

Handout

- orientering om sager og temaer til Borgerråd giverudvalget

- Tilsyn i konkret sag om bevilling af solcreme
- Forvaltningen følger op på konsultativ bistand vedr. digital post
- Tilsyn i sag om hjælp til kvinde med spiseforstyrrelse
- Tilsyn i sag om anmodning om hjælp
- Synliggørelse af Borgerråd giveren

Tilsyn i konkret sag om bevilling af solcreme

En kvinde henvendte sig i januar 2021 til Borgerråd giveren for at få hjælp i en sag, hun tidligere havde fået Borgerråd giverens hjælp til. Kvinden havde søgt om dækning af udgifter til lægeligt ordineret solcreme og mente, at sagen var tilstrækkeligt oplyst, og at hendes merudgifter var veldokumenteret. Det var derfor uklart for hende, hvorfor kommunen bad om svar på spørgsmål om egenhygiejne og egenomsorg, og hun mente også, at sagen havde trukket for længe ud. Borgerråd giveren har afsluttet et tilsyn i sagen.

Borgerråd giveren omtalte i beretningen for 2020 denne sag, hvor en kvinde med en hudsygdom havde søgt om økonomisk hjælp til dækning af solcreme. Solcremen var lægeligt anbefalet og nødvendig for, at hendes hud og led ikke skulle tage skade. Kvinden mente i modsætning til kommunen, at sagen var tilstrækkeligt oplyst, og at merudgifterne pga. sygdom var veldokumenterede, og hun mente også, at sagen havde trukket for længe ud.

Forvaltningen havde i første omgang givet afslag på ansøgningen med den begrundelse, at kvinden var uden for målgruppen. Kvinden klagede over denne afgørelse, og den blev hjemvist af Ankestyrelsen. Forvaltningen traf herefter afgørelse om, at kvinden var inden for målgruppen, men at hendes merudgifter ikke overskred minimumsbeløbet for tildeling af merudgifter. Kvinden klagede igen over afgørelsen, og Ankestyrelsen hjemviste igen sagen. Forvaltningen traf herefter en tredje afgørelse i sagen, hvor kvinden blev bevilget dækning af sine merudgifter til solcreme.

Selve sagsbehandlingen af kvindens ansøgning strakte sig således fra sommeren 2020 og frem til, at hun fik bevilget dækning af merudgifter i sommeren 2022

Borgerråd giveren kom i tvivl om, hvorvidt der for denne sagstype er uklarheder i sagsoplysningen, som bør afklares, og iværksatte derfor et tilsyn i den konkrete sag.

Undervejs i sagsgennemgangen viste det sig blandt andet, at forvaltningen i en anmodning om en

statusattest fra et hospital havde spurgt hudafdelingen på hospitalet om følgende: "Giver pågældendes noget særegne opfattelse af eget helbred anledning til overvejelser om en psykiatrisk udredning?", selvom dette ikke var relevant for sagen.

Borgerrådgiveren har afsluttet tilsynet og udtalt kritik af blandt andet forvaltningens sagsbehandlingstid og manglende vejledning til kvinden om muligheden for at søge hjælp til andre udgifter samt manglende inddragelse i sagen.

I forhold til sagsoplysningen har Borgerrådgiveren blandt andet fundet det meget beklageligt, at forvaltningen ikke på kvindens opfordring tog stilling til, om der skulle indhentes yderligere lægelige oplysninger fra reumatolog og hudlæge, der kunne belyse kvindens lidelse, funktionsnedsættelse og afledte merudgifter, da det ikke kan udelukkes, at indhentelse af oplysningerne kunne have medvirket til, at sagen blev tilstrækkeligt oplyst, således at hjemvisningerne fra Ankestyrelsen kunne være undgået, og sagen derved ikke trak unødigt ud.

I forhold til spørgsmålet til hudafdelingen på hospitalet om kvindens mentale tilstand, har Borgerrådgiveren fundet det stærkt kritisabelt, at forvaltningen anmodede en irrelevant myndighed om svar på et spørgsmål, som ikke havde relevans for forvaltningens sagsbehandling, og samtidigt oplyste denne myndighed om, at kommunen anså kvindens opfattelse af sit helbred som særegen, og at kommunen havde grund til at antage, at hun havde en psykiatrisk lidelse.

Forvaltningen har selv konstateret, at der er sket fejl i sagsbehandlingen og håndteringen af sagen, og forvaltningen finder dette meget beklageligt.

Som Borgerrådgiveren skrev i gengivelsen af sagen i beretningen for 2020, har kommunen mulighed for at yde hjælp til nødvendige merudgifter, som er en følge af en nedsat funktionsevne af indgribende karakter. Når der ansøges om merudgifter, skal sagen oplyses i tilstrækkelig grad til, at der kan træffes en korrekt afgørelse. Det fremgår af officialprincippet i retssikkerhedsloven. Der kan ikke generelt opstilles regler for, hvilke oplysninger og undersøgelser der er nødvendige for at træffe afgørelse i en sag. Det hviler på en konkret vurdering i hvert enkelt tilfælde.

En af Borgerrådgiverens observationer i beretningen for 2020 var, at kommunens sagsoplysning i nogle tilfælde synes at ramme ved siden af, herunder ved at gå videre end det er nødvendigt.

Det konkrete tilsyn har ikke afkræftet denne observation.

Borgerrådgiveren har ved afslutningen af tilsynet bedt forvaltningen om en orientering om, hvordan det sikres, at borgerne bliver inddraget og orienteret i sagerne, og at sagsbehandlingstiderne overholdes.

Borgerrådgiveren har tilbudt sin bistand i forhold til den interne opfølgning på sagen.

Borgerrådgiverens sag nr. 2021-0012811

Forvaltningen følger op på konsultativ bistand vedr. digital post

Borgerrådgiveren har over de seneste år i en række tilfælde både på forvaltningens og Borgerrådgiverens eget initiativ ydet konsultativ bistand i forhold til spørgsmål og problemstilling om digital post, bl.a. i form af notat om problemer med ny generation digital post, som har konsekvenser internt i kommunen og for borgerne.

Borgerrådgiverens bistand i forhold til spørgsmål og problemstillinger vedr. digital post er i en år-række foregået via dialog med Kultur- og Fritidsforvaltningen, men efter projektet vedr. Ny Generation Digital Post er overgået til drift, foregår dialogen nu med Koncern IT i Økonomiforvaltningen.

Borgerrådgiveren gjorde sig i foråret 2022 en række iagttagelser om udfordringer i den digitale post, der sendes til og fra borgere efter overgangen til Ny Generation Digital Post. Iagttagelserne blev videreformidlet til Kultur- og Fritidsforvaltningen, der på dette tidspunkt havde et overordnet ansvar for kommunens løsninger i den henseende. Opgaverne er, som Borgerrådgiveren har forstået det, i vid udstrækning videregivet til Koncern IT, herunder Videnscenter for Sikker Digital Post (VSDK).

Borgerrådgiveren har i begge forvaltninger mødt konstruktiv dialog, lydhørhed og villighed til at foretage eventuelle forbedringer, som dialogen gav anledning til.

Borgerrådgiveren gjorde i maj 2022 forvaltningen bekendt med, hvilke problemstillinger Borgerrådgiveren umiddelbart så i den digitale kommunikation til og fra borgere, hvilke konsekvenser de har internt i kommunen, for borgerne og ikke mindst, hvilke juridiske udfordringer de medfører.

Forvaltningen ses at have fundet løsninger på en række af de rejste problemstillinger.

Borgerrådgiveren vil kontakte VSDK for at tilbyde evt. sparring og for en orientering om status.

Borgerrådgiverens sag nr. 2022-0113255

Tilsyn i sag om hjælp til kvinde med spiseforstyrrelse

En ung kvinde med en spiseforstyrrelse søgte om øget bostøtte og et aktivitets- og samværstilbud. Kommunens sagsbehandling strakte sig fra maj 2020 og frem til december 2021, hvor kvinden med Borgerrådgiverens hjælp modtog en afgørelse. Borgerrådgiveren har udtalt kritik og er kommet med anbefalinger for at undgå tilsvarende fejl i fremtiden.

En ung kvinde søgte i maj 2020 om øget bostøtte og et aktivitets- og samværstilbud efter behandling på et psykiatrisk center, jf. servicelovens §§ 85 og 104. Først den 23. december 2021 fik kvinden med hjælp fra Borgerrådgiveren en afgørelse i sagen.

Borgerrådgiveren har fundet det kritisabelt, at der gik mere end 1½ år fra, kvinden søgte om støtte og hjælp, til hun modtog en (lovformelig) afgørelse - særligt henset til behovet for et sammenhængende forløb for kvinden og henset til, at sagsbehandlingsfristen ifølge kommunens hjemmeside er fastsat til 6 uger. Borgerrådgiveren har også udtalt kritik af andre sagsbehandlingsfejl.

Socialforvaltningen har beklaget forløbet.

Borgerrådgiveren har blandt andet konstateret, at det i den konkrete sag blev opfattet som bindende i forvaltningen, at støtten til kvinden ikke kunne overskride fire timer om ugen. Kvinden havde fået klar besked herom og hun har oplyst, at alle hun kender, der har fået eller får støtte, har fået samme besked som hende, nemlig at der maksimalt kan ydes fire timers støtte efter servicelovens § 85, samt at dette har været tilfældet i årevis.

Forvaltningen har oplyst, at det var en fejl, at kvinden fik oplyst, at der maksimalt kunne ydes fire timers ugentlig støtte, at dette er beklaget overfor kvinden, og at læringen fra den konkrete sag medtages i den årlige undervisning i forvaltningsretlige regler for ansatte på myndighedsområdet.

Borgerrådgiveren kan ikke af forvaltningens tilbagemeldinger i sagen se, at forvaltningen har undersøgt, om der har været en praksis, som reelt betyder, at der aldrig blev ydet mere end fire timers ugentlig støtte efter § 85, uagtet at der blev foretaget en konkret og individuel vurdering. Det kan derfor ikke udelukkes. Hvis dette er tilfældet, kan borgere have modtaget mindre hjælp, end de var berettiget til.

Borgerrådgiveren har anbefalet, at forvaltningen afdækker, hvorvidt det har været tilfældet.

Borgerrådgiveren har desuden anbefalet, at man i Psykiatrienheden overvejer, om juridisk sagkundskab er tilstrækkeligt repræsenteret i sagsbehandlingen og i klagesagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren har bedt om underretning om, hvad anbefalingerne giver forvaltningen anledning til, ligesom Borgerrådgiveren har tilbudt sin bistand til forvaltningens interne opfølgning.

Tilsyn i sag om anmodning om hjælp

En kvinde havde brug for hjælp til sine personlige udfordringer og henvendte sig derfor via egen læge med en anmodning om hjælp til kommunen. Lægen anvendte en forkert blanket til formålet. For kommunens håndtering betød det, at sagen ikke kom til at handle om hjælp til kvinden, men om en proces for at afklare potentiel bekymring for kvindens to børn.

En kvinde henvendte sig sidst i august 2022 via sin læge til kommunen med en anmodning om hjælp. Ved en fejl anvendte lægen en blanket til underretning vedr. et barn, hvori lægen angav kvindens udfordringer, og den hjælp kvinden havde brug for fra kommunen. Underretningen blev modtaget i kommunen og blev vurderet i to børn og unge-enheder, da kvindens børn har forskellig adresse.

Socialforvaltningen oplyste i sagen, at begge enheder foretog en indledende vurdering inden for 24 timer og nåede frem til, at der ikke skulle handles akut. Forvaltningen oplyste, at der blev lagt vægt på, at underretningen omhandlede kvindens tilstand, og at det på den baggrund skulle vurderes, om der var behov for hjælp til familien. Forvaltningen vurderede ikke, at der ved lægens fremsendelse var tale om en anmodning om hjælp til kvinden, men om en bekymring for hendes tilstand og derfor en mulig bekymring for hendes to børn.

Udover at anmodningen om hjælp til kvinden således ikke blev opfattet som en anmodning om hjælp i kommunen, førte brugen af underretningsblanketten til, at der blev indkaldt til partshøringsmøder med henholdsvis kvinden og det ældste barns far. Af indkaldelsen til kvinden fremgik det, at der var "en bekymring for [barn A's] trivsel og udvikling", mens det til det ældste barns far hed, at der var "en bekymring for [kvindens] forældrekompetencer". Det fremgår ikke af det modtagne sagsmateriale, hvad grundlaget for de omtalte typer af bekymring var.

Kvinden sendte den 11. september 2022 en mail til Borgercenter Børn og Unge, hvori hun tydeliggjorde, at det var ønsket om hjælp til hende selv, der var baggrunden for henvendelsen via hendes læge.

Socialforvaltningen har beklaget, at Borgercenter Børn og Unge ikke allerede ved modtagelse af kvindens mail den 11. september 2022 videresendte denne til Borgercenter Voksne, som kvinden anmodede om i sin mail, men først den 5. december 2022 på baggrund af Borgerrådgiverens brev traf afgørelse i forhold til kvindens ansøgning.

Borgerrådgiveren er enig i, at dette er beklageligt. Efter Borgerrådgiverens opfattelse burde videreformidling være sket i umiddelbar forlængelse af vurderingen af, hvorvidt det ansøgte kunne bevilges, og vurderingen burde være sket på et langt tidligere tidspunkt, og ikke først efter at Borgerrådgiveren rejste problemstillingen.

Det fremgår af Socialforvaltningens svar, at forvaltningen selv finder det meget beklageligt, at indholdet af de to mødeindkaldelser var forskellige. Forvaltningen oplyser, at fejlen er sket på grund af manglende kvalitetssikring af brevene. Borgerrådgiveren går ud fra, at dette skal forstås sådan, at forvaltningen ikke reelt opererede med forskellige bekymringsniveauer, og at bekymringsniveauet derfor i begge tilfælde var "en bekymring for barnets trivsel og udvikling". Borgerrådgiveren er enig i, at dette er meget beklageligt.

Formuleringen "en bekymring for [kvindens] forældrekompetencer" (i indkaldelse til det ældste barns far) var egnet til at give det ældste barns far indtrykket af, at forvaltningen havde konkrete grunde til at nære bekymring for kvindens forældreevne, hvilket ikke var tilfældet. Formuleringen kunne med rette opfattes som krænkende for kvinden og få negativ betydning for forældrenes samarbejde mv.

Borgerrådgiveren har noteret sig, at Borgercenter Børn og Unge via forvaltningens områdejurister vil sætte fokus på mødeindkaldelser og lignende breve, så opmærksomheden skærpes i forhold til, at de er enslydende til alle parter i sagen.

Borgerrådgiveren har ligeledes noteret sig, at forvaltningen har iværksat et arbejde med blandt andet at opdatere blanketter til underretning af kommunale myndigheder, når der er bekymring for et barns trivsel, og at forvaltningen også vil kommunikere mere klart om, hvornår der skal underrettes, og hvad indgivelse af underretning mere konkret indebærer.

Borgerrådgiveren finder det relevant, at der arbejdes målrettet på at forebygge og undgå lignende misforståelser.

Borgerrådgiverens sag nr. 2022-0300186

Synliggørelse af Borgerrådgiveren

Udvalget har løbende drøftet Borgerrådgiverens synlighed for borgerne. Borgerrådgiveren bød derfor ind på kommunes plakatsøjler i byrummet og fik 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 lave en plakat til formålet.



Formålet med plakaten var at synliggøre Borgerrådgiveren og det tilbud, vi er til byens borgere, brugere og erhvervsdrivende. Symbolikken med knuden er valgt, fordi den er let at afkode: Noget er blevet forkludret og synes uløseligt. De to farver illustrerer, at der er to parter i konflikten: borger og kommune.

Plakaten henvender sig til dem, der har en sag i kommunen – eller som kender en, der har – og hvor den sag er blevet et problem. Plakaten viser i billede og tekst, hvad Borgerrådgiveren kan bidrage med: nemlig at genskabe dialog og løse knuder op, når det er nået dertil, at det ikke er muligt for borger og kommune at gøre det selv. Plakaten har en QR-kode med link til Borgerrådgiverens hjemmeside, hvor der er mere information om, hvem og hvad Borgerrådgiveren er. På plakaten er også kontaktoplysninger i form af telefonnummer og vores nye adresse.

Borgerrådgiveren har ikke viden om den direkte effekt af synliggørelsen, da antallet af henvendelser over de seneste uger i forvejen har været højt. Et par borgere har dog ved opkald oplyst, at de havde set plakaten og derfor ringede ind for at få hjælp og vejledning. Det er formodningen, at plakaten har haft en synliggørende effekt, og at flere har fået kendskab til kommunens tilbud om borgerrådgivning.