

Borgerrådsgiverens

årsrapport

2021



Indholdsfortegnelse	SIDE
Forord	4
Fra borgerrådgiverens praksis – nedslag	
Beskrivelse af udvalgte emner	
➤ Hurtighedsprincippet og Sagsbehandlingsfrister	5
➤ Uklarhed omkring samtykke ved indhentning af oplysninger	6
➤ Omfang af vejledningsforpligtelse	7
➤ Digitale udfordringer med IT – vejledning	8
➤ Ansøgning om dækning af medicinudgifter – den glemte sag	9
➤ Samarbejde på tværs – vigtigheden af sagsopfølgning og koordinering	9
➤ Opfølgning på årsrapport 2019	10
➤ Opfølgning på årsrapport 2020	11
➤ Fremadrettede fokuspunkter	12
➤ Oplysninger om antal henvendelser til borgerrådgiver m.v.	12
➤ Whistleblowerordningen - afrapportering 2021	15

Borgerrådgiveren har kontor på rådhuset i Frederiksgade 9 i Haslev og kan kontaktes alle dage på telefonnummer 56 20 37 05.

Der er åbent for personlig henvendelse alle arbejdsdage indenfor Rådhusets åbningstider.

For at være sikker på at træffe borgerrådgiveren, kan det være en fordel at aftale en tid på forhånd.

Borgerrådgiveren tager også på hjemmebesøg, hvis en borger ikke har mulighed for at møde frem på rådhuset.

For at beskytte personfølsomme oplysninger anbefaler borgerrådgiveren, at borgere enten sender et almindeligt brev eller sender digital post via e-boks.

Almindelig post sendes til: Borgerrådgiveren, Faxe Kommune, Frederiksgade 9, 4690 Haslev

Digital post via e-boks: Øverst på siden i indbakken i e-boks står: ”Skriv ny post”. Modtager (borgerrådgiveren) findes ved at gå ind under Faxe Kommune, hvor der findes særskilt adresse til ”Borgerrådgiveren”.

Se mere om borgerrådgiveren i Faxe Kommune på kommunens hjemmeside:

<https://www.faxekommune.dk/borger/om-kommunen/borgerraadgiveren>

Borgere, men i praksis også brugere og erhvervsdrivende, kan henvende sig til borgerrådgiveren, med henblik på vejledning og hjælp til gennemgang af sagsforløb. Borgerrådgiveren kan også undersøge, om de juridiske regler og principper for sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne er overholdt.

Derudover tilbyder borgerrådgiveren rådgivning, vejledning og undervisning i forvaltningsretlige emner til forvaltningerne.

Forord

Dette er den femtende årsberetning, der afgives af borgerrådgiveren i Faxe Kommune siden funktionens oprettelse i 2007.

Borgerrådgiveren er forankret direkte under kommunalbestyrelsen og er uafhængig af kommunens udvalg og administration. Funktionsbeskrivelsen kan findes på kommunens hjemmeside: <https://www.faxekommune.dk/borger/om-kommunen/borgerraadgiveren>

I efteråret 2018 blev det politisk besluttet, at Faxe Kommune skulle have en whistleblower-ordning med organisatorisk placering hos borgerrådgiveren.

Ifølge funktionsbeskrivelsen skal borgerrådgiverens årlige beretning indeholde en redegørelse for whistleblower-ordningen med opgørelse af antal indkomne sager og antal afviste sager. Opgørelsen ses sidst i denne rapport.

Med virkning fra 1. december 2021 er whistleblower-ordningen blevet ændret som følge af ny EU-lovgivning. Der vil herefter ske en selvstændig afrapportering.

.....

Også 2021 har været et lidt specielt år, hvor mange medarbejdere i lange perioder har arbejdet hjemmefra, og hvor hjemmebesøg i visse ansøgningssager har været sat på standby. Det er mit generelle indtryk, at medarbejdere i Faxe Kommune har lagt sig i selen for at betjene borgere "på normal vis" og at borgere derfor har udvist forståelse for situationen, når der ikke har været tale om akutte sager.

Borgerrådgiverfunktionen ser en lille andel af det samlede antal sager i kommunen i løbet af et år, og de sager handler alle om noget, der ikke har fungeret. Ved læsning af beretningen er det vigtigt at være opmærksom på, at de eksempler, som fremhæves ikke afspejler den samlede kvalitet af arbejdet i Faxe Kommune.

En henvendelse til borgerrådgiveren er oftest enestående i sit indhold og forløb og vil derfor ikke afsløre meget generelt om, hvordan andre borgere behandles i tilsvarende sager - men alligevel kan denne ene sag generelt styrke sagsbehandlingen og sikre udviklingen af god borgerbetjening, hvis den bruges til læring.

Alle henvendelser til borgerrådgiveren er derfor med til at vise et billede af, hvor vi kan blive bedre i kontakten med de borgere, som dagligt benytter kommunen. Erfaringerne i denne årsberetning viser, at det fortsat er nødvendigt at holde fokus på at udvikle kvaliteten af sagsbehandlingen og sikre god borgerbetjening.

Det er mit håb, at de faglige nedslag som er beskrevet i årsrapporten, vil bidrage til læring i organisationen.

Faxe, april 2022
Anne Thielemann,
borgerrådgiver.

Hurtighedsprincippet og sagsbehandlingsfrister

Lange sagsbehandlingstider kan have store økonomiske og personlige konsekvenser for de berørte borgere og virksomheder. Spørgsmålet om sagsbehandlingstid er også generelt afgørende for borgere og virksomheders tilfredshed med den offentlige forvaltning. Det er derfor vigtigt, at myndighederne har fokus på sagsbehandlingstider, og at det løbende overvejes, om sagsbehandlingstiderne er rimelige eller kan gøres kortere.

Det følger af god forvaltningsskik, at sager i den offentlige forvaltning skal behandles inden for rimelig tid og ikke må trække unødigt ud.

Det er naturligvis glædeligt at konstatere, at Faxe Kommune i 2021 samlet set er landets 4. hurtigste kommuner til at sagsbehandle byggesager og tilmed har behandlet 32 % flere sager i 2021 end i 2020.

På det sociale område er der i retssikkerhedslovens § 3 beskrevet den overordnede regel om hurtighed for sagsbehandling og sagsbehandlingsfrist:

§ 3. Kommunalbestyrelsen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal på de enkelte sagsområder fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet. Fristerne skal offentliggøres. Hvis fristen ikke kan overholdes i en konkret sag, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.

Desværre har der indenfor Visitation og Pleje været nogle klagesager med meget lange sagsbehandlingstider på hjælpemiddelområdet. En del af forklaringen kan være, at sagsbehandler ikke har kunnet komme på hjemmebesøg under nedlukning på grund af Covid-19, men det mindste man da kan gøre er at give besked om årsagen til den lange sagsbehandlingstid, ligesom man kan søge at afdække, om sagen kan belyses på andre måder end ved et hjemmebesøg.

Eksempel 1

Den 29. juni 2020 indsendte en borger en digital ansøgning om en kørestol. Den 25. september 2020 kontaktede borgeren forvaltningen for at forespørge til sin sag, men fik da at vide, at sagen endnu ikke var tildelt en sagsbehandler. Samme svar fik han ved telefonisk henvendelse den 21. oktober 2020. Der blev dog ved den lejlighed sendt en rollator hjem til borgeren. Efter det oplyste tilkendegav borger på det tidspunkt, at en rollator ikke kunne aflaste ham.

Den 30. november 2020 sendte borger en skriftlig rykker via e-boks. Rykkeren blev efter det oplyste ikke besvaret. Efter oversendelse af klage i januar 2021 meddelte borger, at der var kommet skred i sagen, idet der var tilbudt til et telefonmøde den 2. februar.

Eksempel 2

En borger ansøgte om støtte til køb af bil den 20. juli 2021. Her modtog borger et kvitteringsbrev med følgende bemærkning:

” Du vil blive kontaktet, når vi begynder at behandle din ansøgning.”

Ved henvendelse til borgerrådgiver i november 2021 havde borgeren ikke hørt noget til sagen.

Eksempel 3

I oktober måned 2020 indsendte borger en elektronisk ansøgning om en servicehund. Efter det oplyste forespurgte borger til sagen den 18. februar 2021. Det blev her oplyst, at man manglede nogle lægelige akter, som efterfølgende blev fremsendt til forvaltningen. Den 25. maj 2021 forespurgte borger til behandlingen af sin sag. Her kunne man ikke oplyse, hvornår borger kunne forvente en afgørelse. Ved besvarelse af klage medio juni 2021 blev den lange sagsbehandlingstid beklaget, idet man oplyste, at coronasituationen på flere måder havde påvirket centerets arbejdsdag og mængden af opgaver. Det blev oplyst, at en sagsbehandler ville kontakte borger i uge 25 for at aftale dato og tid for hjemmebesøg.

Borgerrådgivers bemærkning

Sagerne illustrerer vigtigheden af, at centeret af sig selv dels sørger for at kvittere for modtagelsen af ansøgningen med oplysning om sagsbehandlingsfrist, dels screener ansøgningen for at afdække om sagen ved modtagelsen er tilstrækkeligt belyst eller om der skal indhentes supplerende oplysninger fra personen selv eller evt. hospital/andet. Endelig skal borgeren have skriftlig besked, hvis sagen ikke kan behandles inden for den offentliggjorte sagsbehandlingsfrist.

Det er med andre ord ikke i orden at lade en sag ligge uden at foretage sig noget, indtil man når frem til pågældendes sag i bunken af modtagne ansøgninger, idet sagsbehandlingsfristen begynder at løbe fra modtagelsen af ansøgningen.

I tilknytning hertil vil jeg anbefale, at det bliver afklaret om de offentliggjorte frister for sagsbehandlingstid reelt er realistiske og retvisende i forhold til at oplyse borgerne om kommunens serviceniveau. Hvis der ikke laves opfølgning har centeret meget dårlige forudsætninger for at følge udviklingen og skride ind overfor lange sagsbehandlingstider med f.eks. omprioritering, tilførsel af ekstra ressourcer eller ændring af de fastsatte sagsbehandlingsfrister. Det kan i sidste ende betyde, at borgere på nogle sagsområder rammes af uacceptable lange sagsbehandlingstider med velfærdstab til følge.

Jeg har noteret mig, at økonomiudvalget på møde den 18. november 2021 har taget til efterretning, at der skal følges op på sagsbehandlingsfristerne i løbet af 2022.

Uklarhed omkring samtykke ved indhentning af oplysninger

I foråret 2021 gjorde Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR) landets kommuner opmærksom på fejlfortolkning af reglerne for fleksjobbere ansat i en ægtefælles virksomhed, hvilket gav anledning til kommunal opfølgning bl.a. i kommunens kontrolgruppe.

En række borgere modtog derfor et brev fra kontrolgruppen vedrørende generel kontrol af deres ansættelsesforhold og ydelse. De berørte borgere blev bl.a. anmodet om at indsende kontooplysninger fra bank indenfor en nærmere angiven frist. Herefter blev følgende oplyst i brevet:

”Hører vi ikke fra dig indhenter vi de oplysninger vi har lov til uden dit samtykke og behandler sagen”

Borgerhenvendelser gav anledning til dialog med kontrolgruppen om retssikkerhedslovens regler om, hvornår der skal indhentes samtykke, og hvornår kontrolgruppen uden samtykke kan indhente f.eks. oplysninger fra bank.

Efter retssikkerhedslovens § 11 a kan en forvaltning efter forudgående samtykke fra den, der søger om eller får hjælp, f.eks. forlange, at pengeinstitutter, giver oplysninger om den pågældende, der er nødvendige for at behandle sagen. Et stiltiende samtykke er ikke tilstrækkeligt.

I retssikkerhedslovens § 11 c, stk. 1 nr. 4 er det præciseret, at krav om samtykke alene kan fraviges i sager om tilbagebetaling af sociale ydelser.

Det fremgår af vejledning og af forarbejder, at der er pligt til at rejse en sag om tilbagebetaling, hvis myndigheden har en begrundet formodning om, at borgeren i en periode har modtaget en ydelse med urette, og borgeren har været vidende om dette.

Man kan altså ikke i en generel kontrolsag indhente oplysninger fra f.eks. en bank uden borgerens samtykke.

Men selv i de sager, hvor man har en begrundet formodning om at en borger har modtaget en ydelse med urette skal myndigheden - uanset adgangen til at indhente oplysninger uden samtykke - forsøge at få samtykke til at indhente oplysningerne, jf. retssikkerhedslovens § 11 c, stk. 4.

Dialogen med kontrolgruppen betød, at kontrolgruppen fik ændret deres brevskabeloner og samtidig fik udarbejdet skabelon vedr. samtykkeerklæring.

Omfang af vejledningsforpligtelse

Efter retssikkerhedslovens § 5 skal kommunen behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning. Kommunen skal desuden være opmærksom på, om der kan søges om hjælp hos en anden myndighed eller efter anden lovgivning.

Det betyder, at det i nogle tilfælde ikke er tilstrækkeligt at se på en sag inden for ens eget arbejds- eller lovgivningsområde, men at man også lige skal overveje, om der kunne være behov for hjælp/støtte i et andet kommunalt center eller hos en helt anden myndighed.

Eksempel 1

En borger fik i 2020 afslag på en kugledyne til sin søn, idet man ikke fandt, at der var tale om et hjælpemiddel. Afgørelsen blev tiltrådt af Ankestyrelsen. Borgeren klagede herefter til Folketingets Ombudsmand, der i september 2021 fandt det kritisabelt at hverken Faxe Kommune eller Ankestyrelsen havde vejledt borger om muligheden for at kontakte sundhedsvæsenet for at få afklaret om kugledynen kunne bevilges som et behandlingsredskab efter sundhedsloven.

”Det er vigtigt, at borgerne ikke falder mellem to stole i sager som denne og dermed ender uden relevant hjælp. I de sager, hvor kommunen og Ankestyrelsen mener, en hjælp eventuelt kan gives i sundhedsvæsenet i stedet for af kommunen, bør borgeren derfor vejledes om muligheden for at henvende sig til sundhedsvæsenet” siger ombudsmand Niels Fenger.

Link til sag:

https://www.ombudsmanden.dk/find/nyheder/alle/muligt_behandlingsredskab_fra_sundhedsvaesenet/

Eksempel 2

På et møde med pårørende og psykisk syg borger blev det på et møde primo april 2021 oplyst, at forvaltningen ville anmode Familieretshuset om værgemål. Ansøgning herom blev først sendt til Familieretshuset den 20. maj. Dette blev beklaget.

Da borger midt i en måned efterfølgende flyttede fra et botilbud beliggende i Faxe Kommune til nyt botilbud beliggende i en anden sjællandsk kommune blev hverken borger eller det nye botilbud vejledt om, at der hurtigst muligt skulle ansøges om kontanthjælp i den nye opholdskommune. Som svar på klage blev følgende oplyst:

”Socialcentret anser, at det er en opgave for et botilbud at afklare hvad borgerens forsørgelse er, samt understøtte ansøgning om kontanthjælp, hvis en borger flytter kommunegrænse.”

Dette svar gav anledning til opfølgning, idet man ikke generelt kan anse det for en opgave for et botilbud at afklare en borgers forsørgelsesgrundlag.

Den udvidede vejledningsforpligtelse efter retssikkerhedslovens § 5 er en kommunal myndighedsopgave, der ikke uden videre kan ”overføres” til et botilbud, der ikke har en myndighedsfunktion, men alene er faktisk forvaltningsudøver.

Forvaltningen burde derfor have vejledt borger og botilbud om vigtigheden af kontakt til den nye kommune straks efter flytning.

Digitale udfordringer med IT - vejledning

Med jævne mellemrum har jeg borgere på besøg, der har udfordringer med IT, fordi de ikke kan betjene sig selv. En del borgere har f.eks. ganske svært ved at medsende økonomioplysninger som filer. Nogle borgere har også svært ved at omberegne kvartalsregninger til månedsoplysninger. Det er derfor vigtigt, at de enkelte centre udviser forståelse og rummelighed og forholder sig realistisk til borgernes forskellige grader og evner for digitalisering.

Selvom der findes mange digitale ansøgningsskemaer på Borger.dk, så er det Folketinget, der via lovgivning bestemmer, hvornår borgerne udelukkende skal gøre brug af digitale løsninger. De enkelte centre skal derfor være meget opmærksomme på at formulere sig præcist og korrekt, når de informerer borgerne om selvbetjeningsløsninger. Det bør f.eks. stå klart, om det er frivilligt eller obligatorisk at bruge dem.

Som eksempel kan nævnes, at det ikke er obligatorisk at anvende en digital selvbetjeningsløsning, når der ansøges om kontanthjælp eller om enkeltydelser.

Det er derfor vigtigt at gøre borgerne opmærksom på, hvor de kan få hjælp til at udfylde elektroniske skemaer. Jeg vil derfor anbefale, at denne oplysning skrives ind i breve til borgerne.

En hjemvist kontanthjælpssag fra Ankestyrelsen A-9-08 illustrerer, at kommunens vejledningsforpligtelse strækker sig langt.

En moder kontaktede kommunen i marts 2007, idet hendes søn fyldte 18 år den 11. februar 2007. Han var i et forløb på en specialskole. Det blev aftalt med moderen, at kommunen ville sende ansøgningsskema til kontanthjælp til sønnen. Den 30. marts 2007 havde kommunen modtaget en mangelfuld ansøgning om kontanthjælp retur. I brev af 18. april 2007 oplyste kommunen sønnen om, hvilke oplysninger der manglede. Samtidig havde kommunen orienteret ham om, at ansøgningen først ville blive behandlet, når kommunen havde modtaget alle de nødvendige oplysninger. Kommunen gav 10 dages frist, og oplyste om konsekvensen af, at oplysningerne ikke blev modtaget inden for fristen. Da dette ikke skete, traf kommunen afgørelse om afslag på hjælp til forsørgelse.

I den konkrete sag vurderede Ankestyrelsen, at kommunen allerede efter første samtale med moderen burde være opmærksom på, at ansøgeren måske havde behov for særlig vejledning og hjælp i forbindelse med behandling af ansøgningen om kontanthjælp. Kommunen burde i det mindste have sikret sig, for eksempel ved at spørge eller undersøge, om der var nogen, der ville hjælpe ansøgeren med at læse og besvare kommunens henvendelser.

<https://ast.dk/afgoelser/principafgoelser/find-principafgoelse#/a/159f8b38-e1b1-440b-bc25-fc71c18331b3>

Ansøgning om dækning af medicinudgifter – den glemte sag

En forældre ansøgte i oktober måned 2018 elektronisk om hjælp til dækning af udgifter til medicin som en merudgift efter servicelovens § 41 og modtog en elektronisk kvittering på e-boks for modtagelsen. I juni måned 2021 henvendte borgeren sig til mig, da der endnu ikke var modtaget en afgørelse. Pågældende forælder havde i juni måned 2019 selv haft et alvorligt sygdomsforløb, hvilket måske var årsagen til, at pågældende ikke af sig selv havde rykket for svar.

Sagen blev meget beklaget og forvaltningen lovede borger en afgørelse inden for 6 uger. Ansøgningen havde i hele perioden ligget ubehandlet hen hos en sagsbehandler.

Kommentar

Sagen er medtaget i årsrapporten for at synliggøre vigtigheden af ledelsesmæssigt tilsyn og opfølgning - også på medarbejderniveau. Lange sagsbehandlingstider hos en medarbejder kan være tegn på f.eks. udbrændthed, som det er et ledelsesansvar at tage hånd om i tide.

Samarbejde på tværs – vigtigheden af sagsopfølgning og koordinering

Børn & Unge/Børn & Undervisning

Igen i år har der været nogle sager, der har drejet sig om manglende helhedsorienteret indsats. Karakteristisk for disse sager har været et forudgående langt forløb med manglende forholdene sig til børns udfordringer i skolen og hvor indsats i børnerégi ikke har haft den ønskede effekt.

Eksempel

I maj 2019 blev der iværksat en foranstaltning efter § 52, stk. 3 i form af familiebehandling og terapi til et barn i Familiehuset inden færdiggørelse af § 50-undersøgelse. I den udarbejdede

handleplan blev det oplyst, at § 50-undersøgelsen ville blive eftersendt. Undersøgelsen blev imidlertid først afsluttet i efteråret 2021 - 2½ år efter iværksættelse af foranstaltningen. Forældrene fik på intet tidspunkt en skriftlig afgørelse, der nærmere angav baggrunden for beslutningen om de valgte foranstaltninger.

I den pågældende sag viste det sig, at årsagen til den manglende effekt af terapi til barnet bl.a. kunne tilskrives skolens uhensigtsmæssige pædagogiske tilgang til det pågældende barn. Et skoleskift viste sig at have gunstig indvirkning på ikke alene barnets, men på hele familiens trivsel.

Kommentar

Dialog og samarbejde med forældre er vigtigt, men det betyder ikke, at grundlæggende retssikkerhedsprincipper skal sparkes til hjørne. Selvom der ikke gælder nogen almindelig regel om, at en forvaltningsafgørelse skal meddeles skriftligt, så følger det dog af bl.a. god forvaltningsskik, at der særligt på børneområdet bør formuleres skriftlige afgørelser, idet forældremyndigheden herved får bedre mulighed for at forstå afgørelsen og baggrunden for hvordan forvaltningen er kommet frem til resultatet. Endelig får forældremyndigheden også en skriftlig vejledning om klageadgang.

Det er mit indtryk, at sektoropdelingen mellem Børn & Unge og Børn & Undervisning er ved at blive blødt op til gavn for de berørte børn og deres familier, så der bliver taget hånd om problemer i tide.

.....

Opfølgning på årsrapport 2019

De tre fremadrettede fokuspunkter omtalt i årsrapport for 2019 og gentaget i 2020 var: Kommunens hjemmeside, IT-understøttende sagsbehandling og formulering af afgørelser - sprog

Ad kommunens hjemmeside

På Økonomiudvalgs møder den 19.5.2020 blev det oplyst, at det nu var muligt at gøre brug af flere søgeord, og at søgefeltet nu også kunne forholde sig til stavfejl m.v.

Sagen var igen på ØK den 16.6.2020 som pkt. 137, hvor IT i sagsfremstillingen skrev følgende:

” En opgradering af hjemmesiden til nyere og opdateret version koster ca. kr. 400.000. En opgradering i 2022 kan indeholdes i det allerede afsatte budget til Program for Styret Digitalisering. Den efterfølgende drift af hjemmesiden kan afholdes indenfor det nuværende driftsbudget i IT & Digitalisering. Udvikling af søgefunktion på hjemmesiden er anslået til kr. 50.000. Dette kan afholdes indenfor eksisterende budgetter og igangsættes i år.”

Økonomiudvalget sendte sagen retur til administrativ behandling. Sagen ses ikke at have være forelagt udvalget igen. <https://www.faxekommune.dk/dagsorden/oekonomiudvalget-16-06-2021>

Jeg tillader mig at gå ud fra, at sagen i indeværende år vil blive forelagt økonomiudvalget til fornyet behandling.

Ad Grundlæggende sagsbehandlingsregler ved indføring af ny IT

Som den sidste kommune i landet er Faxe Kommune i gang med at implementere det nye IT-system Kommunernes Ydelsessystem, der skulle sikre brugervenlig og effektiv it-understøttelse af de kommunale arbejdsgange på kontanthjælpsområdet gennem automatisering og beslutningsunderstøttelse. Systemet giver dog visse udfordringer for de berørte afdelinger som der aktuelt arbejdes med – også hvad angår sproget i breve.

Ved forespørgsel forår 2018 blev det oplyst, at IT-styringen på såvel børn som voksen-socialområdet stadig var sårbar. Voksenområdet har fået implementeret IT-systemet CURA. Det er fortsat mit indtryk, at IT-systemerne på børneområdet ikke understøtter et systematisk overblik over sagerne.

Ad Formulering af afgørelser – sprog

Det er mit indtryk, at der fortsat er behov at fokusere på at skrive afgørelser. Der holdes fortsat kurser i denne disciplin og det er positivt at medarbejdere fra Center for Social, Sundhed & Pleje er begyndt at deltage i kurset. Brush-up-kurser i forvaltningsret afholdes ligeledes. Det er mit indtryk, at medarbejdere er tilfredse med begge kurser og får udbytte af disse.

Opfølgning på årsrapport 2020

Ledelsesmæssigt fokus på god forvaltningsskik, ledelsesmæssig understøtning og sikring af medansvar for den fælles opgaveløsning hos medarbejderne og ledelsesmæssig sikring af gode sagsrutiner og arbejdsgange til styring af sagerne.

Punkterne har været for Jobcenterets vedkommende været behandlet på Beskæftigelses- og Integrationsudvalget den 16.8.2021 under pkt. 95. Jeg tager orienteringen til efterretning.
<https://www.faxekommune.dk/dagsorden/beskaeftigelses-integrationsudvalget-16-08-2021>

Årsrapportens fokuspunkter blev behandlet på socialudvalgsmøde den 6.9.2021 under pkt. 99
<https://www.faxekommune.dk/dagsorden/socialudvalget-06-09-2021>

Om **voksenområdet** er det bl.a. oplyst, at der fortsat arbejdes med implementering af Task Force Handicaps anbefalinger og at der tillige arbejdes med udformning af en række af skabeloner, breve og arbejdsgangsbeskrivelser, som er udfærdiget med det formål at sikre god forvaltningsskik over for Faxe Kommunes borgere. Dette tager jeg til efterretning.

Ved læsning bilag 1 til referat af socialudvalgsmøde den 7.6.2021 – har jeg noteret mig at alle medarbejdere har været på kursus i Voksenudredningsmetoden version 2.0. Herefter er følgende bemærkning anført i pkt. 3.1. afrapportering:

Der er ikke noget fagsystem der understøtter implementeringen af den nye metode. Hos ledelsen er der opmærksomhed på at anvende den nye viden, men så længe den ikke understøttes af et sagsstyringssystem er implementeringen op til den enkelte sagsbehandler.”

https://www.faxekommune.dk/system/files/upload/Socialudvalget_%282021%29_07-06-2021_Dagsorden_%28ID3593%29/Bilag/bilag_1_-_udviklingsplan_af_27.5.2021_o.pdf

Jeg finder anledning til at kommentere på denne bemærkning. Godt socialfagligt systematisk sagsarbejde kan godt udføres uden et egentligt sagsstyringssystem. Jeg har noteret mig, at de

enkelte skabeloner til VUM 2.0 findes på Socialstyrelsens hjemmeside, hvorfra de kan downloades som word-filer (fra sagsåbning til bestilling).

Link: <https://socialstyrelsen.dk/tvaergaende-omrader/sagsbehandling/ny-voksenudredningsmetoden/redskaber-og-materiale/metodeskabeloner>

Om **børneområdet** er det anført, at en del af erfaringerne fra Task Force Handicap allerede gøres til genstand for refleksion på børneområdet.

Det fremgår videre, at der er flere kompetenceudviklingsforløb i gang både for børn og unge-sagsbehandlere og for samarbejdspartnere i Signs of Safety (metode), LØFT (løsnings-fokuseret tilgang) og læringsforløb om TVÆRS (det tværfaglige samarbejde).

Derudover er det nævnt, at der er fastsatte samarbejds møder på centerlederniveau og på teamlederniveau i Socialcentret og Familie- og Indsatsen (FUI) for at styrke samarbejdet og imødekomme udfordringer som fx ventetider. Teamlederne fra Socialcentret og FUI mødes ugentligt,

Endelig er det nævnt, at supervision allerede anvendes i forhold til konkrete sager, anvendte metoder og kompetenceudvikling. Jeg tager orienteringen til efterretning.

Fremadrettede fokuspunkter

Center for Social, Sundhed & Pleje:

- Det bør afklares om de offentliggjorte frister for sagsbehandlingstid reelt er realistiske og retvisende i forhold til at oplyse borgerne om kommunens serviceniveau
- Fokus på kvitteringsbreve, screening af sager ved modtagelse og skriftlig tilbagemelding til ansøgere, hvis sagsbehandlingsfrister ikke kan overholdes.

Center for Børn, Unge & Familie:

- Det bør afklares, om IT-systemerne på børneområdet understøtter et systematisk overblik over sagerne, så det som led i ledelsestilsyn er muligt at følge op sagerne; bl.a. frist for udarbejdelse af § 50-undersøgelser, jf. servicelovens § 50, stk. 4 og systematisk opfølgning på handleplaner, jf. servicelovens § 140, stk. 2 og 3.
Hvis systemerne ikke understøtter systematisk overblik, bør det afdækkes, hvordan dette arbejde sikres fremadrettet.
- Der bør indføres et generelt krav om skriftlige afgørelser med klagevejledning ved beslutning om foranstaltninger efter servicelovens § 52, stk. 3.

.....

Oplysninger om antal henvendelser til borgerrådgiver m.v.

Borgernes kontaktform til borgerrådgiver

Langt de fleste borgere kontakter borgerrådgiveren telefonisk. Afhængig af henvendelsens karakter fortsætter kontakten enten telefonisk eller ved, at der aftales et personligt møde. Enkelte borgere henvender sig skriftligt, og kan også få svar skriftligt, hvis der er tale om enkle spørgsmål eller enkel vejledning. Typisk vil en skriftlig henvendelse dog blive fulgt op af et personligt møde eller en telefonsamtale. Alene det at klarlægge problemstillingen kan sommetider gøres meget bedre ved at tale sammen.

En stor del af henvendelserne kan afsluttes efter en eller nogle få telefonsamtaler eller efter et

møde. Borgeren har fået mulighed for at fremføre sine synspunkter og kan herefter selv være i stand til skabe kontakt til pågældende center/skole/andet.

Andre henvendelser bliver til længere forløb hos borgerrådgiveren. Det sker f.eks. når en borger oplever, at hans/hendes sag ”er kørt af sporet”. En del af disse borgere ser gerne, at opfølgningen foregår skriftligt.

Antal henvendelser

Borgerrådgiveren har i 2021 fået 280 henvendelse mod 274 i 2020 og 320 i 2019.

Nogle af sagerne indeholder flere juridiske problemstillinger, men er indtil videre alene registeret som én sag (hovedproblemet).

Antallet af henvendelser pr måned kan svinge fra et sted midt i 20’er til sidst i 30’erne.

Af de 280 henvendelser er 45 oversendt som skriftlige henvendelser (klager) til besvarelse i de enkelte centre.

Af disse sager er der givet medhold i 30 sager og delvist medhold i 7 sager

Antallet af oversendte sager fordelt på centre:

Jobcenter: 6

Social, Sundhed & Pleje:

- Social: 7
- Sundhed & Pleje: 9

Center for Børn, Unge & Familie:

- Fælles sager: 2
- Børn: 5
- Unge & Familie: 13
-

Center for Kultur, Frivillighed & Borgerservice

- Borgerservice: 2

Center for Plan & Miljø:1

Center for Ejendomme: 0

Center Økonomi samt Teknologi: 0

I 39 sager har jeg har været borgerne behjælpelig med formulering af en anke til klageinstans og 7 sager om hjælp til partshøring.

De fleste af disse sager hører under jobcenterets område og angår typisk forskellige former for økonomiske ydelser; hjælp til forsørgelse, ophør af sygedagpenge, fleksjob og sager om enkeltydelser.

De resterende 189 sager fordeler sig på et antal skriftlige sager, der angår videreformidling af henvendelser fra borgere til centre, andre myndigheder og egne besvarelser af sager i vejledningssager. Enkelte henvendelser er blevet afvist. Det skyldes, at der har været tale om

henvendelser over forhold, der ligger flere år tilbage. Borgerrådgiveren kan som udgangspunkt afvise henvendelser, der drejer sig om forhold, der er mere end et år gamle.

Endelig er der området for telefonisk vejledning/besvarelser af forespørgsler fra kommunens forskellige centre og borgere. Sagerne drejer sig bl.a. om

- Afklaring af konkrete forvaltningsretlige spørgsmål,
- Faglig/juridisk sparring inden for et givent lovområde
- Faglig vejledning af borgere
- Henvisning af borgere som synes klemt et andet sted i systemet.

Sager, der ikke angår Faxe Kommune angår f.eks. spørgsmål om forældremyndigheds (Familiereetshuset) og sager om børnetilskud og boligstøtte (Udbetaling Danmark).

I sager, der vedrører Udbetaling Danmark har jeg fortsat været borgere behjælpelig med telefonisk kontakt, da en del borgere har svært ved at gøre rede for deres problemer pr. telefon – det gælder specielt for boligstøtteområdet.

Engang imellem er jeg også borgere behjælpelige med at udfylde ansøgningsskemaer. For nogle borgere er det ret uoverskueligt at finde alle de dokumenter frem, som skal bruges i forbindelse med en ansøgning om kontanthjælp og enkeltydelser.

De 189 sager fordelt på centre:

Jobcenter: 42

Social, Sundhed & Pleje:

- Social: 26
- Sundhed & Pleje: 27

Center for Børn, Unge & Familie

- Børn: 15
- Unge & Familie: 25

Center for Kultur, Frivillighed & Borgerservice

- Borgerservice: 17

Center for Plan & Miljø: 5

Center for Ejendomme: 2

Center Økonomi samt Teknologi: 0

Ikke Faxe Kommune 24

Afviste: 6

Hjemmebesøg

Der har i 2020 været 5 hjemmebesøg hos borgere. Disse borgere har ofte psykiske problemer eller er svært gangbesværede.

Særlige aktiviteter

Ud over behandling af henvendelser deltager jeg i forskellige sammenhæng som sparringsperson i mindre fora som f.eks. personalemøder. Derudover oplyser jeg gerne om borgerrådgiverfunktion og -arbejdet i private foreninger. I 2021 har jeg været inviteret til møder i DH-Faxe.

Derudover deltager jeg i kommunens brush-up-kurser i forvaltningsret og har i slutningen af 2020 undervist jobcenterets medarbejdere i god forvaltningsskik.

Jeg stiller mig gerne til rådighed for undervisning i fagspecifikke sagsområder

Borgerrådgiveren er en del af et landsdækkende netværk af borgerrådgivere samt af den Regionale netværksgruppe af borgerrådgivere på Sjælland

I løbet af året mødes henholdsvis det landsdækkende og det regionale netværk til møder med et fagligt indhold og relevante oplæg. Faglig sparring indgår også som en del af netværkssamarbejdet.

Jeg deltager desuden i et løbende og uformelt samarbejde med Folketingets Ombudsmand sammen med øvrige repræsentanter for Borgerrådgivernetværket

Jeg er fortsat udpeget som censor på socialrådgiveruddannelsen indenfor specialiseringsmodulerne Børneområdet og Voksen Handicap samt den afsluttende bacheloreksamen.

Whistleblowerordningen - afrapportering

Der har i 2021 været 2 indberetninger der gav anledning til oversendelser til kommunaldirektør til videre behandling.