

# BORGERRÅDGIVERENS

# ÅRSRAPPORT 2022



## **Indhold**

Kort om borgerrådgiveren og kontaktoplysninger.....	3
<b>Forord .....</b>	<b>4</b>
Anne Thielemann, .....	4
<b>Henvendelser til borgerrådgiver .....</b>	<b>5</b>
Typer af henvendelser .....	5
Henvendelser fordelt på trin i sagsbehandlingen .....	6
Klagesager fordelt på centre .....	7
Hjemmebesøg .....	7
<b>Retssikkerhed - og retfærdighed.....</b>	<b>7</b>
Borgerrådgiverens anbefalinger og bemærkninger .....	8
<b>Overholdelse af Faxe Kommunes sagsbehandlingsfrister .....</b>	<b>8</b>
Manglende overholdelse af sagsbehandlingsfrister på det .....	9
sociale område.....	9
Borgerrådgivers anbefalinger og bemærkninger .....	10
<b>Digitalisering og afledte problemer for borgere.....</b>	<b>10</b>
Borgerrådgivers anbefalinger og bemærkninger .....	11
<b>Manglende børnefaglige undersøgelser – et retssikkerhedsproblem.....</b>	<b>12</b>
Borgerrådgivers anbefalinger og bemærkninger .....	13
<b>Hjemviste sager fra Ankestyrelsen .....</b>	<b>13</b>
<b>Opfølgning - Taskforce på handicapområdet december 2022 – kvalitetsstandarder .....</b>	<b>14</b>
Borgerrådgivers bemærkninger til kvalitetsstandarden for §85-støtte, særligt vedrørende ferie .....	15
Borgerrådgiverens anbefalinger og bemærkninger .....	15
<b>Børn med højt skolefravær.....</b>	<b>16</b>
Borgerrådgiverens anbefalinger og bemærkninger .....	17
<b>Andre aktiviteter.....</b>	<b>17</b>
<b>Opfølgning fra tidligere år.....</b>	<b>17</b>
Kommunens hjemmeside .....	17
Formulering af afgørelser – sprog .....	17
<b>Fremadrettede fokuspunkter.....</b>	<b>17</b>

## Kort om borgerrådgiveren og kontaktoplysninger

Faxe Kommune har haft en borgerrådgiver ansat siden 2007. Borgerrådgiveren er ansat direkte af byrådet og er uafhængig af fagudvalg og administration.

**Borgerrådgiveren har kontor på rådhuset på Frederiksgade 9 i Haslev og kan kontaktes alle dage på telefonnummer 5620 3705.**

Borgerrådgiveren har åbent for personlig henvendelse alle arbejdsdage indenfor rådhusets åbningstider – det kan dog være en fordel at aftale en tid på forhånd. Borgerrådgiveren tager også på hjemmebesøg, hvis en borger ikke har mulighed for at møde op på rådhuset. For at beskytte personfølsomme oplysninger anbefaler borgerrådgiveren, at borgere enten sender et almindeligt brev eller sender mail via Digital Post.

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

Mail via Digital Post/e-Boks: Øverst på siden i indbakken i e-boks står: "Skriv ny post". Ved at gå ind under Faxe Kommune, findes der en særskilt adresse til "Borgerrådgiveren".

Borgere, brugere af kommunens tilbud og erhvervsdrivende kan henvende sig til borgerrådgiveren og få 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.

Faxe Kommunes borgerrådgiver er udpeget som censor på socialrådgiveruddannelsen indenfor Voksen Handicap samt den afsluttende bacheloreksamen.

[Se mere om borgerrådgiveren på kommunens hjemmeside](#)

(faxekommune.dk/om kommunen/din borgerrådgiver)



## Forord

Borgerrådgiverfunktionen ser kun 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.

Det er vigtigt at være opmærksom på, at de eksempler som fremhæves her i rapporten 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 afspejle, hvordan andre borgere behandles i tilsvarende sager. Den enkelte sag er alligevel relevant, da den kan medvirke til generelt at styrke sagsbehandlingen og sikre udviklingen af god borgerbetjening.

Alle henvendelser til borgerrådgiveren er derfor med til at vise et billede af, hvor vi kan blive bedre i kontakten med borgerne - og at det fortsat er nødvendigt at holde fokus på at udvikle kvaliteten af sagsbehandlingen og sikre god borgerbetjening,

Derfor er det også hensigten, at de anbefalinger og faglige nedslag, jeg beskriver her i årsrapporten, vil bidrage til læring i organisationen.

Årsrapporten forelægges hvert år økonomiudvalg og byråd.

**Anne Thielemann,**

Borgerrådgiver

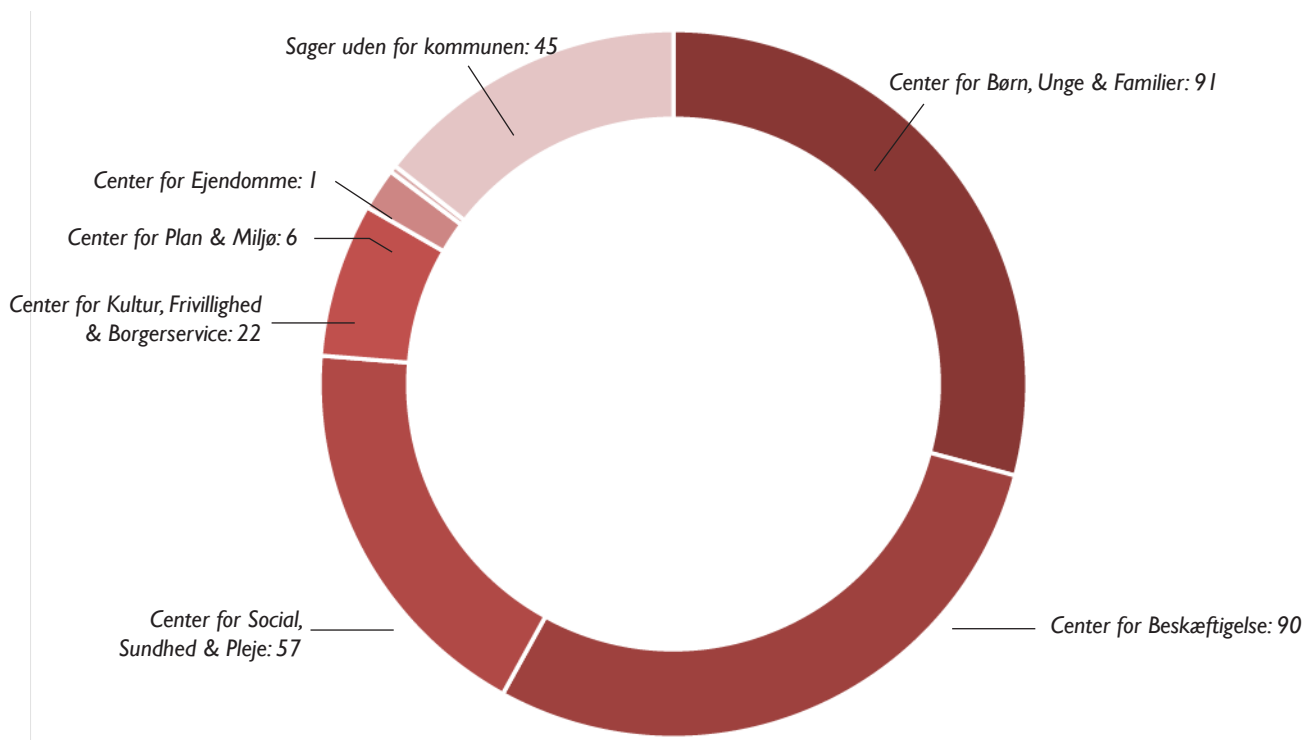
September 2023

## Henvendelser til borgerrådgiver

Borgerrådgiveren har i 2022 modtaget 312 henvendelser mod 280 henvendelser i 2021 og 274 i 2020.

En sag kan rumme flere problemer, men registreres kun som én sag. For eksempel kan en sag både rumme forhold, der angår skoleområdet, specialområdet og visitation.

Henvendelser fordelt på centerområder:



Center for Ejendomme: 1

Sager uden for kommunen (fx Udbetaling Danmark, Familieretshuset): 45

Center for Børn, Unge & Familier: 91

Center for Beskæftigelse: 90

Center for Social, Sundhed & Pleje: 57

Center for Kultur, Frivillighed & Borgerservice: 22

Center for Plan & Miljø: 6

En mindre del af henvendelserne er interne og drejer sig om faglig rådgivning på overordnet niveau.

## Typer af henvendelser

Henvendelser kan være alt fra korte afgrænsede spørgsmål, råd og vejledning om lovgivning, videreformidling af henvendelser, der fejlagtigt sendes til borgerrådgiver, hjælp til forståelse af et kommunalt brev m.v. til bistand ved et længere forløb.

Nogle borgere ved ikke, hvor de skal henvende sig om en given problematik, mens andre har brug for en uvildig, der har tid til at lytte og hjælpe borgeren i stand til selv at handle.

Dertil kommer borgere, der af den ene eller anden grund ikke er tilfredse med et sagsforløb og ønske hjælp til at klage.

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, som ofte gør det nemmere at klarlægge problemstillingen.

En stor del af henvendelserne kan afsluttes efter en eller nogle få telefonsamtaler eller efter et enkelt møde. Borgeren har dermed fået mulighed for at fremføre sine synspunkter og kan herefter selv være i stand til skabe kontakt til pågældende center/skole/anden afdeling. Andre henvendelser bliver til længere forløb hos borgerrådgiveren. Det kan for eksempel ske, når en borger oplever, at en sag "er kørt af sporet". Disse borgere foretrækker som regel, at opfølgningen foregår skriftligt.

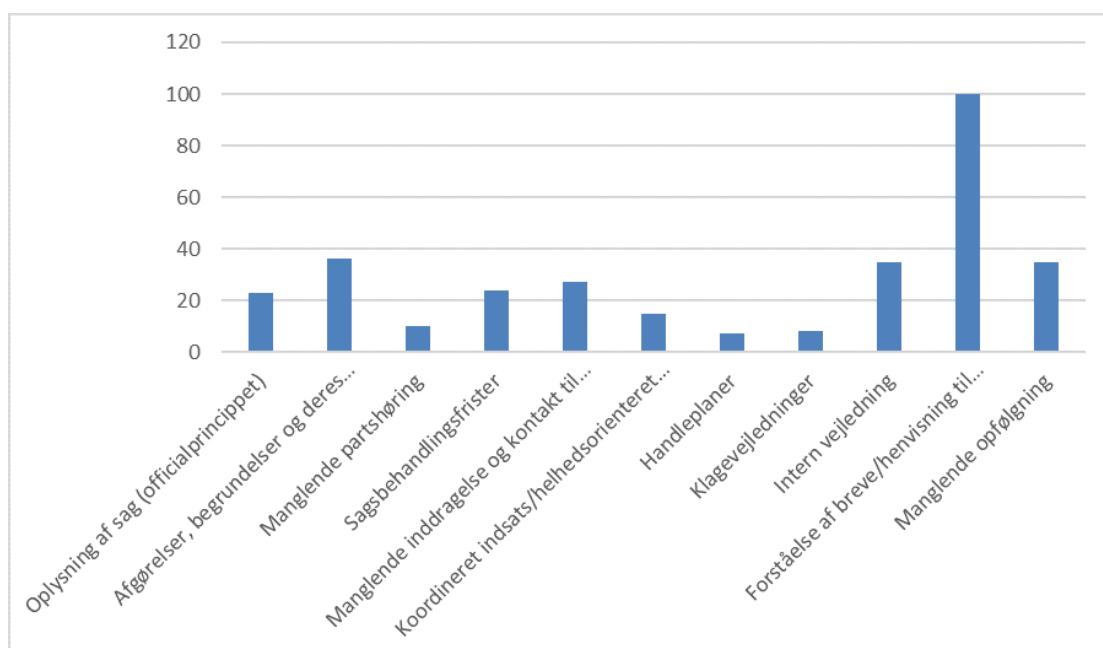
Derudover er der borgere, der ønsker hjælp til anden form for skriftlig formidling – for eksempel når de skal svare på partshøring eller formulere en anke.

I enkelte sager deltager borgerrådgiveren i møder mellem borger og center. Det kan ske, hvis borgerrådgiveren vurderer, at det i den enkelte sag er den bedste mulighed for at bringe en sag videre. Borgerrådgiveren optræder *ikke* som borgerens bisidder, men som observatør.

## Henvendelser fordelt på trin i sagsbehandlingen

De 312 henvendelser til borgerrådgiveren fordeler sig på nedenstående forskellige trin i sagsbehandlingen:

- Oplysning af sag (officialprincippet): 23
- Afgørelser, begrundelser og deres indhold: 36
- Manglende partshøring: 10
- Sagsbehandlingsfrister: 24
- Manglende inddragelse og kontakt til sagsbehandler: 27
- Koordineret indsats/helhedsorienteret rådgivning: 15
- Handleplaner: 7
- Klagevejledninger: 8
- Vejledning internt i kommunen: 35
- Forståelse af breve/sagsbehandlingsskridt, herunder videreformidling af henvendelser til rette afdeling i kommunen: 100
- Manglende opfølgning på sager og lang sagsbehandlingstid: 35



## Klagesager fordelt på centre

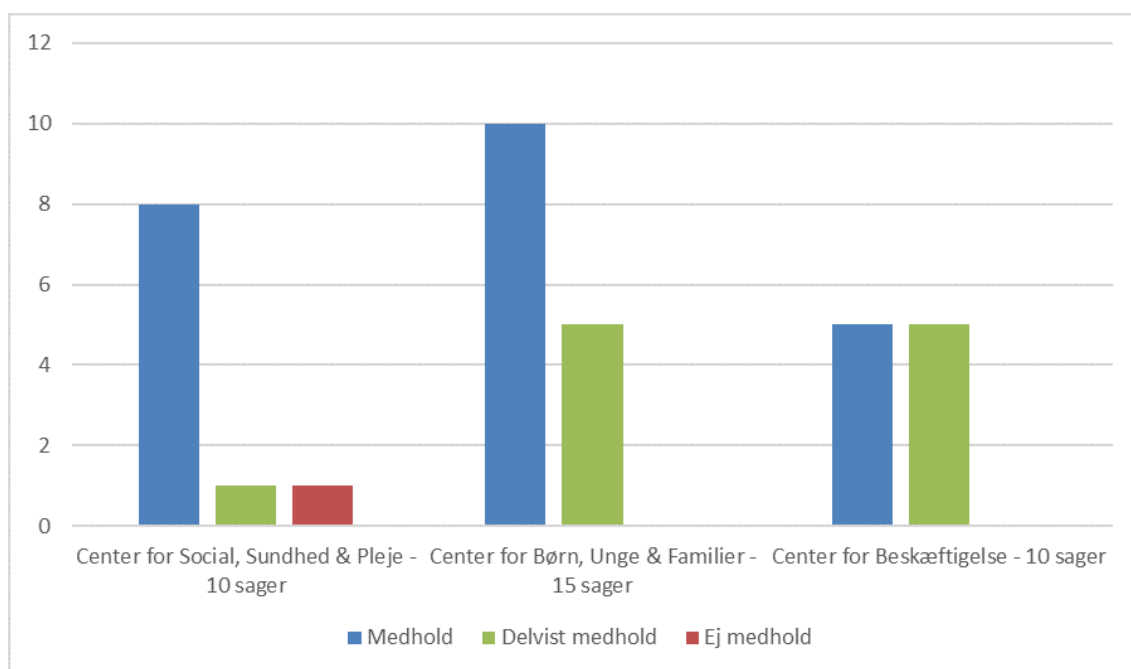
Ud over de 312 henvendelser har borgerrådgiveren givet klagevejledning i forbindelse med otte konkrete henvendelser. De omhandler hjælp og vejledning til at finde vej i klagesystemet og hjælp til at formulere konkrete klager eller anker.

Borgerrådgiveren behandler også klager over sagsbehandlingen, herunder kommunens overholdelse af Forvaltningsloven, Offentlighedsloven, Persondataloven og lokalt fastsatte sagsbehandlingsregler. Klagerne kan også vedrøre manglende overholdelse af princippet om god forvaltningsskik.

Hvis en klage ikke har været forelagt det relevante center, sender borgerrådgiveren klagen til centerchefen med henblik på, at vedkommende selv svarer direkte til borgeren.

Borgerrådgiveren får en kopi af svaret.

Der har været 35 af denne type klager, der fordeler sig således:



## Hjemmebesøg

Der har i 2022 været fire hjemmebesøg hos borgere. Disse borgere har ofte psykiske problemer eller er svært gangbesværede.

## Retssikkerhed - og retfærdighed

Et grundlæggende princip i dansk forvaltningsret er, at borgeren med færrest mulige formkrav skal kunne henvende sig til en forvaltningsmyndighed om en sag.

I forhold til en sag og sagsbehandling taler man om to former for retssikkerhed:

- Materiel retssikkerhed som angår selve indholdet i en afgørelse. Det betyder, at afgørelsen skal være i overensstemmelse med den enkelte lovbestemmelse og truffet på et sagligt grundlag ud fra de grundlæggende retsprincipper som for eksempel proportionalitets og lighedsprincippet.
- Processuel retssikkerhed som angår selve måden, sagen behandles på. Det sikres gennem de sagsbehandlingsregler, der findes i retssikkerhedsloven, forvaltningsloven og offentlighedsloven. Det er bærende principper for sagsbehandling og afgørelser og har været det siden forvaltningsloven fra 1985.

Det betyder, at måden en sag behandles på kommer til at få en tæt sammenhæng med borgerens oplevelse af såkaldt procesretfærdighed, og effektiv efterlevelse af lovgivning og aftaler vil alt andet lige føre til, at

- Borgere oplever tilfredshed med og tillid til systemet og behandlingen af deres sag
- Borgernes tillid til sagsbehandlingen smitter af på generel tillid til systemet
- Borgere, der oplever procesretfærdighed, vil ofte acceptere afgørelser, der går borgeren imod, fordi processen opleves som fair

Omvendt vil borgere, der ikke oplever procesretfærdighed, føle sig dårligt behandlet, selvom de måske får ret i sidste ende.

Det kan betyde, at disse borgere i mødet med forvaltningen reagerer med angst og vrede, så de ganske enkelt ikke er i stand til at lytte. Som system kan vi altså selv være med til (ofte helt utilsigtet) at producere utilfredse borgere. Det kan være helt enkle elementer af sagsbehandlingen, der udløser dette – for eksempel hvis vi ikke husker at få ringet tilbage inden for rimelig tid, har for lange sagsbehandlingstider, undlader at vejlede borgere om andre muligheder inden for lovgivningen eller stiller for store krav til borgeres egen oplysning af sag.

## Borgerrådgiverens anbefalinger og bemærkninger

**Borgerrådgiveren anbefaler**, at kommunens medarbejdere gør en særlig indsats for at sikre borgerinddragelse. Som medarbejder bør man overveje, om der er individuelle forhold som bør indtænkes for at sikre borgerens forudsætninger for bedst mulige deltagelse i egen sag.

**Borgerrådgiveren anbefaler**, at de forskellige centre overvejer, hvordan de kan skabe overblik over deres sagsprocesser, så borgere oplever at have fået vejledning og kan have tillid til, at sagsbehandler har styr på sagens gang.

**Borgerrådgiveren anbefaler** at have opmærksomhed på vigtigheden af at oplyse borgeren om, hvad der er baggrunden for, at en sag tager tid og trækker ud; for eksempel afklaring/opfølgning i sager om ressourceforløb.

**Borgerrådgiveren anbefaler**, at man generelt i sagsbehandlingen er opmærksom på, at fagbegreber og forkortelser ikke er kendte for borgerne, og at det kræver en nærmere oversættelse for, at borgeren kan forstå, hvad der egentlig er formålet med disse. Det kan f.eks. være begreber som ”den forberedende del af rehabiliteringsplanen” og ”voksenudrednings-metoden (VUM)”.

**Borgerrådgiveren anbefaler**, at der til stadighed er fokus på at skrive afgørelser, i et sprog og med en opbygning, som borgerne kan forstå.

**Borgerrådgiveren anbefaler**, at kurser i højere grad end hidtil målrettes de enkelte sagsområder. På den måde kan medarbejdere bedre relatere indholdet af undervisningen til egen praksis.

Der er mulighed for interne kurser i at skrive både korrekte og forståelige afgørelser/borgerbreve.

## Overholdelse af Faxe Kommunes sagsbehandlingsfrister

Mange borgere har en forventning om, at der svares på en mail samme dag, som den er afsendt. Borgere har generelt også svært ved at forstå, at der ikke ringes tilbage samme dag,



hvis borgeren har lagt en telefonbesked.

Lange sagsbehandlingstider kan have store økonomiske og personlige konsekvenser for de berørte borgere. Spørgsmålet om sagsbehandlingstid er også generelt afgørende for borgeres tilfredshed med og tillid til den offentlige forvaltning.

Ifølge retssikkerhedslovens § 3 skal kommunen på hele det sociale område behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken. Det kaldes også hurtighedsprincippet.

Det fremgår også af loven, at sagsbehandlingsfrister på det sociale område skal fastsættes af byrådet og offentliggøres.

Ved manglende overholdelse af frist skal kommunen give borgeren skriftlig besked om, hvornår borgeren kan forvente en afgørelse. Sagsbehandlingsfristen regnes fra den dag sagen modtages. Oplysninger om sagsbehandlingsfrister fremgår på kommunens hjemmeside under [www.faxekommune.dk/borger/om-kommunen/faxe-kommunes-administration-kontakt-aabningstider](http://www.faxekommune.dk/borger/om-kommunen/faxe-kommunes-administration-kontakt-aabningstider)

Derudover blev det i 2007 politisk besluttet, at borgere i Faxe Kommune skal have svar på henvendelser inden for 10 arbejdsdage – denne frist gælder for alle forvaltningsområder i kommunen.

Henvendelser til borgerrådgiveren tyder på imidlertid på, at medarbejdere generelt ikke er vidende om 10-dagesfristen. Der synes således at være behov for generel vidensdeling om denne frist både for nye og gamle medarbejdere; eksempelvis på kommunens intranet.

## **Manglende overholdelse af sagsbehandlingsfrister på det sociale område**

Der er 24 borgere, der har henvendt sig om manglende overholdelse af sagsbehandlingsfrister på det sociale område.

Det kan virke som få henvendelser - men de sager, der finder vej til borgerrådgiverens kontor, er til gengæld ret alvorlige.

### **Eksempel A - Ansøgning om tabt arbejdsfortjeneste**

Den offentliggjorte sagsbehandlingsfrist er 4-6 uger regnet fra modtagelse af ansøgning. Ansøgning bliver indgivet digitalt 10. januar 2022. Borgeren modtager elektronisk kvittering samme dag. Borgeren kontakter sagsbehandler med opfølgingsmateriale marts 2022.

Grundet manglende reaktion indsender borger ny ansøgning 16. august 2022. Børnehave og PPR indsender efterfølgende relevant materiale. Ved oversendelse af klage 20. december 2022 havde borgeren endnu ikke hørt noget fra forvaltningen. Sagsforløb blev meget beklaget.

### **Eksempel B - Ansøgning om kugledyne**

Den offentliggjorte sagsbehandlingsfrist er 1-13 uger regnet fra modtagelse af ansøgning.

Ansøgning indgives digitalt 3. februar 2022. Borgeren modtager elektronisk kvittering samme dag. Siden hører borgeren ikke noget til sagen, og retter derfor henvendelse til borgerrådgiveren medio juli måned 2022.

Centeret beklager, at man ikke har været opmærksomme på overskridelse af sagsbehandlingsfristen og ikke har fulgt op herpå. Centeret oplyser, at borgeren vil blive kontaktet i uge 36 (i september måned) af sagsbehandler. Borgerens ansøgning vil da have ligget i forvaltningen i cirka 7 måneder.

I forbindelse med en anden borgerhenvendelse om lang sagsbehandlingstid på bilområdet,

blev det oplyst, at det i SBSYS-systemet ikke er muligt at lave samlet systemtræk på modtagne ansøgninger om støtte til bil og således heller ikke på, om sagsbehandlingsfristen overholdes. På bilområdet er der nu oprettet et excel-ark i SBSYS, som giver bedre mulighed for at følge den enkelte ansøgning.

Der har været nedsat en taskforce på handicapområdet, der i december 2022 anbefalede, at kommunen har fokus på overholdelse og orientering om frister.

IT-systemerne på børneområdet har længe ikke understøttet et systematisk overblik over sagerne. Indførelsen af systemet DUBU i foråret 2023 forventes at kunne rette op på dette problem.

## Borgerrådgers anbefalinger og bemærkninger

**Borgerrådgiveren anbefaler**, at man generelt skærper opmærksomheden på allerede ved modtagelse af en ansøgning at få afdækket, om der er behov for indhentning af yderligere akter til belysning af ansøgningen, fordi det ellers vil være svært for sagsbehandler at kunne give borgeren en skriftlig besked om, hvornår der kan forventes en afgørelse. Dette af hensyn til hurtighedsprincippet.

**Borgerrådgiveren anbefaler**, at alle centre tilvejebringer data, der gør dem i stand til at følge de faktiske sagsbehandlingstider på deres områder. Hvis man arbejder med sagsbehandlingssystemer, der ikke kan lave systemtræk over faktisk sagsbehandlingstid, må centrene på anden vis finde alternative løsninger til afklaring af eventuelle forskelle mellem de offentliggjorte frister og de reelle sagsbehandlingstider.

**Borgerrådgiveren anbefaler**, at Center for Social, Sundhed og Pleje, der har fået implementeret IT-systemet CURA, skærper opmærksomheden på at kunne lave systemtræk over sagsbehandlingstider. Dette også i forhold til i SBSYS.

**Borgerrådgiveren anbefaler**, at man forholder sig til, om de udmeldte sagsbehandlingstider på det sociale område i kommunen er realistiske og retvisende.

**Borgerrådgiveren anbefaler**, at der bliver fokus på kvitteringsbreve, screening af sager ved modtagelse og skriftlig tilbagemelding til ansøgere, hvis sagsbehandlingsfrister ikke kan overholdes.

Ombudsmanden har i øvrigt udtalt følgende om frister på det sociale område:

*”At et center har utilstrækkelige ressourcer, eller at der på et sagsområde kommer flere sager end forventet, er nok subjektivt undskyldende momenter, men det kan ikke bevirke en forlængelse af den tid, som i almindelighed må anses for en acceptabel sagsbehandlingstid på området”*

Se hertil Myndighedsguiden fra Folketingets Ombudsmand på:

[www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden/generel-forvaltningsret/sagsbehandlingstid/](http://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden/generel-forvaltningsret/sagsbehandlingstid/)

## Digitalisering og afledte problemer for borgere

En rapport fra Digitaliseringsstyrelsen og KL fastslår, at digitalt udsatte borgere udgør 17-22 procent af den voksne befolkning, mens en rapport fra den juridiske tænketank Justitia anslår, at gruppen reelt kan udgøre helt op til en fjerdedel af den voksne befolkning. Sådanne tal bør give stof til eftertanke.

Nogle borgere har svært ved at gøre brug af digitale ansøgningskemaer. En af grundene hertil er, at en række dokumenter skal medsendes til brug for behandlingen af en ansøgning. Det gælder for eksempel bankoplysninger og dokumentation for indtægter og faste udgifter. Det indebærer, at borgerne skal have mulighed for at uploade de nødvendige bilag, hvilket kan være en stor udfordring – og særligt, hvis hele processen skal foregå via en telefon.

Men selv meget digitale borgere kan komme i vanskeligheder, som følgende eksempler viser:

### Eksempel A

En ældre medborger, der er helt digital, og som også har styr på den digitale ret til at søge om ydelser på vegne af en svækket ægtefælle, kunne i den konkrete situation ikke magte digital selvbetjening. Borgeren henvendte sig til mig sidste sommer, hvor det var det svært at få tid i borgerservice grundet lang ventetid som følge af mange sager om oprettelse af MitID.

Borgeren havde brug for hjælp til at søge om boligstøtte til ægtefællens husleje i plejebolig. Borgeren havde imidlertid ikke tænkt over, at forudsætningen for at søge om boligstøtte var ændring af ægtefællens bopælsadresse. Den pågældende borger blev så følelsesmæssigt påvirket af denne oplysning, at jeg som borgerrådgiver nærmest måtte være ”pennefører” ved udfyldelse af skema om folkeregisterændringen.

Pludselig sygdom, sorg og krise kan altså også være en udløsende faktor for manglende evne til at være digital.

### Eksempel B

Som altovervejende hovedregel skal ansøgninger om hjælpemidler indgives digitalt. En borger havde imidlertid problemer med at få udfyldt det obligatorisk digitale ansøgnings-skema om et hjælpemiddel. Ved telefonsamtale med borgeren, blev det afklaret, at der var et digitalt problem. Da borgeren var i morfinbehandling, var kørsel til borgerservice ikke en realistisk mulighed. Efter borgerrådgivers henvendelse til pågældende center, sendte centeret et papirskema, som borgeren så kunne udfylde og returnere.

## Borgerrådgivers anbefalinger og bemærkninger

**Borgerrådgiveren anbefaler**, at der i alle centre er et øget fokus på de sager, hvor en ansøgning er blevet afvist, fordi borgeren ikke inden for nærmere angivet frist har fået afleveret de ønskede oplysninger. I sådanne tilfælde bør man generelt søge at få kontakt til borgeren for at sikre sig, at det ikke er digitale problemer, der hindrer borgerens indsendelse af det ønskede materiale.

Dette gælder især ansøgninger om forsørgelsesydelse og enkeltydelser efter lov om aktiv socialpolitik, hvor der lovgivningsmæssigt slet ikke stilles krav om, at borgeren skal søge digitalt. På Ungevejen er man ofte borgere behjælpelig med at få fremskaffet det nødvendige materiale til brug for ansøgninger om hjælp til forsørgelse og enkeltydelser.

**Borgerrådgiveren anbefaler**, at alle centre, der har med sociale sager at gøre er særligt opmærksomme på den udvidede vejledningspligt efter retssikkerhedslovens §5:

*”Kommunalbestyrelsen skal 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. Kommunalbestyrelsen skal desuden være opmærksom på, om der kan søges om hjælp hos en anden myndighed eller efter anden lovgivning.”*

## **Manglende børnefaglige undersøgelser – et retssikkerhedsproblem**

I 2022 har jeg modtaget 4 klagesager vedrørende manglende afklaring af unge menneskers behov for særlig støtte. Tre af disse sager belyses nedenfor.

Overordnet lægger Servicelovens §46 om særlig støtte en formålsramme for behandling af sagerne. Her fremgår det blandt andet, at støtten skal ydes tidligt og helhedsorienteret.

I sager, hvor der er truffet afgørelse om udarbejdelse af en børnefaglig undersøgelse, skal Servicelovens §50 iagttages.

Det fremgår blandt andet af Servicelovens §50, stk. 7, at en børnefaglig undersøgelse skal afsluttes senest fire måneder efter, at kommunen bliver opmærksom på, at et barn/en ung kan have behov for særlig støtte. Fristen løber fra det tidspunkt, hvor man bliver opmærksom på et muligt behov – og ikke fra det tidspunkt, hvor der træffes afgørelse om opstart af undersøgelsen. Hvis undersøgelsen undtagelsesvis ikke kan afsluttes inden 4 måneder, skal kommunen udarbejde en foreløbig vurdering og snarest herefter afslutte undersøgelsen.

De omtalte sager synliggør, at grundlæggende regler for behandling af særlig støtte ikke ses at være iagttaget. Det er beklageligt og et retssikkerhedsmæssigt problem, når der ikke i tide sættes ind med den relevante helhedsorienterede støtte, blandt andet fordi, det kan have konsekvenser for, om barnet/den unge overhovedet kan bevilges efterværn senere.

### **Eksempel A - ung på 13 år – sag oprindeligt placeret i Center for Børn, Unge og Familier**

Den 9. juli 2021 traf man afgørelse om opstart af børnefaglig undersøgelse. Først seks måneder senere blev forældrene indkaldt til samtale med henblik på udfærdigelse af børnefaglig undersøgelse.

Den 22. marts 2022 modtog forældrene en afgørelse om iværksættelse af støtteforanstaltninger sideløbende med udarbejdelse af børnefaglig undersøgelse (støttekontaktperson til den unge og familiebehandling).

Sagen blev undervejs også til en sag for Børn og Undervisning, hvor der viste sig behov for opfølgning med henblik på afklaring af dagbehandlingstilbud som led i skoletilbud.

Hændelsesforløbet blev meget beklaget i klagesvar 9. juni 2022 – blandt andet fordi der ikke undervejs blev udarbejdet en foreløbig vurdering efter servicelovens §50, stk. 7.

### **Eksempel B - ung på omkring 17 år (ikke kendt i systemet). Sag placeret i Center for Social, Sundhed og Pleje**

Forældre havde i efteråret 2021 telefonisk søgt at få vejledning omkring støttemuligheder. Pågældende unge var ikke kendt i systemet, men blev det efter modtagelse af tre underretninger i maj 2022.

I denne sag blev det i august måned 2022 beklaget, at der ikke var sket partshøring af forældrene/den unge efter modtagelsen af underretningerne, ligesom det blev beklaget, at forældrene ikke havde fået den hjælp, som de havde har efterspurgt. Familien blev tildelt ny sagsbehandler med henblik på afklaring af den unges støttemuligheder før og efter det fyldte 18. år.

### **Eksempel C - ung på 17 år (kendt i systemet). Sag placeret i Center for Social, Sundhed og Pleje**

På møde i februar 2022 oplyste sagsbehandler, at der inden for en måneds tid ville blive iværksat en §50 undersøgelse med henblik på nærmere afklaring af den unges støttebehov.

Da forældrene ikke hørte mere, blev der sendt en henvendelse i november 2022. I svaret, dateret 15. december 2022, blev det oplyst, at der ikke var en faglig grund

til, at den børnefaglige undersøgelse ikke var udarbejdet.

Det blev beklaget, at man ikke havde orienteret forældrene om den manglende overholdelse af tidsfrister for sagsbehandling, ligesom det blev beklaget, at forældrene aldrig havde modtaget en regelret afgørelse om opstart af den børnefaglige undersøgelse. Det blev afslutningsvist oplyst, at man forventede, at den børnefaglige undersøgelse ville være færdig senest den 31. januar 2023.

## Borgerrådgers anbefalinger og bemærkninger

**Borgerrådgiveren anbefaler**, at der skal være fokus på kvaliteten af det juridiske arbejde både hvad angår de formelle sagsbehandlingsregler og forståelsen af det juridiske og socialfaglige indhold i de materielle bestemmelser i serviceloven.

**Borgerrådgiveren anbefaler**, at der fortsat er fokus på krav om skriftlige afgørelser med klage vejledning ved beslutning om opstart af børnefaglig undersøgelse og ved beslutning om foranstaltninger efter servicelovens § 52, stk. 3.

**Borgerrådgiveren anbefaler**, at der er skærpet opmærksomhed på, at der udarbejdes en klar og tydelig handleplan forinden afgørelse om foranstaltning. Dette primært af hensyn til de berørte parter (børn, unge, forældre), men også af hensyn til eventuelle leverandører, der skal stå for udførelsen af det faktiske arbejde med indsatsen. Der bør ligeledes være fokus på handleplansopfølgning.

I foråret 2023 er en del af ungeområdet blevet tilbageført fra Center for Social, Sundhed og Pleje til Center for Børn, Unge og Familie. Borgerrådgiveren er opmærksom på, at der endvidere er igangsat en udviklingsplan for børne- og familieområdet, som man for nuværende ikke har set effekten af.

I Center for Børn, Unge og Familie har der været skift til sagssystemet DUBU, og forventningen er, at de muligheder systemet giver, vil kunne afhjælpe dele af udfordringerne. Derudover har en del medarbejdere været på kursus i grundlæggende forvaltningsretlige regler.

Jeg vil i det kommende år følge området tæt ud fra sager, som jeg gennem borgerhenvendelser får kendskab til.

## Hjemviste sager fra Ankestyrelsen

Ankestyrelsens ankestatistik fremlægges årligt til orientering for de respektive fagudvalg. Statistikken for 2022 har været fremlagt for Beskæftigelses & Integrationsudvalget, Børn & Læringsudvalget, Senior & Sundhedsudvalget samt Socialudvalget på deres møder i maj og juni 2023.

Borgerrådgiveren følger primært de sager, der bliver hjemvist til fornyet behandling og afgørelse. En hjemvisning er ofte udtryk for at sagen ikke har været tilstrækkeligt oplyst forud for den trufne afgørelse.

Det betyder, at kommunens afgørelse ikke har været tilstrækkeligt underbygget af sagens akter, hvorfor afgørelsen er ugyldig. Det er det retsgrundlag, som afgørelsen søges truffet efter, der bestemmer, hvilke typer af oplysninger der skal lægges til grund for afgørelsen.

I 2022 har der, ud af de i alt 182 behandlede sager, været 35 hjemvisninger fordelt på Følgende lovområder:

- Sygedagpengeloven: 8

- Lov om aktiv socialpolitik: 7
- Lov om social service: 19
- Øvrige: 1

### **Eksempel A**

Stop af sygedagpenge efter sygedagpengelovens § 7. Her skal kommunen for eksempel have tilstrækkelig dokumentation for at kunne fastslå, at borgeren ikke længere er uarbejdsdygtig og vil kunne klare eksempelvis et fuldtidsarbejde med skånehensyn.

### **Eksempel B**

Hjælp til enkeltudgifter efter § 81 i lov om aktiv social politik. Her skal kommunen ved behandlingen af sagerne blandt andet forholde sig til borgerens økonomiske råderum - rådighedsbeløbet - og ud fra dette tage stilling til, om borgeren har mulighed for selv at afholde udgiften til en rimelig begrundet enkeltudgift. Uden denne vurdering og afklaring vil det ikke være muligt for klageinstansen at vurdere, om egen afholdelse af udgiften i afgørende grad vil vanskeliggøre borgerens mulighed for at klare sig selv i fremtiden.

Som kommune skal vi dog være opmærksomme på, at borgere med svære sociale problemer, psykiske udfordringer og lignende kan have vanskeligt ved at anvende klagesystemet. Selvom man kan klage mundtligt, kan det være svært at få kontakt til sagsbehandler, når der alene er telefontid mellem kl. 9-10 på 4 af ugens hverdage.

Dette rejser spørgsmålet, hvorvidt kommunens "adgangspunkter" for borgere med særlige udfordringer er tilstrækkelige – og altså om kommunen skal overveje at øge tilgængeligheden for disse målgrupper.

## **Opfølgning - Taskforce på handicapområdet december 2022 – kvalitetsstandarder**

Hvis en kommune offentliggør kvalitetsstandarder på hjemmesiden efter Servicelovens §148, skal disse være udformet, så de ikke begrænser borgerens ret til hjælp efter gældende regler og praksis. Kvalitetsstandarderne skal også formuleres sådan, at borgeren ikke er i tvivl om, at disse kan fraviges efter en konkret og individuel vurdering.

Taskforcen har i sin rapport anført et par eksempler fra kvalitetsstandardens punkter for henholdsvis socialpædagogisk støtte og midlertidigt botilbud, som ikke synes at opfylde kravene til en korrekt udformet kvalitetsstandard.

Omkring §85-støtte og afgrænsning i forhold til andre støttemuligheder, er der anført følgende:

*"Kommunen kan ikke henvise til en foranstaltning efter servicelovens §82 a-c, hvis borgeren efter en konkret vurdering er omfattet af personkredsen for socialpædagogisk støtte efter servicelovens §85. Kommunen kan ikke begrænse socialpædagogisk støtte under ferie i Danmark, da det beror på en konkret og individuel vurdering. Det fremgår af kvalitetsstandarden, at der kan bevilges støtte i op til 7 dage pr. år."*

Primo januar 2023 er der offentliggjort et nyt samlet katalog for kvalitetsstandarder. Kvalitetsstandarden for §85 ses ikke tilrettet i overensstemmelse med Taskforcens anbefalinger, idet der fortsat er angivet et maksimum antal dage for støtte til ferie og følgende:

*"Der ydes ikke støtte efter servicelovens §85, når støtten kan gives efter anden lovgivning, fx mentorordning som led i erhvervsafklaring, eller hjælp, omsorg*

eller støtte efter servicelovens § 82a og §82b gennem henholdsvis gruppebaseret eller individuelt tilrettelagt optræning og hjælp til udvikling af færdigheder, hvoraf servicelovens §82b er tidsbegrænset.”

Kvalitetsstandarden fremgår på side 13 i kommunens samlede katalog for kvalitetsstandarder, som kan findes på hjemmesiden.

[www.faxe-kommune.dk/politik/politikker-strategier-serviceniveauer/serviceniveauer-kvalitetsstandarder](http://www.faxe-kommune.dk/politik/politikker-strategier-serviceniveauer/serviceniveauer-kvalitetsstandarder)

## **Borgerrådgers bemærkninger til kvalitetsstandarden for §85-støtte, særligt vedrørende ferie**

Ved at begrænse støtte til ferie ”op til 7 dage” er der en risiko for, at der ved behandling af den enkelte sag ikke sker en konkret og individuel vurdering af, om borgerens behov rent faktisk kan tilgodeses af det lokale serviceniveau. Altså at forvaltningen begrænser skønnet. I en sådan situation kan forvaltningens afgørelse som udgangspunkt lide af en retlig mangel og være ugyldig.

Målgruppen for servicelovens §82 a og b omfatter personer med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller sociale problemer, og personer, der er i risiko for at udvikle funktionsnedsættelse eller sociale problemer.

Målgruppen for støtte efter §85 omfatter personer, der har en betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer. Servicelovens §82 a og b har altså en mere snæver målgruppe end §85.

Servicelovens §82 a og b adskiller sig fra §85 ved målgruppen. Altså, om man har nedsat eller betydelig nedsat funktionsevne.

Mentorfunktionen efter §167 i lov om aktiv beskæftigelsesindsats (LAB) kan anvendes i alle tilfælde, hvor der er brug for understøttende indsats i form af mentorstøtte, for at en person kan opnå eller fastholde et beskæftigelsesrettet forløb, et job eller en uddannelse. Som udgangspunkt kan der her gives mentorstøtte i en periode på højst 6 måneder med mulighed for en ny periode på op til 6 måneder ved udløb af en periode. Det er jobcentre, der efter en konkret vurdering kan give mentorstøtte som understøttende indsats. Mentorstøtten kan gives som faglig, personlig eller praktisk støtte.

## **Borgerrådgerens anbefalinger og bemærkninger**

**Borgerrådgeren anbefaler**, at det angivne antal dage for støtte til ferie (7 dage) fjernes fra kvalitetsstandarden §85. Begrænsningen i formuleringen ”... støtte i op til 7 dage pr. år” medfører en risiko for, at der i den konkrete situation ikke vil blive foretaget en konkret og individuel vurdering af, om borgerens behov kan tilgodeses af det lokale serviceniveau.

**Borgerrådgeren anbefaler** at fjerne bemærkningerne vedr. mentorstøtte efter LAB §167 og støtte efter servicelovens §82 a og b. Alternativt præcisere, at man ikke på forhånd kan udelukke, at en borger kan bevilges socialpædagogisk støtte efter servicelovens §85 med henvisning til, at den bevilgede støtte efter LAB §82 a og b er givet uden at være en støtte til personlige forhold.

Det kan endvidere med fordel præciseres, at man skal være opmærksom på, at mentorstøtte efter LAB (§82 a og b) som udgangspunkt er tidsbegrænset, hvilket ikke nødvendigvis er tilfældet for socialpædagogisk støtte efter serviceloven (§85).

## Børn med højt skolefravær

I årets løb får borgerrådgiveren henvendelser fra forældre til børn med højt skolefravær. Årsagerne hertil kan være meget forskellige, men det er mit indtryk, at skolerne generelt bør være mere proaktive i opfølgningen.

Skolefravær opgøres centralt for alle kommuner, og på undervisningsministeriets hjemmeside (uddannelses-statistikken) fremgår, at skolefraværet i Faxe Kommune målt i gennemsnit er på 9,9% om året mod 8,1 % i landsgennemsnit.

<https://uddannelsesstatistik.dk/Pages/Reports/1795.aspx>

Bekendtgørelse om elevers fravær fra undervisningen i folkeskolen foreskriver, at skolelederen fastsætter nærmere retningslinjer for registrering af elevers fravær på grund af sygdom, funktionsnedsættelse eller lignende og fravær i form af ekstraordinær frihed.

Det fremgår videre, at fravær skal registreres senest en uge efter, at det har fundet sted i et elektronisk system, som er tilgængeligt for kommunalbestyrelsen med angivelse af, om der er tale om ulovligt fravær, fravær på grund af sygdom, funktionsnedsættelse eller lignende eller fravær i form af ekstraordinær frihed.

Hvis der er tale om ulovligt fravær, skal skolens leder straks rette henvendelse til elevens forældre med henblik på at afdække årsagen til fraværet og i samarbejde med disse og eleven søge at bringe fraværet til ophør så hurtigt som muligt. Hvis fraværet skyldes, at eleven har svært ved følge med i undervisningen eller har problemer med andre elever eller skolens personale, bør skolens leder sikre, at der så hurtigt som muligt sker en kortlægning af problemerne, og at der udarbejdes løsningsforslag.

Registreringen har også betydning for skolens forpligtelse til at tage stilling til, om der skal iværksættes sygeundervisning for eleverne, hvilket indtræffer senest efter 15 fraværsdage. Længerevarende fravær på grund af elevens diagnose, funktionsnedsættelse eller lignende bør også give anledning til overvejelser hos skoleledelsen om, hvorvidt der er grundlag for at iværksætte nye eller supplerende støtteforanstaltninger i undervisningen, som kan understøtte eleven i at genoptage skolegangen.

Et højt skolefravær kan være bekymrende og en indikation på, at eleven mistrives. I den situation kan skolen efter en konkret vurdering have pligt til at underrette kommunens socialforvaltning, jf. den skærpede underretningspligt efter servicelovens §153.

Men underretning om et barns ulovlige fravær eller undladelse af at opfylde undervisningspligten uden en egentlig forudgående opfølgning fra skolens side i forhold til elev/forældremyndighed er ikke i orden.

Klagenævnet for Specialundervisning har meddelt følgende i K-meddelelse 41:

*”En skole kan ikke vælge at nedsætte undervisningstiden for en elev eller fritage en elev for undervisning i fag i stedet for at tilbyde eleven relevant støtte i undervisningen, herunder specialpædagogisk bistand.  
For elever, der modtager specialundervisning, kan undervisningstiden kun nedsættes med forældrenes samtykke og hvis elevens helbred ifølge lægeerklæring ikke tillader gennemførelse af fuld undervisning.  
Elever, der modtager specialundervisning, kan kun fritages for undervisning i et eller flere af folkeskolens fag (dog ikke dansk og matematik) med forældrenes samtykke og på baggrund af en aktuel pædagogisk-psykologisk vurdering.  
Forinden bør indholdet i og målet for elevens læring i faget forsøges tilpasset elevens forudsætninger.”*



## Borgerrådgiverens anbefalinger og bemærkninger

**Borgerrådgiveren anbefaler**, at skolerne generelt bør være mere proaktive i opfølgningen på alle typer skolefravær. Herunder have en særlig opmærksomhed omkring at håndtere situationen med barn og forældre/forældremyndighedsindehaver, således at man mindsker risikoen for at barnet kommer i så meget mistrivsel, at en underretning bliver nødvendig.

**Borgerrådgiveren anbefaler**, at alle skoleledere arbejder ud fra ensartede regler for registrering af fravær. Opfølgning skal være i overensstemmelse med gældende lovgivning, og der bør udarbejdes referater/notater som dokumentation herfor på den enkelte elevs sag.

Borgerrådgiveren vil i det kommende år følge nærmere op på området og herunder både have fokus på skolernes kortlægning af området samt journalføring – mødeindkaldelser, referat af møder, opfølgingsnotater m.v. Der er endvidere i øjeblikket et samarbejde med centeret om undervisning af skoleledere om særlige emner i støbeskeen.

## Andre aktiviteter

Ud over behandling af henvendelser deltager borgerrådgiveren i forskellige sammenhænge som sparrings-person i mindre fora som personalemøder, hos foreninger og interesseorganisationer. I 2022 har borgerrådgiveren været inviteret til møder i DH-Faxe og Udsatterrådet.

Borgerrådgiveren står også til rådighed for intern undervisning i fagspecifikke sagsområder, hvor det forvaltningsretlige inddrages.

Borgerrådgiveren er endvidere en del af et landsdækkende netværk af borgerrådgivere samt af den regionale netværksgruppe af borgerrådgivere på Sjælland og deltager desuden i et løbende og uformelt samarbejde med Folketingets Ombudsmand med øvrige repræsentanter for borgerrådgivernetværket.

## Opfølgning fra tidligere år Kommunens hjemmeside

På Økonomiudvalgsmøder den 19. maj 2020 blev det oplyst, at det nu var muligt at gøre brug af flere søgeord, og at søgefeltet på hjemmesiden nu også kunne forholde sig til stavfejl m.v. Søgefunktionen er nu opgraderet, og der pågår et yderligere arbejde med forbedring og udvikling af hjemmesiden, særligt i forhold til at forbedre webtilgængelighed. Herunder er der nyligt implementeret nye muligheder for at scanne hele hjemmesiden løbende for eksempelvis døde links og andre mulige fejl.

## Formulering af afgørelser – sprog

Alle sagsbehandlere i kommunen har tidligere været tilbudt at deltage i interne kurser, afholdt af borgerrådgiver, en af kommunens jurister samt kommunikationsteamet, hvor fokus var på såvel at skrive juridisk korrekte såvel som sprogligt let forståelige afgørelser.

Det er mit indtryk, at der fortsat er behov for at fokusere på at skrive læsevenlige og korrekte afgørelser. Dog vil jeg anbefale, at kurser i dette målrettes de enkelte sagsområder. På den måde kan medarbejdere bedre relatere indholdet af undervisningen til egen praksis.

## Fremadrettede fokuspunkter

Jeg vil i det kommende år særligt have fokus på nedenstående punkter, herunder også det faktum, at der i forhold til borgere forventes en stor digitaliseringsparathed, samtidig med, at visse sagsbehandlingssystemer ikke understøtter dette på alle platforme.

**Alle centre:**

Opmærksomhed på 10-dages fristen (arbejdsdage) for besvarelse af henvendelser.

**Center for Social, Sundhed & Pleje:**

- Det bør ved "systemtræk" afdækkes, 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 & Familier:**

- Fortsat fokus på krav om skriftlige afgørelser med klagevejledning ved beslutning om opstart af børnefaglig undersøgelse og ved beslutning om foranstaltninger efter service-lovens § 52, stk. 3. Forinden afgørelse om foranstaltning(er) bør der udarbejdes en klar og tydelig handleplan – ikke bare af hensyn til de berørte parter (børn/forældremyndighed), men også af hensyn til eventuelle leverandører, der skal stå for udførelsen af det faktiske arbejde med børn/forældremyndighed. Der bør ligeledes være fokus på handleplansopfølgning.
- Fokus på registrering af fravær på skoleområdet. I den forbindelse vil jeg anbefale, at alle skoleledere arbejder ud fra ensartede regler for registrering af fravær.
- Opfølgning skal være i overensstemmelse med gældende lovgivning, og der bør udarbejdes referater/notater som dokumentation herfor på den enkelte elevs sag.