydelser modtaget i fraflytningskommunen fortsætter umiddelbart ved tilflytning til en ny kommune, indtil den nye kommune har truffet en ny afgørelse om hjælpen. Der kan derfor først ske ændring i en borgers hjælp, når den nye kommune har vurderet, om borgeren fortsat skal have den hjælp, som borgeren fik i den tidligere kommune.

Børne- og Ungdomsforvaltningen oplyste i deres svar til Borgerrådgiveren, at forvaltningen er opmærksom på tilflytningssituationer, og at tilflyttere har ret til at bevare en løbende ydelse eller på anden vis kompenseres, indtil et egnet tilbud er klar, f.eks. på skoleområdet.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen oplyste, at visitationen sætter løbende ydelser i form af personlig pleje, madservice, indkøb og sygepleje i gang med det samme, når en borger flytter til kommunen, men at videreførelse af ydelser som rengøring, vaskeordning, ledsagelse til aktiviteter udenfor hjemmet, træning, aktivitetstilbud og flextrafik kræver besøg af en visitator. Forvaltningen havde ikke

været opmærksom på ministeriets opfattelse, men oplyste at forvaltningen ville tilpasse praksis. Socialforvaltningen oplyste, at forvaltningen er bekendt med og administrerer efter gældende regler på området, men også at man ikke pr. automatik får tilsendt sager om borgere, der modtager løbende sociale ydelser og flytter til kommunen. Det kræver i de fleste tilfælde en aktiv handling fra borgeren selv eller fra fraflytningskommune at gøre opmærksom på ydelsen. Forvaltningen oplyste, at der primært er risiko for fejl i de tilfælde, hvor en borger har behov for hjælp fra flere enheder i forvaltningen eller forvaltninger. En konstatering der taler ind i ressortsekretariats igangværende analysearbejde om resortopdelingen i Københavns Kommune. Forvaltningen oplyste, at der vil blive udarbejdet en arbejdsgangsbeskrivelse, der skal sikre, at en borger ved tilflytning til kommunen bibeholder den løbende ydelse, som borgeren er berettiget til.

På baggrund af forvaltningernes redegørelser er det Borgerrådgiverens vurdering, at forvaltningerne overordnet set er opmærksomme på, at borgere, der modtager en løbende ydelse ved tilflytning til Københavns Kommune, skal bevare denne ydelse – i hvert fald indtil, der træffes en ny afgørelse af Københavns Kommune.

Borgerrådgiveren deler Socialforvaltningens bekymring for, at der kan ske fejl, primært hvis borgere har behov for hjælp fra flere enheder eller forvaltninger. Borgerrådgiveren har derfor foreslået, at forvaltningerne løbende inddrager udfordringen i det koordinerende samarbejde forvaltningerne imellem. Borgerrådgiveren har desuden generelt italesat forvaltningernes mulighed for at beskrive den rette procedure i tilgængelige arbejdsgangsbeskrivelser.

Borgerrådgiverens sag nr. 2023-0015041

Overgange i psykiatrisager

Borgerrådgiveren blev i 2022 opmærksom på væsentlige udfordringer i Socialforvaltningens samarbejde med regionen, når en borger udskrives fra den regionale psykiatri og har behov for støtte i socialpsykiatrien. Borgerrådgiveren har fulgt op på, hvordan udfordringerne med overgangen er løst, og kan konstatere, at forvaltningen har iværksat en række initiativer. Borgerrådgiveren er dog fortsat opmærksom på forhold, der kan skabe udfordringer, og vil følge udviklingen på området.

Når en borger udskrives fra den regionale psykiatri, er der ofte behov for videre støtte i socialpsykiatrien, og her kan f.eks. ventetid i den kommunens sagsbehandling betyde, at borgeren ikke får den hjælp af kommunen, som vedkommende har behov for og er berettiget til.

En medarbejder fra spiseforstyrrelsesområdet i regionen kontaktede i 2022 Borgerrådgiveren med en bekymring for sagsbehandlingstid og ventelister ved overgangssituationen fra region til kommunalt tilbud. Borgerrådgiveren modtog herefter en række klager fra borgere, der afdækkede svigt af meget sårbare borgere og gav anledning til generelt at se på samarbejde og aftaler mellem regionen og Københavns Kommune i forbindelse med overgange i psykiatrisager.

Borgerrådgiveren holdt på den baggrund den 29. juni 2022 møde med Socialforvaltningens direktion om problemstillingen, hvor forvaltningen orienterede om igangsatte initiativer. Borgerrådgiveren har i et netop afsluttet tilsyn fulgt op på, hvordan udfordringerne med overgangen er løst.

Borgerrådgiverens vurdering er, at forvaltningen har iværksat og indgået i initiativer, som danner grundlag for et mere velfungerende og konstruktivt samarbejde med regionen for at lette overgangen fra udskrivning af borgere fra den regionale psykiatri til kommunale tilbud.

Borgerrådgiveren modtager aktuelt ikke klager over så graverende forhold, som de, der førte til opmærksomhed imod området, men har i anden sammenhæng modtaget et høringssvar fra Dialogforum på Psykiatriområdet i september 2024, hvor det blandt andet anføres, at "den manglende sammenhæng i overgangen mellem regionale og kommunale tilbud ikke eksisterer på trods af mange års forsøg på at overkomme udfordringerne, men derimod pga. af de mange strategisk tiltag for at undgå enhver sammenhæng."

Borgerrådgiveren har noteret sig de udfordringer, der kan opstå, når regionerne ikke udfærdiger de lovpligtige udskrivningsplaner, og de udfordringer, der kan opstå i fremtiden på grund af den nylige nedlæggelse af de specialiserede pladser. Borgerrådgiveren bemærker også i forhold til kommunens hjemmeside, at der under punktet "Når du bliver udskrevet" henvises til, at en sagsbehandler i et af Regionhovedstadens psykiatriske centre sender en ansøgning til de relevante enheder i Københavns Kommune, som så hjælper borgeren videre. Det fremgår imidlertid af effektiviseringsforslag TV06 (2025) om afvikling af supplerende ydelser eller sygebehandling efter servicelovens § 102, at forvaltningen oplever, at regionen fejlagtigt vejleder borgere til at søge støtte efter § 102.

Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningen overvejer, hvordan forvaltningen i samarbejdet med regionen kan bidrage med information for at sikre, at borgere i overgangssituationen vejledes korrekt i forhold til (andre) støttemuligheder.

Borgerrådgiveren er desuden fortsat særligt opmærksom på de udfordringer, Socialforvaltningen har haft over en længere periode - og stadig har - med ventelister til botilbud på grund af stigende efterspørgsel og ubalance mellem kapacitet og borgernes behov. Borgerrådgiveren er særligt opmærksom på forsyningsforpligtelsens betydning for denne persongruppe og vil følge udviklingen.

Borgerrådgiveren har bedt forvaltningen om orientering om, hvad anbefalingen ovenfor giver anledning til, og vil fortsat følge udviklingen på området, herunder på baggrund af ovennævnte vurdering fra Dialogforum på Psykiatriområdet.

Borgerrådgiverens sag nr. 2023-0015049

Helhedsorienteret borgerbetjening og sagsoplysning

Problemstillinger med helhedsorienteret borgerbetjening og sagsbehandling optræder i en væsentlig del af henvendelserne til Borgerrådgiveren og har stor betydning for sammenhængen i den service og de ydelser, kommunen leverer, for borgerens oplevelse og for forvaltningernes effektivitet.

Helhedsorienteret og koordineret sagsbehandling har været et opmærksomhedspunkt for Borgerrådgiveren siden etableringen i 2004 og har været adresseret i alle 20 hidtidige årsberetninger, og da afklaring af reglerne om intern deling af personoplysninger var efterspurgt i kommunen, påbegyndte Borgerrådgiveren i 2018 et arbejde med at afdække kommunens helhedsorienterede borgerbetjening og sagsoplysning.

Borgerrådgiveren stillede en række spørgsmål til kommunens syv forvaltninger for at få indblik i eksisterende indsatser og barrierer. Det blev klart, at der bestod en konkret, men væsentlig udfordring i forhold til udveksling af personoplysninger internt i kommunen, da forvaltningerne ikke var enige om fortolkning af lovgivningen.

Økonomiforvaltningen påtog sig ultimo 2020 at udarbejde et notat om deling af personoplysninger, som forelå i endelig version ultimo 2023. Økonomiforvaltningen forestod i samarbejde med de øvrige forvaltninger et grundigt arbejde, som ses at have reduceret de negative effekter af interne uenigheder, som i sig selv kunne udgøre en barriere for kommunens helhedsorienterede borgerbetjening.

Uanset de forbedringer, der er sket, er temaet fortsat aktuelt. Af ressortsekretariats status til Økonomiudvalget (mødet den 5. november 2024) fremgår det blandt andet, at: "Der er et potentiale i at indrette kommunens organisering endnu mere med udgangspunkt i et helhedsorienteret borgerperspektiv, samt at tilrettelægge sagsgange, så den organisatoriske kompleksitet håndteres af kommunens medarbejdere, uden at borgerne mærker det."

Borgerrådgiverens samlede konstateringer er tidligere afrapporteret i hovedtræk i forbindelse med kommunens ressortanalyse. Ressortsekretariatets arbejde bliver afrapporteres til Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen primo 2025.

Selvom forvaltningerne har forskellige og afgrænsede kompetenceområder, indikerer Borgerrådgiverens afdækning, at det grundlæggende er de samme barrierer, der ifølge forvaltningerne står i vejen for en helhedsorienteret borgerbetjening:

- Manglende mulighed for at udveksle oplysninger på tværs af enheder og forvaltningerne (vurderes i væsentlig grad at være reduceret ved Økonomiforvaltningens vejledende notat).
- Uklarhed om hvilken enhed/forvaltning der skal behandle en sag, hvor flere enheder/forvaltninger er involverede og har tætte snitflader til hinanden.
- Varierende serviceniveau mellem forvaltningerne.

- Uenighed eller uklarhed om, hvilken problemstilling et samarbejde skal løse, og hvornår en anden forvaltning skal involveres.

- Fravær af relevante fagpersoner i et samarbejde og forskellige mål med indsats.

- Uklarhed om hvilken forvaltning der kan hjælpe borgeren med et givent spørgsmål.

- Manglende kendskab til de øvrige forvaltningers kompetenceområder og/eller manglende tydelighed i lovgivningen.

- Ny lovgivning der ikke har taget stilling til muligheden for deling af data.

- Databeskyttelsesreglernes princip om formålsbestemthed (vurderes i væsentlig grad at være reduceret ved Økonomiforvaltningens vejledende notat, jf. ovenfor).

- Manglende adgang til tilstrækkelige kontaktoplysninger internt i kommunen.

- Fravær af en fast koordinerende enhed i sager om aktindsigt, som vedrører flere forvaltninger (udfordringen vurderes i hvert fald delvist løst via procedurer udarbejdet i regi af Legal Compliance Forum).

- Manglende strukturer, rammer og metoder, som systematisk understøtter og sikrer borgerinddragelse på tværs.

- Økonomi i tværgående projekter mellem forvaltninger kan skabe udfordringer.

- Organisatorisk meget specialiserede og fragmenterede ydelser, kan gøre det vanskeligt for borgeren at danne sig et overblik over, hvilken enhed/forvaltning, der varetager hvilke opgaver, herunder når der er snitflader til myndigheder udenfor kommunen.

Forvaltningernes erfaringer ses at harmonere med ressortsekretariatets foreløbige konstateringer, og anbefalinger forventes opsamlet via arbejdet dér. Borgerrådgiveren har orienteret ressortsekretariatet om konstateringerne og foretager ikke yderligere.

Borgerrådgiverens sag nr. 2018-0219675

Tilsyn i borgersag har ført til indsats for øget sagsafvikling, fristoverholdelse og kvalitet

Borgerrådgiveren afsluttede i august 2024 et tilsyn i en borgersag med kritik af Socialforvaltningens sagsbehandling. Forvaltningens tilbagemeldingen fra november 2024 viser generelle forbedringer på flere fronter.

Af forvaltningens tilbagemelding til Borgerrådgiveren på kritik i en konkret borgersag om ansøgning om en kørestol fremgår det, at forvaltningen vedvarende har fokus på at overholde de politisk fastsatte sagsbehandlingsfrister, og at den konkrete sag tydeliggjorde for forvaltningen, at den indledende screening af ansøgninger om hjælpemidler i modtagelsesfasen, ikke altid var tilstrækkeligt kvalificeret. Derved var der risiko for, at muligheden for at kunne prioritere i ansøgningerne og yde hurtig hjælp, hvor det var påkrævet, blev forringet.

Den konkrete sag har givet forvaltningen anledning til at nedbringe sagsbehandlingstiden og optimere sagsbehandlingen med følgende igangsatte og indførte tiltag:

- ny proces for screening af indkomne ansøgninger om hjælpemidler
- *indsatsdage*, hvor der arbejdes intensivt med sager efter ansøgningstype
- ny opdeling af sager, så medarbejderne er mere specialiserede
- ændret i skabelonerne for fristudsættelse, så det fremgår, at der *skal være en retvisende konkret dato* for, hvornår borger kan forvente svar*, og en saglig begrundelse* for en fristudsættelse samt opkvalificering af medarbejdere
- optimere systemteknisk i fag-systemet DOMUS for at reducere antallet af klik og handlinger i sagsforløbet og gøre systemet enklere, hvilket kan medvirke til at forkorte sagsbehandlingstiden.
- udvikling af dataindhentning, ny ledelsesinformation og løbende med systemoptimering af sagsflow på hjælpemiddelområdet som et delelement i at nedbringe sagsbehandlingstider.

Forvaltningen oplyser, at der er registreret en øget sagsafvikling og fristoverholdelse, som vurderes at kunne tilskrives ovenstående tiltag, og at det er forvaltningens opfattelse, at kvaliteten af sagsbehandlingen med de indførte tiltag er forbedret. Forvaltningen oplyser dog, at Borgercenter Handicap fortsat har vanskeligheder med at rekruttere medarbejdere med relevante fagligheder til behandling af ansøgninger om hjælpemidler, og det udfordrer forvaltningen i relation til sagsbehandlingsfrister.

Borgerrådgiveren foretager ikke yderligere i sagen, men bemærker, at overholdelse af sagsbehandlingsfrister og lang sagsbehandlingstid er et vedvarende og løbende fokusområde for Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiverens sag nr. 2024-0047517

Digital Post i relation til virksomheder

Borgerrådgiveren har på baggrund af en henvendelse fra en virksomhed foretaget en afklaring af konkrete udfordringer i virksomheders digitale kommunikation med kommunen, men finder, at det i sidste ende må være op til det politiske niveau at beslutte, om området eventuelt skal prioriteres yderligere. Borgerrådgiveren orienterer derfor Borgerrådgiverudvalget om sagen og foretager ikke yderligere.

En henvendelse fra en virksomhed førte til, at Borgerrådgiveren i et notat afklarede de konkrete udfordringer i virksomheders digitale kommunikation med kommunen. Borgerrådgiveren har siden 2018 haft flere sager om Digital Post og har modtaget tilbagemeldinger fra forvaltningerne om forskellige initiativer, som ikke ses at have løst udfordringerne endnu.

De konkrete udfordringer rejser spørgsmål om, hvorvidt kommunen lever op til sin vision om, at "Kommunens digitale løsninger og kontaktkanaler skal være brugervenlige og understøtte sammenhængende opgaveløsning for borgere, virksomheder og medarbejdere" (Københavns Kommunens Digitaliseringsstrategi 2024- 2027), og om kommunen gør det tilstrækkelig nemt for virksomheder at kommunikere digitalt med kommunen.

Forvaltningernes svar i den aktuelle sag har givet Borgerrådgiveren anledning til at komme med bemærkninger, men Borgerrådgiveren har besluttet ikke at gå videre med et tilsyn. Dette uanset, at Borgerrådgiveren tidligere har konstateret og italesat samme udfordringer og konsekvenserne i tilsyn, og selvom kommunen tidligere, som opfølgning på disse tilsyn, har oplyst at have planer for at imødegå udfordringerne.

Baggrunden for ikke at iværksætte yderligere er, at kommunen ikke umiddelbart ses at overtræde lovgivningen, men at det alene er et spørgsmål om serviceniveau, efterlevelse af principper for god forvaltningsskik og den politisk fastsatte ramme for området, herunder at det f.eks. fortsat kun er godt en ud af ti virksomheder, der har mulighed for med et klik at besvare den konkrete post fra kommunen i modsætning til selv at skulle fremfinde rette indgang i kommunen via e-Boks, Virk eller andet. og på den måde uden videre har mulighed for at bidrage med oplysninger, stille spørgsmål mv. til kommunen.

Borgerrådgiveren er bekendt med, at Videnscenter for Sikker Digital Kommunikation (VSDK) i Koncern IT har skrevet således i et internt netop udsendt nyhedsbrev:

"Opfølgning på henvendelse fra Borgerrådgiver i september 2024
Borgerrådgiveren har sendt et afsluttende brev om Digital Post i relation til virksomheder. Brevet relaterer sig til den henvendelse, som vi alle var involveret i tilbage i september vedr. mulighederne for at besvare Digital Post og besværet med at fremsøge det rigtige kontaktpunkt via virk.dk. Borgerrådgiveren har besluttet sig for ikke at iværksætte et tilsyn men vil lade det være op til politikerne, om området skal prioriteres. Derfor har han orienteret Borgerrådgiverudvalget sagen. For os betyder det, at vores arbejde i 2025 har øget bevågenhed, og det er derfor endnu et incitament til at komme i mål med de opgaver, som vi forpligtede os til på vores Roadmap workshop. Et overordnet tema for året vil være forbedring af brugernes oplevelse af Digital Post."

Det er Borgerrådgiverens forståelse, at kommunens koordinerende enhed i denne henseende, VSDK i Koncern IT, har modtaget og anvender Borgerrådgiverens henvendelse konstruktivt som afsæt til at prioritere indsatsen og komme i mål med en forbedring af brugernes oplevelse af Digital Post. Det er samtidig Borgerrådgiverens forståelse, at det, for at arbejdet med VSDK som igangsætter og koordinerende enhed skal lykkes, kræver, at arbejdet med forbedringer ligeledes prioriteres i de enkelte forvaltninger.

Borgerrådgiverens sag.nr. 2024-0283030

Borgerrådgiverens undervisning

To jurister fra Borgerrådgiveren har i november 2024 deltaget i en række arrangementer i Borgercenter Handicaps enheder med udgangspunkt i sager, som bliver hjemvist af Ankestyrelsen.

Borgerrådgiverens jurister stod for oplæg om forvaltningsret med fokus på sagsoplysning og kom ind på begrebet procesretfærdighed samt Borgerrådgiverens generelle arbejde og tilbud til medarbejderne i forvaltningen.

Et enkelt oplæg måtte udskydes til foråret pga. den igangværende omorganisering af forvaltningen.

Afslutningsvis deltog Borgerrådgiveren i den samlede temadag for hele Borgercenter Handicap og bidrog med et oplæg om langstrakte komplicerede sagsforløb og beskrev Borgerrådgiverens oplevelser med og håndtering af borgere med mange og komplekse klager. Fokus var på forskellige mulige baggrunde for, at nogle borgere kan udvikle en insisterende klageadfærd, samt hvordan borgerne evt. kan imødekommes efterfølgende, når samarbejdet er blevet vanskeligt.

Aftalen med Borgercenter Handicap om oplæg fra Borgerrådgiveren er kommet i stand dels på baggrund af et stort antal sager, som hjemvises fra Ankestyrelsen, hvor det ind i mellem kan give udfordringer for sagsbehandlerne at følge anvisningerne fra Ankestyrelsen, dels på baggrund af klageforløb, hvor Borgerrådgiveren er inddraget ad flere omgange.