

# **Borgerrådsgiverens**

## **årsrapport**

### **2020**



<b>Indholdsfortegnelse</b>	<b>SIDE</b>
Forord	4
Fra borgerrådgiverens praksis – nedslag	
Beskrivelse af udvalgte emner	
➤ God forvaltningsskik	6
➤ Tidlig forebyggende indsats	8
➤ Familieområdet – manglende inddragelse af forældre	8
➤ Helhedsorienteret sagsbehandling	10
1) Samarbejde mellem to centre	
2) Manglende opfølgning på henvendelse fra et center til andet center	
3) Manglende opfølgning vedr. bevilling af aflastningsordning til barn Efter servicelovens § 52, stk. 3 nr. 5	
➤ Opfølgning fra tidligere år IT-understøttede sagsbehandling, generelt om sprog og kurser	13
➤ Fremadrettede fokuspunkter	14
➤ Statistisk materiale og særlige aktiviteter	15
➤ Whistleblowerordningen - afrapportering 2020	16

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 hjem til borgere, hvis de 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>

## Forord

Dette er den fjortende 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. Medarbejdere i Faxe Kommune og eksterne samarbejdspartnere kan foretage indberetninger til ordningen – også anonymt - ved direkte kendskab til eller stærk mistanke om grove fejl og ulovligheder. Om funktionen se: <https://www.faxekommune.dk/borger/omkommunen/borgerraadgiver/whistleblower>

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.

.....

Borgere, men i praksis også brugere og erhvervsdrivende, kan henvende sig til borger-rådgiveren, med henblik på vejledning og hjælp til gennemgang af sagsforløb. Borgerrådgiveren kan også undersøge, om de juridiske regler og principper for sagsbe-handlingen og betjeningen af borgerne er overholdt. Derudover tilbyder borgerrådgiveren rådgivning, vejledning og undervisning i forvalt-ningsretlige emner til forvaltningerne.

2020 har været et specielt år, hvor kommunen i perioder har været helt eller delvist lukket for personlige henvendelser.

Indenfor jobcentrets område har særlig Corona-lovgivning indført forlængelse af perioder ved forbrug af arbejdsløshedsdagpenge m.v., og udvidelse af perioden, hvor der sker en midler-tidig forlængelse af sygedagpengeperioden. Det er mit indtryk, at forvaltningerne generelt har udvist stor fleksibilitet med hensyn til at behandle akutte sager.

Der har i år været et mindre fald af sager hos borgerrådgiveren. Til gengæld har en del henvendelser indholdsmæssigt været af mere kompleks karakter.

Hvis en borger anker en afgørelse om ophør af økonomisk ydelse (f.eks. sygedagpenge eller kontanthjælp), så kan Ankestyrelsen enten stadfæste kommunens afgørelse, ændre kom-munens afgørelse eller hjemvise sagen til fornyet behandling og afgørelse. Ved ændring af afgørelsen skal kommunen da genoptage ydelsen fra det oprindelige afslags-tidspunkt. Ved hjemvisning af sagen skal kommunen også genoptage ydelsen fra det oprindelige afslags-tidspunkt indtil der træffes en ny afgørelse, hvor det bliver afklaret om borgeren har ret eller ikke ret til ydelsen.

En borger, der af kommunen får afslag på en ikke-økonomiske ydelse; f.eks. aflastning eller socialpædagogisk støtte, kan i sagens natur ikke få bevilget hjælp med tilbagevirkende kraft, hvis Ankestyrelsen senere ændrer afgørelsen til en bevilling.

Højesteret afsagde den 21. april 2021 dom i den såkaldte svømmepigesag. I dommen blev det afgjort, at en borger ikke kan få økonomisk godtgørelse, selvom en kommune træffer en ulovlig afgørelse om en ikke-økonomisk ydelse efter serviceloven. Ankestyrelsen havde i den pågældende sag af to omgange slået fast, at en pige med et mentalt handicap uberettiget havde fået frataget sin ledsagerordning til svømning, da hun fyldte 18 år.

Det er selvsagt ikke i orden at undlade at bevilge det, som borgeren i ankeinstansen har fået ret til. Det er ud fra et retssikkerhedsperspektiv meget betænkeligt.

Langsommelig sagsbehandling på områder for ikke-økonomiske ydelser og manglende inddragelse i sagsbehandling kan imidlertid også opleves som en udhuling af borgernes retssikkerhed og tilliden til den offentlige forvaltning.

Netop fordi der på området for ikke økonomiske ydelser, ikke kan kompenseres for fejl i manglende tildeling af ydelser, og fordi det ofte er belastede borgere, der har behov for hjælp, kalder området på særlig omhu fra de relevante forvaltninger.

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.

I denne beretning kan man bl.a. læse om, hvor vi skal blive bedre til at yde tværgående vejledning, og være fælles om en helhedsorienteret løsning til borgerne. Det er videre nævnt, at gode sagsrutiner kan sikre flow i sagsbehandlingen

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

Faxe, april 2021.

Anne Thielemann,  
borgerrådgiver.

## **God forvaltningsskik bidrager til offentlighedens tillid til forvaltningen**

Det kan være vanskeligt at danne sig et overblik over god forvaltningsskik og de normer og principper, der udgør indholdet af dette begreb. En vigtig kilde til forståelsen af begrebet er udtalelser fra Folketingets Ombudsmand.

God forvaltningsskik optræder i flere forskellige sammenhænge. For overskuelighedens skyld kan man operere med normer, der enten knytter sig til eller ikke knytter sig til eksisterende retsregler. God forvaltningsskik kan f.eks. supplere forvaltningslovens bestemmelser om begrundelse. Det er lovligt at træffe mundtlige afgørelser, men hvis en afgørelse er af indgribende karakter, så vil det være mere rigtigt og mere i overensstemmelse med god forvaltningsskik, at afgørelsen meddeles skriftligt – eller at den i hvert fald meget hurtigt efter den mundtlige meddelelse bliver bekræftet skriftligt og ledsaget af en begrundelse (Udtalelse fra ombudsmanden FOB 2016-41)

Normer uden direkte tilknytning til gældende retsregler har karakter af mere etiske spille-regler for myndighedernes adfærd. En lang række forhold kan generelt og konkret påvirke tilliden mellem borger og forvaltning. Det gælder f.eks. den måde, som myndigheden optræder på, den måde sagsbehandlingen bliver tilrettelagt på, og den måde en myndighed reagerer på, når den bliver gjort opmærksom på fejl og forsømmelser.

*Eksempel:* Forældre havde gennem længere tid overfor skole udtrykt bekymring for barns indlæringsvanskeligheder. Der var i 3. klasse iværksat forskellige støtteindsatser uden varig effekt; dvs. faglig tilbagegang ved ophør af støtte. I januar 2019 i 4. klasse blev det besluttet, at eleven skulle henvises til PPR (pædagogisk psykologisk rådgivning) – oprindeligt tænkt som test ved læsevejleder. I juni måned blev der forespurgt til sag. Det blev da oplyst, at eleven stod øverst på venteliste. Angiveligt blev det efterfølgende besluttet, at der skulle foretages en pædagogisk psykologisk vurdering af eleven. Forløbet blev tilsyneladende forsinket pga. sygdom. Da der tillige var sporadisk psykologbetjening i skoledistriktet blev undersøgelsen af eleven først færdig i marts 2020.

Det ville have været god forvaltningsskik at informere forældrene undervejs om baggrunden for at få foretaget en egentlig pædagogisk psykologisk fremfor en læsetest. Undervejs burde forældrene også have fået information om årsagen til den lange ventetid.

*Eksempel:* En forælder havde af forvaltning i januar 2020 fået lovning på medindflydelse på valg af psykolog til brug for bl.a. undersøgelse af et barn. Pågældende forælder indsendte forslag til ønsker om valg af psykolog i slutningen af februar og rykkede for svar medio marts. Da borger ved borgerrådgivers mellemkomst efterfølgende rykkede for svar på henvendelse, fik borger skriftligt at vide, at der ikke længere var mulighed for medindflydelse på psykologvalg henset til det lange forløb. Det viste sig, at et brev fra forvaltningen til borger dateret i marts måned grundet IT-problemer ikke var blevet sendt til borger. I en senere klagebesvarelse gav forvaltningen udtryk for, at man ikke ville imødekomme ønske om mulighed for valg af psykolog. I samme brev var det nævnt, at forvaltningen overvejede kontakt til Familieretshuset mhp. at få flyttet børns bopæl fra klager til den anden forælder i afklaringsfasen. Der var om dette ikke henvist til specifik lovbestemmelse.

Ved tæk af lovbestemmelse – kommunens initiativret efter § 24 i lov om familieretshuset – kunne det konstateres, at forvaltningen slet ikke kunne gøre brug af denne bestemmelse, fordi der i den pågældende sag slet ikke var tale om en umiddelbart forestående anbringelse af barnet uden for hjemmet uden samtykke efter § 58 i lov om social service.

Borgerrådgiverens efterfølgende henstilling til forvaltningen om annullering af det pågældende brev blev taget til efterretning, og borger fik mulighed for at vælge mellem to af forvaltningen udpegede psykologer.

*Eksempel:* I december 2018 hjemviste Ankestyrelsen en sag om praktisk og personlig hjælp og tabt arbejdsfortjeneste til fornyet behandling og afgørelse. Ved forespørgsel til sag i efteråret 2019 fik borger oplyst, at man i afdelingen beklageligvis ikke havde været opmærksom på, at en del af Ankestyrelsens afgørelse var en hjemvisning til fornyet behandling og afgørelse. I juni måned 2020 blev der rykket for svar. Det blev oplyst, at afdelingen sidst i april måned 2020 blev opmærksom på, at der endnu ikke var blevet truffet en ny afgørelse, hvilket blev meget beklaget. Det blev oplyst, at borger kunne forvente en ny afgørelse i august måned 2020.

*Eksempel:* En borger søgte i foråret 2020 om et skylle-tørre toilet. Da borger blev henvist til yderligere genoptræning, blev sagen i juni måned sat i bero mhp. at afvente resultat af genoptræningen ultimo september.

Borgeren blev imidlertid ikke kontaktet af forvaltningen og der kom først gang i sagen i december 2020 efter henvendelse fra borgerrådgiveren. Forløbet blev meget beklaget. Sådanne fejl kan undgås ved at sætte sagen i erindring i sagssystemet.

### **Borgerrådgivers bemærkning**

God forvaltningsskik handler i bund og grund om kulturen på arbejdspladsen. Vi kan alle over tid forfalde til mindre heldige arbejdsvaner/rutiner, som ikke er til gavn for borgerne og dermed tilliden til det offentlige. God forvaltningsskik er med andre ord et begreb, som jævnligt skal sættes på dagsordenen, så vi trods arbejdspress fortsat evner at sætte os i borgerens sted.

I kommunens nyhedsbrev (NYT fra direktionen og kollegerne 12. marts 2020) er omtalt et projekt fra jobcentret, hvor man gennem længere tid har arbejdet med begreberne ”værdighed” og ”borger-inddragelse” med afsæt i den motiverende samtale. Det sidste halve år har jobcentret uddannet egne supervisorere. Det vil sige, at alle medarbejdere har fået supervision på deres borgersamtaler. Derved har de fået mulighed for at reflektere over, hvordan man taler sammen og løser opgaverne. Metoden har også givet medarbejderne værktøjer til at holde fokus på, hvad borgeren egentlig siger, og hvordan man udtrykker sig. Metoden har været med til at understøtte, at man får lyttet rigtigt efter borgerens udsagn.

Ingen medarbejder og ingen forvaltning kan sige sig fri for at lave fejl. Men det bør ikke stille borgeren ringere, tværtimod. Er det muligt at kompensere for fejl bør det gøres, ligesom der bør gøres alt hvad der er muligt for at afhjælpe de gener fejlene måtte medføre for borgeren.

*Citat fra sagsbehandler:*

”Jeg oplevede, at jeg efter feedback fik et lidt andet syn på borgeren – supervisoren så nogle ting hos borgeren, som jeg ubevidst overså. Nok fordi jeg var lidt irriteret over, at borgeren igen ikke havde overholdt de aftaler vi havde lavet.”

Som afledt effekt er emner som formulering af breve og indretning af samtalerum blev italesat. Som jobcenterchefen udtrykker det: ”Det giver mening, for værdighed er også ordentlighed – og vi vil meget gerne opleves som ordentlige mennesker og fagligt professionelle.”

Jeg tænker, at det kunne være relevant for andre centre at overveje noget lignende med den for dem relevante metode. Når alle medarbejdere i et center bliver ”boostet” og gennem supervision får mulighed for at reflektere over handlemønstre, så bliver man alt andet lige bedre i stand til at mentalisere og sætte sig i borgerens sted.

### **Tidlig forebyggende indsats**

Indgangsbønnen til servicelovens område for særlig støtte til børn og unge er beskrevet således i § 46, stk. 2: *”Støtten skal være tidlig og helhedsorienteret, så problemer så vidt muligt kan forebygges og afhjælpes i hjemmet eller i det nære miljø. Støtten skal i hvert enkelt tilfælde tilrettelægges på baggrund af en konkret vurdering af det enkelte barns eller den enkelte unges og familiens forhold.”*

Den tidlige forebyggende indsats skal altså søge at opfange tegn og signaler på et tidligere tidspunkt end angivet i § 46. Det kan være i daginstitutioner, skoler, Familiehuset, sundhedsplejersker eller andre fagpersoner, der i samarbejde med forældrene skal bidrage til minimering af sager hos Børn & Unge. Det er det Fælles om Forebyggelse drejer sig om.

Jeg har i 2020 set eksempler på, at sager, der er fundet egnet til at blive løst i Familiehuset som en forebyggende indsats efter servicelovens § 11 desværre først bliver iværksat efter lang tid. En sagsbehandler havde f.eks. glemt at sende henvisningen til Familiehuset (møde med forældre efteråret 2018). I andre sager er forældre blevet mødt med lang ventetid. En ventetid på 3-4 måneder er ikke ualmindelig.

Noget kunne tyde på, at der er behov for ekstra fokus på dette område – ikke alene hvad angår sagsbehandlersiden, men også på den del, der angår Familiehuset.

### **Familieområdet – Særlig støtte – manglende inddragelse af forældre**

I pkt. 140 i vejledning om indsatser og særlig støtte til børn og unge og deres familier (Børne- og Socialministeriets vejledning nr. 9142 af 26/2 2019) er der om sagsbehandlingen af børnesager anført følgende: *”Der må generelt stilles store krav til sagsbehandlingen i sager om støtte til børn eller unge og deres familier, da der er tale om meget følsomme sager. Det er sager, der har stor indflydelse på de involveredes liv, og som ofte indeholder meget personlige og private oplysninger. Desuden er der under visse betingelser mulighed for at træffe afgørelser, som trods et manglende samtykke kan gennemføres over for forældre-myndighedens indehaver og den unge, der er fyldt 15 år. Dette gør det særlig vigtigt, at*



*sagsbehandlingen lever op til lovgivningens krav, og hvad der i øvrigt følger af god forvaltningsskik.”*

Om journalføring er det i pkt. 142 nævnt, at der i hver enkelt sag skal foreligge fyldestgørende journalisering og dokumentation for den foretagne sagsbehandling samt de eventuelle foranstaltninger, der iværksættes...”*Det skal således fremgå tydeligt af personsagen, at eventuelle foranstaltninger er iværksat med hjemmel i servicelovens bestemmelser, at de lovpligtige sagsbehandlingsskridt efter serviceloven er overholdt samt, at der ved sagsbehandlingen er foretaget de nødvendige vurderinger, overvejelser og skøn.”*

Ved gennemgang af sagsakter i anden anledning blev jeg opmærksom på en sag, hvor den ene forælder ikke var inddraget i sag om genoptagelse af kontaktpersonsordning til det unge menneske, der havde bopæl hos den anden forælder, selvom forældrene havde fælles forældremyndighed. Som svar på dette klagepunkt skrev forvaltningen følgende:

”I forhold til manglende inddragelse omkring NN (barnets navn) har det ikke på nogen måde været sagsbehandlers hensigt, at du ikke skulle inddrages. Som det fremgår af NNs sag har der igennem årene i perioder været et svært samarbejde imellem jer forældre men også i forhold til sagsbehandler, idet du havde en oplevelse af at sagsbehandler tog anden forældres parti. Dette har beklageligvis ført til manglende dialog i perioder. Det er vigtigt at oplyse, at som udgangspunkt er det altid sagsbehandlers opgave at have barnet i focus/centrum og ikke tage parti i forhold til forældrene.”

*Jeg skrev efterfølgende til forvaltningen:*

”Det kan konstateres, at forvaltningens beslutning om genoptagelse af kontaktpersonsordning september 2019 har været ugyldig alene på grund af manglende partshøring, jf. fvl. § 19. Da NN ikke efterfølgende på nogen måde er blevet informeret om beslutningen om genoptagelse af kontaktpersonsordningen og begrundelsen herfor tillige med en klagevejledning har forvaltningen tillige tilsidesat følgende bestemmelser i forvaltningsloven: §§ 22, 24 og 25. Svært samarbejde mellem forældre og sagsbehandler er ikke en legitim undskyldning for at tilsidesætte grundlæggende forvaltningsretlige principper over for en forælder. Jeg finder derfor den beskrevne sagsbehandling meget kritisabel.”

Serviceovens § 46, stk. 3 præciserer, at barnets eller den unges vanskeligheder så vidt muligt skal løses i samarbejde med familien og med dennes medvirken. Hvis dette ikke er muligt, skal foranstaltningens baggrund, formål og indhold tydeliggøres for forældremyndighedsindehaveren og for barnet eller den unge.

Uanset hvad, skal begge forældre med fælles forældremyndighed gøres bekendt med resultat af den børnefaglige undersøgelse efter § 50, handleplanen efter § 140, der skal angivet formålet med indsatsen, og hvilken indsats (foranstaltning) der er nødvendig for at opnå formålet og varigheden af denne. Endelig skal forældremyndigheden (her begge forældre) informeres om selve afgørelsen om den valgte foranstaltning, jf. § 52, stk.3. Bestemmelsernes grundsubstans har været den samme de sidste 14 år.

## Helhedsorienteret sagsbehandling

### 1) samarbejde mellem to centre: Familie & Social og Børn & Undervisning.

Der har i løbet af 2020 været et par henvendelser om manglende helhedsorienteret støtte til børn.

Fælles for sagerne er, at forældrene faktisk søger at gøre meget for, at barnet/den unge bevarer tilknytningen til skolen, men at de til sidst må opgive. Der har sideløbende med en skolesag (støtte) verseret sag i Børn & Unge med udarbejdelse af en børnefaglig undersøgelse m.v. Problemet for forældrene er, at de ikke oplever, at de to centre arbejder sammen. Det er set, at selv meget ressourcestærke forældre undervejs i forløbet sygemeldes, da de ikke kan magte at tage vare på børn med skolevægning/udfordringer og arbejde på samme tid.

Den sag, som her beskrives synliggør, hvor svært det kan være for en familie at navigere i det kommunale system på tværs af to centre (sektorer), afdelinger og skole. En sådan sag kompliceres af det såkaldte sektoransvar (skolemyndighed træffer afgørelser om skoledel – Børn & Unge tager sig af støtte foranstaltninger).

I et svar til forældre april 2020 beklagede de involverede centerchefer den manglende helhedsorienterede indsats således:

*"...at den kontakt der har været, mellem centrene ikke i tilstrækkelig grad har kommet jer til gode. Ligesom vi desværre må konstatere, at der fra vores side burde have været iværksat en mere helhedsorienteret indsats til jer som familie.*

*Vi kan ikke ændre på fortiden, men vi vil gøre, hvad vi kan for at forbedre fremtiden. Og I skal vide, at der både på chefniveau og på lederniveau er enighed om, at I som familie har behov for en mere helhedsorienteret støtte, end I hidtil har fået."*

I slutningen af juni måned 2020 blev et af forældrenes børn drøftet på et tværfagligt møde, idet der nu forelå en erklæring fra børnepsykiatrien dateret marts 2020.

#### *Uddrag af erklæring:*

*"Hvis ikke der sættes ind med relevante tiltag er der risiko og bekymring for fortsat mistriksel og/eller fejludvikling personligheds mæssigt. Det anbefales, at NN (barnets navn) mødes med en relevant pædagogisk tilgang i skolen. Dertil elementer såsom pauser, forberedelse, forudsigelighed og struktur. Derudover anbefales det PPR at rådgive skolen særligt relateret til at møde NN (barnets navn) ud fra de beskrevne udfordringer....."*

I forhold til hjemmene anbefales det, at der bør tænkes i samme anbefalinger, som beskrevet ovenfor. Konsistens og fokus på samarbejde mellem skole og hjem anbefales. Kommunalt regi anbefales at foretage vurdering af NNs og forældrenes samlede ressourcer og behov for støtte i det daglige. Der anbefales specifikt intervention til NN i form af eksempelvis støttende samtaler med relevant voksen der om muligt bør kunne strække sig over tid."

Inden et tværfagligt møde havde forældrene modtaget skolens afgørelse om støtte for skoleåret 2020/21 dateret medio juni. Der stod følgende:

*”NN (barnets navn) visiteres til støtte i undervisningen efter folkeskolelovens § 20, stk.1 på X skole.”*

Denne afgørelse blev påklaget, da forældrene ikke ud af afgørelsen kunne læse, hvilken form for støtte i undervisningen, der var tiltænkt barnet og med hvor mange timer. Det var derfor helt umuligt for forældrene at finde ud af, hvilke hovedhensyn, der lå til grund for afgørelsen. Forældrene kunne heller ikke gennemskue hvilke faktiske omstændigheder, som var tillagt væsentlig betydning for afgørelsen. Forældrene bad derfor om at få en forklaring på, hvorfor afgørelsen har fået det indhold, den havde, jf. forvaltningslovens § 24.

I juli måned 2020 oversendte jeg på forældrenes vegne en ny klage til Center for Børn & Undervisning og Center for Familie & Social, da forældrene ikke fandt, at der var blevet fulgt op på sagerne således som lovet i svar på klage i april måned. I klagebesvarelsen dateret august 2020 var bl.a. anført følgende:

*”Indledningsvist vil vi understrege, at vi ikke ser nogen tvivl om, at der er brug for en helhedsorienteret indsats for begge jeres børn samt jer som forældre. Dette både i forhold til de sociale og undervisningsmæssige udfordringer, hvilket vil blive etableret fremadrettet.”*

*”Der vil som opfølgning på denne mail blive udpeget en tovholder, som skal sikre den tværgående koordinering af indsatsen i samarbejde med jer.”*

Det blev samtidig beklaget, at der først den 24. juli 2020 blev truffet afgørelse om bevilling af tabt arbejdsfortjeneste til den ene forælder - ansøgningen var indgivet 25. februar 2020. Den offentliggjorte sagsbehandlingsfrist er 4-6 uger.

Det viste sig, at bevillingen af tabt arbejdsfortjeneste var gjort tidsbegrænset til og med 30. september 2020, hvor man forventede, at familiens unge person ville komme i gang med et uddannelsesforløb.

Borgerrådgiveren var behjælpelig med at anke afgørelsen med henvisning til principmeddelelse C-24-0. Ifølge denne meddelelse er tabt arbejdsfortjeneste en løbende ydelse, som ikke er tidsbegrænset med mindre, der er truffet en aftale herom med modtageren af ydelsen. En sådan aftale var ikke indgået med borgeren i nærværende sag. Afgørelsen blev efter revurdering ændret af forvaltningen, så bevillingen ikke var tidsbegrænset.

## **2) Manglende opfølgning på bekymringshenvendelse fra jobcenter til handicap & psykiatri m.v.**

En samlevende ugift borger med kendte følgevirkninger efter operation for hjernetumor i form af nedsat hukommelse fik i efteråret 2019 stoppet sin kontanthjælp pga. formue med mulighed for at søge om hjælp igen i marts måned 2020. Dette fik borgeren ikke gjort. I juni måned blev jeg kontaktet af borgerens børn, og der blev i samarbejde med borger søgt om kontanthjælp med tilbagevirkende kraft med henvisning til borgerens hukommelsesproblemer, der var dokumenteret kendt af den pågældende afdeling. Borgeren fik bevilget kontanthjælp med tilbagevirkende kraft.

Ved gennemgang af sagsakter viste det sig, at en jobsagsbehandler i jobcentret med mail af 15. oktober 2019 havde videresendt bekymringsskrivelse til Handicap & Psykiatri med en række bilag mhp. afklaring af borgers behov for socialpædagogisk støtte efter servicelovens § 85.

En teamleder kvitterede samme dag for modtagelsen af mailen og oplyste at borger ville blive indkaldt til samtale. Først med brev af 27. februar 2020 blev borger indkaldt til møde den 18. marts 2020. Mødet blev imidlertid aflyst grundet Corona. Herefter skete der ingenting.

Med brev af 29. juni 2020 bad jeg på borgers vegne om at få en forklaring på den lange sagsbehandlingstid, idet jeg henviste til den offentliggjorte sagsbehandlingstid på 8 uger. Ved besvarelse af klagen blev det oplyst, at henvendelsen fra jobcentret var journaliseret på borgers sag. Årsagen til den manglende sagsbehandling fremgik ikke, og teamlederen i Socialcenteret antog derfor, at borgers sag for en periode desværre var blevet overset af sagsbehandler. Forløbet blev beklaget. Borger blev efterfølgende indkaldt til møde.

Sagen er eksempel på, at medarbejderen fra Jobcentret var bevidst om indholdet i retssikkerhedslovens § 5 om helhedsorienteret sagsbehandling, som der desværre ikke blev fulgt ordentligt op på i Handicap & Psykiatri.

### **3) Manglende opfølgning vedrørende bevilling af aflastningsordning til barn efter servicelovens § 52, stk. 3 nr. 5**

I forbindelse med behandling af en anden sag gjorde borger mig opmærksom på, at en bevilget aflastning til barn med massive vanskeligheder i 2016 aldrig var blevet ført ud i livet.

De første to år bliver der med jævne mellemrum rykket for etablering af aflastningsordning, der var tænkt at skulle være i en plejefamilie. Det viste sig, at man ikke kunne finde en aflastningsfamilie. Fra flere fagpersoners side blev der jævnlige angivet behov for aflastning.

I journalnotat fra oktober 2019 var der om aflastning skrevet, at ”...NN (barnets navn) har stået på venteliste til aflastning uden der dog er fundet en egnet aflastningsfamilie...”

I svar på klage blev det meget beklaget, at forvaltningen ikke havde opnået at finde den aflastning, som barnet havde været berettiget til. På det tidspunkt i 2020 var det pågældende barn blevet anbragt uden for hjemmet på en døgninstitution.

Ved efterfølgende opfølgning på sagen, viste det sig, at sagsbehandlingen på mange områder havde været mangelfuld og fejlbehæftet. På forespørgsel blev det i et senere opfølgingsbrev oplyst, at man ikke kunne dokumentere om der tilbage i tid havde været gennemført sagskontrol. Det blev samtidig oplyst, at det nu er et indsatsområde i Socialcenteret, at der både skal pågå en faglig og økonomisk administrativ sagsgennemgang af sagsbehandlerne sager.

### **Borgerrådgiverens bemærkninger**

I Ankestyrelsens rapport af 20. oktober 2020 fra Taskforce Handicap er der på side 5 oplistet en række udviklingspunkter, som vil gavne sagsarbejdet indenfor Handicapområdet i Faxe Kommune. Der peges bl.a. følgende:

- At fremme den fælles læring i forbindelse med afgørelser fra Ankestyrelsen.

- At arbejde mere systematisk med udredning, vurdering og afgørelse, herunder inddragelse af fagpersoner i udredningen samt opdatering af vurderinger og afgørelser, når borgerens indsats justeres.
- At styrke den fælles faglige tilgang til arbejdet med handleplaner, herunder formuleringen af mål og formål.
- At systematisere opfølgningen ved at implementere arbejdsgangen for opfølgningssamtaler.
- At styrke det tværgående samarbejde i kommunen ved at identificere centrale samarbejdsflader og udarbejde faste procedurer.
- At udarbejde en plan for dataindsamling og ledelsesinformation, der tager udgangspunkt i strategier og målsætninger for handicapområdet, og kan anvendes til kvalitetssikring, styring og udvikling.

[https://www.faxe-kommune.dk/system/files/upload/Socialudvalget\\_%282020%29\\_26-10-2020\\_Dagsorden\\_%28ID3093%29/Bilag/tfh\\_faxe\\_rapporten.pdf.pdf](https://www.faxe-kommune.dk/system/files/upload/Socialudvalget_%282020%29_26-10-2020_Dagsorden_%28ID3093%29/Bilag/tfh_faxe_rapporten.pdf.pdf)

De nævnte udviklingspunkter kunne også anvendes som pejlemærker for optimering af sagsarbejdet på børne-familieområdet ligesom dele heraf kunne bidrage til optimering af samarbejdet på tværs af sektorer (skoleområdet/børneområdet) for dermed at sikre projekt Fælles om Forebyggelse kommer til at virke efter hensigten. Det er ikke et ukendt fænomen, at den største barriere for at høste gevinsterne i et projekt er, at medarbejderne og andre interessenter ikke tager ejerskab for forandringerne.....

## **Opfølgning fra tidligere år**

### **IT-understøttende sagsbehandling**

I de seneste årsrapporter har jeg haft fokus på IT-understøttelse for bl.a. sagsstyring (frister m.v.)

Ved forespørgsel forår 2018 blev det oplyst, at IT-styringen på såvel børn som voksenområdet stadig var sårbar.

På voksenområdet er man godt i gang med implementering af et nyt IT-system: CURA.

Det er mit indtryk, at IT-systemerne på børneområdet fortsat ikke understøtter et systematisk overblik over sager. Da problemet har været kendt siden 2018, vil jeg anbefale opprioritering af området.

### **Generelt om sprog – videreførelse af kurser.**

I efteråret 2019 blev der iværksat såkaldte ”brush-up-kurser” i grundlæggende forvaltningsret for medarbejdere i Center for Familie, Social & Beskæftigelse. Borgerrådgiveren har deltaget som underviser i disse kurser.

Inden for samme område er der tillige udbudt kurser i godt sprog i bl.a. afgørelser. Kurserne har grundet Corona næsten ligget stille i 2020.

Som nævnt i årsrapporten fra 2019 kan det være svært at ”effektmåle” udbyttet af storkurser. Et er at få genopfrisket sit kendskab til regler, noget andet er måden, hvorpå disse omsættes i

en travl hverdag i forhold den specifikke lovgivning, som den enkelte medarbejder arbejder ud fra.

Jeg er stadig af den opfattelse, at storkurser bør efterfølges af kurser tilpasset de lovgivningsområder, som medarbejderne arbejder med i det daglige (såkaldt maskinrumsniveau), hvor man i mindre fora kan gå i dybden og blive udfordret på egen praksis. Jeg stiller mig til rådighed for sådanne kurser.

### **Dialogmøde – et eksempel fra skoleområdet**

Når bliver opmærksom på forhold af principiel og eller generel betydning inden for et center, beder jeg om et møde for at få løst en given problematik.

På skoleområdet blev det allerede i september måned 2020 aftalt, at der for skoleledere og andre medarbejdere skulle iværksættes undervisning i grundlæggende forvaltningsret perspektiveret ud fra gældende lovgivning inden for folkeskoleområdet. Undervisningen er grundet corona endnu ikke blevet sat i værk, men forventes udrullet i løbet af dette år.

### **Fremadrettede fokuspunkter**

De tre fremadrettede fokuspunkter omtalt i årsrapport for 2019 var:

- 1) Kommunens hjemmeside  
Hjemmesiden er kommunens digitale ansigt udadtil målrettet borgere og virksomheder. Det virker som om, søgefunktionen ikke er optimal. Denne funktion bør udvikles.
- 2) Fokus på grundlæggende sags-behandlingsregler ved implementering af nye IT-systemer  
Det bør sikres, at kommunens IT-systemer lever op til grundlæggende forvaltningsretlige krav, inden systemerne bliver implementeret.  
Det bør sikres, at der hurtigt følges op på kendte børnesygdomme i eksisterende systemer, så længevarende systemfejl undgås.  
Det bør sikres, at IT-systemer understøtter mulighed for overordnet ledelsestilsyn, der skal forstås som sagskontrol.
- 3) Formulering af afgørelser – sprog  
At skrive en afgørelse og give en god begrundelse er en svær disciplin, specielt når der skal gives et afslag. Mange afdelinger har standardskabeloner, der kunne trænge til et sprogligt servicetjek.  
Ankestyrelsen har i 2020 udgivet en ny vejledning – ”At skrive en afgørelse”. Vejledningen indeholder en opskrift til sagsbehandlere på, hvordan man skriver en afgørelse, der er korrekt opbygget, og som de fleste borgere kan forstå.

Disse fokuspunkter vil jeg tillade mig at gentage for 2020 suppleret med følgende nye punkter:

- 4) Ledelsesmæssigt fokus på god forvaltningsskik-
- 5) Ledelsesmæssig understøtning og sikring af medansvar for den fælles opgaveløsning hos medarbejderne.

## 6) Ledelsesmæssig sikring af gode sagsrutiner og arbejdsgange til styring af sagerne

### **Antal henvendelser**

Borgerrådgiveren har i 2020 fået 274 henvendelse mod 320 i 2019 og 330 i 2018.

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

Det samlede antal henvendelser fordelt på centrene har været:

Direktion: 1

HR, Økonomi & IT: 0

Familie, Social & Beskæftigelse: 140

Børn & Undervisning: 25

Plan & Miljø: 4

Sundhed & Pleje: 34

Kultur, Frivillighed & Borgerservice: 12

Ejendomme: 2

Faxe Kommune i øvrigt: 17

Ikke Faxe Kommune: 31

Afvist: 8

Af de 274 henvendelser er 42 oversendt som skriftlige henvendelser (klager) til besvarelse i de enkelte centre.

Af disse sager er der givet medhold i 25 sager og delvist medhold i 12 sager.

Center for Familie, Social & Beskæftigelse (jobcenter) står for 28 sager, der fordeler sig således:

Familie: 12, Social: 8 og Beskæftigelse: 8

I 57 sager har jeg været borgerne behjælpelig med formulering af en anke til klageinstans og 7 sager om hjælp til besvarelse af partshøring.

Dertil kommer et antal skriftlige sager, der angår viderefremstilling af henvendelser fra borgere til centre, andre myndigheder og egne besvarelser af sager.

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 klemte et andet sted i systemet.

Sager, der ikke angår Faxe Kommune drejer sig f.eks. om forældremyndighedssager (Familieretshuset) 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 ansøgningskemaer. 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.

### **Hjemmebesøg**

Der har i 2020 været 4 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.

I 2020 har jeg deltaget i et 3 dages internat for borgerrådgivere, hvor erfaringsudveksling blandt landets ca. 40 borgerrådgivere udgør en vigtig del.

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

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

### **Whistleblowerordningen - afrapportering**

Der har i 2020 i 8 henvendelser, der gav anledning til oversendelser til kommunaldirektør til videre behandling. De 6 af henvendelserne udgjorde samme sagskompleks.