

# Handout

## - orientering om sager og temaer til Borgerråd giverudvalget

- Hurtigere sagsbehandling til borgere på bosteder, der søger om ledsagelse på ferie
- Afdækning af transportordninger for borgere med nedsat funktionsevne er iværksat
- Afslutter sag om kommunernes sygedagpengesystem (KSD) uden videre undersøgelse
- 1000 tak for jeres hjælp og samarbejde. Det har virket supergodt

Hurtigere sagsbehandling til borgere på bosteder, der søger om ledsagelse på ferie

---

*Oplysninger i en konkret sag fik Borgerrådgiveren til at stille spørgsmål til Socialforvaltningen, som herefter ændrede praksis på området.*

---

For en række borgere på bosteder kan muligheden for at holde ferie afhænge af, om de kan få en ledsager med. I en konkret sag havde Socialforvaltningen oplyst til en sådan borgers partsrepræsentant, at man afventede alle afgørelser med samme emne retur fra Ankestyrelsen, før man kunne behandle den konkrete borgers ansøgning om ledsagelse, og at baggrunden var, at man ønskede at koordinere praksis på området. Resultatet var meget lange sagsbehandlingstider.

I de fire sager, som forvaltningen havde til behandling i Ankestyrelsen, var Socialforvaltningen i gennemsnit seks måneder om at behandle den enkelte ansøgning, syv uger om at genvurdere afgørelserne i forbindelse med klage og 24 uger om at træffe ny afgørelse i hjemviste sager. Sagsbehandlingsfristen for ansøgninger i sådanne sager er seks uger.

Med udmeldingen i den konkrete sag blev Borgerrådgiveren i tvivl om, hvorvidt forvaltningens aktuelle behandling af disse sager i tilstrækkelig grad sikrer borgerne den retssikkerhed, de helt grundlæggende har ret til. Bl.a. om der foretages en konkret og individuel vurdering af deres ansøgning inden for rimelig tid, og om der orienteres om eventuelle forsinkelser. Borgerrådgiveren bad om forvaltningens vurdering af disse spørgsmål.

Socialforvaltningen beklagede i svaret den tidligere praksis, som medførte, at borgernes retssikkerhed ikke blev iagttaget, og oplyste, at der nu er lavet anvisninger til, hvordan sagsbehandlingen skal ske fremadrettet.

Forvaltningen har videre oplyst, at borgere og fuldmagtshavere er orienteret og har fået en undskyldning, og at sagerne vil blive gennemgået i området klageforum i starten af det nye år med

henblik på at trække læring ud af de fire sager og de fejl, de rummer.

Borgerrådgiveren har noteret sig forvaltningens svar og opfølgning og har afsluttet sagen.  
Læs [Borgerrådgiverens afsluttende brev](#).

Borgerrådgiverens sag nr. 2020-0889258

Afdækning af transportordninger for borgere med nedsat funktionsevne er iværksat

---

*Borgerrådgiveren har taget initiativ til at afdække ordningerne for transport for borgere med nedsat funktionsevne i Københavns Kommune.*

---

Formålet med afdækningen er at sikre, at man både indadtil i kommunen og udadtil overfor borgerne har overblik og kan vejlede på dette komplekse område. Afdækningen vil ske i samarbejde med relevante forvaltninger i kommunen for at sikre størst mulig relevans og anvendelighed for forvaltningerne.

Metoden i større generelle undersøgelser, der iværksættes af egen drift, er almindeligvis skriftlig og involverer blandt andet udtalelse fra forvaltningen samt skriftlig dokumentation mv. Udgangspunktet her er imidlertid et andet, da Borgerrådgiveren via møde og dialog med Socialforvaltningen og eventuelt andre forvaltninger og enheder vil danne sig et overblik over ordninger og snitflader som afsæt for en afdækning af mulige udfordringer i forhold til koordinering og eventuelle huller, fordi der kan være områder, der ikke er hensigtsmæssigt dækket af de forskellige separate ordninger.

Undersøgelsen vil, når den er afsluttet, blive offentliggjort på Borgerrådgiverens hjemmeside.  
Læs [Borgerrådgiverens iværksættelsesbrev af 14. januar 2021](#).

Borgerrådgiverens sag nr. 2020-0167366

Afslutter sag om kommunernes sygedagpengesystem (KSD) uden videre undersøgelse

---

*Presseomtale om fejl i kommunernes sygedagpengesystem (KSD) med retssikkerhedsmæssige udfordringer for borgerne til følge fik Borgerrådgiveren til at stille afklarende spørgsmål til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Forvaltningen har oplyst, at borgernes og virksomhedernes retssikkerhed efter forvaltningens vurdering generelt ikke er påvirket af fejl eller udfordringer i KSD. Borgerrådgiveren har derfor lukket sagen uden yderligere undersøgelse.*

---

Borgerrådgiveren bad ved brev af 16. november 2020 Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen svare på, hvorvidt borgernes og virksomhedernes retssikkerhed er påvirket af fejl i KSD, som blev udrullet i Københavns Kommune i juni 2020.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyste ved brev af 25. januar 2021, at implementeringen af KSD generelt har medført flere driftsforstyrrelser og fejl end forventet, og videre at Ydelsesservice alene har konstateret en lav fejlandel og ikke er bekendt med systematiske fejl i systemet. Endelig fremgik det, at borgernes og virksomhedernes retssikkerhed efter forvaltningens vurdering generelt ikke er påvirket af fejl eller udfordringer i KSD, og at borgerne og virksomhederne i Københavns Kommune generelt får deres ydelser.

Borgerrådgiveren foretager på grund af forvaltningens svar ikke yderligere, men vil i den kommende periode være opmærksom på, om eventuelle fejl i konkrete sygedagpengesager, der måtte komme til behandling hos Borgerrådgiveren, kan bero på systemet.

Folketinget Ombudsmand sendte i efteråret 2020 på baggrund af samme presseomtale en række spørgsmål om systemet til tre udvalgte kommuner. Svarene fra disse kommuner viser bl.a., at der fortsat er konkrete udfordringer med systemet, men at der er iværksat tiltag for at afhjælpe problemerne. Det er desuden oplyst, at der ikke ses at være systematiske fejl i forhold til overholdelse af lovgivningen.

Ombudsmanden har den 2. marts 2021 meddelt, at han efter at have fået svar fra de tre kommuner afslutter den del af undersøgelsen, men at han vil følge udbedringen af systemet på et mere generelt niveau. Ombudsmanden har bedt Beskæftigelsesministeriet om at blive orienteret om de initiativer, som ministeriet og Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR) har iværksat som opfølgning, og om hvad sagen videre giver ministeriet (og STAR) anledning til at foretage sig.

Borgerrådgiveren følger naturligvis ombudsmandens eventuelle udmeldinger i sagen.

Borgerrådgiverens sag nr. 2020-0861111

1000 tak for jeres hjælp og samarbejde. Det har virket supergodt

---

*En socialrådgiver fra en psykiatrisk hospitalsafdeling kontaktede Borgerrådgiveren på vegne af en borger, da borgeren i flere måneder havde været uden forsørgelse. Ønsket var at få kommunen til at yde en helhedsorienteret indsats, så borgerens økonomiske forhold kunne komme på plads, og det var ikke lykkedes hverken borgeren eller socialrådgiveren at komme igennem med dette på egen hånd.*

---

En borger havde grundet sin funktionsnedsættelse ikke formået at udfylde og svare på de dokumenter, forvaltningen havde sendt til ham via e-Boks, hvilket havde resulteret i stop af ydelser fra kommunen og en omtumlet økonomisk tilværelse for borgeren. Det var ikke muligt for borgeren selv eller for hans socialrådgiver på hospitalet at få kommunen til at påtage sig ansvaret for at hjælpe. Der var tvivl om, hvilken forvaltning og enhed der skulle hjælpe, og borgeren og hans repræsentant var blevet henvist fra den ene til den anden enhed. Alle ville i udgangspunktet gerne hjælpe, men ingen kunne give borgeren et svar.

Borgerrådgiveren benyttede sig af de effektive kontaktpersoner i forvaltningen, der med det samme rettede henvendelse til de konkrete sagsbehandlere og satte dem ind i sagen. Borgerrådgiveren blev løbende holdt orienteret og kunne således bidrage til en klar kommunikation, så de misforståelser, der var opstået i sagen om, hvilke oplysninger der skulle gives til hvem, blev elimineret. Løsningen blev, at forvaltningen hastebehandle sagen, og at borgeren fik udbetalt den rette ydelse med tilbagevirkende kraft.

Socialrådgiveren fra hospitalet skrev efterfølgende til Borgerrådgiveren:  
"1000 tak for jeres hjælp og samarbejde. Det har virket supergodt".

Borgerrådgiverens sag nr. 2021-0021090