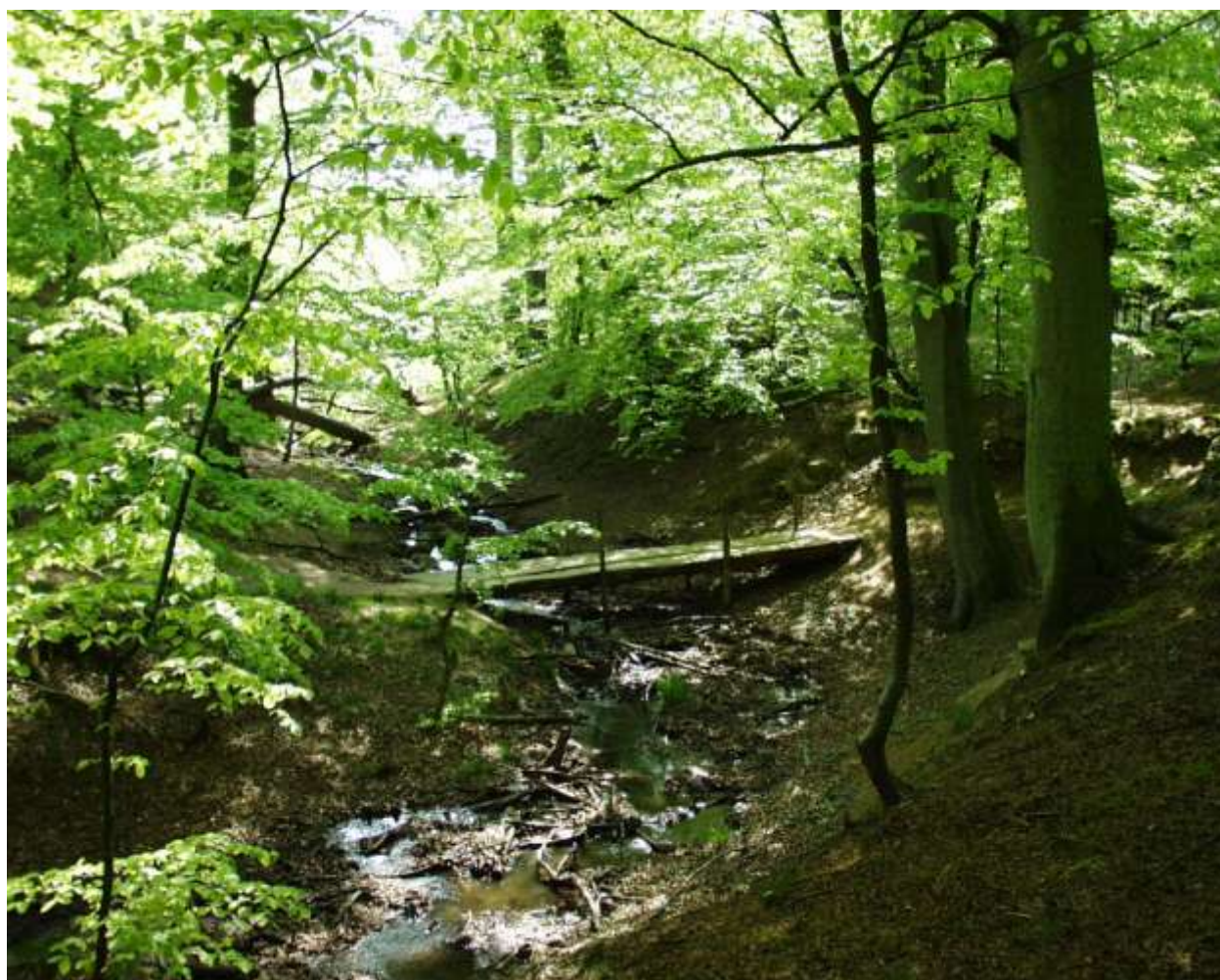


Borgerrådgiverens

årsrapport

2017



Indholdsfortegnelse	Side
Forord	3
Generel information til offentligheden med anbefalinger	4
Sagsopfølgning med anbefaling	4-7
Vejledningspligt – videresendelse af ansøgning	7-8
Børn med problemer - Sektoransvar og arbejde på tværs af forvaltninger	8-9
Handleplaner i børnesager med anbefaling	9-10
Egendrift-sager og orientering om ombudsmandssag om Nem-id – påbegyndt	
2015 og afsluttet 2017	10-11
Statistisk materiale	11-12
Andre aktiviteter	12

.....

Borgerrådgiveren har kontor på rådhuset i Frederiksgade 9 i Haslev. Telefonnummeret er 56 20 37 05.

På borgerrådgiverens hjemmeside <http://www.faxekommune.dk/borgerraadgiveren-0>

kan man skrive til borgerrådgiveren via Borgerportalen.

Der er åbent for personlig henvendelse alle arbejdsdage i arbejdstiden.

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.

Forord.

Dette er den ellefte 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: <http://www.faxekommune.dk/faxe-kommunes-borgerraadgiver-funktionsbeskrivelse>

Borgerrådgiveren har bl.a. til opgave at hjælpe borgerne på vej, hvis de ikke ved, hvor de skal henvende sig i det kommunale system, bistå borgerne med at vise vej i klagesystemet og formulere klager og at vejlede borgerne om deres rettigheder i forbindelse med sagsbehandlingen.

Derudover skal borgerrådgiveren løbende evaluere borgernes adgang til kommunen, via hjemmeside, selvbetjening, telefon, personligt fremmøde, borgermøder m.m. Borgerrådgiveren kan også tage sager op på eget initiativ, hvis borgerrådgiveren bliver opmærksom på forhold, der giver anledning til nærmere undersøgelse.

Det, som borgerrådgiveren primært beskæftiger sig med, er meget borgernære problemstillinger, som for den enkelte borger kan fylde meget.

Langt de fleste henvendelser, som borgerrådgiveren bliver involveret i, angår Center for Familie, Social og Beskæftigelse. Det er ikke så underligt, fordi det er her, man behandler sager om økonomiske ydelser, støtte til børn og unge og støtte af forskellig karakter til voksne med nedsat fysisk og/eller psykisk funktionsevne samt særlige sociale problemer.

Faxe kommune behandler på årsplan tusindvis af sager. Ud fra de henvendelser som jeg behandler, har jeg ikke grundlag for at udtale mig om, hvor repræsentative de tilfælde af fejl mv., som jeg omtaler i min årsrapport er for den kommunale sagsbehandling som

sådan. Men de forhold som nævnes i årsrapporten kan benyttes som vidensbank om hvilke forhold, der har givet anledning til henvendelser af en art som forvaltningen fremadrettet med fordel kan have fokus på – også selvom de omtalte sager i årsrapporten ikke har direkte relation til eget center.

Som organisation er det godt at kunne vende blikket lidt indad og spørge: Er der gået noget galt? Hvis ja, hvad er det? Og hvordan kan det rettes op? Alt handler i sidste ende om at sikre den enkelte borgers retssikkerhed.

Den mere skematiske beskrivelse af borgerrådgiverens arbejde i 2017 og det statistiske materiale er beskrevet sidst i årsrapporten

Faxe, maj 2018.
Anne Thielemann,
borgerrådgiver.

Generel information til offentligheden

a) Oplysninger på kommunens hjemmeside

En myndighed er ikke forpligtet til generelt at informere offentligheden – f.eks. via myndighedens hjemmeside – om regler og praksis inden for myndighedens område, med mindre det er angivet i en lov. Men hvis en forvaltning informerer offentligheden om nyttige oplysninger via kommunens hjemmeside, bør den sikre sig, at den offentliggjorte information er let tilgængelig og korrekt opdateret.

Ex

En borger kontaktede telefonisk borgerrådgiveren og oplyste, at han forgæves havde forsøgt at få kontakt til hjemmesygeplejen på de telefonnumre som var oplyst på kommunens hjemmeside. Det viste sig, at de oplyste numre ikke var i drift. Der var heldigvis ikke tale om en akut henvendelse.

Ved borgerrådgiverens mellemkomst blev oplysninger og telefonnumre på hjemmesiden hurtigt opdateret.

Anbefaling

Ovenstående eksempel antyder, at når først materiale er lagt ud på kommunens hjemmeside, så er det vigtigt, at der er nogen, der følger op på materialet.

Jeg vil derfor anbefale, at der generelt på centerniveau etableres effektive og robuste rutiner for kvalitetssikring af information på kommunens hjemmeside – herunder hvem der er ansvarlig for opfølgning, bl.a.

- at udlagt materiale er dækkende og
- at udlagt materiale er juridisk korrekt og til at forstå.

b) Telefonkontakt til misbrugscenter

Det er ikke så tit, at man ringer til sit eget arbejdshovednummer, men det kan være en god ide at gøre det engang imellem.

Ex

En dag havde jeg brug for at kontakte en misbrugskonsulent. Jeg ringede til hovednummeret. Herefter var der flere tastemuligheder. Jeg trykkede tallet for misbrugskonsulent. Herefter blev der sagt noget i retning af "Dit opkald ligger nu først i køen tak for din tålmodighed", hvorefter jeg fik følgende besked: "Velkommen til voicemail. Indtal din besked efter tonen."

Hvis jeg nu havde været en ressource – svag borger der endelig havde taget sig sammen til at kontakte misbrugscentret, så er det ikke utænkeligt, at den omtalte upersonlige kontakt havde fået mig til at opgive at få hjælp til mit problem i denne omgang.

Det viste sig, at telefonsystemet den pågældende dag var "plaget af" en periodisk teknisk fejl. Jeg fik dog oplyst, at der også var nogle generelle problemer med telefonsystemet, som der efterfølgende blev rettet op på.

Anbefaling

Generelt vil jeg anbefale tjek af telefonsystemer/opsætning.

Jo længere man kommer ud i systemet (væk fra hovedkontorerne) desto større behov kan der være for at tjekke, hvordan og hvorledes den telefoniske opsætning egentlig er, herunder at få afklaret, om opsætningen passer til den målgruppe, som man gerne skulle servicere.

Sagsopfølgning

Indledning – forventningsafstemning

Generelt kender borgere ikke meget til kommunal administration, og det skal de heller ikke.

Men ligesom vi gerne vil vide, hvornår man kan forvente at få en vare leveret fra en privat virksomhed, så har borgerne

også nogle forventninger til den kommunale administration og behandlingen af deres sager.

Som nævnt i tidligere årsrapporter bestemte byrådet i 2007, at henvendelser generelt skulle besvares inden for 10 arbejdsdage. Dvs. at hvis henvendelsen ikke kunne behandles inden for denne frist, så skulle borger/virksomhed have besked om sagsbehandlingstiden. En lignende procedure bør også gælde i de tilfælde, hvor der er fastlagt særlige sagbehandlingstider. Generelt har borgerne ikke kendskab til særlige sagsbehandlingstider, så for at minimere antallet af unødige mails/telefonhenvendelser, bør alle borgere helt generelt få et kvitteringsbrev med oplysning om sagsbehandlingstid, når der er forløbet mere end 10 arbejdsdage.

Borgerrådgiveren modtager en del henvendelser, der angår manglende svar. Nedenfor følger en række sagskategorier, der illustrerer, hvor vigtigt det er for borgeren at få oplyst, hvad der rent faktisk sker i ens sag.

a) Manglende information om behov for indhentning af supplerende oplysninger ved behandling af ansøgning

En borger søgte i januar 2017 om hjælp til en meget dyr tandbehandling. Med ansøgningen var sendt overslag fra tandlæge. Borger rykkede for svar to måneder efter indgivelse af ansøgning. Den offentliggjorte frist for behandling af sådanne sager er angivet til 4 uger. Vedkommende fik da oplyst, at sagen lå til vurdering hos tandlægekonsulent. Ca. 5 måneder efter at borger havde indgivet sin ansøgning, blev borgerrådgiveren kontaktet, da borgeren ikke havde hørt noget fra den pågældende afdeling. Det viste sig, at der undervejs i forløbet havde været dialog mellem tandlæge og kommunens tandlægekonsulent omkring et alternativt behandlingsforslag, der skulle vurderes af tandlægekonsulenten igen. Egen læge skulle også kontaktes omkring narkosebehandling.

Hvis borgeren undervejs var blevet informeret om sagens gang, ville der ikke have været nogen klagesag.

b) Manglende overholdelse af frist for behandling af ansøgning om seniorpension

En borger, der modtog ledighedsydelse (ydelse til arbejdsløse fleksjobber) søgte i november 2016 om seniorpension. Der er ikke tale om en ny form for pension, men om en særlig fremgangsmåde at søge pension på.

Det fremgår af reglerne, at kommunen skal træffe afgørelse om seniorførtidspension senest 6 måneder efter at ansøgningen er modtaget.

Samme dag som borger ansøgte om seniorpension, blev den forberedende del af rehabiliteringsplanen udarbejdet. Herefter gik sagen i stå til trods for adskillige telefoniske rykkere.

Ved borgerrådgivers mellemkomst maj 2017 blev det afklaret, at borgers beskrivelse af sagsforløb var helt korrekt og absolut ikke i overensstemmelse med Jobcenterets retningslinjer for behandling af sådanne ansøgninger.

Da 6 måneders fristen for behandling af borgerens sag allerede var overskredet, blev borger oplyst om, at man – såfremt vedkommende blev fundet berettiget til seniorførtidspension – ville afklare muligheden for at kompensere borgeren rent økonomisk for den tid fristen på de 6 måneder var over-skredet – såkaldt realudligning.

c) Sag klar til forelæggelse for rehabiliteringsteam, men "cyklet rundt" i systemet ved sagsbehandlerskift

I efteråret 2016 havde en borger i samarbejde med sagsbehandler udarbejdet den forberedende del af rehabiliteringsplanen til brug for forelæggelse af sag for rehabiliteringsteamet - efter det oplyste med henblik på afklaring af mulighed for bevilling af ressourceforløb. Borger fik oplyst, at sagsbehandler ventede på dato for forelæggelse af sag i februar 2017. Grundet sagsbehandlers sygdom og flere sagsbehandlerskift - som borger fik besked om - gik sagen reelt i stå. Borgeren henvendte sig til borgerrådgiveren 1 år

og 3 måneder efter, at sagen egentlig var klar til forelæggelse for rehabiliteringsteamet.

Denne sag blev meget beklaget og borgeren fik oplyst at man fremover vil være endnu mere opmærksom på, hvordan man bedst kan sikre den løbende sagsbehandling ved sagsbehandlerskift.

Det er borgerrådgivers indtryk, at en "oprydningsindsats" har haft gavnlig effekt.

Ét er at borgeren har måttet tåle at leve i uvished. Men når sager trækker ud, kan det for nogle borgere faktisk have indvirkning på borgerens økonomi.

Virkningen af kontanthjælpsloftet betyder bl.a., at boligstøtten og den særlige støtte til høje boligudgifter reduceres. Hvis en borger f.eks. bevilges et ressourceforløb, vil borgeren ikke længere være omfattet af kontanthjælpsloftet og vil derfor f.eks. kunne få hjælp til høje boligudgifter.

d) Fra bevilling til levering af ydelse - fra myndighedsforvaltning til faktisk udøvelse

Når en borger indgiver ansøgning skal sagen selvsagt behandles. Behandlingen kaldes retlig forvaltningsvirksomhed. Det skal afklares om borgeren opfylder betingelserne for den ansøgte ydelse. Når der ikke er tale om pengeydelse taler man om serviceydelse, dvs. at bevillingen skal følges op af andet personale. Dette omtales som faktisk forvaltningsvirksomhed.

Borgerne er selvsagt tilfredse med at få en bevilling, men når sagen så overgår til udførerleddet, er det ikke altid, at man tænker på, at borgeren gerne vil vide, hvornår der så rent faktisk sker noget.

Ex

En borger fik i november 2017 bevilget nogle støttestrømper. I bevillingen var det oplyst, at borger ville blive kontaktet med henblik på måltagning. 1½ måned efter bevillingen var der stadig ikke taget mål. Ved telefoniske henvendelser til hjemmeplejen var borger blevet mødt med oplysning om lange ventelister for måltagning.

Fire dage efter borgerrådgiverens mellemkomst fik borgeren taget mål til de pågældende strømper.

Ex

En borger var bevilget længerevarende psykologisk behandling i Familiehuset. Sagsbehandler havde henvist borgeren til familiehuset primo februar 2017, men da borgeren 2 måneder efter ikke havde hørt noget, blev borgerrådgiveren kontaktet.

Familiehuset oplyste, at fristen for opstart af behandling kunne være op til fire måneder, men det kunne borgeren jo ikke vide.

e) Frist for behandling/genvurdering af ankesager

I 2014 startede Ankestyrelsens Socialafdeling et pilotprojekt omkring registrering af sagsbehandlingsfejl på det specialiserede socialområde bl.a. overholdelse af ankefrister. Siden 2017 har Ankestyrelsen ved behandling af klagesager systematisk kritiseret kommunerne for konstateret manglende overholdelse af genvurderingsfrist på fire uger og manglende besked om inden for fire ugers fristen at meddele borgeren, hvornår sagen kunne forventes færdigbehandlet, når fristen ikke har kunnet overholdes. Reglerne er ikke af nyere dato og desværre ses det jævnligt, at også Faxe Kommune får påtale for manglende overholdelse af reglerne. Borgerrådgiveren oversender også klager om dette.

f) Hjemviste sager fra Ankestyrelsen med efterfølgende lang sagsbehandlingstid

Når sager hjemvises fra Ankestyrelsen til fornyet behandling og afgørelse er det udtryk for, at Ankestyrelsen ikke på det foreliggende grundlag – ud fra sagens oplysninger – har kunnet vurdere om pågældende har ret eller ikke ret til en given ydelse eller om en allerede bevilget støtte er tilstrækkelig. Udover den sagsbehandlingstid, der lå forud for ankesagen, må mange borgere påregne ca. seks måneders sagsbehandlingstid hos klageinstansen.

Hjemviste sager bør derfor gøres til genstand for hurtig sagsbehandling, hvor det sikres, at de nødvendige oplysninger til belysning af sagen indhentes så hurtigt som muligt.

Desværre er der en række borgere, der må vente en del måneder, før der sker noget i deres sag, hvilket er meget beklageligt, idet f.eks. serviceydelser som f.eks. aflastning, socialpædagogisk støtte m.v. i sagens natur – i modsætning til økonomiske ydelser - ikke kan ydes med tilbagevirkende kraft.

Ex

En borger, der havde få hjemvist sag om socialpædagogisk støtte fra Ankestyrelsen i begyndelsen af marts måned 2017, kontaktede borgerrådgiveren i august 2017, da pågældende ikke havde hørt noget fra forvaltningen. Ved borgerådgiverens mellemkomst blev det oplyst, at der ikke var sket nogen form for behandling af sagen siden marts måned. Der kunne ikke gives nogen forklaring på dette. Borger blev efterfølgende indkaldt til samtale med en sagsbehandler med henblik på opfølgning af sag. I skrivende stund (april 2018) har pårørende til borger oplyst, at borgeren med virkning fra 1. maj 2018 er bevilget socialpædagogisk støtte.

Ex

En familie der i august 2016 klagede over aflastning ved pasning af multihandicappet søn over 18 år modtog Ankestyrelsens afgørelse om hjemvisning medio februar 2017. Først efter familiens henvendelse til borgerrådgiveren i maj måned kom der gang i sagen.

Om styring af frister – opfølgning 2016

Som opfølgning på årsrapport for 2015 oplyste Center for Familie, Social & Beskæftigelse foråret 2016, at styringen på såvel Børn som Voksenområdet var sårbar.

"De nuværende IT-systemer understøtter således ikke et systematisk overblik over fristsager. Den del forventes dog på vok-

senområdet at blive implementeret af nyt IT-system i løbet af 2018."

Ved forespørgsel forår 2018 er det oplyst, at IT-styringen på såvel Børn som Voksenområdet stadig er sårbar, idet man først får nyt system på voksenområdet i 2019 og derefter arbejder på at kunne starte arbejdet op på børnedelen.

Anbefaling omkring frister

Jeg vil generelt anbefale, at der ved modtagelse af ansøgningssager sendes kvitteringsbrev med oplysning om forventet sagsbehandlingstid og at alle ansøgere får skriftlig besked, hvis sagsbehandlingstiden ikke kan overholdes. Sagsbehandlingsfristen regnes altid fra sagens modtagelse.

Når lovgivningen indeholder særlige frister for behandling af en sag, bør de enkelte centre sikre sig, at fristerne overholdes. Der bør udarbejdes retningslinjer for rutinetjek.

Når det drejer sig om hjemviste sager fra Ankestyrelsen vil jeg anbefale, at der kommer mere ledelsesmæssig fokus på disse dels for at sikre at den konkrete sag kan blive genbehandlet ud fra Ankestyrelsens afgørelse så hurtigt som muligt, dels for at sikre læring af de hjemviste sager.

Når IT-systemerne ikke kan understøtte et systematisk overblik over fristsager, bør der på anden vis kreeres hensigtsmæssige løsningsforanstaltninger, der sikrer, at frister overholdes.

Vejledningspligt - videresendelse af ansøgning til rette forvaltning.

Forvaltningslovens § 7, stk. 2 indeholder en generel pligt til at videresende en skriftlig henvendelse til rette forvaltning hvis borgeren fejlagtigt har sendt den til det forkerte sted. Desværre sker det ikke altid.

Ex

En forælder, der havde en verserende sag i Børn- og Ungeforvaltningen indsendte juni 2016 til samme forvaltning en

ansøgning om et hjælpemiddel (kugle-dyne).

Ved henvendelse til borgerrådgiveren sommeren 2017 fortalte forælderen, at der savnedes svar på ansøgningen.

Det blev efterfølgende beklaget, at ansøgningen – der rettelig skulle behandles af Center for Sundhed & Pleje - aldrig var blevet videresendt.

Ansøgningen blev først videregivet til rette center juli 2017.

Anbefaling

Forvaltningens opdeling i arbejdsområder stiller krav om, at den enkelte sagsbehandler er opmærksom på, om sagen rummer andet og mere, end hvad der hører til eget forvaltningsområde. Problemstillingen øges af at en borger ikke tænker i forvaltningskultur og -sprog.

Det er derfor generelt en god ide at læse en henvendelse grundigt igennem ved dens modtagelse for at få afklaret, om noget af sagen hører til i en anden enhed.

Børn med problemer - hønen eller ægget - socialsag eller skolesag eller begge dele? Sektoransvar og arbejde på tværs af forvaltninger.

Der er mange principper og afgrænsninger, der kan bringes i spil, når det skal afklares, hvilken sektor eller myndighed der skal forholde sig til et givent problem. Børn reagerer meget forskelligt på hændelser i deres liv – nogle børn reagerer med skolevægring.

Når der er tale om børn med skolevægring, vil der ofte være tale om børn, der er omfattet af servicelovens regler om handicapkompenserende eller sociale ydelser.

Ansvar for det sociale område ligger ligesom ansvaret for folkeskolen hos kommunen.

Selvom barnets særlige behov skal imødekommes af kommunen, uanset om behovet er skole-, handicap- eller socialrelateret, er der tale om forskellige forvaltningsgrene (sektorer) og dermed

forskellige (del)budgetter. Denne præmis for den offentlige opgavefordeling kommer til udtryk i princippet om sektoransvar. Princippet om sektoransvar må ikke have den følge, at de enkelte aktører mere eller mindre ubevidst kommer til at fralægge sig ansvaret ud fra en forventning om, at en anden forvaltning tager sig af problemerne.

Styrken ved det tværfaglige samarbejde skal være, at alle relevante aktører inddrages tidligt i forløbet for at sikre, at barnet hjælpes 'hele vejen rundt'.

I sager hvor det har været uklart om der kunne være tale om både en skole- og en børne- og ungesag, har jeg i årets løb på borgeres vegne rettet henvendelse til begge forvaltninger – dette for at sikre bedre tværsektoriel afklaring af disse med henblik på helhedsorienteret indsats.

Ex

Tab af forælder gjorde noget ved hele familien. Familiens ældste barn så skolen som en slags livline, men det gjorde det yngste barn ikke. Barnet nægtede at gå i skole, og ved henvendelse til borgerrådgiveren september 2017 havde barnet stort ikke modtaget undervisning i et år (skolevægring).

Allerede i 2016 blev det besluttet, at der skulle udarbejdes en børnefaglig undersøgelse, og der blev samtidig tilbudt støtte i hjemmet 4 timer om ugen, der senere blev øget til 6 timer, men der blev angiveligt ikke taget stilling til, om den midlertidige støtte var tilstrækkelig.

Afdækning af skolevægringen og skolens tiltag var underbelyst. Den børnefaglige undersøgelse blev ikke afsluttet inden for fristen på 4 måneder, men først omkring oktober 2017.

Herefter kom der gang i sagen. Barnet blev fra skolens side tilbudt hjemmeundervisning med henblik på at få barnet tilbage i skole. Samtidig blev der udarbejdet plan for det socialfaglige arbejde med deltagelse af fagpersoner fra Familiehus, Pædagogisk Psykologisk Rådgivning og Specialiseret Indsats.

Institut for Menneskerettigheder har i december 2017 offentliggjort rapporten "Retten til uddannelse: Når børn med handicap ikke går i skole." Selvom rapporten primært har fokus på børn med autisme og ADHD er anbefalingerne så generelle, at de også kan anvendes på andre typer af skolevægringssager.

"Med henblik på at fremme det enkelte barns ret til uddannelse anbefaler Institut for Menneskerettigheder følgende:

- Tidlig identifikation skal sikres
- Retten til sygeundervisning skal præciseres
- Skolelederens rolle som myndighed skal gøres klar, og klageadgang skal sikres
- Ventetiden skal nedbringes
- Sektoransvarlighedsprincippet må ikke hindre støtte til familierne"

Link til rapport:

<https://menneskeret.dk/udgivelser/retten-uddannelse-naar-boern-handicap-ikke-gaar-skole>

Notering af iværksatte tiltag

Jeg har noteret mig, at der allerede er kommet mere fokus på skolefravær bl.a. gennem KMD-undersøgelsen "Forebyggende indsats mod fravær", juni 2017. Undersøgelsen viste bl.a. at der var en stor gruppe af "børn som "flyver under radaren" – altså normalgruppebørn (elever uden sag/foranstaltning), hvor 16% (446 elever) havde fravær på 10% eller mere, og ud af denne gruppe havde mere end trefjerdedele højere fravær end året før (rapport side 9). Link til rapport:

http://www.faxekommune.dk/sites/default/files/bilag/opsamling_bfu_27.6.17.pdf

Jeg har noteret mig, at der i efteråret 2017 blev nedsat en arbejdsgruppe, som for skoleåret 2017/18 har fokus på kategorisering af det bekymrende fravær med henblik på kortlægning og indsats-er i forbindelse med fraværet. Der arbejdes ud fra en fælles kommunal procedure for bekymrende elevfravær i folkeskolen med det formål at sikre en ensartethed på alle kommunens skoleafdelinger

er omkring håndtering af bekymrende fravær. Proceduren udstikker klare retningslinjer for håndtering af sager med elevfravær.

Fase og handleplan blev behandlet på uddannelsesudvalgets møde den 26.9.2017 som pkt. 76. Link:

<http://www.faxekommune.dk/sag/uddannelsesudvalget-26-09-2017-referat>

Jeg er ligeledes opmærksom på, at der med det etårige projekt Task Force bestående af en medarbejder fra Jobcentret, Socialcentret og Center for Børn & Undervisning er kommet mere fokus på tværfagligt samarbejde og at der til brug herfor indføres redskaber, der kan underbygge en tværfaglig, koordineret, tydelig indsats med fokus på ressourcer og borgerinddragelse.

Handleplaner i børnesager

Når det er vurderet, at et barn eller ung muligvis har behov for særlig støtte skal der udarbejdes en børnefaglig undersøgelse. Undersøgelsen skal resultere i en begrundet stillingtagen til, om der er grundlag for at iværksætte foranstaltninger, og i bekræftende fald af hvilken art disse bør være.

Hvis der er behov for støtteforanstaltninger, skal der - forinden der træffes en afgørelse herom - udarbejdes en handleplan (servicelovens § 140), der opstiller konkrete mål for barnets eller den unges udvikling og trivsel i forhold til de problemer, der er blevet afdækket i den børnefaglige undersøgelse. En tæt sammenhæng mellem undersøgelse, handleplan og opfølgning er med til at sikre, at man undgår støtteforanstaltninger, som ikke giver de ønskede forbedringer af situationen.

En handleplan er med andre ord et vigtigt lovpligtigt koordineringsredskab, der skal tydeliggøre indsatsen i en børnesag. Handleplanen skal sikre en tilstrækkelig systematik i en børnesag, sikre en god opfølgning på effekten af indsatsen (om mål er nået), give familien et overblik over sagens forløb og give mulighed for en konstruktiv overlevering af sagen ved et eventuelt sagsbehandlerskift i forvaltningen.

Det er f.eks. ikke nok at skrive, at der skal arbejdes på at forbedre barnets relationer til jævnaldrende. Det bør fremgå, hvad der konkret skal ske; dvs. hvordan der skal arbejdes med barnets relationer.

Karakteristisk for forældrehenvendelser i børnesager er, at der er blevet bevilget en eller anden støtteforanstaltning, men at det er noget uklart for familien, hvad målet med støtten egentlig går ud på. Jeg plejer da at spørge familien, om der er udarbejdet en handleplan. Det har vist sig, at det ikke er tilfældet. I andre sager har det vist sig, at der er nok er udarbejdet en plan, men at indholdet i denne er for diffust.

Ex

Nævnt i handleplan at der skal ydes støtte i hjemmet med henblik på at styrke barns frustrationstærkel, så udadreagerende adfærd med at slå søskende eller ødelægge ting minimeres. Det er nævnt, at der skal arbejdes med familiens indbyrdes relationer og kommunikation, men ikke hvordan. Der mangler altså en mere konkret beskrivelse af indsatsen, og hvor længe man tænker indsatsen skal vare. Det kan være ganske belastende ikke at kende tidshorizonten for en forebyggende foranstaltning i hjemmet og dens konkrete indhold.

Anbefaling

Det bør sikres, at der i alle sager om støtteforanstaltninger til børn udarbejdes den lovpligtige handleplan efter de retningslinjer, der er angivet i servicelovens § 140, før der træffes afgørelse om foranstaltning(er) for at sikre, at der vælges den rigtige støtte i forhold den eller de konkrete problematikker – dette ikke alene af hensyn til barnet/den unge og familien, men også af hensyn til forvaltningens muligheder for at foretage en vis form for effektivitet/evaluering af indsatsen.

Det er i øvrigt et lovkrav, at forvaltningen senest 3 måneder efter, at der er iværksat en foranstaltning skal vurdere om indsatsen skal ændres, og om handleplanen, jf. § 140, skal revideres. Forvaltningen

skal herefter med højst 6 måneders mellemrum foretage en sådan vurdering. Dette fremgår af servicelovens § 70, stk. 1.

Socialstyrelsen har i 2015 udarbejdet et katalog med socialfaglige og metodiske opmærksomhedspunkter til brug for udarbejdelse af børnefaglig undersøgelse og handleplan. Link:

<https://socialstyrelsen.dk/filer/tvaergaende/inspirationskatalog.pdf>

Egendriftsager

I 2017 har jeg tillige påbegyndt og afsluttet to eigendriftsager.

1) Standardbreve

Den ene sag, som jeg fortsat vil følge det kommende år angår standardbreve. En del af disse skabeloner er ikke udarbejdet af Faxe Kommune selv, men af andre (KMD). Nogle af disse breve fremstår meget anonyme; f.eks. med angivelse af Faxe Kommunes hovedtelefonnummer uden angivelse af navn på sagsbehandler til trods for der er i brevet står: "Kontakt os gerne" Pågældende center er i dialog med KMD omkring afsender- og kontaktoplysninger.

I 2016 fik jeg oplyst, at kommunen i 2017 ville gå i gang med at udbyde kurser i godt sprog i bl.a. afgørelser. Jeg håber kurserne vil blive udbudt i løbet af 2018.

2) Tidsinterval for udmåling af socialpædagogisk støtte i bevilling

Ved henvendelse til center er praksis for udmåling af timer til socialpædagogisk støtte blevet ændret, således at rammen for bevillingen nu ligger inden for et mindre tidsinterval – dette af hensyn til borgerens retssikkerhed. Borgere, der tidligere har fået udmålt støtte i en mere "flydende tidsramme" vil få konkretiseret den tidsmæssige bevillingsramme ud fra følgende interval: op til 2 timer, 4-5 timer, 5 timer og derover klar specifikation.

Orientering om ombudsmandssag om Nem-id – påbegyndt 2015 på foranled-

ning af medarbejder i Faxe Kommunes Borgerservice og afsluttet 2017. Folketinget har april 2018 vedtaget lov om udstedelse af NemID med offentlig digital signatur til fysiske personer og til medarbejdere i juridiske enheder. Loven træder i kraft 1. juli 2018.

I 2015 kontaktede en medarbejder i Borgerservice borgerrådgiveren, idet vedkommende undrede sig over manglende retningslinjer for meddelelse af afslag på ansøgning om NemID herunder klageadgang. På forespørgsel fra borger, der fik afslag på ansøgning om NemID, var den pågældende medarbejder blevet usikker på retstilstanden, idet det private firma Nets DanID i en e-mail af 12. januar 2015 med emnet "RA-info: Sproglige barrierer og NemID reglerne på flere sprog" havde informeret administrator om klagemulighed på følgende måde:

"Er borgeren utilfreds med en afgørelse i forbindelse med udstedelsen af NemID, kan borgeren skrive til Digitaliseringsstyrelsen: info@digitalsignatur.dk."

Borgerrådgiveren kunne konstatere, at der ikke fandtes nogle regler (lov) på området, og undrede sig i øvrigt over hvordan et privat firma (Nets DanID) kunne udstikke retningslinjer for klageadgang m.v. Da svar på borgerrådgiverens henvendelser til Digitaliseringsstyrelsen og Finansministeriet var uklare, bad borgerrådgiveren Folketingets Ombudsmand om at undersøge sagen af egen drift.

Det førte til en nærmere undersøgelse af det retlige grundlag for NemID, hvor Ombudsmanden spurgte Digitaliseringsstyrelsen og Finansministeriet om lovgrundlaget for, at det offentlige kan overlade opgaver vedrørende NemID til den private virksomhed Nets DanID. Han spurgte også til lovgrundlaget for, at NetsDanID havde indgået aftaler med de kommunale borgerservicecentre om at registrere og udstede NemID. Der blev også spurgt nærmere ind til de juridiske rammer, når borgerservicecentre f.eks. afviser at udstede NemID til nogle borgere.

På baggrund af Ombudsmandens henvendelse tilkendegav Digitaliseringssty-

relsen i 2017, at det som følge af udviklingen i anvendelsen af NemID og af hensyn til borgernes retssikkerhed ville være hensigtsmæssigt med klare lovgivningsmæssige rammer for ansvar og rettigheder i forhold til NemID.

Ombudsmandssagen kan i sin helhed læses på følgende link:

http://www.ombudsmanden.dk/find/udtalelser/beretningsager/alle_bsager/2017-19/

I februar 2018 blev der fremsat forslag til Lov om udstedelse af NemID med offentlig digital signatur til fysiske personer og til medarbejdere i juridiske enheder. Ifølge bemærkningerne til lovforslaget har loven til formål at tydeliggøre borgernes og virksomhedernes retsstilling, herunder klagemuligheder, samt at fastslå ved lov, at det er en myndighedsopgave og et myndighedsansvar at sikre udstedelse af NemID.

Loven blev vedtaget 26. april 2018 og træder i kraft 1. juli 2018.

For alle landets borgerservicecentre, der står for udstedelse af NemID er det med den nye lov tydeliggjort, at de almindelige forvaltningsretlige regler, herunder forvaltningsloven, og forvaltningsretlige grundsætninger vil finde anvendelse i sådanne afgørelsessager. Klageadgangen fremgår nu også klart af loven. Link til lov:

<https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=200886>

Statistisk materiale og særlige aktiviteter Antal henvendelser

Borgerrådgiveren har i 2017 fået 339 henvendelser mod 392 i 2016 og 347 i 2015.

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

Det samlede antal henvendelser fordelt på centrene er:

HR, Økonomi & IT: 1

Familie, Social & Beskæftigelse: 219

Børn & Undervisning: 14

Plan & Miljø: 9

Sundhed & Pleje: 23
Kultur, Frivillighed & Borgerservice: 19
Ejendomme: 3
Faxe Kommune i øvrigt: 8
Ikke Faxe Kommune: 40
Afvist: 6

Der er i året oversendt 45 klager til besvarelse i centrene, der fordeler sig således:

Center for Børn & Undervisning: 6
Center for Sundhed & Pleje: 1
Center for Familie, Social & Beskæftigelse: 37
Center for Kultur, Frivillighed & Borgerservice: 1

Borgerne har fået medhold i 23 klager og delvist medhold i 10 sager.

En del borgere får hjælp til formulering af anke – i 2017 har 56 borgere fået denne hjælp.

De henvendelser, der ikke er oprettet som deciderede skriftlige sager kan angå spørgsmål, som enten formidles videre til rette afdeling eller besvares af borgerrådgiveren selv. For nogle af disse henvendelsers vedkommende kan der være tale om længere skriftlige besvarelser. Andre har karakter af kortere besvarelser - det kan være i form af udsendelse/information af og om servicedeklarationer, vejledninger og lignende samt informationsmateriale fra andre myndigheders hjemmesider. Borgerrådgiveren er på denne måde med til at løfte en del af kommunens vejledningsforpligtelse efter forvaltningslovens § 7.

Dertil kommer et stigende antal henvendelser fra kommunens forskellige centre, hvor der er tale om faglig sparring af generel karakter.

Der har i årets løb været nogle henvendelser indenfor de områder, der er nu varetages af Udbetaling Danmark. I nogle sager har jeg været borgeren behjælpelig med telefonisk henvendelse til Udbetaling Danmark. Jeg har også et

par gange været borgerne behjælpelig med elektroniske ansøgninger. Derudover har der været forespørgsler af mere generel karakter; boligkontorer, flextrafik, SKAT m.v.

Andre aktiviteter

I 2017 har jeg deltaget i møde i Udsatte-rådet og Handicaprådet hvor jeg bl.a. har informeret om borgerrådgiverfunktionen. Inden for Handicaprådets område er jeg kommet med bidrag til kvalificering af spørgsmål til brugertilfreds-hedsundersøgelse (såkaldt GAP-analyse).

Derudover har jeg haft mindre interne undervisningsforløb typisk i forbindelse med et personalemøde.

Endvidere deltager jeg som oplægs-holder på sundhedsplejens forberedelseskurser for kommende forældre indeholdende oplysninger om økonomi, retsvirkninger af ægteskab og papirløst samliv m.v.

Borgerrådgivernetværket (pt ca. 36 kommuner med borgerrådgiverfunktion) afholder et årsmøde af 2½ dags varighed med bl.a. erfaringsudveksling. På årsmødet deltager som regel medarbejdere fra Folketingets Ombudsmand, hvor der drøftes forvaltningsretlige faglige udfordringer og spørgsmål. Udover årsmødet afholder netværket for borgerrådgiverne på Sjælland og Fyn to årlige møder med fagaktuelle emner og problemstillinger.

Endelig deltager jeg i forskellige faglige gå-hjemmøder.