

# SAGER OM TABT ARBEJDSFORTJENESTE ENDELIG RAPPORT





**SAGER OM TABT**  
**ARBEJDSFORTJENESTE**  
ENDELIG RAPPORT

**KØBENHAVNS KOMMUNE**





# INDHOLDSFORTEGNELSE

1. INDLEDNING	9
2. SAMMENFATNING	11
3. DEN KONKRETE UNDERSØGELSE	16
3.1 DEN GRUNDLÆGGENDE ANALYSE	16
3.2 KONKLUSION	30
4. GENERELT OM UNDERSØGELSEN	34
4.1 BORGERRÅDGIVERENS EGEN DRIFTUNDERSØGELSER	34
4.2 FORLØB OG INDHOLD (METODE)	34
4.3 REAKTIONSMIDLER OG BEDØMMELSESGRUNDLAG	35
4.4 SKRIFTLIGE KILDER (MODTAGET DOKUMENTATION MV.)	35
5. VURDERINGSGRUNDLAGET	48
5.1 SAGSBEHANDLINGSTID	48
5.2 PARTSHØRING	49
5.2.1 REGEL OM PARTSHØRING	49
5.2.2 ANVENDELSESOMRÅDET FOR FORVALTNINGSLOVENS § 19	50
5.2.3 BESTEMMELSENS ENKELTE KRITERIER	51
<b>5.2.3.1 OPLYSNINGER PARTEN IKKE KAN ANTAGES AT VÆRE BEKENDT MED</b>	<b>51</b>
<b>5.2.3.2 OPLYSNINGER VEDRØRENDE SAGENS FAKTISKE OMSTÆNDIGHEDER</b>	<b>51</b>
<b>5.2.3.3 OPLYSNINGER TIL UGUNST</b>	<b>52</b>
<b>5.2.3.4 OPLYSNINGER AF VÆSENTLIG BETYDNING FOR SAGENS AFGØRELSE</b>	<b>53</b>
<b>5.2.3.5 KONSEKVENSERNE AF AT BETINGELSERNE ER OPFYLDT</b>	<b>53</b>
5.2.4 UNDTAGELSER TIL PARTSHØRINGSPILGHTEN	53
5.2.5 PARTSHØRINGENS KONSEKVENSER FOR MYNDIGHEDEN	54
5.2.6 KONSEKVENSERNE AF AT UNDLADE PARTSHØRING	54
5.3 BEGRUNDELSE OG KLAGEVEJLEDNING	55
5.3.1 REGLER OM BEGRUNDELSE	55
<b>5.3.1.1 ANVENDELSESOMRÅDET FOR FORVALTNINGSLOVENS § 22</b>	<b>55</b>
<b>5.3.1.2 BESTEMMELSENS ENKELTE KRITERIER</b>	<b>55</b>
<b>5.3.1.3 INDHOLDET AF BEGRUNDELSEN EFTER FORVALTNINGSLOVENS § 24</b>	<b>55</b>
<b>5.3.1.4 ANVENDELSESOMRÅDET FOR FORVALTNINGSLOVENS § 24</b>	<b>55</b>
<b>5.3.1.5 BESTEMMELSENS ENKELTE KRITERIER</b>	<b>56</b>
<b>5.3.1.6 KONSEKVENSERNE AF AT UNDLADE BEGRUNDELSE</b>	<b>56</b>
5.3.2 REGLER OM KLAGEVEJLEDNING	56
<b>5.3.2.1 ANVENDELSESOMRÅDET FOR FORVALTNINGSLOVENS § 25</b>	<b>57</b>
<b>5.3.2.2 BESTEMMELSENS ENKELTE KRITERIER</b>	<b>57</b>
5.4 NOTATPLIGT	57
5.5 JOURNALISERING – GENEREL FORPLIGTELSE	57
5.6 SERVICELOVEN - TABT ARBEJDSFORTJENESTE	58
5.6.1 VEJLEDNING I FORBINDELSE MED AFGØRELSEN	59
BILAG	61
BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA	61
RETSKILDER OG ØVRIGT BEDØMMELSESGRUNDLAG	62





# I. INDLEDNING

Denne rapport indeholder Borgerrådgiverens vurderinger og bedømmelser i anledning af Borgerrådgiverens undersøgelse af sager om tabt arbejdsfortjeneste i Socialforvaltningen i forhold til overholdelse af sagsbehandlingstid og udvalgte forvaltningsretlige regler og principper.

Rapporten har i en foreløbig udgave været sendt til forvaltningen med henblik på forvaltningens eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

Rapporten er inddelt i en konkret del med beskrivelser, analyser og konklusioner vedrørende denne undersøgelse i kapitel 3 og en generel del om Borgerrådgiverens generelle egen driftundersøgelser, undersøgelsesmetoden mv. samt dokumentationsgrundlaget i kapitel 4. Undersøgelsens regelgrundlag gennemgås i kapitel 5.

Kapitel 2 er en sammenfatning, hvori de væsentligste forhold er gengivet.

Borgerrådgiverens kritikskala og en oversigt over retskilder og andet bedømmelsesgrundlag er indsat som bilag i rapporten.

Borgerrådgiveren den 27. juni 2014



Johan Busse  
Borgerrådgiver



## 2. SAMMENFATNING

Undersøgelsen angår Socialforvaltningens sagsbehandlingstid og iagttagelse af udvalgte forvaltningsretlige regler i forbindelse med behandlinger af ansøgninger om dækning af tabt arbejdsfortjeneste efter servicelovens § 42.

Ifølge statistik fra Ankestyrelsen.dk var omgørelsesprocenten for sager afsluttet ved Det Sociale Nævn vedrørende Københavns Kommunes afgørelser om tabt arbejdsfortjeneste efter servicelovens § 42 for 3. og 4. kvartal 2012 henholdsvis 31,8 % og 27,8 %.

Denne undersøgelse har omfattet sagsbehandlingstid og løbende orientering af borgeren om forsinkelser, inddragelse af borgeren i form af partshøring samt dokumentation i form af notatpligt og information til borgeren i form af vejledning, begrundelse og klagevejledning.

Til brug for undersøgelsen er indhentet en udtalelse fra Socialforvaltningen (Handicapcenter København) samt 30 ansøgninger om dækning af tabt arbejdsfortjeneste fordelt på i alt 28 sager afsluttet efter den 1. juni 2012, som indeholdt helt eller delvist afslag på tabt arbejdsfortjeneste, og som ikke er påklaget til Det Sociale Nævn.

De sager, jeg har gennemgået i forbindelse med denne undersøgelse, er således ikke omfattet af nævnets omgørelsesprocent.

For så vidt angår sagsbehandlingstiden for sagerne har jeg i syv sager fundet den beklagelig, og jeg har konstateret og fundet det beklageligt, at forvaltningen i seks tilfælde ikke orienterede ansøgerne om, hvornår de kunne forvente en afgørelse, i overensstemmelse med retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

Jeg bad i den forbindelse Socialforvaltningen om at orientere mig om den aktuelle status for sagsbehandlingstiderne i Handicapcenter København for ansøgninger om dækning af tabt arbejdsfortjeneste. Herudover bad jeg forvaltningen om bemærkninger til, hvordan forvaltningen sikrer sig, at kravet i retssikkerhedslovens § 3, stk. 2., iagttages.

Forvaltningen har i forhold til den aktuelle status – som anført nedenfor i afsnit 4.4. – i sin udtalelse af 11. december 2013 udtalt følgende:

”Borgerrådgiveren har i sin foreløbige rapport konstateret, at sagsbehandlingstiden i syv sager er fundet beklagelig. Borgerrådgiveren har anmodet om at blive orienteret om den aktuelle status for sagsbehandlingstiderne for ansøgninger om tabt arbejdsfortjeneste i Handicapcenter København.

Socialforvaltningen kan oplyse, at Socialudvalget den 18. september 2013 blev orienteret om forvaltningens seneste sagstidsmåling for perioden juli 2012 til juni 2013. Af orienteringen om sagstidsmålingen fremgik følgende om overholdelse af sagsbehandlingsfristen for ansøgninger om tabt arbejdsfortjeneste efter servicelovens § 42:

2012/2013	juli	aug.	sep.	okt.	nov.	dec.	jan.	feb.	marts	april	maj	juni
<b>Antal ansøgninger</b>	70	86	64	66	106	46	46	39	64	42	56	47
<b>Procent for fristoverholdelse</b>	54%	28%	31%	39%	22%	41%	48%	31%	45%	29%	48%	30%

Socialforvaltningen har iværksat en samlet plan for at sikre kvalitet og sagsfristoverholdelse på området for servicelovens §§ 41 og 42 (merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste vedr. børn med handicap). Socialforvaltningen har i seneste status til Socialudvalget den 4. december 2013 om gennemgang af ældre afgørelser vedrørende merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste anmodet Socialudvalget om at tage stilling til, om forvaltningen skal prioritere en så hurtig afslutning som mulig af gennemgangen af ældre afgørelser, eller om forvaltningen i højere grad skal prioritere at behandle nye og igangværende ansøgninger fra borgerne om merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste efter servicelovens §§ 41 og 42. Baggrunden er den fortsatte kritik fra forældre til handicappede børn over, at det tager for lang tid at behandle ansøgninger om merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste. Socialudvalget har i den forbindelse godkendt, at gennemgangen af ældre afgørelser strækkes over yderligere nogle måneder, således at den forventede afslutning af sagerne er omkring 1. maj 2014, hvilket vil frigive ressourcer til i højere grad at prioritere behandlingen af nye og igangværende ansøgninger fra forældrene. Når gennemgangen af ældre afgørelser er tilendebragt, vil de samlede ressourcer på området blive anvendt til at bringe svartiden på ansøgningerne så langt ned som muligt.”

*På den baggrund har jeg bedt forvaltningen om at svare på, hvad status er for arbejdet med gennemgang og afslutning af de ældre afgørelser, der som beskrevet ovenfor, var forventet afsluttet omkring 1. maj 2014.*

Forvaltningen har i forhold til kravet i retssikkerhedslovens § 3, stk. 2., – som anført nedenfor i afsnit 4.4. – i sin udtalelse af 11. december 2013 udtalt følgende:

”Borgerrådgiveren har i den foreløbige rapport konstateret, at der i seks tilfælde ikke er givet borgerne orientering om, hvornår de kan forvente en afgørelse, således som det er påkrævet i henhold til retssikkerhedslovens § 3, stk. 2. Borgerrådgiveren har derfor spurgt til, hvordan det sikres, at kravet i retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, iagttages.

Det kan oplyses, at forvaltningen løbende har fokus på at overholde underrettningspligten, når det ikke er muligt at træffe en afgørelse inden for sagsbehandlingsfristen. Der arbejdes i den forbindelse videre med den bedre mulighed for styring af sagerne, som CSC Social betyder, når systemet er vel implementeret efter en ikke helt gnidningsløs opstart med driftsnedbrud og funktioner, som ikke har fungeret optimalt i en indkøringsperiode. Herudover følger forvaltningens øverste ledelse systematisk op på udviklingen i centrale resultatindikatorer for arbejdet med kvalitet i sagsbehandlingen, målene herfor og driftssituationen.

I Handicapcenter København er der siden Borgerrådgiverens undersøgelse er foretaget, sket ændringer i arbejdsgangene og organiseringen af behandlingen af ansøgninger. Handicapcentret kan nu visuelt identificere alle overskredne ansøgninger samt sager, der inden for en kortere periode vil overskride fristen. Alle ansøgninger gennemgås en gang om ugen med henblik på at vurdere, om der skal sendes underrettningsbreve til borgeren.”

Forvaltningens bemærkninger har ikke givet mig anledning til at foretage mig yderligere.

Gennemgangen har herudover vist, at Socialforvaltningen i fem sager ikke har overholdt forvaltningslovens § 19, om partshøring. Desuden har jeg konstateret, at forvaltningen i fem sager ikke har foretaget notat af faktiske oplysninger af betydning for en sags afgørelse i overensstemmelse med offentlighedslovens § 6. Jeg har også konstateret, at forvaltningen ligeledes i seks sager ikke har foretaget korrekt journalisering af dokumenter. Afslutningsvis har jeg konstateret, at forvaltningen i en sag har tilsidesat princippet om god forvaltningsskik, og i to sager har handlet i strid med Københavns Kommunes værdigrundlag, samt i en sag ikke har vejledt en borger korrekt i overensstemmelse med forvaltningslovens § 7.

Samlet set har jeg konstateret, at 19 ud af 28 sager (67,9 %) indeholder større eller mindre fejl.

Større fejl omfatter tilsidesættelse af retsregler, der skal sikre inddragelse af borgeren og korrekte afgørelser (f.eks. partshøring) samt imødegå lange sagsbehandlingstider eller manglende dokumentation og bevissikring i sagen. Sådanne regler er tilsidesat i 17 af 28 sager (60,7 %).

Mindre fejl omfatter manglende orientering af borgeren om forsinkelser og forvaltning i strid med principperne for god forvaltningsskik. Sådanne fejl er konstateret i 7 af 28 sager (25,0 %).

Jeg bad i den forbindelse om Socialforvaltningens bemærkninger til dels de konstaterede fejl i forhold til retsreglerne dels til, hvad status er på Handicapcenter Københavns beslutning om, at alle nye medarbejdere skal gennemføre et 1-dags-kursus, hvor der specifikt undervises i de forvaltningsretlige regler. Jeg henviser til afsnit Ad 4. i forvaltningens udtalelse af 2. november 2012, som er gengivet i kapitel 4.

Forvaltningen har hertil – som anført nedenfor i afsnit 4.4. – i sin udtalelse af 11. december 2013 udtalt følgende:

”Borgerrådgiveren konstaterer i pkt. 3 i den foreløbige rapport, at der i 18 ud af de 28 personsager er større eller mindre fejl i sagsbehandlingen. Nogle af de større fejl eller mindre vedrører tilsidesættelse af retsregler, der skal sikre inddragelse af borgeren og korrekte afgørelser, herunder partshøring, manglende dokumentation og bevissikring samt lange sagsbehandlingstider, medens de mindre fejl vedrører manglende orientering af borgeren ved forsinkelse og forvaltningen i strid med principperne om god forvaltningsskik.

I tre af sagerne, hvor der har manglet dokumentation, har denne ligget i sagen om merudgifter (servicelovens § 41), og er ved en fejl ikke blevet journaliseret i sagen om tabt arbejdsfortjeneste (servicelovens § 42).

Forvaltningen finder det selvfølgelig ikke tilfredsstillende, at der er konstateret fejl i sagerne, men anerkender dog også det store arbejde, der løbende gøres i handicapcentret for at forbedre sagsbehandlingen.

Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse vil indgå i handicapcentrets fortsatte fokus på de forvaltningsretlige regler. Det vil blandt andet ske gennem oplæg på enhedernes faglige møder, hvor der vil blive undervist i de forvaltningsretlige regler, herunder partshøring og notatpligt.

Socialforvaltningen vurderer endvidere, at det nye sagssystem CSC Social imødekommer de udfordringer, der tidligere har været i forhold til journalisering af dokumentation og bevissikring, når der foreligger flere sager vedrørende samme familie. I forlængelse heraf kan det oplyses, at alle enheder i Handicapcentret nu arbejder i CSC Social.

...

Borgerrådgiveren har henvist til, at forvaltningen i sin udtalelse den 2. november 2012 i forbindelse med iværksættelse af undersøgelsen har oplyst, at Handicapcenter København var opmærksom på, at en del af de nuværende (nye) medarbejdere ikke havde deltaget i kompetenceforløbene, der var gennemført i 2011. Derfor blev det besluttet, at alle nye medarbejdere i handicapcentret skulle gennemgå et 1 dages kursus, hvor der specifikt ville blive undervist i de forvaltningsretlige regler.

Forvaltningen kan oplyse, at alle nye medarbejdere i Handicapcenter København siden november 2012 har gennemført et 1-dags kursus, hvor de specifikt bliver undervist i de forvaltningsregler. Kursusdagen er et led i handicapcentrets eget introduktionsforløb til nye medarbejdere.”

Jeg har noteret mig forvaltningens bemærkninger til denne del af rapporten, herunder forvaltningens oplysninger om et fortsat fokus på de forvaltningsretlige regler via afholdelse af oplæg på enhedernes faglige møder og gennemførelsen af 1-dags kurser for nye medarbejdere. Jeg skal hertil bemærke, at det fremgår af § 16 i vedtægten for Borgerrådgiveren, at Borgerrådgiveren skal yde konsultativ bistand til forvaltninger og medarbejdere i kommunen med henblik på at forbedre forholdene for brugerne af kommunen. Den konsultative bistand kan bl.a. bestå af at yde bistand i forbindelse med projekter o.l. til forbedring af kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne. Sådanne projekter kan omfatte oplæg og undervisning i forvaltningen, hvor Borgerrådgiveren for eksempel kan agere sparringspartnere i forbindelse med forberedelsen af disse.

Jeg bad også Socialforvaltningen om at redegøre for, hvilke procedurer der er i Handicapcenter København i forhold til at vejlede de pågældende familier om andre relevante muligheder for hjælp i tilfælde af en bevilling eller et afslag (se punkt 207 i vejledning nr. 3 til serviceloven). Jeg henviser til afsnit 5.6.1 i denne undersøgelsesrapport.

Forvaltningen har hertil – som anført nedenfor i afsnit 4.4. – i sin udtalelse af 11. december 2013 udtalt følgende:

”Borgerrådgiveren har anmodet om at få oplyst, hvilke procedurer, der er i Handicapcenter København, i forhold til at vejlede borgerne om andre relevante muligheder for hjælp i tilfælde af en bevilling eller et afslag på tabt arbejdsfortjeneste. Borgerrådgiveren henviser til pkt. 207 i vejledning nr. 3 om serviceloven, hvor det fremgår, at en familie bør modtage vejledning om virkningerne af afgørelsen, og at denne vejledning skal gives både i tilfælde af en bevilling og et afslag.

Det kan oplyses, at Handicapcenter København vejleder forældre, som søger fuld tabt arbejdsfortjeneste om de konsekvenser, det kan have for den enkelte ikke at være tilknyttet arbejdsmarkedet samt om de muligheder, der er for at dele den tabte arbejdsfortjeneste mellem forældrene. Derudover har handicapcentret fokus på at vejlede om de økonomiske konsekvenser, hvis borgeren modtager kontanthjælp, modtager dagpenge fra en A-kasse eller har en indtægt som er højere end loftet for den udbetalte ydelse.

Herudover har Børnefamilieenheden i handicapcentret som opgave at tilbyde familier råd og vejledning, når handicapcentret er blevet bekendt med, at et barn har en nedsat funktionsevne.

Handicapcentret viderebringer konkrete ansøgninger til andre dele af forvaltningen eller kommunen, hvis det vurderes, at der vil være en mulighed for, at det ansøgte kan bevilges efter anden lovgivning.

Handicapcentrets medarbejdere er opmærksomme på pligten til at give rådgivning og vejledning i henhold til retssikkerhedslovens § 5 og forvaltningslovens § 7.”

*Forvaltningens svar har givet mig anledning til at uddybe mit spørgsmål til forvaltningen. Baggrunden herfor er, at det fremgår af punkt 207 i vejledning nr. 3 til serviceloven, at det er vigtigt for en ansøger, der ikke opfylder betingelserne for at modtage compensation for tabt arbejdsfortjeneste, at denne vejledes om, hvilke alternativer der eksisterer for at modtage hjælp. Forvaltningen skriver ovenfor, at handicapcentret viderebringer konkrete ansøgninger til andre dele af forvaltningen eller kommunen, hvis handicapcentret vurderer, at der vil være mulighed for, at det ansøgte kan bevilges efter anden lovgivning.*

*På den baggrund beder jeg forvaltningen om at redegøre, dels for hvilke andre relevante muligheder for hjælp i tilfælde af et afslag handicapcentret vejleder de pågældende familier om at ansøge, dels for hvordan handicapcentret koordinerer med Børne- og Ungdomsforvaltningen, at de konkrete ansøgninger viderebringes til behandling dér.*

Herudover stillede jeg i min foreløbige rapport supplerende spørgsmål mv. til Socialforvaltningen vedrørende enkelte sager. Jeg henviser til afsnit 4.4 i denne undersøgelsesrapport.

## 3. DEN KONKRETE UNDERSØGELSE

Hovedspørgsmålet i den konkrete undersøgelse er, om Socialforvaltningen, Handicapcenter København, HKY-børn har iagttaget relevante social- og forvaltningsretlige regler i forbindelse med behandlingen af de 30 fremsendte sager.

### 3.1 DEN GRUNDLÆGGENDE ANALYSE

#### Om familien A

Handicapcentret skriver i afgørelsen, at Familien A's ansøgning om hjælp til dækning af tabt arbejdsfortjeneste til moderen blev modtaget den 22. februar 2012. Af journalrapporten fremgår det af et notat af 16. april 2012, at moderen gav møde i handicapcentret denne dato med henblik på at aflevere en ansøgning vedrørende tabt arbejdsfortjeneste. Herudover fremgår det af et notat af 17. april 2012, at kvittering for modtagelsen af ansøgningen blev sendt samme dato. Borgerrådgiveren har i den foreløbige rapport gjort Socialforvaltningen opmærksom på, at kopi af kvitteringsskrivelsen ikke fremgik af de modtagne dokumenter. Hertil har forvaltningen svaret, at det fremgår af en sag vedrørende Familien A's ansøgning om merudgifter, at der på trods af notatets ordlyd ikke blev sendt en kvitteringsskrivelse til borgeren for modtagelsen af ansøgningen om tabt arbejdsfortjeneste, da moderen indleverede ansøgningen personligt.

Efter min gennemgang af sagens dokumenter har jeg kunnet konstatere, at der på sagen alene ligger en ansøgning af 27. marts 2012, som ses modtaget den 16. april 2012. Jeg har derfor lagt til grund, at ansøgningen blev modtaget den 16. april 2012 og ikke den 22. februar 2012.

Socialforvaltningen har i bemærkningerne til Borgerrådgiverens foreløbige rapport oplyst, at det fremgår af Familien A's sag om merudgifter, at moderen i forbindelse med fremmødet den 16. april 2012 blev oplyst om, at hun ville blive kontaktet telefonisk i løbet af den pågældende uge. Formålet var at informere hende om sagsbehandlingstiden for ansøgningen om tabt arbejdsfortjeneste. Herudover fremgår det af sagen om merudgifter, at handicapcentret kontaktede moderen den 18. april 2012 pr. telefon og informerede hende om den forventede sagsbehandlingstid. Forvaltningen har oplyst, at journalnotaterne ikke er blevet journaliseret i sagen om tabt arbejdsfortjeneste ved en fejl.

Det fremgår af et notat i journalrapporten af 14. maj 2012 vedrørende sagen om tabt arbejdsfortjeneste, at moderen henvendte sig denne dato telefonisk og rykkede for svar i sagen. Handicapcentret henvendte sig pr. telefon til moderen den efterfølgende dag og oplyste hende om, at familien kunne forvente en afgørelse inden for 1-2 uger. Moderen rykkede på ny ved en telefonisk henvendelse den 4. juni 2012. Der blev truffet afgørelse i sagen den 6. juni 2012.

*Jeg finder det beklageligt, at handicapcentret ikke underrettede familien om, at sagsbehandlingen trak ud, og at moderen derfor selv måtte henvende sig til handicapcentret med henblik på at få en status i sagen. Dette skal særligt ses i lyset af, at handicapcentret ikke umiddelbart ses at have foretaget sagsbehandlingsskridt i sagen i perioden fra modtagelsen af ansøgningen til udarbejdelsen af afgørelsen.*

*Desuden finder jeg det beklageligt, at handicapcentret ikke har foretaget korrekt journalisering i sagen om tabt arbejdsfortjeneste af notaterne vedrørende kontakten med moderen. Herudover finder jeg det beklageligt, at ordlyden i notatet af 17. april 2012 ikke passer overens med det faktiske sagsforløb.*

#### Om familien B

Handicapcentret modtog familiens ansøgninger om hjælp til dækning af tabt arbejdsfortjeneste til begge forældre den 23. juli 2012. I to enslydende breve dateret den 24. juli 2012 kvitterede handicapcentret for modtagelsen af ansøgningerne.



Det fremgår af Handicapcentrets enslydende afgørelser af 6. august 2012, at handicapcentret havde indhentet oplysninger fra Rugvængets Skole og Børne- og Ungdomspsykiatrisk Center Bispebjerg til brug for afgørelserne. Forældrene fik afslag på dækning af tabt arbejdsfortjeneste for 7,5 timer pr. uge, men blev bevillet dækning af tabt arbejdsfortjeneste på enkelt dage.

Handicapcentret havde i forhold til afslaget på dækning af tabt arbejdsfortjeneste for 7,5 timer pr. uge vurderet, at det ikke ansås for mest hensigtsmæssigt, at barnet B passes i hjemmet. Handicapcentret lagde blandt andet vægt på, at barnet B beskrives som værende glad for at gå i skole, og at det ikke er anført i sagens dokumenter, at barn B har haft nævneværdigt fravær eller ikke kan rummes i skolen. Herudover lagde handicapcentret vægt på, at barn B først afleveres fra skole efter moderens arbejdstid er slut. Desuden lagde handicapcentret vægt på, at forældrenes ønske om at tilbringe mere tid sammen med barnet B's søster ikke kunne føre til, at kravet i servicelovens § 42, stk. 1, 2. pkt., kunne anses for opfyldt.

*Jeg har på det foreliggende grundlag ingen bemærkninger til denne sag.*

### **Om familien C**

Handicapcentret traf den 6. august 2012 afgørelse om opfølgning på en løbende bevilling på dækning af tabt arbejdsfortjeneste. Afgørelsen indebar, at moderen i familien C ikke længere var berettiget til dækning af tabt arbejdsfortjeneste 7 timer hver anden uge.

I begrundelsen for afgørelsen anførte handicapcentret bl.a., at barn C's fritidsklub vurderede, at der kunne opstilles rammer for barn C, som barn C ville kunne indgå i. Da der mellem fritidsklubben og moderen ikke var aftalt regler for, hvornår barn C måtte eller skulle forlade fritidsklubben, var de af fritidsklubben nævnte rammer ikke forsøgt. Handicapcentret indhentede disse oplysninger ved en telefonsamtale med fritidsklubben den 3. august 2012. Det fremgår af journalrapporten i sagen, at handicapcentret kontaktede moderen pr. telefon den 6. august 2012. Den pågældende medarbejder diskuterede en række oplysninger i sagen, dog fremgår det ikke af telefonnotatet, at moderen er blevet oplyst om og dermed fået mulighed til at forholde sig til de nævnte oplysninger fra fritidsklubben.

*Jeg finder det kritisabelt, at handicapcentret ikke foretog en dækkende partshøring af moderen. Jeg henviser særligt til, at moderen ikke fik mulighed for at komme med bemærkninger til oplysningerne om, at fritidsklubben vurderede, at der kunne opstilles nye rammer for barn C. Jeg har lagt vægt på, at der er tale om oplysninger, som jeg på det foreliggende grundlag vurderer, at moderen ikke havde kendskab til. Desuden var disse oplysninger til ugunst for familien og af væsentlig betydning for sagens afgørelse, idet handicapcentret har lagt vægt på dem i selve afgørelsen, hvori familien ikke fik medhold.*

*Herudover har jeg lagt vægt på, at det fremgår af journalnotatet over telefonsamtalen mellem handicapcentret og fritidsklubben af 3. august 2012, at den pågældende medarbejder i fritidsklubben ikke har et så stort kendskab til barn C, men muligvis kan svare på nogle spørgsmål, hvorfor der var særlig grund til at indhente moderens bemærkninger.*

### **Om familien D**

Handicapcentret traf den 20. august 2012 afgørelse om opfølgning på en løbende bevilling, som medførte, at moderen ikke længere var berettiget til dækning af tabt arbejdsfortjeneste på 37 timer pr. uge. Til brug for afgørelsen havde handicapcentret indhentet oplysninger fra Rigshospitalet og barn D's institution.

I et brev af 7. august 2012 anmodede handicapcentret moderen om at komme med oplysninger om bl.a., hvad hun brugte de 37 timer om ugen på. Det fremgår dog ikke, at moderen blev oplyst om eller modtog kopi af Rigshospitalets udtalelse af 31. juli 2012 eller selve udtalelsen fra institutionen af 3. august 2012. Handicapcentret har lagt vægt på oplysninger fra begge udtalelser, og størstedelen af disse er faktiske oplysninger, som moderen må anses at have kendskab til, men det fremgår ikke, at moderen var bekendt med, at oplysningerne indgik i sagen om tabt arbejdsfortjeneste. I afgørelsen har handicapcentret endvidere også lagt vægt på mere subjektive

oplysninger fra institutionens udtalelse vedrørende barn D's trivsel som for eksempel, at barn D klarer sig godt i institutionen og generelt er et glad barn.

*Jeg finder det kritisabelt, at handicapcentret ikke foretog en fyldestgørende partshøring af moderen i sagen ved at fremsende kopi af institutionens udtalelse til hende, og dermed give hende mulighed for at komme med bemærkninger hertil.*

#### **Om familien E**

Familien E ansøgte den 23. juli 2012 om dækning af tabt arbejdsfortjeneste til moderen. Handicapcentret indhentede i den forbindelse oplysninger fra barn E's institution.

Handicapcentret traf den 30. august 2012 afgørelse om afslag på dækning af tabt arbejdsfortjeneste med den begrundelse, at det ikke var en nødvendig konsekvens af barn E's nedsatte funktionsevne, at barn E skulle passes i hjemmet af moderen. Det fremgår af afgørelsen, at handicapcentret bl.a. lagde vægt på, at hverken moderen eller faderen til barn E er tilknyttet arbejdsmarkedet og, at moderen derfor ikke har haft et indtægtstab i forhold til at passe barn E. Desuden lagde handicapcentret vægt på, at barn E går fast i en specialinstitution.

*Jeg har på det foreliggende grundlag ingen bemærkninger til denne sag.*

#### **Om familien F**

Handicapcentret modtog den 14. august 2012 en ansøgning fra familien F til dækning af tabt arbejdsfortjeneste til moderen på 8 timer pr. uge. Ansøgningen vedrørte pasning af to børn. Handicapcentret traf den 27. september 2012 afgørelse om afslag med den begrundelse, at moderen ikke havde haft et indtægtstab ved at passe børnene, da moderen ikke har været tilknyttet arbejdsmarkedet.

*Jeg har på det foreliggende grundlag ingen bemærkninger til denne sag.*

#### **Om familien G**

Familien G ansøgte ved brev af 3. maj 2011 handicapcentret om bl.a. dækning af tabt arbejdsfortjeneste. Ansøgningen blev modtaget i handicapcentret den 5. maj 2011. Handicapcentret traf den 30. august 2011 afgørelse om afslag, da ansøgningen ansås for frafaldet på baggrund af en telefonsamtale mellem moderen og handicapcentret. Socialforvaltningen har i bemærkningerne til Borgerrådgiverens foreløbige rapport oplyst, at det fremgår af et notat af 24. august 2012 i Familien G's elektroniske sag om merudgifter, at moderen ved en telefonsamtale den 23. august 2012 oplyste, at hun ikke ønskede at ansøge om tabt arbejdsfortjeneste. Familien G klagede den 8. september 2011 over handicapcentrets afgørelse og oplyste, at ansøgningen ikke var frafaldet. Handicapcentret genoptog behandlingen af familiens ansøgning den 2. maj 2012 og traf afgørelse om bevilling på dækning af tabt arbejdsfortjeneste på enkeltdage den 26. juli 2012.

Socialforvaltningen har i bemærkningerne til Borgerrådgiverens foreløbige rapport oplyst, at det fremgår af Familiens G's sag om merudgifter, handicapcentret har været i telefonisk kontakt med moderen i september og november 2011 samt i juni og juli 2012 vedrørende sagen om tabt arbejdsfortjeneste. Forvaltningen har fremsendt kopi af journalrapporten for disse perioder. Forvaltningen bemærker, at det i næsten alle tilfælde var moderen, der tog kontakt til handicapcentret med henblik på at få en status i sagen, hvilket forvaltningen finder beklageligt og ikke i overensstemmelse med god forvaltningsskik.

*Jeg finder det beklageligt, at notatet af 24. august 2012 ikke er blevet journaliseret i sagen om tabt arbejdsfortjeneste. Oplysning om, at en ansøgning frafaldes, er en særdeles væsentlig oplysning, som bør noteres på sagen. Ligeledes finder jeg det beklageligt, at notaterne vedrørende kontakten mellem handicapcentret og moderen i de ovenfor nævnte perioder ikke er blevet journaliseret på sagen om tabt arbejdsfortjeneste.*

*Herudover finder jeg det beklageligt, at handicapcentret ikke har underrettet moderen om status i sagen med passende mellemrum. Det fremgår af handicapcentrets brev af 2. maj 2012 til moderen, at*

sagsbehandlingen i sagen vil blive fremmet, da ansøgningen er tilbage fra 5. maj 2011. Efter min gennemgang af den modtagne journalrapport i sagen om merudgifter, er jeg enig med Socialforvaltningen i, at det er beklageligt, at kontakten mellem handicapcentret og moderen i de ovennævnte perioder hovedsageligt blev opstartet af moderen.

Desuden finder jeg sagsbehandlingstiden i sagen beklagelig. Jeg har noteret mig, at handicapcentret i brevet af 2. maj 2012 har beklaget sagsbehandlingstiden, og i afgørelsen af 26. juli 2012 har beklaget sagsforløbet.

Afslutningsvis finder jeg det beklageligt, at familiens klage over afgørelsen af 30. august 2011 ikke fremgår af de dokumenter, som Borgerrådgiveren har modtaget fra forvaltningen. Såfremt der skulle være tale om en mundtlig henvendelse fra moderen, finder jeg det beklageligt, at der ikke er foretaget et notat i sagen.

### **Om familien H**

Handicapcentret modtog den 15. februar 2012 familiens ansøgning om dækning af tabt arbejdsfortjeneste på 37 timer pr. uge til faderen. I et brev af 16. februar 2012 kvitterede handicapcentret for modtagelsen af ansøgningen og anførte, at sagsbehandlingstiden var 8 uger. Handicapcentret anmodede i et brev af 14. maj 2012 barn H's institution om en udtalelse, som handicapcentret efterfølgende modtog den 21. juni 2012. I et brev af 12. juli 2012 traf handicapcentret afgørelse om afslag på dækning af tabt arbejdsfortjeneste med den begrundelse, at det ikke ansås for mest hensigtsmæssigt, at barn H blev passet i hjemmet af faderen. Det fremgår af afgørelsen, at handicapcentret lagde vægt på faderens egne oplysninger om, at han havde været sygemeldt i længere tid. Herudover fremgår det af sagens dokumenter, at faderen efterfølgende var overgået til kontanthjælp.

Jeg finder det beklageligt, at handicapcentret ikke underrettede familien om forlængelse af sagsbehandlingstiden, da de 8 uger, som handicapcentret havde anført i brevet af 16. februar 2012, var gået.

Desuden finder jeg sagsbehandlingstiden beklagelig. Jeg er opmærksom på, at en del af sagsbehandlingstiden har beroet på institutionen. På baggrund af sagens dokumenter kan det dog konstateres, at handicapcentret ikke foretog sagsbehandlingsskridt i de første ca. 3 mdr., dvs. fra den 16. februar 2012 til 14. maj 2012.

Handicapcentret modtog den 25. maj 2012 en ansøgning fra familien vedrørende dækning af tabt arbejdsfortjeneste til moderen for 30 minutter på hverdage. I et brev af 31. maj 2012 kvitterede handicapcentret for modtagelsen. Moderen uddybede sin ansøgning i et brev af 20. juni 2012. Ved en telefonsamtale af 20. juli 2012 mellem handicapcentret og moderen blev hendes arbejdstider drøftet. Handicapcentret traf herefter afgørelse om afslag den 23. juli 2012 med den begrundelse, at det ikke ansås for nødvendigt og mest hensigtsmæssigt, at barn H blev passet af moderen.

Jeg har på det foreliggende grundlag ingen bemærkninger til denne del af sagen.

### **Om familien I**

I et brev af 13. juli 2012 ansøgte familien om bl.a. dækning for tabt arbejdsfortjeneste for begge forældre i forbindelse med barn I's indlæggelse, efterfølgende pasning i hjemmet, ambulantlysning, kontrol og undervisning. Handicapcentret indhentede den 17. juli 2012 oplysninger fra hospitalet, hvor barn I havde været indlagt. Herefter traf handicapcentret afgørelse om afslag til begge forældre med den begrundelse, at forældrene ikke havde haft et indtægtstab som konsekvens af barnets helbredsmæssige situation. Det fremgår af afgørelsen, at faderen er førtidspensionist, og handicapcentret har vurderet, at det ikke er nødvendigt, at begge forældre er til stede i forbindelse med pasningen af barnet.

Socialforvaltningen har i bemærkningerne til Borgerrådgiverens foreløbige rapport oplyst, at oplysningerne fra hospitalet, som handicapcentret indhentede den 17. juli 2012, ved fejl alene blev journaliseret på Familien I's sag om merudgifter.

*Jeg finder det beklageligt, at oplysningerne fra hospitalet ikke blev journaliseret på Familien I's sag vedrørende ansøgningen om tabt arbejdsfortjeneste.*

### **Om familien J**

Det fremgår af et journalnotat af 10. maj 2012, at moderen ansøgte om dækning af tabt arbejdsfortjeneste 20 timer pr. uge, og faderen havde ved et fremmøde i handicapcentret den 7. maj 2012 afleveret samtykkeerklæring og 3 lønsedler. Desuden fremgår det af journalnotatet, at der ikke var registreret et ansøgningsskema fra familien, og derfor fremsendte handicapcentret et ansøgningsskema til familien. Handicapcentret modtog en udtalelse fra moderens arbejdsgiver den 15. maj 2012.

Faderen mødte op hos handicapcentret og oplyste bl.a., at moderen var gået fra at arbejde 37 timer ugentlig til at arbejde 17 timer ugentlig pga. nedskæringer hos arbejdsgiveren. Handicapcentret modtog ansøgningsskemaet den 21. maj 2012, og i et journalnotat af 30. maj 2012 skrev handicapcentret, at der var modtaget samtykke fra forældrene i forhold til at indhente supplerende oplysninger fra barn J's institution og hospitalet, hvor barn J var tilknyttet.

Det fremgår af et journalnotat af 27. juni 2012, at handicapcentret denne dato havde sendt et brev til familien, hvori handicapcentret oplyste familien om, at ansøgningen ikke kunne behandles, idet der verserede en klagesag ved Statsforvaltningen Hovedstaden, Det Sociale Nævn. Handicapcentret ændrede denne beslutning og underrettede familien herom i et brev af 11. juli 2012. I brevet oplyste handicapcentret også familien om, at handicapcentret havde anmodet om oplysninger fra institutionen og hospitalet og anmodede samtidig familien om at indsende oplysninger om moderens job.

I et brev af 17. juli 2012 til familien forlængede handicapcentret sagsbehandlingsfristen med 8 uger. Handicapcentret modtog udtalelsen fra hospitalet samme dato og traf afgørelse om afslag på dækning af tabt arbejdsfortjeneste den 31. juli 2012. Begrundelsen for afgørelsen var, at moderen ikke havde haft et løntab, idet faderen havde oplyst, at moderen var gået ned i tid pga. nedskæringer hos arbejdsgiveren og ikke pga. barn J's helbredsmæssige situation.

*Denne sag gav mig anledning til at stille uddybende spørgsmål til forvaltningen i den foreløbige rapport. Jeg spurgte således forvaltningen om, hvorvidt det er fast praksis ved Handicapcenter København, at ansøgninger afvises med den begrundelse, at der verserer en klagesag ved Det Sociale Nævn. Såfremt dette var tilfældet bad jeg forvaltningen om svar på, hvorvidt en sådan praksis er i overensstemmelse med gældende ret. Forvaltningen svarede, at:*

*”...*

*Det kan oplyses, at det ikke er fast praksis i handicapcentret, at ansøgninger afvises på baggrund af, at der verserer en klagesag ved ankeinstansen. Det skal derfor beklages, at borgeren har modtaget et brev, hvori denne begrundelse er blevet anvendt. Handicapcentrets udmelding til borgeren i nærværende sag har derfor været i strid med gældende ret og er ikke i overensstemmelse med handicapcentrets praksis.”*

*Jeg er enig med Socialforvaltningen i, at det er beklageligt, at handicapcentret har afvist at behandle en ansøgning med den begrundelse, at der verserede en klagesag ved den relevante ankeinstans. Jeg således enig med forvaltningen i, at afvisningen var i strid med gældende ret.*

### **Om familien K**

Familien K ansøgte den 25. maj 2012 om dækning af tabt arbejdsfortjeneste til moderen. Ansøgningen angik pasning af to børn. Efter at have modtaget et korrekt udfyldt ansøgningsskema fra familien, anmodede handicapcentret om udtalelser fra børnenes institution og skole den 11. juni 2012. Handicapcentret modtog udtalelserne henholdsvis den 27. juni og 12. juli 2012, og herefter kontaktede handicapcentret hospitalet, hvor børnene har været tilknyttet

med henblik på at få fremsendt udredninger for børnene på ny. Udredningerne blev modtaget i handicapcentret den 17. juli 2012.

Handicapcentret traf afgørelse den 24. juli 2012 om afslag på tabt arbejdsfortjeneste med den begrundelse, at det ikke var en nødvendig konsekvens af børnenes nedsatte funktionsevne, at de skulle passes i hjemmet af moderen. Det fremgår af afgørelsen, at handicapcentret bl.a. lagde vægt på udtalelserne fra skolen og institutionen. Handicapcentret lægger på baggrund af udtalelserne bl.a. til grund, at børnene vil profitere meget af at være en hel dag i skole og børnehave.

*Jeg finder det kritisabelt, at handicapcentret ikke foretog en partshøring af familien, inden afgørelsen blev truffet.*

### **Om familien L**

Handicapcentret traf den 27. oktober 2011 afgørelse om afslag på dækning for tabt arbejdsfortjeneste til faderen med den begrundelse, at barn L ikke var omfattet af personkredsen efter servicelovens § 42. Familien påklagede afgørelsen til Statsforvaltningen Hovedstaden, Det Sociale Nævn, som ved en afgørelse af 24. maj 2012 hjemviste sagen til fornyet behandling i handicapcentret efter at have vurderet, at barn L var omfattet af § 42 personkredsen. Handicapcentret modtog kopi af afgørelsen den 29. maj 2012.

Det fremgår af journalrapporten, at faderen rykkede for handicapcentrets behandling af sagen ved telefonopkald den 13. juni og 2. juli 2012. Faderen kontaktede handicapcentret på ny den 5. juli 2012, idet han ikke var blevet ringet op af handicapcentret som lovet vedrørende status i sagen. Handicapcentret kontaktede faderen pr. telefon den 6. juli 2012 og oplyste, at faderen ville modtage en skriftlig afgørelse, så snart sagen var tilstrækkelig belyst. Samme dato anmodede handicapcentret om at modtage sagens dokumenter fra Det Sociale Nævn. Faderen rykkede på ny for en afgørelse den 16. juli 2012, og samme dato rykkede handicapcentret Det Sociale Nævn for fremsendelse af sagens dokumenter. Sagens dokumenter blev modtaget den 17. juli 2012. Handicapcentret kontaktede faderen telefonisk den 23. juli 2012 og spurgte til moderens beskæftigelse. På baggrund af faderens oplysning om, at moderen er hjemmegående, gav handicapcentret faderen et mundtligt afslag under telefonsamtalen. Handicapcentret sendte den samme dato en skriftlig afgørelse til familien.

Herudover fremgår det af journalrapporten, at handicapcentret besvarede faderens klage af 5. juli 2012 over sagsbehandlingen ved et brev af 26. juli 2012. I en e-mail af 30. juli 2012 kom faderen med bemærkninger til dette brev, og handicapcentret sendte et svar til faderen den 1. august 2012.

*Jeg finder det beklageligt, at handicapcentret ikke oplyste faderen om en tidsfrist for, hvornår man agtede at vende tilbage til ham på baggrund af hans telefoniske henvendelse den 2. juli 2012. Dette skal ses i lyset af, at faderen tidligere havde henvendt sig for at rykke i sagen, og at handicapcentret inden for en rimelig frist burde have været i stand til at konstatere, at man ikke var i besiddelse af sagens dokumenter. Det er således min vurdering, at handicapcentret ikke i denne sag har handlet i overensstemmelse med principperne for god forvaltningsskik.*

### **Om familien M**

Handicapcentret modtog den 24. juli 2012 familien M's ansøgning om dækning af tabt arbejdsfortjeneste til begge forældre. Det fremgår af en e-mail af 3. august 2012 fra familien, at handicapcentret efter modtagelsen af ansøgningen sendte et brev til familien med en anmodning om yderligere oplysninger vedrørende ansøgningen. Borgerrådgiveren har i den foreløbige rapport gjort Socialforvaltningen opmærksom på, at handicapcentrets brev ikke var journaliseret på sagen, og kopi af brevet fremgik heller ikke af sagens dokumenter, som Borgerrådgiveren havde modtaget. Hertil har forvaltningen svaret, at brevet ved en fejl var blevet journaliseret i den fysiske sag vedrørende Familien M's ansøgning om merudgifter.

Handicapcentret kvitterede for modtagelsen af familiens e-mail den 6. august 2012. Handicapcentret traf afgørelse om afslag på dækning af arbejdsfortjeneste den 8. august 2012 med

den begrundelse, at barn M ikke fandtes at være omfattet af personkredsen efter servicelovens § 42.

*Jeg finder det beklageligt, at handicapcentrets brev til familien med anmodningen om yderligere oplysninger blev journaliseret på den fysiske sag vedrørende familiens ansøgning om merudgifter.*

### **Om familien N**

Familien N ansøgte den 15. december 2011 om dækning af tabt arbejdsfortjeneste til moderen fire timer pr. uge. Handicapcentret kvitterede for modtagelsen af ansøgningen den 23. december 2011 og modtog den 19. januar 2012 en accept fra moderens arbejdsgiver og lønsedler fra moderen. Det fremgår af et journalnotat af 23. januar 2012, at familien var blevet orienteret om, at sagsbehandlingsfristen ikke kunne overholdes. Handicapcentret modtog en samtykkeerklæring fra moderen den 31. januar 2012.

Moderen kontaktede handicapcentret pr. telefon den 13. februar 2012 med henblik på at sikre sig, at handicapcentret havde modtaget hendes samtykkeerklæring. Under telefonsamtalen oplyste handicapcentret, at "... tingene burde være i orden og sagen klar til at blive behandlet." Moderen rykkede igen telefonisk den 22. marts 2012, og hun indsendte en kopi af en udredning for barn N den 26. marts 2012. Moderen rykkede på ny ved et telefonopkald den 18. april 2012 og igen den 7. maj 2012. Under telefonsamtalen den 7. maj 2012 oplyste handicapcentret, at der manglede oplysninger i sagen fra barn N's fritidshjem. Handicapcentret sendte en anmodning om en udtalelse til fritidshjemmet samme dag, og handicapcentret modtog udtalelsen den 10. maj 2012. Moderen rykkede igen ved en telefonsamtale den 29. maj 2012, og ringede tilbage til handicapcentret den 30. maj 2012, da hun var blevet lovet et opkald fra en sagsbehandler. Handicapcentret henvendte sig telefonisk til moderen den 1. og 7. juni 2012 med henblik på at indhente yderligere oplysninger. Ved en opringning til moderen den 12. juni 2012 oplyste handicapcentret hende om, at afgørelsen nu lå klar, men stadig manglede at blive underskrevet.

Afgørelsen af 12. juni 2012 medførte et afslag på dækning af tabt arbejdsfortjeneste, idet moderen ikke havde haft et løntab i den periode, som hun havde søgt dækning for. På den baggrund vejledte handicapcentret moderen om at indsende en ny ansøgning og arbejdsgiveraccept. Handicapcentret havde i afgørelsen taget udgangspunkt i den periode, som moderens arbejdsgiver havde givet sit accept til. Arbejdsgiveren havde givet sit accept til en periode frem til 31. juli 2013 og ikke 2012, som handicapcentret lagde vægt på.

*Jeg finder sagsbehandlingstiden i denne sag beklagelig. Jeg har lagt vægt på, at jeg på det foreliggende grundlag har kunnet konstatere, at sagsbehandlingen i perioden fra den 31. januar 2012 til den 7. maj 2012 i overvejende grad har ligget helt stille. Jeg finder det desuden beklageligt, at familien selv har måttet rykke i sagen en række gange for at få en status. Jeg har noteret mig, at handicapcentret har beklaget den lange sagsbehandlingstid i afgørelsen af 12. juni 2012.*

Desuden gav min gennemgang af denne sag mig anledning til i den foreløbige rapport at bede forvaltningen om at komme med en redegørelse for sagsforløbet i sagen efter den 12. juni 2012. Jeg ønskede således at få at vide, hvilke skridt forvaltningen havde taget i forhold til at udbedre fejlen om, at der i afgørelsen blev lagt vægt på en arbejdsgiveraccept frem til 31. juli 2012 og ikke 2013. Herudover ønskede jeg at modtage en kopi af sagens dokumenter fra perioden fra den 12. juni 2012.

Socialforvaltningen svarede således i bemærkningerne til den foreløbige rapport, at:

*"Handicapcenter København er enig i Borgerrådgiverens bemærkninger.*

*Handicapcentret havde før Borgerrådgiverens foreløbige rapport ikke været i kontakt med borgeren vedrørende denne sag siden 12. juni 2012. Handicapcentret har derfor kontaktet mor den 17. oktober 2013.*

*Det fremgår af følgende journalnotat, jf. bilag 2 A:*

*'Opringning til mor i anledning af at sagen er kommet til stikprøvekontrol.*

*Det fremgår af sagen, at HCK den 12.6.2012 har truffet afgørelse om TAF tilbage fra ansøgningstidspunktet, da mor ikke har haft et indtægtstab. Ansøgning om TAF er modtaget 15.12.11.*

*Det er i afgørelsen vurderet, at sønnen er omfattet af personkredsen.*

*HCK har den 19.1.2012 modtaget arbejdsgiveraccept på tjenestefri uden løn. Hvor den godkendte periode er fra 1.2.2012 til den 31.7.2013. HCK har beklageligvis ikke været opmærksom på, at arbejdsgeberperioden løb over det næste år.*

*Mor oplyser ved telefonsamtalen d.d. at det ikke er en skrivefejl i arbejdsgiveraccepten, men at perioden skulle dække over et helt studieforløb, som ikke kun er skoleår ad gangen. Mor oplyser endvidere, at hun ikke har klaget, for hun tænkte, at det ikke nyttede, og hun har ikke været opmærksom på, at hun kunne søge om TAF i den fremadrettede periode. Mor oplyser endvidere, at hun ikke gik ned i arbejdstid, men med det fleksible arbejde hun har, har hun kunnet tilrettelægge det til om aftenen og i weekender. Hun havde i øvrigt ikke råd til at gå ned i arbejdstid, da hun var enlig forsørger på dette tidspunkt, hvilket hun ikke er længere.*

*Mor er d.d. orienteret om, at hun kan søge om TAF til kontroller, lægebesøg i forbindelse med barnets nedsatte funktionsevne og det vil hun overveje'.*

*Handicapcentret har ikke yderligere bemærkninger til sagen."*

*På baggrund af Socialforvaltningens bemærkninger til sagen, finder jeg det beklageligt, at handicapcentret i afgørelsen lagde vægt på, at arbejdsgiveraccepten var givet frem til den 31. juli 2012 og ikke 31. juli 2013.*

### **Om familien O**

Handicapcentret modtog den 29. maj 2012 en ansøgning om dækning af tabt arbejdsfortjeneste til faderen på fuld tid. Det fremgår af ansøgningen, at kopi af et referat fra et samarbejds møde den 20. april 2012 var vedlagt ansøgningen til orientering. Socialforvaltningen har i bemærkningerne til Borgerrådgiverens foreløbige rapport oplyst, at referatet ved en fejl var blevet journaliseret i Familien O's fysiske sag vedrørende ansøgning om merudgifter. Handicapcentret kvitterede for modtagelsen af ansøgningen ved et brev af 30. maj 2012 og kontaktede faderen telefonisk den 8. juni 2012 for at indhente yderligere oplysninger i sagen. I en e-mail til faderens jobcenter anmodede handicapcentret om, at faderen blev fritaget for aktivering. Faderen fik tilsendt en kopi af e-mailen. Handicapcentret modtog svar fra jobcentret den 11. juni 2012. Jobcentret skrev bl.a., at faderen ikke havde et allerede planlagt møde med jobcentret, og at han var kategoriseret som match 3, og derfor ikke var forpligtet til at deltage i aktivering. Disse oplysninger stemte ikke overens med de oplysninger, som faderen havde givet til handicapcentret under telefonsamtalen den 8. juni 2012. På baggrund af sagens oplysninger har jeg lagt til grund, at faderen var bekendt med disse faktiske oplysninger.

Handicapcentret traf en afgørelse i sagen den 14. juni 2012 om afslag på dækning af tabt arbejdsfortjeneste til faderen med den begrundelse, at det ikke fandtes at være nødvendigt med en bevilling, idet faderen var fritaget for aktivering, og moderen var bevilliget 28 timer. pr. uge.

*Jeg finder det beklageligt, at kopi af referatet fra samarbejds mødet den 20. april 2012 ved hospitalet ikke blevet journaliseret korrekt i sagen om tabt arbejdsfortjeneste. Jeg bemærker, at der i et journalnotat af 26. april 2012 refereres fra referatet, men da det ikke er muligt at konstatere om disse oplysninger er fyldestgørende i forhold til det oprindelige referat, er det min vurdering, at selve referatet burde have været journaliseret på sagen.*

### **Om familien P**

Handicapcentret modtog den 31. august 2011 familiens ansøgning om dækning af tabt arbejdsfortjeneste til faderen på 10 timer hver anden uge og på enkelt dage i forhold til

hospitalsbesøg og møder mv. Faderen ønskede bl.a. at hente barn P tidligere fra sin fritidsklub de uger, hvor barn P var hos ham. Ved et brev af 14. september 2011 returnerede handicapcentret ansøgningen, idet der manglede oplysninger og underskrift, før ansøgningen kunne behandles. Handicapcentret modtog den 3. oktober 2011 ansøgningen på ny og kvitterede herfor den 7. oktober 2011. I et brev af 24. oktober 2011 orienterede handicapcentret faderen om længere sagsbehandlingstider i handicapcentret på daværende tidspunkt, og desuden indkaldte handicapcentret faderen til et møde, som blev afholdt den 22. november 2011.

Faderen kontaktede handicapcentret pr. telefon den 19. april, 7., 14. og 21. maj 2012 for at rykke i sagen. Handicapcentret kontaktede den 14. juni 2012 barn P's fritidsklub for at indhente yderligere oplysninger. Det fremgår af sagen, at faderen var mødt op i handicapcentret samme dato for at rykke i sagen. Handicapcentret traf afgørelse i sagen den 19. juni 2012 med den begrundelse, at det bl.a. ikke fandtes nødvendigt at hente barn P tidligere fra sin fritidsklub. Handicapcentret lagde vægt på de oplysninger, som var modtaget fra fritidsklubben under samtalen den 14. juni 2012.

*Jeg finder sagsbehandlingstiden i denne sag beklagelig. Jeg har lagt vægt på, at der i perioden fra den 22. november 2011 til 14. juni 2012 ikke foretages nævneværdige sagsbehandlingsskridt i sagen. Herudover finder jeg det kritisabelt, at faderen flere gange må henvende sig til handicapcentret for at få en status i sagen.*

*Desuden finder jeg det kritisabelt, at handicapcentret ikke foretog en partshøring af faderen i sagen med hensyn til oplysninger fra barn P's fritidshjem, som handicapcentret modtog under telefonsamtalen den 14. juni 2012.*

#### **Om familien Q**

Handicapcentret modtog den 5. januar 2012 familiens ansøgning om dækning for tabt arbejdsfortjeneste på 37 timer pr. uge til moderen og kvitterede herfor i et brev af 12. januar 2012. I brevet oplyste handicapcentret moderen om, at sagsbehandlingen var 8 uger, og at familien ville modtage besked, hvis denne frist ikke kunne overholdes. Handicapcentret modtog den 24. januar 2012 oplysninger fra moderens A-kasse og den 1. februar 2012 fra moderen. Efterfølgende kontaktede handicapcentret moderen pr. telefon den 7. februar 2012 med henblik på at få oplysninger om barn Q's børnehave, og om hvor barn Q modtog behandling. Handicapcentret anmodede samme dato børnehaven om en udtalelse. Udtalelser fra hospitalet og børnehaven blev modtaget henholdsvis den 21. og 23. februar 2012. Moderen rykkede den 17. april 2012 for svar i sagen, og en medarbejder på hospitalet rykkede den 31. maj 2012 på vegne af moderen for svar. Moderen mødte i handicapcentret den 14. juni 2012 og blev ved en efterfølgende telefonsamtale med handicapcentret oplyst om, at der ville blive truffet afgørelse i sagen inden for ca. 2 uger. Handicapcentret kontaktede moderen pr. telefon den 26. juni 2012 og modtog yderligere oplysninger fra hende. Der blev truffet afgørelse om afslag den 27. juni 2012 med den begrundelse, at moderen ikke havde haft et løntab i forbindelse med pasning af barn Q i hjemmet. Moderen havde siden ansøgningstidspunktet modtaget sygedagpenge.

*Jeg finder sagsbehandlingstiden i sagen beklagelig. Jeg har lagt vægt på, at der i perioden fra den 23. februar 2012 til den 14. juni 2012 ikke er sket sagsbehandlingsskridt i sagen. Desuden har jeg lagt vægt på, at handicapcentret burde, i overensstemmelse med den udmeldte sagsbehandlingsfrist på 8 uger i brevet af 12. januar 2012, have kontaktet moderen senest den 8. marts 2012 og oplyste hende om, at fristen ikke kunne overholdes. På det foreliggende grundlag kan det konstateres, at det først er efter moderens fremmøde den 14. juni 2012, at der foretages en videre stillingtagen i sagen. Herudover fremgår det ikke af journalnotaterne af 14. april og 31. maj 2012, at moderen blev oplyst om en eventuel sagsbehandlingsfrist ved disse samtaler.*

#### **Om familien R**

Moderen mødte i handicapcentret den 5. januar 2012 med henblik på at ansøge om dækning af tabt arbejdsfortjeneste i forhold til pasning af hendes to børn. Handicapcentret modtog herefter en skriftlig ansøgning den 30. januar 2012, hvori moderen havde beskrevet, hvad de ønskede 15 timer pr. uge skulle bruges til og behovet herfor.



Moderen kontaktede handicapcentret den 6. februar 2012 for at rykke i sagen og blev under telefonsamtalen oplyst om, at der var en sagsbehandlingstid på op til 12 uger. Handicapcentret kvitterede for modtagelsen af ansøgningen den 8. februar 2012. Moderen kontaktede handicapcentret på ny den 22. februar 2012 og blev oplyst om, at der var en sagsbehandlingstid på op til 8 uger, og at hendes ansøgning var fra 30. januar 2012. I en e-mail af 1. marts 2012 rykkede moderen for svar på ansøgningen, og handicapcentret kvitterede for modtagelsen heraf 2. marts 2012. Under en telefonsamtale med moderen den 14. marts 2012 oplyste handicapcentret, at der var en sagsbehandlingstid på 12 uger. Moderen rykkede på ny den 10. april 2012 pr. telefon og blev igen orienteret om handicapcentrets sagsbehandlingstider. Handicapcentret anmodede om statusattester fra hospitalet vedrørende begge børn den 16. april 2012. Ved en telefonsamtale den 30. april 2012 rykkede moderen på ny. Handicapcentret rykkede hospitalet for statusudtalelserne den 7. maj 2012. Moderen rykkede for en afgørelse i sagen ved fremmøde i handicapcentret den 9. maj 2012 og ved telefonopkald den 23. maj og 11. juni 2012. Handicapcentret oplyste over for moderen, at sagen afventede statusudtalelserne fra hospitalet, og handicapcentret rykkede på ny for statusudtalelserne pr. telefon den 12. juni 2012. Statusudtalelserne blev modtaget i handicapcentret den 25. juni 2012.

I et brev af 27. juni 2012 bad handicapcentret moderen om at komme med yderligere oplysninger vedrørende de oplysninger, som hun havde angivet i sin ansøgning af 30. januar 2012. Moderen kontaktede handicapcentret den 28. juni 2012 med et ønske om at komme til et møde i handicapcentret. Der blev booket et møde til den efterfølgende dag. Moderen rykkede herefter for en afgørelse i sagen den 4. juli 2012, og handicapcentret traf afgørelsen den 5. juli 2012. Moderen fik afslag på dækning af tabt arbejdsfortjeneste på 15 timer pr. uge, men hun blev i stedet bevilliget tabt arbejdsfortjeneste på enkelt dage.

*Jeg finder sagsbehandlingstiden i denne sag beklagelig. Jeg har lagt vægt på, at der ikke er foretaget nævneværdige sagsbehandlingsskridt i sagen i perioden fra handicapcentrets kvittering af 8. februar 2012 til den 16. april 2012, hvor handicapcentret anmoder om statusattester på børnene fra hospitalet. Desuden har jeg lagt vægt på, at moderen flere gange oplyser over for handicapcentret, at hun er alene med børnene, og at hun er meget presset.*

*Jeg finder det også meget utilfredsstillende, at handicapcenteret måtte udmelde skiftende sagsbehandlingstider til moderen.*

*Desuden finder jeg det beklageligt, at handicapcentrets e-mail af 2. marts 2012, hvori der kvitteres for modtagelsen af moderens skriftlige rykker af 1. marts 2012, ikke fremgår af sagens dokumenter, som Borgerrådsgiveren har modtaget. Journalrapporten indeholder heller ikke en gengivelse af e-mailens tekst.*

### **Om familien S**

Handicapcentret modtog den 13. august 2012 familiens ansøgning om dækning af tabt arbejdsfortjeneste. Det fremgår af ansøgningen, at timerne skulle anvendes til et kommende udredningsforløb for barn S ved et hospital.

Handicapcentret traf afgørelse i sagen den 15. august 2012 om afslag på dækning af tabt arbejdsfortjeneste med den begrundelse, at barn S ikke var omfattet af personkredsen efter servicelovens § 42. Handicapcentret lagde bl.a. vægt på, at barn S først skulle opstarte et udredningsforløb i oktober 2012, og det derfor ikke kunne dokumenteres, at der var tale om en varig lidelse.

*Jeg har på det foreliggende grundlag ingen bemærkninger til denne sag.*

### **Om familien T**

Familien ansøgte ved brev af 14. maj 2012 om dækning for tabt arbejdsfortjeneste til moderen i en foreløbig periode på 8 uger. Handicapcentret anmodede i et brev af 18. maj 2012 moderen om at fremsende samtykkeerklæring, arbejdsgiveraccept og de seneste tre lønsedler. Handicapcentret kontaktede den 9. juli 2012 moderen pr. telefon med henblik på en afklaring af

hendes lønudbetalinger. Moderen oplyste under telefonsamtalen, at barn T nu deltog i en ny forsøgsordning ved et hospital. Handicapcentret anmodede den 11. juli 2012 hospitalet om yderligere oplysninger vedrørende forsøgsordningen.

Handicapcentret traf den 12. juli 2012 en afgørelse om bevilling af dækning for tabt arbejdsfortjeneste til moderen i en periode på 25 dage og herudover til enkeltdage eller timer i forbindelse med kontrolbesøg og behandling.

Moderen kontaktede den 19. juli 2012 handicapcentret for at ansøge om dækning for tabt arbejdsfortjeneste i forbindelse med den nye forsøgsordning. Ansøgningen vedrørte en periode på 3 uger med 37 timer. Moderen oplyste under en telefonsamtale med handicapcentret den 20. juli 2012, at hun skulle anvende timerne til at sætte sig ind i en ny kost for barn T. Handicapcentret anmodede den 26. juli 2012 hospitalet om en udtalelse vedrørende den nye forsøgsordning. Under telefonsamtaler mellem handicapcentret og hospitalet den 16. august 2012 modtog handicapcentret de nødvendige oplysninger om forsøgsordningen. Handicapcentret foretog en mundtlig partshøring af moderen pr. telefon den 18. august 2012. Partshøringen er gengivet i et journalnotat af 21. august 2012. Handicapcentret traf den 17. august 2012 afgørelse om afslag med den begrundelse, at det ikke var en nødvendig konsekvens af barn T's nedsatte funktionsevne at deltage i forsøgsordningen.

*Jeg har på det foreliggende grundlag ingen bemærkninger til denne sag.*

#### **Om familien U**

Familien U ansøgte den 20. juli 2012 om dækning for tabt arbejdsfortjeneste. Familien havde ved en tidligere afgørelse af 12. juli 2012 fået bevilliget dækning af 37 timers tabt arbejdsfortjeneste i 4 uger til moderen i forbindelse med et hospitalsforløb. Desuden havde moderen fået bevilliget dækning af tabt arbejdsfortjeneste på enkeltdag/timer ved barn U's sygedage, kontrolbesøg og behandling. Den nye ansøgning angik dækning af tabt arbejdsfortjeneste i en periode på 4 ½ uge og 37 timer pr. uge. Moderen skulle bruge denne periode til at sætte sig ind i madvarer og metoder for et nyt forsøg med kostsammensætning, som familien deltog i via hospitalet.

Handicapcentret indhentede den 26. juli 2012 en udtalelse fra hospitalet vedrørende forsøget. Hospitalet oplyste under en telefonsamtale med handicapcentret den 16. august 2012 blandt andet, at forsøget ikke medførte de pågældende familier ekstra opgaver eller udgifter, som skulle kræve dækning af tabt arbejdsfortjeneste. Handicapcentret traf herefter afgørelse om afslag den 21. august 2012. Det fremgår af afgørelsen, at moderen blev partshørt pr. telefon om oplysningerne fra hospitalet samme dato, som de blev indhentet. I journalrapporten er dog alene indført to konkrete samtalerreferater med hospitalet – ikke moderen. Af det ene journalnotat fremgår det, at moderen har givet oplysninger vedrørende barn U's insulinforbrug og tilskud til den nye kostsammensætning fra hospitalet.

*På den baggrund finder jeg det beklageligt, at der ikke er indført et separat journalnotat den 16. august 2012 vedrørende den i afgørelsen anførte telefoniske partshøring af moderen. Desuden finder jeg det kritisabelt, at det ikke fremgår af journalnotatet, hvori det er nævnt, at moderen er fremkommet oplysninger, at moderen er blevet partshørt i forhold til hospitalets oplysning om, at forsøget ikke medførte ekstra opgaver eller udgifter, som skulle kræve dækning af tabt arbejdsfortjeneste. Handicapcentret lagde vægt på denne oplysning i afgørelsen af 17. august 2012.*

#### **Om familien V**

Handicapcentret modtog den 22. maj 2012 familien V's ansøgning om dækning for tabt arbejdsfortjeneste til moderen på 10 timer pr. uge. Der blev fremsendt en kvittering for modtagelsen samme dato. Handicapcentret anmodede den 21. juni 2012 barn V's skole om en udtalelse i sagen. Udtalelsen blev modtaget i handicapcentret den 2. juli 2012, og det fremgår af udtalelsen, at forældrene til barn V var bekendt med indholdet i udtalelsen. Handicapcentret traf afgørelse i sagen den 12. juli 2012.

*Jeg har på det foreliggende grundlag ingen bemærkninger til denne sag.*

### **Om familien X**

Familien X ansøgte den 3. august 2012 om dækning for tabt arbejdsfortjeneste til moderen på 15 timer pr. uge. Kvittering til familien for modtagelsen af ansøgningen blev fremsendt den 6. august 2012. Handicapcentret anmodede den 7. august 2012 om udtalelser fra barn X's skole og egen læge. Skolens udtalelse blev modtaget den 23. august 2012, og statusattesten fra barn X's egen læge blev modtaget den 7. september 2012. Handicapcentret traf den 11. september 2012 afgørelse om afslag med den begrundelse, at handicapcentret vurderede, at barn X ikke var omfattet af personkredsen efter servicelovens § 42. Som en del af begrundelsen lagde handicapcentret vægt på bl.a. udtalelsen fra skolen af 23. august 2012.

*Jeg finder det kritisabelt, at der ikke er sket partshøring af forældrene i forhold til oplysningerne i skoleudtalelsen af 23. august 2012. Handicapcentret har lagt vægt på faktiske oplysninger i skoleudtalelsen vedrørende de tiltag, skolen har iværksat i forhold til barn X, og hvilke resultater dette har medført i forhold til barn X's trivsel i skoletiden. Da disse oplysninger således har haft væsentlig betydning for handicapcentrets vurdering i sagen og var til ugunst for forældrenes ønske, burde handicapcentret have foretaget en partshøring forinden afgørelsen blev truffet.*

### **Om familien Y**

Familien Y ansøgte den 30. august 2012 om dækning af tabt arbejdsfortjeneste til moderen på 6 timer pr. uge. Kvittering for modtagelsen af ansøgningen blev sendt til den 3. september 2012. Handicapcentret traf afgørelse den 10. september 2012 om afslag på tabt arbejdsfortjeneste med den begrundelse, at barn Y ikke var vurderet til at være omfattet af personkredsen efter servicelovens § 42. Til brug for afgørelsen havde handicapcentret lagt vægt på udtalelser fra hospital, skole og fritidshjem, som familien selv havde sendt til handicapcentret som bilag til ansøgningen.

*Jeg har på det foreliggende grundlag ingen bemærkninger til denne sag.*

### **Om familien Z**

Handicapcentret modtog den 18. juni 2012 familien Z's ansøgning om dækning for tabt arbejdsfortjeneste til moderen på 17 timer pr. uge. Kvittering blev sendt den 19. juni 2012. Det fremgår af sagens dokumenter, at moderen på tidspunktet for ansøgningen var bevilliget tabt arbejdsfortjeneste i 9 timer pr. uge. Handicapcentret kontaktede den 20. juni 2012 moderen telefonisk, og det blev aftalt, at moderen skulle indsende en arbejdsgiveraccept og tre lønsedler. Desuden blev det aftalt, at handicapcentret ville indhente en udtalelse fra det hospital, som barn Z var tilknyttet.

Moderen kontaktede den 17. juli 2012 handicapcentret, da hendes arbejdsgiver ikke ville skrive under på arbejdsgiveraccepten. Det fremgår af journalnotatet over telefonsamtalen, at handicapcentret tilbød, at handicapcentret evt. kunne tage stilling til, om moderen kunne være berettiget til de 17 timers tabt arbejdsfortjeneste, såfremt handicapcentret fik arbejdsgiverens accept. Moderen gav udtryk for, at det ville hun gerne have.

Handicapcentret kontaktede moderen den 18. juli 2012. Det fremgår af et journalnotat af samme dato, at sagen afventede udtalelse fra barn Z's skole, arbejdsgivererklæring fra mor og udtalelse fra hospitalet. Handicapcentret rykkede den 7. august 2012 moderen for de tre lønsedler og arbejdsgivererklæringen. Faderen oplyste i en e-mail af 15. august 2012 handicapcentret om, at det ikke havde været muligt for familien at få en udtalelse fra skolen pga. sommerferie. Desuden oplyste faderen, at udtalelsen ville blive sendt til handicapcentret, så snart den var udarbejdet af skolen.

Handicapcentret rykkede skolen for udtalelsen pr. telefon den 16. august 2012 og moderen for arbejdsgiveraccepten og lønsedler pr. telefon den 17. august 2012. Handicapcentret rykkede skolen på ny ved en telefonsamtale den 28. august 2012. Udtalelsen fra skolen blev modtaget den 29. august 2012. Handicapcentret rykkede på ny moderen pr. telefon i forhold til at indsende arbejdsgivererklæring og lønsedlerne den 10. september 2012. Det fremgår af et journalnotat af samme dato, at handicapcentret lagde en besked på moderens telefonsvarer, hvori

handicapcentret opfordrede moderen til at indsende disse dokumenter, så der snarest kunne træffes en afgørelse. Handicapcentret traf afgørelse om afslag på tabt arbejdsfortjeneste den 11. september 2012 med den begrundelse, at moderen ikke havde medvirket til at oplyse sagen tilstrækkeligt.

Borgerrådgiveren udtalte i den foreløbige rapport, at det fandtes beklageligt, at handicapcentret den 17. juli 2012 oplyste moderen om, at der kunne træffes afgørelse i sagen under den forudsætning, at en arbejdsgiveraccept ville blive givet efterfølgende, men efterfølgende rykkede moderen en række gange for at indsende en arbejdsgivererklæring, som hun allerede havde oplyst ikke var mulig for hende at få. Det var således min vurdering, at handicapcentrets indledende vejledning til moderen var i strid med forvaltningslovens § 7.

På den baggrund bad jeg i min foreløbige rapport Socialforvaltningen om at oplyse, om en oplysning til borgeren om, at der kan træffes afgørelse i sagen uden en forudgående indhentet arbejdsgiveraccept, er i overensstemmelse med gældende ret. Forvaltningen svarede i bemærkningerne til den foreløbige rapport, at:

”...

Handicapcenter København kan oplyse, at der efterfølgende er ændret praksis i foråret 2013, således at en borger ikke længere skal have en forudgående indhentet arbejdsgiveraccept, for at der kan træffes afgørelse i sagen om tabt arbejdsfortjeneste.

Udbetalingen af tabt arbejdsfortjeneste vil dog være betinget af, at handicapcentret efterfølgende får fremsendt arbejdsgivererklæring eller dokumentation på løntab i form af lønsedler. Denne praksis vurderes, at være i overensstemmelse med gældende ret og giver samtidig en bedre sagsbehandling af borgerens sag, da borgeren først skal bede om den endelige arbejdsgivererklæring, når bevillingens udmåling er kendt/oplyst til borgeren.”

Da handicapcentret i juli 2012 oplyste overfor moderen, at der kunne tages stilling til ansøgningen om tabt arbejdsfortjeneste uden, at der først lå en accept fra hendes arbejdsgiver og således inden den ovenfor nævnte praksisændring i foråret 2013, finder jeg fortsat handicapcentrets vejledning af moderen beklagelig.

Desuden finder jeg det beklageligt, at handicapcentret i beskeden på moderens telefonsvarer af 10. september 2012 efterlader et indtryk af, at moderen har en vis frist til at indsende de relevante dokumenter. På baggrund af det øvrige sagsforløb kan det ikke forventes, at der var tale om en længere frist, men beskedens ordlyd gør det i hvert fald ikke klart for moderen, at der ville blive truffet afgørelse den efterfølgende dag. Det er således min vurdering, at handicapcentret i forhold til denne del af sagen har handlet i strid med princippet om god forvaltningsskik og Københavns Kommunes værdigrundlag om at møde borgeren med bl.a. dialog og tillid.

#### **Om familien Æ**

Handicapcentret sendte den 24. maj 2012 et ansøgningsskema til moderen efter have modtaget et brev fra det hospital, som barn Æ var tilknyttet, hvori hospitalet anbefalede, at der gives bevilling til moderen for dækning af tabt arbejdsfortjeneste. Ved et brev af 21. juni 2012 rykkede handicapcentret for modtagelse af ansøgningsskemaet. Handicapcentret traf afgørelse i sagen den 10. juli 2012 om afslag på tabt arbejdsfortjeneste med den begrundelse, at handicapcentret vurderede, at sagen hverken kunne iværksættes eller oplyses yderligere uden moderens samtykke.

Jeg har på det foreliggende grundlag ingen bemærkninger til denne sag.

#### **Om familien Ø**

Moderen mødte i handicapcentret den 4. juni 2012 og udfyldte et ansøgningsskema med henblik på dækning af tabt arbejdsfortjeneste. Det fremgår af et journalnotat af samme dato, at medarbejderen, som talte med moderen ved hendes fremmøde, vurderede, at der var behov for

en tolk ved fremtidige samtaler med moderen. Handicapcentret kvitterede for modtagelsen af ansøgningen i et brev af 6. juni 2012. Desuden sendte handicapcentret en arbejdsgivererklæring til moderen, som hun blev bedt om at returnere sammen med kopi af hendes tre seneste lønsedler. Handicapcentret rykkede for disse dokumenter i et brev af 16. juli 2012.

Faderen kontaktede den 23. juli 2012 handicapcentret med henblik på at få svar på, hvordan familien skulle forholde sig, hvis arbejdsgiveren ikke ønskede at give sin accept. Det fremgår af journalnotatet af samme dato, at det blev aftalt, at familien skulle indsende lønsedlerne og derefter afvente en afgørelse. Lønsedlerne blev modtaget den 26. juli 2012. Faderen kontaktede handicapcentret pr. telefon den 22. august 2012, da han havde aftalt med en sagsbehandler, at han skulle ringe, når moderens arbejdsgiver var tilbage fra ferie. Faderen oplyste, at sagsbehandleren havde lovet familien at ringe til moderens arbejdsgiver. Handicapcentret oplyste faderen om, at handicapcentret ikke kunne være familien behjælpelig i forhold til at tale med arbejdsgiveren. Faderen kontaktede på ny handicapcentret den 23. august 2012 pr. telefon, da sagsbehandleren ikke havde været på arbejde dagen før. Sagsbehandleren oplyste igen faderen om, at handicapcentret ikke kunne kontakte eller overbevise arbejdsgiveren om at ville give sin accept. Faderen blev opfordret til at tale med arbejdsgiveren igen.

Handicapcentret traf den 10. september 2012 afgørelse om afslag på tabt arbejdsfortjeneste med den begrundelse, at der ikke var modtaget en accept fra arbejdsgiveren. Det fremgår af afgørelsen, at handicapcentret havde forsøgt at kontakte arbejdsgiveren på vegne af familien.

*Jeg finder det beklageligt, at det ikke fremgår af journalrapporten eller sagen i øvrigt, hvilken/hvilke dato(er) handicapcentret forsøgte at kontakte moderens arbejdsgiver, som anført i afgørelsen. Jeg har lagt vægt på, at sådanne oplysninger i kraft af sagens øvrige omstændigheder vil have haft faktisk og bevismæssig betydning, især under hensyntagen til handicapcentrets indledende udmeldinger til familien om muligheden for at kontakte arbejdsgiveren, og at afslaget gives pga. manglende accept fra arbejdsgiveren.*

### **Om familien Å**

Handicapcentret modtog henholdsvis den 5. og 16. juli 2012 ansøgninger fra familien til dækning af tabt arbejdsfortjeneste for moderen med henblik på pasning af familiens to børn.

Handicapcentret anmodede den 13. juli 2012 om en statusattest fra barn 2's egen læge, og samme dato bad handicapcentret familien om at indsende informationer om barn 1's skole/institution. Informationen vedrørende barn 1's institution blev modtaget i handicapcentret den 16. juli 2012. Handicapcentret anmodede den 20. juli 2012 om en udtalelse fra barn 1's institution og en børneklínik, som barn 1 var tilknyttet. Udtalelsen fra børneklínikken blev modtaget i handicapcentret den 27. juli 2012. Familien kontaktede den 16. august 2012 handicapcentret og rykkede for afgørelsen. Barn 1's egen læge fremsendte en udtalelse af 20. august 2012 til handicapcentret, som blev modtaget den 21. august 2012. Udtalelsen fra barn 1's institution blev også modtaget den 21. august 2012. Familien rykkede for en afgørelse i sagen pr. telefon henholdsvis den 24., 27. og 30. august 2012, og det fremgår af journalnotatet af samme dato, at det internt i handicapcentret blev aftalt, at sagen skulle afgøres snarest.

I et brev af 3. september 2012 til familien udsatte handicapcentret sagsbehandlingsfristen med 4 uger. Desuden anmodede handicapcentret om yderligere oplysninger i sagen. Handicapcentret modtog de ønskede oplysninger fra familien den 4. september 2012. Der blev truffet afgørelse i sagen den 7. september 2012, hvor moderen fik afslag på dækning af tabt arbejdsfortjeneste på 7 timer pr. uge med den begrundelse, at barn 1 ikke anses for at være omfattet af personkredsen efter servicelovens § 42.

En udtalelse fra barn 2's egen læge blev modtaget den 20. august 2012. Handicapcentret traf afgørelse i sagen den 3. september 2012. Moderen fik afslag på dækning af tabt arbejdsfortjeneste for 37 timer pr. uge, men fik samtidig bevilliget dækning af tabt arbejdsfortjeneste på enkeltdage. Begrundelsen for afslaget var, at handicapcentret vurderede, at det ikke fandtes at være hensigtsmæssigt for barn 2 at blive passet i hjemmet fuld tid.

Jeg har på det foreliggende grundlag ingen bemærkninger til de to sager.

### 3.2 KONKLUSION

Jeg fandt i syv sager, at sagsbehandlingstiden for sagerne har været beklagelig, og jeg bad derfor forvaltningen om at orientere mig om den aktuelle status for sagsbehandlingstiderne i Handicapcenter København for ansøgninger om dækning af tabt arbejdsfortjeneste.

Forvaltningen har hertil – som anført ovenfor – i sin udtalelse af 11. december 2013 udtalt følgende:

”Borgerrådgiveren har i sin foreløbige rapport konstateret, at sagsbehandlingstiden i syv sager er fundet beklagelig. Borgerrådgiveren har anmodet om at blive orienteret om den aktuelle status for sagsbehandlingstiderne for ansøgninger om tabt arbejdsfortjeneste i Handicapcenter København.

Socialforvaltningen kan oplyse, at Socialudvalget den 18. september 2013 blev orienteret om forvaltningens seneste sagstidsmåling for perioden juli 2012 til juni 2013. Af orienteringen om sagstidsmålingen fremgik følgende om overholdelse af sagsbehandlingsfristen for ansøgninger om tabt arbejdsfortjeneste efter servicelovens § 42:

2012/2013	juli	aug.	sep.	okt.	nov.	dec.	jan.	feb.	marts	april	maj	juni
Antal ansøgninger	70	86	64	66	106	46	46	39	64	42	56	47
Procent for fristoverholdelse	54%	28%	31%	39%	22%	41%	48%	31%	45%	29%	48%	30%

Socialforvaltningen har iværksat en samlet plan for at sikre kvalitet og sagsfristoverholdelse på området for servicelovens §§ 41 og 42 (merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste vedr. børn med handicap). Socialforvaltningen har i seneste status til Socialudvalget den 4. december 2013 om gennemgang af ældre afgørelser vedrørende merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste anmodet Socialudvalget om at tage stilling til, om forvaltningen skal prioritere en så hurtig afslutning som mulig af gennemgangen af ældre afgørelser, eller om forvaltningen i højere grad skal prioritere at behandle nye og igangværende ansøgninger fra borgerne om merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste efter servicelovens §§ 41 og 42. Baggrunden er den fortsatte kritik fra forældre til handicappede børn over, at det tager for lang tid at behandle ansøgninger om merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste. Socialudvalget har i den forbindelse godkendt, at gennemgangen af ældre afgørelser strækkes over yderligere nogle måneder, således at den forventede afslutning af sagerne er omkring 1. maj 2014, hvilket vil frigive ressourcer til i højere grad at prioritere behandlingen af nye og igangværende ansøgninger fra forældrene. Når gennemgangen af ældre afgørelser er tilendebragt, vil de samlede ressourcer på området blive anvendt til at bringe svartiden på ansøgningerne så langt ned som muligt.”

Jeg beder forvaltningen om at svare på, hvad status er for arbejdet med gennemgang og afslutning af de ældre afgørelser, der som beskrevet ovenfor, var forventet afsluttet omkring 1. maj 2014.

Min gennemgang har herudover vist, at forvaltningen i seks sager ikke orienterede ansøgerne om, hvornår de kunne forvente en afgørelse i overensstemmelse med retssikkerhedslovens § 3, stk. 2. Jeg bad forvaltningen om bemærkninger til, hvordan forvaltningen sikrer sig, at kravet i retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, iagttages.

Forvaltningen har hertil i sin udtalelse af 11. december 2013 udtalt følgende:

”Borgerrådgiveren har i den foreløbige rapport konstateret, at der i seks tilfælde ikke er givet borgerne orientering om, hvornår de kan forvente en afgørelse, således som det er påkrævet i henhold til retssikkerhedslovens § 3, stk. 2. Borgerrådgiveren har derfor spurgt til, hvordan det sikres, at kravet i retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, iagttages.

Det kan oplyses, at forvaltningen løbende har fokus på at overholde underretningspligten, når det ikke er muligt at træffe en afgørelse inden for sagsbehandlingsfristen. Der arbejdes i den forbindelse videre med den bedre mulighed for styring af sagerne, som CSC Social betyder, når systemet er vel implementeret efter en ikke helt gnidningsløs opstart med driftsnedbrud og funktioner, som ikke har fungeret optimalt i en indkøringsperiode. Herudover følger forvaltningens øverste ledelse systematisk op på udviklingen i centrale resultatindikatorer for arbejdet med kvalitet i sagsbehandlingen, målene herfor og driftssituationen.

I Handicapcenter København er der siden Borgerrådgiverens undersøgelse er foretaget, sket ændringer i arbejdsgangene og organiseringen af behandlingen af ansøgninger. Handicapcentret kan nu visuelt identificere alle overskredne ansøgninger samt sager, der inden for en kortere periode vil overskride fristen. Alle ansøgninger gennemgås en gang om ugen med henblik på at vurdere, om der skal sendes underretningsbreve til borgeren.”

Forvaltningens svar har ikke givet mig anledning til yderligere bemærkninger.

For så vidt angår Handicapcenter Københavns iagttagelse af andre forvaltningsretlige regler, har min gennemgang vist, at forvaltningen i fem sager ikke har overholdt forvaltningslovens § 19, om partshøring. Desuden har forvaltningen i fem sager ikke foretaget notat af faktiske oplysninger af betydning for en sags afgørelse i overensstemmelse med offentlighedslovens § 13. Forvaltningen har ligeledes i seks sager ikke foretaget korrekt journalisering af dokumenter. Afslutningsvis har min gennemgang vist, at forvaltningen har tilsidesat princippet om god forvaltningsskik i en sag og i to sager har handlet i strid med Københavns Kommunes værdigrundlag, samt i en sag ikke har vejledt en borger korrekt i overensstemmelse med forvaltningslovens § 7.

Som anført ovenfor har min gennemgang af 30 ansøgninger om dækning af tabt arbejdsfortjeneste fordelt på 28 sager vist, at Socialforvaltningen i forbindelse med behandlingen af sagerne har begået større eller mindre fejl i 19 sager (67,9 %).

Større fejl omfatter tilsidesættelse af retsregler, der skal sikre inddragelse af borgeren og korrekte afgørelser (f.eks. partshøring) samt imødegå lange sagsbehandlingstider eller manglende dokumentation og bevissikring i sagen. Sådanne regler er tilsidesat i 17 af 28 sager (60,7 %).

Mindre fejl omfatter manglende orientering af borgeren om forsinkelser og forvaltning i strid med princippet om god forvaltningsskik. Sådanne fejl er konstateret i 7 af 28 sager (25,0 %).

Jeg bad derfor forvaltningen om bemærkninger til de konstaterede fejl i forhold til retsreglerne dels til, hvad status er på Handicapcenter Københavns beslutning om, at alle nye medarbejdere skal gennemføre et 1-dags-kursus, hvor der specifikt undervises i de forvaltningsretlige regler.

Forvaltningen har hertil i sin udtalelse af 11. december 2013 udtalt følgende:

”Borgerrådgiveren konstaterer i pkt. 3 i den foreløbige rapport, at der i 18 ud af de 28 personsager er større eller mindre fejl i sagsbehandlingen. Nogle af de større fejl eller mindre vedrører tilsidesættelse af retsregler, der skal sikre inddragelse af borgeren og korrekte afgørelser, herunder partshøring, manglende dokumentation og bevissikring samt lange sagsbehandlingstider, medens de mindre fejl vedrører manglende orientering af

borgeren ved forsinkelse og forvaltningen i strid med principperne om god forvaltningsskik.

I tre af sagerne, hvor der har manglet dokumentation, har denne ligget i sagen om merudgifter (servicelovens § 41), og er ved en fejl ikke blevet journaliseret i sagen om tabt arbejdsfortjeneste (servicelovens § 42).

Forvaltningen finder det selvfølgelig ikke tilfredsstillende, at der er konstateret fejl i sagerne, men anerkender dog også det store arbejde, der løbende gøres i handicapcentret for at forbedre sagsbehandlingen.

Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse vil indgå i handicapcentrets fortsatte fokus på de forvaltningsretlige regler. Det vil blandt andet ske gennem oplæg på enhedernes faglige møder, hvor der vil blive undervist i de forvaltningsretlige regler, herunder partshøring og notatpligt.

Socialforvaltningen vurderer endvidere, at det nye sagssystem CSC Social imødekommer de udfordringer, der tidligere har været i forhold til journalisering af dokumentation og bevissikring, når der foreligger flere sager vedrørende samme familie. I forlængelse heraf kan det oplyses, at alle enheder i Handicapcentret nu arbejder i CSC Social.

...

Borgerrådgiveren har henvist til, at forvaltningen i sin udtalelse den 2. november 2012 i forbindelse med iværksættelse af undersøgelsen har oplyst, at Handicapcenter København var opmærksom på, at en del af de nuværende (nye) medarbejdere ikke havde deltaget i kompetenceforløbene, der var gennemført i 2011. Derfor blev det besluttet, at alle nye medarbejdere i handicapcentret skulle gennemgå et 1 dages kursus, hvor der specifikt ville blive undervist i de forvaltningsretlige regler.

Forvaltningen kan oplyse, at alle nye medarbejdere i Handicapcenter København siden november 2012 har gennemført et 1-dags kursus, hvor de specifikt bliver undervist i de forvaltningsregler. Kursusdagen er et led i handicapcentrets eget introduktionsforløb til nye medarbejdere.”

Jeg har noteret mig forvaltningens bemærkninger og har bemærket hertil, at det fremgår af § 16 i vedtægten for Borgerrådgiveren, at Borgerrådgiveren skal yde konsultativ bistand til forvaltninger og medarbejdere i kommunen med henblik på at forbedre forholdene for brugerne af kommunen. Den konsultative bistand kan bl.a. bestå af at yde bistand i forbindelse med projekter o.l. til forbedring af kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne. Sådanne projekter kan omfatte oplæg og undervisning i forvaltningen, hvor Borgerrådgiveren for eksempel kan agere sparringsparterner i forbindelse med forberedelsen af disse.

Herudover bad jeg forvaltningen om at redegøre for, hvilke procedurer der er i Handicapcenter København i forhold til at vejlede de pågældende familier om andre relevante muligheder for hjælp i tilfælde af en bevilling eller et afslag i overensstemmelse med punkt 207 i vejledning nr. 3 til serviceloven.

Forvaltningen har hertil i sin udtalelse af 11. december 2013 udtalt følgende:

”Borgerrådgiveren har anmodet om at få oplyst, hvilke procedurer, der er i Handicapcenter København, i forhold til at vejlede borgerne om andre relevante muligheder for hjælp i tilfælde af en bevilling eller et afslag på tabt arbejdsfortjeneste. Borgerrådgiveren henviser til pkt. 207 i vejledning nr. 3 om serviceloven, hvor det fremgår, at en familie bør modtage vejledning om virkningerne af afgørelsen, og at denne vejledning skal gives både i tilfælde af en bevilling og et afslag.



Det kan oplyses, at Handicapcenter København vejleder forældre, som søger fuld tabt arbejdsfortjeneste om de konsekvenser, det kan have for den enkelte ikke at være tilknyttet arbejdsmarkedet samt om de muligheder, der er for at dele den tabte arbejdsfortjeneste mellem forældrene. Derudover har handicapcentret fokus på at vejlede om de økonomiske konsekvenser, hvis borgeren modtager kontanthjælp, modtager dagpenge fra en A-kasse eller har en indtægt som er højere end loftet for den udbetalte ydelse.

Herudover har Børnefamilieenheden i handicapcentret som opgave at tilbyde familier råd og vejledning, når handicapcentret er blevet bekendt med, at et barn har en nedsat funktionsevne.

Handicapcentret viderebringer konkrete ansøgninger til andre dele af forvaltningen eller kommunen, hvis det vurderes, at der vil være en mulighed for, at det ansøgte kan bevilges efter anden lovgivning.

Handicapcentrets medarbejdere er opmærksomme på pligten til at give rådgivning og vejledning i henhold til retssikkerhedslovens § 5 og forvaltningslovens § 7.”

*Forvaltningens svar har givet mig anledning til at uddybe mit spørgsmål til forvaltningen. Baggrunden herfor er, at det fremgår af punkt 207 i vejledning nr. 3 til serviceloven, at det er vigtigt for en ansøger, der ikke opfylder betingelserne for at modtage kompensation for tabt arbejdsfortjeneste, at denne vejledes om, hvilke alternativer der eksisterer for at modtage hjælp. Forvaltningen skriver ovenfor, at handicapcentret viderebringer konkrete ansøgninger til andre dele af forvaltningen eller kommunen, hvis handicapcentret vurderer, at der vil være mulighed for, at det ansøgte kan bevilliges efter anden lovgivning.*

*Jeg har således bedt forvaltningen om at redegøre, dels for hvilke andre relevante muligheder for hjælp i tilfælde af et afslag handicapcentret vejleder de pågældende familier om at ansøge, dels for hvordan handicapcentret koordinerer med Børne- og Ungdomsforvaltningen, at de konkrete ansøgninger viderebringes til behandling dér.*

Afslutningsvis har min gennemgang givet mig anledning til at stille supplerende spørgsmål mv. til forvaltningen vedrørende enkelte sager. Disse spørgsmål og forvaltningens svar er gengivet i afsnit 4.4 i denne undersøgelsesrapport. Forvaltningens svar er indarbejdet i gennemgangen af sagerne i afsnit 3.1. i denne undersøgelsesrapport. Svarene har ikke givet anledning til yderligere spørgsmål.

## 4. GENERELT OM UNDERSØGELSEN

### 4.1 BORGERRÅDGIVERENS EGEN DRIFTUNDERSØGELSER

Borgerrådgiveren kan af egen drift iværksætte undersøgelser af konkrete og generelle forhold samt gennemføre inspektioner i Københavns Kommune. Kompetencen følger af vedtægt for Borgerrådgiveren §§ 12-13, som lyder således:

”...

§ 12. Borgerrådgiveren kan af egen drift optage en konkret sag til undersøgelse, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan af egen drift gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.

§ 13. Borgerrådgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.

...”

Generelle egen driftundersøgelser kan være større undersøgelser, der bredt afdækker relevante forhold eller mindre undersøgelser, der omfatter færre forhold, som blandt andet er udvalgt på baggrund af konkrete indikationer af behov for undersøgelse.

Borgerrådgiverens generelle egen driftundersøgelser planlægges dels ud fra generelle kriterier som administrationsområdernes omfang, væsentlighed og betydning for borgerne samt repræsentativitet med henblik på at bidrage til generel vejledning, dels ud fra eventuelle konkrete indikationer på utilfredsstillende forhold.

På mødet i Borgerrådgiverudvalget den 28. oktober 2011 drøftede Borgerrådgiveren og udvalget en plan for udmøntningen af egen driftkompetencen i 2012.

Denne undersøgelsesrapport er en udmøntning af Borgerrådgiveren kompetence til at undersøge generelle forhold og drøftelsen i Borgerrådgiverudvalget.

### 4.2 FORLØB OG INDHOLD (METODE)

Borgerrådgiverens generelle egen driftundersøgelser indledes med en høring af den eller de involverede forvaltninger. For hver forvaltning, som inddrages, høres såvel forvaltningens direktion som eventuelle relevante decentrale enheder.

I høringsbrevet beskriver Borgerrådgiveren i generelle vendinger temaet for undersøgelsen og beder om en række oplysninger og dokumentationsmateriale, herunder eventuelt om udlån af relevante sagsakter til nærmere undersøgelse.

Nogle undersøgelser vil være meget omfattende, mens andre vil være målrettede mod nærmere udvalgte forhold. Dette er forudsat ved udvidelsen af Borgerrådgiverens kompetence.

På baggrund af denne dokumentationsindsamling udarbejder Borgerrådgiveren en foreløbig rapport, som sendes til forvaltningen med henblik på forvaltningens og eventuelle decentrale enheders bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

Den foreløbige rapport vil også indeholde de udtalelser (herunder kritik/henstilling), som Borgerrådgiveren forventer at komme med, men disse har netop en foreløbig karakter, eftersom faktuelle oplysninger i rapporten kan korrigeres gennem forvaltningens bemærkninger.

Forvaltningen informeres således allerede på dette tidspunkt om det forventede udfald af undersøgelsen.

Efter modtagelse af forvaltningens eventuelle bemærkninger indarbejder Borgerrådgiveren forvaltningens bemærkninger til de faktiske forhold og foretager eventuelle ændringer i undersøgelsens konklusioner, som disse måtte give anledning til. Borgerrådgiveren udarbejder på denne baggrund den endelige rapport. Rapporten er stilet til den involverede forvaltning og eventuelle decentrale enheder.

I nogle tilfælde kan den endelige rapport indeholde uafklarede spørgsmål eller af andre grunde kræve en opfølgning, f.eks. fordi Borgerrådgiveren har bedt om en underretning om, hvad en henstilling giver anledning til. I disse tilfælde vil den endelige rapport følges op af en (eller flere) opfølgingsrapport(er), indtil alle forhold i undersøgelsen er afklaret.

#### **4.3 REAKTIONSMIDLER OG BEDØMMELSESGRUNDLAG**

Borgerrådgiverens reaktionsmidler er de samme som Folketingets Ombudsmands. Borgerrådgiveren kan således udtale kritik og komme med henstillinger til forvaltningen. Kritik er udtryk for en faglig vurdering af, at regler og retningslinjer mv. ikke er overholdt.

Borgerrådgiveren kan henstille til forvaltningen at ændre procedurer eller lignende på et givent område.

Derudover kan Borgerrådgiveren påpege mere generelle problemstillinger i sin årsberetning, som afgives til Borgerrepræsentationen.

Borgerrådgiveren har i forbindelse med sin egen driftvirksomhed lagt sig fast på en sproglig skala for graduering af kritikens alvorlighed. Skalaen omfatter konstateringer af, at noget er uheldigt, konstateringer af begåede fejl, at noget er beklageligt, meget beklageligt, kritisabelt, meget kritisabelt eller stærkt kritisabelt. Skalaen med bemærkninger er indsat som bilag i denne rapport.

Bedømmelsesgrundlaget for Borgerrådgiveren er det samme som Folketingets Ombudsmands, nemlig skreven ret (herunder love, bekendtgørelser, cirkulærer og vejledninger), god forvaltningsskik samt overordnede humanitære og medmenneskelige betragtninger. Hertil kommer Københavns Kommunes værdigrundlag, kommunikationspolitik og andre politisk vedtagne retningslinjer. Borgerrådgiveren bestræber sig desuden på at anvende samme målestok for sine vurderinger som Folketingets Ombudsmand.

Borgerrådgiverens opgave er at undersøge om kommunens forvaltninger og institutioner overholder gældende lovgivning, god forvaltningsskik, kommunens vedtagne politikker og beslutninger om serviceniveau og -standard. Borgerrådgiveren har således ikke særligt til opgave at komme med ros eller lignende tilkendegivelser om positive forhold.

Borgerrådgiverens rapporter om egen driftundersøgelser vil derfor ikke indeholde ros (i hvert fald ikke i videre omfang), og læseren bør notere sig, at fraværet af ros ikke er ensbetydende med, at Borgerrådgiveren alene har konstateret negative forhold i forbindelse med sin undersøgelse.

#### **4.4 SKRIFTLIGE KILDER (MODTAGET DOKUMENTATION MV.)**

Borgerrådgiveren bad ved brev af 14. september 2012 Socialforvaltningen om en udtalelse og om udlån af 30 nærmere specificerede sager.

Borgerrådgiveren anførte blandt andet følgende til Socialforvaltningen

”...

### **Om undersøgelsens tema og anmodning om oplysninger**

Formålet med undersøgelsen er blandt andet at få belyst, i hvilket omfang Socialforvaltningen overholder de almindelige forvaltningsretlige regler ved behandlingen af ansøgninger om tabt arbejdsfortjeneste. Undersøgelsen tager udgangspunkt i nedenstående regler, men er ikke begrænset hertil.

#### *Vedrørende sagsbehandlingstid*

Det fremgår af § 3, stk. 1, i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (lovbekendtgørelse nr. 656 af 15. juni 2011), at kommunalbestyrelsen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken.

Desuden fremgår det af stk. 2, i samme bestemmelse, at kommunalbestyrelsen på de enkelte sagsområder skal fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet, og at disse frister skal offentliggøres. Herudover fremgår det, at hvis fristen ikke kan overholdes i en konkret sag, skal ansøgeren have skriftligt besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.

Herudover fremgår det af § 1, stk. 1, nr. 9, i bekendtgørelse om retssikkerhed og administration på det sociale område (bekendtgørelse nr. 853 af 23. august 2012), at retssikkerhedsloven gælder, når kommunalbestyrelsen behandler og afgør sager efter lov om social service (lovbekendtgørelse nr. 810 af 19. juli 2012 om social service). Behandlingen af ansøgninger om tabt arbejdsfortjeneste er beskrevet i §§ 42 og 43 i lov om social service.

Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område § 3, er nærmere beskrevet i Socialministeriets vejledning nr. 73 af 3. oktober 2006 om retssikkerhedsloven kapitel 5.

I Københavns Kommune er der for behandling af sager om tabt arbejdsfortjeneste fastsat en sagsbehandlingsfrist på 8 uger. Det fremgår dog af Socialforvaltningens hjemmeside ([http://www.kk.dk/Borger/DetSocialeOmraade/Sagsbehandlingsfrister\\_NY/Boern\\_Unge\\_Handicap.aspx](http://www.kk.dk/Borger/DetSocialeOmraade/Sagsbehandlingsfrister_NY/Boern_Unge_Handicap.aspx)), at fra 1. oktober 2011 og frem til udgangen af 2012 forlænges fristen fra 8 til 12 uger for ansøgninger modtaget til og med 1. kvartal 2012 og fra 8 til 10 uger for ansøgninger modtaget i 2. kvartal 2012.

Sådanne administrativt fastsatte frister giver ikke den enkelte borger et retskrav på at få sin sag behandlet inden for fristen. Fristen er alene vejledende for borgeren.

I Københavns Kommune suppleres § 3 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område ift. orientering om sagsbehandlingstider af tilbagemeldingsgarantien, vedtaget af Borgerrepræsentationen den 1. juni 2006, BR 337/06. Det følger endvidere af princippet om god forvaltningsskik, at behandlingen af en sag ikke må trækkes unødigt ud.

Det fremgår af Jon Andersen, Kaj Larsen og Karsten Loiborg, Ombudsmandsloven med kommentarer, 1. udgave (1999) s. 164 at:

’Spørgsmålet om på hvilket tidspunkt en myndigheds sagsbehandlingstid overstiger det acceptable, kan ikke besvares generelt; udover den absolutte sagsbehandlingstid lægges der i praksis vægt på sagens art, herunder omfanget af de undersøgelser myndigheden skal eller må forventes at skulle foretage, partens behov for at der træffes en hurtig afgørelse, samt den sædvanlige sagsbehandlingstid på området. Hertil kommer en bedømmelse af hvorvidt der løbende er sket (nødvendige) ekspeditioner i sagen, i modsætning til tilfælde hvor sagen har ligget uberørt i

længere perioder. Det spiller også en rolle om myndigheden løbende har orienteret parten om at sagen trækker ud.'

Forvaltningsloven indeholder ikke generelle lovregler om sagsbehandlingstiden, se herom Justitsministeriets vejledning om forvaltningsloven 4. december 1986, pkt. 205-207:

'Forvaltningsloven indeholder ikke generelle regler om sagsbehandlingstiden. Baggrunden herfor er bl.a., at de opgaver, der udføres af den offentlige forvaltning, er af så forskellige karakter og omfang, at det ikke vil være muligt i en lov, der skal gælde for hele den offentlige forvaltning, at fastsætte bestemte regler for sagsbehandlingstiden, som med rimelighed vil kunne håndhæves ved domstolene.

Derimod kan der på baggrund af folketingets ombudsmands udtalelser om, hvad der med hensyn til sagsbehandlingstiden må antages at følge af almindelig god forvaltningsskik, gives nogle vejledende regler om sagsbehandlingens tilrettelæggelse, herunder om underretning til den, der er part i en sag, om den forventede sagsbehandlingstid.

Ombudsmanden har i nogle afgørelser også peget på, at myndighederne med henblik på at sikre, at sager ikke henligger i længere tid, inden afgørelse træffes, og at sager ikke bliver glemt og derfor ikke afgjort, bør oprette tilstrækkeligt **EFFEKTIVE ERINDRINGSSYSTEMER**.

Hvis en forvaltningsmyndighed som følge af sagens karakter eller den almindelige sagsbehandlingstid for den pågældende myndighed ikke kan træffe afgørelse inden kortere tid efter sagens modtagelse, bør myndigheden give den, der er part i sagen, underretning om, hvorpå sagen beror og så vidt muligt oplysning om, hvornår myndigheden regner med, at afgørelsen kan foreligge.

Myndigheden bør endvidere give den, der er part i sagen, underretning, når behandlingen af den konkrete sag på grund af særlige omstændigheder vil tage længere tid end sædvanligt.'

#### *Vedrørende partshøring*

Forvaltningslovens regler om partshøring findes i lovens kapitel 5. Udgangspunktet efter § 19, stk. 1 (lovbekendtgørelse nr. 1365 af 7. december 2007) er, at en myndighed skal partshøre om oplysninger, som det antages en part ikke er bekendt med. Herudover skal oplysningerne være til ugunst for parten og vurderes at være af afgørende betydning for sagen. Myndigheden kan fastsætte en frist for afgivelsen af partshøringen.

En eventuel partshøring indgår som en del af en offentlig myndigheds pligt til at sørge for at undersøge og oplyse sagen i et nødvendigt og tilstrækkeligt omfang, så der kan træffes en korrekt og indholdsmæssigt rigtig afgørelse. Dette følger af officialprincippet, som er en uskreven retsgrundsætning indenfor dansk forvaltningsret.

Det fremgår af John Vogter, Forvaltningsloven med kommentarer, 3. udgave (2001) s. 363 at:

'Reglerne om partshøring har i lyset officialprincippet netop til formål at sikre, at den, der er part i en forvaltningssag, får lejlighed til at gøre sig bekendt med og kommentere det faktiske afgørelsesgrundlag, inden sagen afgøres. Det må i sig selv anses for at være af betydning for tilliden til den offentlige forvaltning, at parten får lejlighed til at kontrollere myndighedens beslutningsgrundlag, inden afgørelsen træffes. En ret for parten til at få lejlighed til at påpege, hvad den pågældende anser for at være misforståelser, unøjagtigheder eller ufuldstændigheder i det foreliggende

sagsmateriale, vil imidlertid også kunne medvirke til at sikre, at forvaltningens afgørelser træffes på det bedst mulige faktiske grundlag, ...'

Herudover finder princippet om god forvaltningsskik også anvendelse, hvilket indebærer, at den offentlige myndighed bl.a. skal sørge for at vise borgerne venlighed og hensynsfuldhed, at fremstå så åben som muligt, og at sikre en hurtig og effektiv sagsbehandling.

Min undersøgelse vil tage udgangspunkt i dette retsgrundlag, ligesom undersøgelsen vil omfatte forvaltningslovens forskrifter vedrørende begrundelse og klagevejledning.

#### *Vedrørende begrundelse og klagevejledning*

Efter §§ 22 og 24 i kapitel 6 i forvaltningsloven skal en afgørelse, når den meddeles skriftligt, være ledsaget af en begrundelse, medmindre afgørelsen fuldt ud giver den pågældende borger medhold, og begrundelsen for afgørelsen skal indeholde en henvisning til de retsregler, i henhold til hvilke afgørelsen er truffet.

I det omfang afgørelsen efter disse regler beror på et administrativt skøn, skal begrundelsen tillige angive de hovedhensyn, der har været bestemmende for skønsudøvelsen. Herudover skal begrundelsen indeholde en kort redegørelse for de oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, som er tillagt væsentlig betydning for afgørelsen.

Efter § 25, stk. 1, i forvaltningslovens kapitel 7 skal afgørelser, der kan påklages til en anden forvaltningsmyndighed, når de meddeles skriftligt, være ledsaget af en vejledning om klageadgang med angivelse af klageinstans og oplysning om fremgangsmåden ved indgivelse af en klage, herunder om eventuel tidsfrist. Vejledning om klageadgang kan undlades såfremt afgørelsen fuldt ud giver den pågældende borger medhold.

For supplerende information om loven henvises til ovenfornævnte vejledning til forvaltningsloven fra Justitsministeriet (særligt vejledningens punkt 105-144 som omhandler partshøring, meddelelse af afgørelser, begrundelse og klagevejledning).

#### *Vedrørende Borgerrådgiverens anmodning om udtalelse og dokumentation*

Jeg beder Socialforvaltningen om generelt at oplyse følgende:

- Hvordan sikrer forvaltningen sig, at de vejledende sagsbehandlingsfrister på henholdsvis 12 uger for ansøgninger modtaget til og med 1. kvartal 2012 og 10 uger for ansøgninger modtaget i 2. kvartal 2012 iagttages, herunder hvilke erindringssystemer, der anvendes ved sagsstyringen
- Hvad er status for 3. kvartal 2012 i forhold til at nedbringe sagsbehandlingsfristen til de 8 uger
- Hvordan forløber en typisk sagsgang i sager om tabt arbejdsfortjeneste (herunder procedure, fordeling på sagsbehandlere/teams, sagsoplysningskridt, kvalitetssikring, afgørelse)
- Hvordan sikrer forvaltningen sig, at de nævnte bestemmelser i blandt andet forvaltningsloven iagttages under behandlingen af sagerne
- Er der udarbejdet generelle retningslinjer til brug ved behandlingen af sagerne (hvis dette er tilfældet beder jeg forvaltningen fremsende kopier af sådanne generelle retningslinjer)

Jeg beder samtidig forvaltningen om at fremsende kopi af sagsakter (alle akter i sagen ind til nu inklusive tilførsler til elektronisk journal) fra følgende sager\_

- De første 30 sager fra Handicapcenter København vedrørende ansøgninger om tabt arbejdsfortjeneste afsluttet efter den 1. juni 2012, som indeholdt helt eller delvist afslag på tabt arbejdsfortjeneste, og som ikke er påklaget til Statsforvaltningen Hovedstaden, Det Sociale Nævn.

Jeg beder desuden forvaltningen om at oplyse, hvilken sagsbehandlingstid forvaltningen gennemsnitligt har haft i første halvår af 2012, dvs. for ansøgninger indkommet i perioden fra den 1. januar 2012 til og med den 30. juni 2012.

...”

Jeg bad om at modtage forvaltningens svar inden for 6 uger.

Den 2. november 2012 modtog Borgerrådgiveren forvaltningens udtalelse af samme dato. Den 5. november 2012 modtog Borgerrådgiveren desuden materiale vedrørende 30 sager fra forvaltningen. Af forvaltningens udtalelse fremgår bl.a. følgende:

”...

#### **Socialforvaltningens bemærkninger**

...

***Ad 1. Hvordan sikrer forvaltningen sig, at de vejledende sagsbehandlingsfrister på henholdsvis 12 uger for ansøgninger modtaget til og med 1. kvartal 2012 og 10 uger for ansøgninger modtaget i 2. kvartal 2012 iagttages, herunder hvilke erindringsystemer, der anvendes ved sagsstyringen***

Handicapcenter København har oplyst, at alle nye ansøgninger vedrørende servicelovens § 42 registreres i KMD-aktiv. På baggrund af disse registreringer dannes der løbende ledelsesinformation omkring aktuell sagsbeholdning og beholdningens ”alder”.

I den daglige drift styres sagerne i styringsreoler, hvor sagerne placeres i bakker, hvor den aktuelle sagsbehandlingsuge er angivet.

Handicapcentrets enhed, HKY-børn, har i hele 2012 i styringsreolerne styret efter en 8 ugers frist – også i de sager, der har haft den fastsatte længere sagsbehandlingsfrist på 10 og 12 uger. For at sikre, at der er sendt korrekte fristoverskridelsesbreve er der herefter på ugebasis lavet en manuel gennemgang af sagerne i ”uge 8” og ”8+” – bakkerne. Opgaven varetages af enhedens leankoordinatorer.

***Ad 2. Hvad er status for 3. kvartal 2012 i forhold til at nedbringe sagsbehandlingsfristen til de 8 uger***

Socialforvaltningen kan oplyse, at der i juni 2012 er nedsat en Task Force, som har til opgave at bistå Handicapcentrets enhed, HKY-børn, med at genoprette ældre sager og bidrage til at sikre at fristerne på nye ansøgninger overholdes i sager om hjælp efter servicelovens §§ 41 og 42.

Baggrunden var, at der i starten af 2012 var opstået en relativ stor ophobning af ubehandlede nye ansøgninger, hvor sagsbehandlingsfristerne var overskredet. Der blev herefter iværksat en særlig plan, hvorefter Task Forcen behandlede de fristoverskredne sager, samtidig med at Handicapcentrets enhed, HKY-børn, prioriterede at overholde fristerne i nye ansøgninger modtaget efter april 2012.

For at få et løbende overblik over fristoverholdelsen bliver der på månedsbasis trukket ledelsesinformation som viser fristoverskridelsesstatus fordelt på ansøgninger modtaget i forskellige perioder.

Det kan oplyses, at den nedsatte Task Force, der blev etableret i juni 2012, i første omgang har koncentreret sig om at behandle fristoverskredne enkeltansøgninger efter servicelovens §§ 41 og 42. Der er siden opstarten behandlet knapt 500 enkeltansøgninger efter de to paragraffer. Der er nu ca. 180 ældre fristoverskredne ansøgninger efter servicelovens §§ 41 og 42 tilbage. Heraf ca. 60 ansøgninger efter servicelovens § 42.

Det forventes, at størstedelen af de resterende fristoverskredne ansøgninger kan afsluttes inden udgangen af november måned 2012. Nogle ansøgninger behandles dog som led i en opfølgning i hele borgerens sag, hvorfor tidshorizonten for disse kan være lidt længere.

Fristoverholdelse og gennemsnitlig sagsbehandlingstid er gengivet i nedenstående tabeller (fordelt på perioder og samlet):

**Tabel 1: Sagsfristoverholdelse for servicelovens § 42 for afgørelser truffet i 2012**

Differentieret sagsfrist	1. kvartal	2. kvartal	3. kvartal
Ansøgt før 1. april 2012 (frist 12 uger)	40 %	24 %	0 %
Ansøgt 2. kv. 2012 (frist 10 uger)		91 %	65 %
Ansøgt 3. kv. 2012 (frist 8 uger)			96 %
HKY Børn samlet	40 %	48 %	51 %

**Tabel 2: Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i dage (servicelovens § 42) for afgørelser truffet i 2012**

Differentieret sagsfrist	1. kvartal	2. kvartal	3. kvartal
Ansøgt før 1.1. 2012 (frist 12 uger)	158	251	336
Ansøgt 1. kv. 2012 (frist 12 uger)	21	88	183
Ansøgt 2. kv. 2012 (frist 10 uger)		30	65
Ansøgt 3. kv. 2012 (frist 8 uger)			22
HKY Børn samlet	149	141	114

**Ad 3. Hvordan forløber en typisk sagsgang i sager om tabt arbejdsfortjeneste (herunder procedure, fordeling på sagsbehandlere/teams, sagsoplysningsskridt, kvalitetssikring, afgørelse)**

Handicapcenter København har oplyst følgende omkring den typiske sagsgang i sager om tabt arbejdsfortjeneste:



### **Processer og standarder**

Handicapcentret har i 2012 udviklet skriftlige processer, som beskriver sagsgangen i sager om tabt arbejdsfortjeneste. Der er i processerne linket til forskellige standardbreve, som skal suppleres af individuel tekst i større eller mindre grad. Processerne er taget i brug, men der arbejdes løbende med at få kvalificeret processer og standarder på baggrund af de erfaringer, der løbende erhverves i driften. Der er til orientering vedlagt en proces, der anvendes til nyansøgninger.

Der er i Handicapcentrets enhed, HKY-børn, arbejdet intensivt på at sikre den rette kvalitet i sagsbehandlingen, hvilket blandt andet sker gennem den løbende udvikling af processer og standarder, samt ved intensiv faglig sparring såvel individuelt som gruppevis.

Det kan oplyses, at Handicapcentrets enhed, HKY-børn, i 2012 har haft og fortsat har en stor tilgang af nye medarbejdere. Det vurderes, at halvdelen af enhedens nuværende medarbejdere har været ansat i enheden i mindre end 1 år.

Det igangsatte kvalitetsarbejde er en fortløbende proces, som bestemt ikke betragtes som afsluttet endnu. Der samles således løbende op på forskellige faglige, herunder forvaltningsretlige problemstillinger.

### **Fordeling på teams**

Handicapcentrets enhed, HKY-børn, er inddelt i 4 temas; 3 driftsgrupper og 1 modtagelse.

Modtagelsen forestår alle opgaver med at modtage, journalisere post, oprette sager og ansøgninger i IT-systemer. Modtagelsen har herudover en gate-keeper funktion, som indebærer, at de træffer afgørelse i sager, som kan straksbehandles og/eller skal sendes til anden del af forvaltningen. Modtagelsen forestår også indberetning af tabt arbejdsfortjeneste til lønsystemet.

Modtagelsen sørger endelig for at videregive post, som vedrører de sager, der behandles i de 3 driftsgrupper.

Driftsgrupperne indhenter oplysninger og træffer afgørelse i nye sager og opfølgningssager. Driftsgrupperne forestår herunder også opgaver relateret til partshøringen.

Endelig forestår driftsgrupperne remonstration af klagesager, som skal sendes videre til nævnet.

Alle enhedens medarbejdere varetager på skift telefonbetjeningen.

### **Afgørelseskompetence**

Siden 2010 har alle afgørelser skulle godkendes og underskrives af ledelsen. Der er i 2012 foretaget justeringer heri.

Handicapcentrets enhed, HKY-børn, er i 2012 blevet understøttet fagligt af 2 faglige koordinatore, som selv kan træffe afgørelse, og som herudover varetager opgaven med at godkende og underskrive alle bevillinger i afdelingen. Godkendelsen af en afgørelse er betinget af, at der samtidig afleveres et udfyldt journalnotat, hvoraf det fremgår, at der er taget stilling til relevante forhold.

Medarbejderne har samtidig fået kompetencen til at træffe afgørelse om afslag på hjælp.

### **Ad 4. Hvordan sikrer forvaltningen sig, at de nævnte bestemmelser i blandt andet forvaltningsloven iagttages under behandlingen af sagerne**

Handicapcenter København har oplyst, at en del af enhedens medarbejdere har deltaget i de kompetenceudviklingsaktiviteter, som blev gennemført i 2011, og som blev iværksat som en del af handleplanen for kvalitet i sagsbehandlingen. Herudover sikres det via den

løbende kompetenceudvikling, herunder faglig sparring og ikke mindst de beskrevne processer.

Handicapcentret er opmærksomt på, at en del af de nuværende (nye) medarbejdere ikke har deltaget i kompetenceudviklingsforløbene i 2011, hvorfor det er besluttet, at alle nye medarbejdere på Handicapcenter København skal gennemføre et 1 dages kursus, hvor der specifikt undervises i de forvaltningsretlige regler.

**Ad 5. Er der udarbejdet generelle retningslinjer til brug ved behandlingen af sagerne (hvis dette er tilfældet beder jeg forvaltningen fremsende kopier af sådanne generelle retningslinjer)**

Handicapcenter København har oplyst, at der ikke er udarbejdet generelle retningslinjer til brug ved behandlingen af sagerne, men at de beskrevne processer understøtter sagsbehandlerne omkring de enkelte sagsbehandlingskridt.

**Ad 6. Hvilken sagsbehandlingstid har forvaltningen gennemsnitligt haft i første halvår af 2012, dvs. for ansøgninger indkommet i perioden fra den 1. januar 2012 til og med den 30. juni 2012.**

Der henvises til tabel 2 ovenfor under punktet Ad 2.”

Vedlagt udtalelsen var følgende bilag:

1) Proces for enkeltansøgninger

Udtalelsen og det øvrige materiale er gengivet relevante steder i denne rapport.

Borgerrådgiveren sendte den 26. september 2013 sin foreløbig rapport til Socialforvaltningen, hvori Borgerrådgiveren konkluderede følgende:

”Som anført ovenfor har min gennemgang af 30 ansøgninger om dækning for tabt arbejdsfortjeneste fordelt på i alt 28 sager vist, at sagsbehandlingstiden i syv sager var for lang under de konkrete omstændigheder.

Jeg har fundet sagsbehandlingstiden i disse sager beklagelig, og jeg har bedt Socialforvaltningen om at orientere mig om den aktuelle status for sagsbehandlingstiderne i Handicapcenter København.

Herudover har jeg i seks sager fundet det beklageligt, at forvaltningen ikke orienterede ansøgerne om, hvornår de kunne forvente en afgørelse i deres sag i overensstemmelse med retssikkerhedslovens § 3, stk. 2. Jeg har i den anledning bedt forvaltningen om at komme med bemærkninger til, hvordan forvaltningen sikrer sig iagttagelse af kravet i retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, om orientering i sager, hvor der sker overskridelse af den vejledende frist.

Gennemgangen har desuden vist, at Socialforvaltningen i seks sager ikke har overholdt forvaltningslovens § 19, om partshøring. Desuden har jeg konstateret, at forvaltningen i fire sager ikke har foretaget notat af faktiske oplysninger af betydning for en sags afgørelse i overensstemmelse med offentlighedslovens § 6. Jeg har også konstateret, at forvaltningen ligeledes i fem sager ikke har foretaget korrekt journalisering af dokumenter. Afslutningsvis har jeg konstateret, at forvaltningen i en sag har overtrådt princippet om god forvaltningsskik, og i to sager har handlet i strid med Københavns Kommunes værdigrundlag, samt i en sag ikke har vejledt en borger korrekt i overensstemmelse med forvaltningslovens § 7.

Jeg har i den forbindelse bedt om Socialforvaltningens bemærkninger til dels de konstaterede fejl i forhold til retsreglerne, dels hvad status er på Handicapcenter Københavns beslutning om, at alle nye medarbejdere skal gennemføre et 1-dages kursus,

hvor der specifikt undervises i de forvaltningsretlige regler. Jeg henviser til afsnit Ad 4. i forvaltningens udtalelse af 2. november 2012, som er gengivet i kapitel 4.

Jeg har også bedt Socialforvaltningen om at redegøre for, hvilke procedurer der eksisterer i Handicapcenter København i forhold til at vejlede de pågældende familier om andre relevante muligheder for hjælp i tilfælde af en bevilling eller et afslag (se punkt 207 i vejledning nr. 3 til serviceloven). Jeg henviser til afsnit 5.6.1. i denne undersøgelsesrapport.

Herudover har jeg stillet supplerende spørgsmål mv. til Socialforvaltningen vedrørende enkelt sager:

**Ad familien G:**

På baggrund af følgende sætning i et brev af 2. maj 2012 fra handicapcentret til moderen om at:

'...

Handicapcentret kan ikke påtage sig at sende kopi af korrespondance med dig angående din ansøgning om merudgifter til andre personer. Dette er du således selv ansvarlig for.

...'

Sætningen har givet mig anledning til at stille et uddybende spørgsmål til forvaltningen. Det fremgår ikke af dokumenterne i sagen, til hvem eller hvilken myndighed moderen ønskede, at korrespondancen skulle sendes til. Jeg skal derfor anmode forvaltningen om at besvare dette. Såfremt moderen ønskede, at korrespondancen skulle sendes til for eksempel en partsrepræsentant, anden enhed, forvaltning eller offentlig myndighed, skal jeg anmode forvaltningen om at besvare, hvorledes den ovenanførte sætning fra brevet af 2. maj 2012 stemmer overens med forvaltningslovens § 7, stk. 2, om vejledningspligt, god forvaltningsskik og Københavns Kommunes værdigrundlag.

**Ad familien J**

Efter min gennemgang af sagen har jeg bedt forvaltningen om svar på, om det er fast praksis ved Handicapcenter København, at ansøgninger afvises med den begrundelse, at der verserer en klagesag ved Det Sociale Nævn. Såfremt dette er tilfældet, har jeg bedt forvaltningen om svar på, hvorvidt en sådan praksis er i overensstemmelse med gældende ret.

**Ad familien N:**

Min gennemgang af sagen har givet mig anledning til at bede forvaltningen om at komme med en redegørelse for sagsforløbet i sagen efter den 12. juni 2012. Jeg har således udtrykt et ønske om at få at vide, hvilke skridt forvaltningen har taget i forhold til at udbedre fejlen om, at der i afgørelsen blev lagt vægt på en arbejdsgiveraccept frem til 31. juli 2012 og ikke 2013. Herudover har jeg bedt om at modtage en kopi af sagens dokumenter fra perioden fra den 12. juni 2012.

**Ad familien Z:**

Gennemgangen af denne sag har givet mig anledning til at bede forvaltningen om at svare på, om handicapcentrets vejledning af moderen om, at der kunne træffes afgørelse i sagen uden en forudgående arbejdsgiveraccept, er i overensstemmelse med gældende ret."

Borgerrådgiveren modtog ved brev af 20. december 2013 Socialforvaltningens bemærkninger til den foreløbige rapport.

"...

**Socialforvaltningens bemærkninger**

Socialforvaltningen har anmodet Handicapcenter København om eventuelle bemærkninger til den foreløbige rapport. Nedenstående er Socialforvaltningens samlede tilbagemelding på den foreløbige rapport.

Selv om Borgerrådgiveren alene har anmodet om eventuelle bemærkninger til de faktuelle oplysninger i den foreløbige rapport, har forvaltningen dog valgt nedenfor også at knytte nogle bemærkninger til Borgerrådgiverens foreløbige vurderinger og bedømmelser i rapporten. Baggrunden er den tilbagevendende interesse, der er fra presse, politikere og andre (herunder forældre m.fl.) omkring forvaltningens administration af reglerne om tabt arbejdsfortjeneste.

#### **A. Bemærkninger til de faktuelle oplysninger i rapporten**

Forvaltningen har anmodet Handicapcenter København om bemærkninger til de faktuelle oplysninger i de 28 personsager (og 30 ansøgninger) om tabt arbejdsfortjeneste, som er indgået i Borgerrådgiverens undersøgelse. Handicapcentret har bemærkninger til fire af sagerne. Der henvises til vedlagte bilag 1 og den dertil knyttede dokumentation i bilag 1 A.

#### **B. Borgerrådgiverens anmodning om supplerende oplysninger i enkelte af sagerne**

Borgerrådgiveren har i pkt. 3.2. i den foreløbige rapport anmodet om supplerende oplysninger i fire af personsagerne. Forvaltningen har anmodet Handicapcenter København om de supplerede oplysninger, som Borgerrådgiveren efterlyser. Der henvises til handicapcentrets oplysninger i bilag 2 og den dertil knyttede dokumentation i bilag 2 A.

#### **C. Borgerrådgiverens konstateringer i sammenfatningen i den foreløbige rapport**

Borgerrådgiveren konstaterer i pkt. 3 i den foreløbige rapport, at der i 18 ud af de 28 personsager er større eller mindre fejl i sagsbehandlingen. Nogle af de større fejl eller mindre vedrører tilsidesættelse af retsregler, der skal sikre inddragelse af borgeren og korrekte afgørelser, herunder partshøring, manglende dokumentation og bevissikring samt lange sagsbehandlingstider, medens de mindre fejl vedrører manglende orientering af borgeren ved forsinkelse og forvaltningen i strid med principperne om god forvaltningsskik.

I tre af sagerne, hvor der har manglet dokumentation, har denne ligget i sagen om merudgifter (servicelovens § 41), og er ved en fejl ikke blevet journaliseret i sagen om tabt arbejdsfortjeneste (servicelovens § 42).

Forvaltningen finder det selvfølgelig ikke tilfredsstillende, at der er konstateret fejl i sagerne, men anerkender dog også det store arbejde, der løbende gøres i handicapcentret for at forbedre sagsbehandlingen.

Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse vil indgå i handicapcentrets fortsatte fokus på de forvaltningsretlige regler. Det vil blandt andet ske gennem oplæg på enhedernes faglige møder, hvor der vil blive undervist i de forvaltningsretlige regler, herunder partshøring og notatpligt.

Socialforvaltningen vurderer endvidere, at det nye sagssystem CSC Social imødekommer de udfordringer, der tidligere har været i forhold til journalisering af dokumentation og bevissikring, når der foreligger flere sager vedrørende samme familie. I forlængelse heraf kan det oplyses, at alle enheder i Handicapcentret nu arbejder i CSC Social.

#### **D. Status for beslutningen i Handicapcenter København om, at alle nye medarbejdere skal gennemføre et 1-dags kursus, hvor de forvaltningsretlige regler specifikt gennemgås**

Borgerrådgiveren har henvist til, at forvaltningen i sin udtalelse den 2. november 2012 i forbindelse med iværksættelse af undersøgelsen har oplyst, at Handicapcenter København var opmærksom på, at en del af de nuværende (nye) medarbejdere ikke havde deltaget i kompetenceforløbene, der var gennemført i 2011. Derfor blev det besluttet, at alle nye medarbejdere i handicapcentret skulle gennemgå et 1 dages kursus, hvor der specifikt ville blive undervist i de forvaltningsretlige regler.

Forvaltningen kan oplyse, at alle nye medarbejdere i Handicapcenter København siden november 2012 har gennemført et 1-dags kursus, hvor de specifikt bliver undervist i de forvaltningsregler. Kursusdagen er et led i handicapcentrets eget introduktionsforløb til nye medarbejdere.

#### **E. Procedure i forhold til at vejlede borgerne om andre relevante muligheder for hjælp**

Borgerrådgiveren har anmodet om at få oplyst, hvilke procedurer, der er i Handicapcenter København, i forhold til at vejlede borgerne om andre relevante muligheder for hjælp i tilfælde af en bevilling eller et afslag på tabt arbejdsfortjeneste. Borgerrådgiveren henviser til pkt. 207 i vejledning nr. 3 om serviceloven, hvor det fremgår, at en familie bør modtage vejledning om virkningerne af afgørelsen, og at denne vejledning skal gives både i tilfælde af en bevilling og et afslag.

Det kan oplyses, at Handicapcenter København vejleder forældre, som søger fuld tabt arbejdsfortjeneste om de konsekvenser, det kan have for den enkelte ikke at være tilknyttet arbejdsmarkedet samt om de muligheder, der er for at dele den tabte arbejdsfortjeneste mellem forældrene. Derudover har handicapcentret fokus på at vejlede om de økonomiske konsekvenser, hvis borgeren modtager kontanthjælp, modtager dagpenge fra en A-kasse eller har en indtægt som er højere end loftet for den udbetalte ydelse.

Herudover har Børnefamilieenheden i handicapcentret som opgave at tilbyde familier råd og vejledning, når handicapcentret er blevet bekendt med, at et barn har en nedsat funktionsevne.

Handicapcentret viderebringer konkrete ansøgninger til andre dele af forvaltningen eller kommunen, hvis det vurderes, at der vil være en mulighed for, at det ansøgte kan bevilges efter anden lovgivning.

Handicapcentrets medarbejdere er opmærksomme på pligten til at give rådgivning og vejledning i henhold til retssikkerhedslovens § 5 og forvaltningslovens § 7.

#### **F. Overholdelse af underretningspligten ift. Borgerne ved overskridelse af sagsbehandlingsfristen**

Borgerrådgiveren har i den foreløbige rapport konstateret, at der i seks tilfælde ikke er givet borgerne orientering om, hvornår de kan forvente en afgørelse, således som det er påkrævet i henhold til retssikkerhedslovens § 3, stk. 2. Borgerrådgiveren har derfor spurgt til, hvordan det sikres, at kravet i retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, iagttages.

Det kan oplyses, at forvaltningen løbende har fokus på at overholde underretningspligten, når det ikke er muligt at træffe en afgørelse inden for sagsbehandlingsfristen. Der arbejdes i den forbindelse videre med den bedre mulighed for styring af sagerne, som CSC Social betyder, når systemet er vel implementeret efter en ikke helt gnidningsløs opstart med

driftsnedbrud og funktioner, som ikke har fungeret optimalt i en indkøringsperiode. Herudover følger forvaltningens øverste ledelse systematisk op på udviklingen i centrale resultatindikatorer for arbejdet med kvalitet i sagsbehandlingen, målene herfor og driftssituationen.

I Handicapcenter København er der siden Borgerrådgiverens undersøgelse er foretaget, sket ændringer i arbejdsgangene og organiseringen af behandlingen af ansøgninger. Handicapcentret kan nu visuelt identificere alle overskredne ansøgninger samt sager, der inden for en kortere periode vil overskride fristen. Alle ansøgninger gennemgås en gang om ugen med henblik på at vurdere, om der skal sendes underretningsbreve til borgeren.

### **G. Aktuell status for sagsbehandlingstiden i sager om tabt arbejdsfortjeneste, jf. servicelovens § 42**

Borgerrådgiveren har i sin foreløbige rapport konstateret, at sagsbehandlingstiden i syv sager er fundet beklagelig. Borgerrådgiveren har anmodet om at blive orienteret om den aktuelle status for sagsbehandlingstiderne for ansøgninger om tabt arbejdsfortjeneste i Handicapcenter København.

Socialforvaltningen kan oplyse, at Socialudvalget den 18. september 2013 blev orienteret om forvaltningens seneste sagstidsmåling for perioden juli 2012 til juni 2013. Af orienteringen om sagstidsmålingen fremgik følgende om overholdelse af sagsbehandlingsfristen for ansøgninger om tabt arbejdsfortjeneste efter servicelovens § 42:

2012/2013	juli	aug.	sep.	okt.	nov.	dec.	jan.	feb.	marts	april	maj	juni
<b>Antal ansøgninger</b>	70	86	64	66	106	46	46	39	64	42	56	47
<b>Procent for fristoverholdelse</b>	54%	28%	31%	39%	22%	41%	48%	31%	45%	29%	48%	30%

Socialforvaltningen har iværksat en samlet plan for at sikre kvalitet og sagsfristoverholdelse på området for servicelovens §§ 41 og 42 (merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste vedr. børn med handicap). Socialforvaltningen har i seneste status til Socialudvalget den 4. december 2013 om gennemgang af ældre afgørelser vedrørende merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste anmodet Socialudvalget om at tage stilling til, om forvaltningen skal prioritere en så hurtig afslutning som mulig af gennemgangen af ældre afgørelser, eller om forvaltningen i højere grad skal prioritere at behandle nye og igangværende ansøgninger fra borgerne om merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste efter servicelovens §§ 41 og 42. Baggrunden er den fortsatte kritik fra forældre til handicappede børn over, at det tager for lang tid at behandle ansøgninger om merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste. Socialudvalget har i den forbindelse godkendt, at gennemgangen af ældre afgørelser strækkes over yderligere nogle måneder, således at den forventede afslutning af sagerne er omkring 1. maj 2014, hvilket vil frigive ressourcer til i højere grad at prioritere behandlingen af nye og igangværende ansøgninger fra forældrene. Når gennemgangen af ældre afgørelser er tilendebragt, vil de samlede ressourcer på området blive anvendt til at bringe svartiden på ansøgningerne så langt ned som muligt.”



## 5. VURDERINGSGRUNDLAGET

### 5.1 SAGSBEHANDLINGSTID

Om sagsbehandlingstid følger det af § 3, stk. 1, i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (retssikkerhedsloven), jf. lovbekendtgørelse nr. 930 af 17. september 2012, at kommunen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken.

Det følger videre af § 3, stk. 2, at kommunen på det enkelte sagsområde skal fastsætte frister for, hvor lang der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet, at frister skal offentliggøres, samt at hvis fristen ikke kan overholdes i en konkret sag, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.

Det fremgår af § 1, stk. 1, nr. 8, bekendtgørelsen om retssikkerhed og administration på det sociale område (retssikkerhedsbekendtgørelsen), jf. bekendtgørelse nr. 722 af 19. juni 2013, at retssikkerhedsloven gælder, når kommunen behandler og afgør sager efter lov om social service (serviceloven), jf. lovbekendtgørelse nr. 810 af 19. juli 2012.

Herom er der i Socialministeriets vejledning nr. 73 af 3. oktober 2006 om retssikkerhedsloven (retssikkerhedsvejledningen) i punkt 22 endvidere anført følgende:

”Hvis forvaltningen ikke kan træffe en afgørelse inden for den frist som kommunalbestyrelsen har fastsat, skal ansøgeren skriftligt have dette at vide, og det skal oplyses, hvor lang tid borgeren kan forvente, at der vil gå, før forvaltningen kan træffe en afgørelse (Se også punkt 577).

Hvis forvaltningen ikke kan træffe en afgørelse, fx fordi der mangler visse lægelige oplysninger, kan forvaltningen opfylde skriftlighedskravet ved at oplyse borgeren om, at der vil blive truffet afgørelse, når ansøgeren eller forvaltningen har fremskaffet de manglende lægelige oplysninger.

I nogle tilfælde kan man forudse, at der skal fremskaffes en del oplysninger, inden sagen er klar til afgørelse. I sådanne tilfælde er det ofte umuligt at sige noget præcist om, hvor lang tid der vil gå, før der kan træffes en afgørelse. Forvaltningen kan i disse tilfælde oplyse borgeren om, hvor langt sagen er, og at afgørelsen ikke kan træffes, før oplysningerne er fremskaffet.”

I Københavns Kommune er der for behandling af ansøgninger om dækning for tabt arbejdsfortjeneste i overensstemmelse med de nævnte bestemmelser fastsat en sagsbehandlingsfrist på 8 uger, jf. oplysningerne på kommunens hjemmeside herom (<http://www.kk.dk/da/borger/omsorgogsaerligstoette/oekonomisk-stoette/tabt-arbejdsfortjeneste-som-foelge-af-dit-barns-handicap>).

En sådan administrativt fastsat frist giver ikke borgeren et retskrav på at få sin sag behandlet inden for fristen. Fristen er alene vejledende for borgeren.

Det følger endvidere af de ulovbestemte principper for god forvaltningsskik, at kommunen ikke må lade en sag trække unødigt ud.

Af Ombudsmandsloven med kommentarer af Jon Andersen, Kaj Larsen og Karsten Loiborg, 1. udgave, 1999, s. 164, fremgår blandt andet følgende:

”Spørgsmålet om på hvilket tidspunkt en myndigheds sagsbehandlingstid overstiger det acceptable, kan ikke besvares generelt; udover den absolutte sagsbehandlingstid lægges der



i praksis vægt på sagens art, herunder omfanget af de undersøgelser myndigheden skal eller må forventes at skulle foretage, partens behov for at der træffes en hurtig afgørelse, samt den sædvanlige sagsbehandlingstid på området. Hertil kommer en bedømmelse af hvorvidt der løbende er sket (nødvendige) ekspeditioner i sagen, i modsætning til tilfælde hvor sagen har ligget uberørt i længere perioder. Det spiller også en rolle om myndigheden løbende har orienteret parten om at sagen trækker ud.”

Generelle lovregler om sagsbehandlingstiden findes derimod ikke i forvaltningsloven, jf. herom i kapitel 12, pkt. 205-207 i den nævnte vejledning om forvaltningsloven:

”Forvaltningsloven indeholder ikke generelle regler om sagsbehandlingstiden. Baggrunden herfor er bl.a., at de opgaver, der udføres af den offentlige forvaltning, er af så forskellig karakter og omfang, at det ikke vil være muligt i en lov, der skal gælde for hele den offentlige forvaltning, at fastsætte bestemte regler for sagsbehandlingstiden, som med rimelighed vil kunne håndhæves ved domstolene.

Derimod kan der på baggrund af Folketingets Ombudsmands udtalelser om, hvad der med hensyn til sagsbehandlingstiden må antages at følge af almindelig god forvaltningsskik, gives nogle vejledende regler om sagsbehandlingens tilrettelæggelse, herunder om underretning til den, der er part i en sag, om den forventede sagsbehandlingstid.

Ombudsmanden har i nogle afgørelser også peget på, at myndighederne med henblik på at sikre, at sager ikke henligger i længere tid, inden afgørelse træffes, og at sager ikke bliver glemt og derfor ikke afgjort, bør oprette tilstrækkeligt **EFFEKTIVE ERINDRINGSSYSTEMER**.

Hvis en forvaltningsmyndighed som følge af sagens karakter eller den almindelige sagsbehandlingstid for den pågældende myndighed ikke kan træffe afgørelse inden kortere tid efter sagens modtagelse, bør myndigheden give den, der er part i sagen, underretning om, hvorpå sagen beror og så vidt muligt oplysning om, hvornår myndigheden regner med, at afgørelsen kan foreligge.

Myndigheden bør endvidere give den, der er part i sagen, underretning, når behandlingen af den konkrete sag på grund af særlige omstændigheder vil tage længere tid end sædvanligt.”

For så vidt angår efterprøvelse af sagsbehandlingstiden i forhold til den fastsatte frist, er min tilgang den, at en gyldig ansøgning skal være endeligt besvaret inden for den gældende frist, for at sagen kan siges at være behandlet inden for fristen.

For så vidt angår efterprøvelse af sagsbehandlingstiden i forhold til det almindelige hurtighedsprincip (som udtrykt i retssikkerhedslovens § 3, stk. 1), må særlige omstændigheder tages i betragtning, herunder perioder hvor sagen har beroet på andre, f.eks. på borgeren.

## **5.2 PARTSHØRING**

Partsmedvirken er en fællesbetegnelse for en række beføjelser, der giver parten mulighed for at øve indflydelse på behandlingen og afgørelsen af en sag, hvor han eller hun er part. Reglerne om inddragelse, aktindsigt og partshøring er eksempler på regler, der giver parten disse beføjelser.

Denne undersøgelse angår blandt andet sikring af partshøring efter forvaltningslovens § 19 i forbindelse med 30 sager indeholdende helt eller delvist afslag på dækning for tabt arbejdsfortjeneste efter serviceloven.

### **5.2.1 Regel om partshøring**

Forvaltningslovens § 19, jf. nugældende lovbekendtgørelse nr. 988 af 9. oktober 2012 (med senere ændringer), har følgende ordlyd:

“§ 19. Kan en part i en sag ikke antages at være bekendt med, at myndigheden er i besiddelse af bestemte oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, må der ikke træffes afgørelse, før myndigheden har gjort parten bekendt med oplysningerne og givet denne lejlighed til at fremkomme med en udtalelse. Det gælder dog kun, hvis oplysningerne er til ugunst for den pågældende part og er af væsentlig betydning for sagens afgørelse. Myndigheden kan fastsætte en frist for afgivelsen af den nævnte udtalelse.

**Stk. 2.** Bestemmelsen i stk. 1 gælder ikke, hvis

- 1) det efter oplysningernes karakter og sagens beskaffenhed må anses for ubetænkeligt at træffe afgørelse i sagen på det foreliggende grundlag,
- 2) udsættelse vil medføre overskridelse af en lovbestemt frist for sagens afgørelse,
- 3) partens interesse i, at sagens afgørelse udsættes, findes at burde vige for væsentlige hensyn til offentlige eller private interesser, der taler imod en sådan udsættelse,
- 4) parten ikke har ret til aktindsigt efter reglerne i kapitel 4 med hensyn til de pågældende oplysninger,
- 5) den påtænkte afgørelse vil berøre en videre, ubestemt kreds af personer, virksomheder m.v., eller hvis forelæggelsen af oplysningerne for parten i øvrigt vil være forbundet med væsentlige vanskeligheder, eller
- 6) der ved lov er fastsat særlige bestemmelser, der sikrer parten adgang til at gøre sig bekendt med grundlaget for den påtænkte afgørelse og til at afgive en udtalelse til sagen, inden afgørelsen træffes.

**Stk. 3.** Vedkommende minister kan efter forhandling med justitsministeren fastsætte regler om, at nærmere angivne sagsområder, hvor bestemmelserne i stk. 2, nr. 1 eller 5, i almindelighed vil finde anvendelse, ikke skal være omfattet af bestemmelsen i stk. 1.”

Af Justitsministeriets vejledning til forvaltningsloven (vejledning nr. 11740 af 4. december 2012), pkt. 105, fremgår blandt andet følgende:

”105. Indførelsen af regler om partshøring på myndighedens initiativ har til formål at sikre, at den, der er part i en forvaltningssag, får lejlighed til at gøre sig bekendt med og kommentere det faktiske afgørelsesgrundlag, inden sagen afgøres. Det må endvidere i sig selv anses for at være af betydning for tilliden til den offentlige forvaltning, at parten får lejlighed til at kontrollere myndighedens beslutningsgrundlag, inden afgørelsen træffes.

En ret for parten til at få lejlighed til at påpege misforståelser, unøjagtigheder, eller ufuldstændigheder i det foreliggende sagsmateriale, vil imidlertid også kunne medvirke til at sikre, at forvaltningens afgørelser træffes på det bedst mulige faktiske grundlag.

Bestemmelserne i forvaltningsloven fastlægger, hvornår en myndighed er FORPLIGTET til at foretage partshøring. Bestemmelserne er imidlertid ikke til hinder for, at der gennemføres partshøring i videre omfang. Partshøring bør derfor foretages også i tilfælde, hvor parten skønnes at kunne have nogen interesse i at få lejlighed til at se og eventuelt kommentere afgørelsesgrundlaget, medmindre hensynet til offentlige eller andre private interesser taler imod det.”

### 5.2.2 Anvendelsesområdet for forvaltningslovens § 19

Forvaltningslovens § 19 finder anvendelse ved behandlingen af sager, hvori der er eller vil blive truffet afgørelse af en forvaltningsmyndighed. Dette følger af forvaltningslovens § 2, stk. 1.

Retten til på myndighedens initiativ at få lejlighed til at komme med en udtalelse tilkommer kun den, der er part i en sag.

I sager, hvor der er mere end en part, vil der ikke uden videre være pligt til at iværksætte høring af samtlige parter. Høringspligten indtræder således kun, hvis oplysningerne er til ugunst for den pågældende part.

Det fremgår af Justitsministeriets vejledning om forvaltningsloven, pkt. 50, at lovens partsbegreb omfatter ansøgere, klagere og andre, der har en væsentlig interesse i sagens afgørelse.

I de tilfælde, hvor der opstår tvivl, om en person kan anses som part i en sag, må der navnlig lægges vægt på, hvor væsentlig den pågældendes interesse i sagen er, og hvor nært denne interesse er knyttet til sagens udfald. Partsbegrebet omfatter som udgangspunkt i hvert fald den, hvis interesse i den verserende eller afgjorte sags udfald er af en sådan intensitet, at den efter forvaltningsrettens almindelige regler gør den pågældende kompetent til at påklage afgørelsen til en rekursinstans eller at indbringe sagen for domstolene.

### **5.2.3 Bestemmelsens enkelte kriterier**

Efter § 19, stk. 1, er hovedreglen, at forvaltningsmyndighederne har pligt til partshøring, når parten 1) ikke kan antages at være bekendt med, at myndigheden er i besiddelse af bestemte oplysninger vedrørende sagens 2) *faktiske omstændigheder*, hvis oplysningerne er til 3) *ugunst for parten* og af 4) *væsentlig betydning* for sagens afgørelse. Når disse betingelser er opfyldt, har myndigheden pligt til at gøre parten bekendt med oplysningerne og give denne lejlighed til at komme med en udtalelse. Partshøring skal ske inden, myndigheden træffer afgørelse i sagen.

#### **5.2.3.1 Oplysninger parten ikke kan antages at være bekendt med**

Det fremgår af forvaltningslovens § 19, stk. 1, og Justitsministeriets vejledning om forvaltningsloven, at der er pligt til at foretage partshøring, såfremt parten ikke kan antages at være bekendt med, at myndigheden er i besiddelse af de oplysninger, der er indgået i sagen. Høringspligten består altså, selvom parten kender de pågældende oplysninger. Herved opnås, at parten får mulighed for at kommentere eller korrigere oplysninger, som den pågældende ikke har haft anledning til at hæfte sig ved, fordi den pågældende ikke har været bekendt med, at oplysningerne indgik i myndighedens beslutningsgrundlag i netop den foreliggende sag.

Det fremgår endvidere af vejledningen, at der i almindelighed må antages at bestå en vis formodning for, at parten ikke har kendskab til, at en oplysning indgår i afgørelsesgrundlaget for en bestemt sag, medmindre parten selv har givet oplysningen til brug for behandlingen af den pågældende sag, eller det i øvrigt klart fremgår af omstændighederne, at oplysningerne indgår i afgørelsesgrundlaget.

#### **5.2.3.2 Oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder**

Følgende fremgår af 'Forvaltningsloven med kommentarer af John Vogter', Jurist- og Økonomforbundets Forlag, 3. Udgave, 2001, s. 393:

“Pligten til at høre parten efter forvaltningslovens regler udløses kun med hensyn til oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, der er af væsentlig betydning for sagens afgørelse. Denne betingelse må forstås på samme måde som betingelsen for, at der skal ske ekstrahering af oplysninger efter § 12, stk. 2, og § 14, stk. 2.

Partshøringspligtens udstrækning er således ikke i første række afhængig af, om en oplysning efter sit indhold må karakteriseres som faktisk eller ej, men beror i højere grad på, hvilken funktion oplysningen har i myndighedens sagsbehandling.

...

Afgørende for, om en oplysning skal undergives partshøring efter § 19, er herefter, om oplysningen er af en sådan karakter, at den bidrager til at supplere sagens bevismæssige grundlag eller i øvrigt tilvejebringes for at skaffe klarhed med hensyn til sagens faktiske omstændigheder.“

Det fremgår af 'Forvaltningsret', Jurist- og Økonomforbundets Forlag, 2. udgave, 2002, ved Hans Gammeltoft-Hansen m.fl., s. 517ff., at pligten til partshøring ikke omfatter sagens juridiske elementer. Bevisfakta, dvs. oplysninger der er af betydning for vurderingen af, om et forhold foreligger, f.eks. om et barn har været udsat for mishandling, er omfattet af pligten. Det samme gælder oplysninger, der beror på andre myndigheders eller særlige sagkyndiges kvalifikation af et faktum. Til de faktiske oplysninger hører også forudsigelser om, hvorledes et faktisk forhold vil ændre sig, f.eks. prognoser om et sygdomsforløb.

Partshøringen skal gennemføres, uanset hvorledes oplysningerne foreligger. Indgår oplysningerne telefonisk, må der gøres notat herom, og partshøringen gennemføres på grundlag heraf. Det samme må gælde oplysninger, der tilgår myndigheden i forbindelse med andre sager, men tillige indgår i afgørelsesgrundlaget for den konkrete sag, oplysninger der tilgår myndigheden elektronisk, indhentes ved besigtigelse under besøg mv.

### **5.2.3.3 Oplysninger til ugunst**

Pligten til at iværksætte partshøring indtræder kun, hvis oplysningerne ved sagens afgørelse er til ugunst for den pågældende part.

Følgende fremgår af 'Forvaltningsloven med kommentarer af John Vogter', Jurist- og Økonomforbundets Forlag, 3. Udgave, 2001, s. 396 ff:

”Undertiden vil det som følge af afgørelsens karakter ikke være muligt at afgøre, om en oplysning er til ugunst for parten. I sådanne tilfælde vil der altid være pligt til at foretage partshøring. Søges der f.eks. om en ydelse uden nærmere angivelse af, hvor meget der søges, må en sådan ansøgning i almindelighed forstås som en ansøgning om at få så meget, som der normalt kan gives efter reglerne eller praksis. Giver de indhentede oplysninger i et sådant tilfælde kun grundlag for en ydelse, der er mindre end det højst mulige, er der i almindelighed pligt til partshøring, idet oplysningerne da er delvist til ugunst for ansøgeren.

...

Hvis der til en afgørelse vil blive knyttet betingelser eller andre vilkår, kan det give anledning til tvivl, om der i den forbindelse indtræder en partshøringspligt. Knyttes der f.eks. en betingelse til en tilladelse, og skyldtes betingelsen faktiske oplysninger, som myndigheden uden partens vidende er i besiddelse af, skal der foretages partshøring, forinden afgørelsen træffes, idet parten i denne situation ikke kan siges at have fået fuldt ud medhold, og oplysningen derfor har været til ugunst for den pågældende, jf. F. T. 1985/86, tillæg A, sp. 152. Er forholdet derimod det, at betingelsen ikke skyldes de nævnte oplysninger, men oplysninger, som parten selv har meddelt eller i øvrigt er bekendt med, at myndigheden er i besiddelse af, skal der ikke foretages partshøring.

...

I tilfælde, hvor der fremkommer nye oplysninger, bør der under alle omstændigheder foretages partshøring, hvis det i det konkrete tilfælde med rimelighed kan antages, at oplysningerne kan suppleres eller korrigeres af parten således, at de bliver til fordel for parten.

...

I sager, hvor der er flere end en part, vil der ikke uden videre være pligt til at iværksætte høring af samtlige sagens parter. Høringspligten indtræder således kun, hvis oplysningerne er til ugunst for den pågældende part.”

#### **5.2.3.4 Oplysninger af væsentlig betydning for sagens afgørelse**

Betingelsen, om at oplysningen skal være væsentlig, giver anledning til samme afgrænsningsproblem som kravet om, at oplysningen skal være til ugunst.

Følgende fremgår af ‘Forvaltningsret’, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, 2. udgave, 2002, ved Hans Gammeltoft-Hansen m.fl., s. 521ff.:

”Oplysningernes relevans beror på det retsgrundlag, der skal anvendes. Er retsgrundlaget helt præcist, er afgørelsen enkel. I sager om ordinært børnetilskud er oplysninger om barnets alder, bopæl og forældrenes forsørgerstatus eksempelvis utvivlsomt væsentlige mens oplysninger om størrelsen af søskendes og forældrenes indkomst er irrelevante, jf. børnetilskudslovens §§ 2 og 12. Er lovgrundlaget upræcist, beror oplysningernes relevans på myndighedernes *udfyldning* af reglerne. Sker udfyldningen på grundlag af interne regler, vil disse danne grundlag for kvalifikationen af oplysningerne. Lægges der i praksis ved meddelelse af tilladelser i henhold til planloven vægt på om ansøgeren er handicappet, vil oplysninger til belysning af dette kriterium være væsentlige. Derimod spiller andre personlige forhold i praksis ingen rolle i sådanne sager, og oplysninger herom er følgelig ikke omfattet af partshøringspligten.”

#### **5.2.3.5 Konsekvenserne af at betingelserne er opfyldt**

Når de fire ovenfor beskrevne betingelser er opfyldt, har forvaltningsmyndigheden pligt til at partshøre parten i sagen. Partshøringen skal finde sted, *inden* der træffes afgørelse i sagen.

#### **5.2.4 Undtagelser til partshøringspligten**

Selv om betingelserne i forvaltningslovens § 19, stk. 1, er opfyldt, kan partshøring i visse tilfælde undlades, jf. § 19, stk. 2.

Pligten til partshøring viger herefter blandt andet, hvis det efter oplysningernes karakter og beskaffenhed må anses for ubetænkeligt at træffe afgørelse i sagen på det foreliggende grundlag, jf. § 19, stk. 2, nr. 1.

Følgende fremgår af ‘Forvaltningsret’, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, 2. udgave, 2002, ved Hans Gammeltoft-Hansen m.fl., s. 523ff.:

”Af forarbejderne ses at der sigtes til oplysninger der er fremskaffet eller registreret på en særlig betryggende måde som giver oplysningerne et autentisk præg. Det gælder normalt oplysninger om civilstand, skattepligtig indkomst (når der foreligger en endelig og upåanket ligning), nationalitet samt fødselsdato. Sådanne oplysninger vil parten normalt ikke kunne anfægte eller supplere, og partshøring vil derfor være overflødig.”

Partshøring kan desuden efter forvaltningslovens § 20, stk. 1, *generelt* undlades på områder, hvor sagens karakter og hensynet til parten selv taler for det, og hvor myndigheden efter anmodning fra parten kan ændre afgørelsen til fordel for denne.

Følgende fremgår af ‘Forvaltningsloven med kommentarer af John Vogter’, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, 3. Udgave, 2001, s. 413 ff.:

“Bestemmelsen i § 20, stk. 1, er en relativt snæver undtagelsesbestemmelse fra det almindelige princip i § 19, stk. 1, hvorefter der skal foretages partshøring. Reglens typiske anvendelsesområde er de sagskategorier, hvori parten har ansøgt en myndighed om en begunstiggelse, typisk en økonomisk ydelse som f.eks. boligsikring, og hvor parten i almindelighed vil være interesseret i, at der på det foreliggende - men måske ikke helt fyldestgørende - faktiske grundlag træffes en afgørelse, der indebærer, at den pågældende hurtigt modtager i hvert fald en del af den ydelse, den pågældende har krav på, med mulighed for efterbetaling af den resterende ydelse, frem for at måtte afvente partshøringens gennemførelse for overhovedet at opnå nogen ydelse.

Bestemmelsen i § 20, stk. 1, indeholder i modsætning til undtagelsesreglen i § 19, stk. 2, nr. 1, ikke nogen begrænsning med hensyn til karakteren af de oplysninger, der kan begrunde undladelse af partshøring.

...

I tilfælde, hvor forudgående partshøring er undladt efter § 20, stk. 1, skal myndigheden samtidig med, at afgørelsen meddeles den pågældende part, gøre denne bekendt med de oplysninger, som parten ellers skulle være gjort bekendt med under en partshøring, samt at sagen kan forlanges genoptaget.

Myndigheden kan efter § 20, stk. 2, sidste pkt., fastsætte en frist for fremsættelse af en begæring om genoptagelse.”

### 5.2.5 Partshøringens konsekvenser for myndigheden

Såfremt betingelserne for partshøring er opfyldt, har myndigheden pligt til at gennemføre partshøringen, *inden* myndigheden træffer afgørelse i sagen.

Myndigheden skal forinden, der træffes afgørelse, forholde sig til partens bemærkninger og eventuelle rettelser til de faktiske omstændigheder, som myndigheden har tilvejebragt som grundlag for afgørelsen.

Følgende fremgår af ‘Forvaltningsloven med kommentarer af John Vogter’, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, 3. Udgave, 2001, s. 404:

“Berigtiger en part i forbindelse med partshøring eller partsaktindsigt oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, skal myndigheden naturligvis tage en sådan berigtigelse og de nu fremkomne oplysninger alvorligt. Hvis myndigheden ikke umiddelbart finder at kunne lægge partens nye oplysninger til grund, må myndigheden efter omstændighederne indhente nærmere dokumentation fra parten eller på anden måde foretage nærmere undersøgelse af forholdet.”

### 5.2.6 Konsekvenserne af at undlade partshøring

Partshøring er en garantiforskrift, og manglende overholdelse af reglen om partshøring kan derfor efter omstændighederne få den retsvirkning, at en afgørelse bliver *ugyldig*, medmindre det i den konkrete sag oplyses, at der ikke ville være kommet nye oplysninger frem om sagens faktiske omstændigheder, som ville være af væsentlig betydning for sagens afgørelse.

## 5.3 BEGRUNDELSE OG KLAGEVEJLEDNING

### 5.3.1 Regler om begrundelse

Forvaltningslovens § 22 har følgende ordlyd:

“§ 22. En afgørelse skal, når den meddeles skriftligt, være ledsaget af en begrundelse, medmindre afgørelsen fuldt ud giver den pågældende part medhold.”

#### 5.3.1.1 Anvendelsesområdet for forvaltningslovens § 22

Jeg henviser til det overfor under afsnit 5.2.2 anførte.

#### 5.3.1.2 Bestemmelsens enkelte kriterier

Efter § 22 skal en afgørelse, når den meddeles skriftligt, være ledsaget af en *begrundelse*, medmindre afgørelsen *fuldt ud* giver den pågældende part *medhold*.

En betingelse for at have krav på en begrundelse i den skriftlige afgørelse er således, at parten ikke får fuldt ud medhold. Vurderingen heraf kan være vanskelig. Hvorvidt nogle vilkår knyttet til afgørelsen indskrænker den, og således ikke giver parten fuldt ud medhold, eller er almindelige for sådanne afgørelser, og således må betragtes som givende parten fuldt ud medhold, skal vurderes.

Det er ligeledes en betingelse, at det er en *skriftlig* afgørelse. Imidlertid har en part altid mulighed for at forlange en skriftlig begrundelse efter en mundtlig afgørelse efter forvaltningslovens § 23, stk. 1, 1. pkt.

Se desuden kapitel 7 i Justitsministeriets vejledning til forvaltningsloven (vedrørende reglerne om begrundelse).

#### 5.3.1.3 Indholdet af begrundelsen efter forvaltningslovens § 24

Forvaltningslovens § 24 har følgende ordlyd:

“§ 24. En begrundelse for en afgørelse skal indeholde en henvisning til de retsregler, i henhold til hvilke afgørelsen er truffet. I det omfang, afgørelsen efter disse regler beror på et administrativt skøn, skal begrundelsen tillige angive de hovedhensyn, der har været bestemmende for skønsudøvelsen.

Stk. 2. Begrundelsen skal endvidere om fornødent indeholde en kort redegørelse for de oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, som er tillagt væsentlig betydning for afgørelsen.

Stk. 3. § 24, stk. 1, 2. pkt., og stk. 2, gælder ikke i de sager, der er nævnt i § 9, stk. 4. Begrundelsens indhold kan i øvrigt begrænses i det omfang, hvori partens interesse i at kunne benytte kendskab til denne til varetagelse af sit tarv findes at burde vige for afgørende hensyn til den pågældende selv eller til andre private eller offentlige interesser, jfr. § 15.”

#### 5.3.1.4 Anvendelsesområdet for forvaltningslovens § 24

Jeg henviser til det overfor under 5.2.2 anførte.

### 5.3.1.5 Bestemmelsens enkelte kriterier

Efter § 24, stk. 1, skal en begrundelse henvise til de retsregler, hvorefter afgørelsen er truffet. Der gøres opmærksom på, at en henvisning til selve loven ikke er tilstrækkelig, men at bestemmelsen stiller krav om en præcis henvisning, således både til §, stk. og pkt.

Efter § 24, stk. 2, skal en begrundelse ligeledes henvise til sagens faktiske omstændigheder, for så vidt disse er tillagt væsentlig betydning for afgørelsen.

I forhold til standardbegrundelser anfører Steen Rønsholdt i "Forvaltningsret Retssikkerhed Proces Sagsbehandling", Forlaget Thomson, 2. udgave, 2006, s. 157 følgende:

"Det karakteristiske ved en standardbegrundelse er, at den er udarbejdet på forhånd med henblik på at blive vedlagt de ensartede afgørelser, den er indrettet på at skulle dække.

...

Herudover er grundbetingelsen for anvendelse af standardbegrundelse, at også denne begrundelse faktisk er fyldestgørende i forhold til den enkelte adressat. Begrebet standardbegrundelse åbner således ikke i sig selv mulighed for fravigelse fra dette krav til begrundelsens indhold. Muligheden for udarbejdelse af ensartede begrundelser i forbindelse med masseforvaltning er således afhængig af, at afgørelsernes grundlag faktisk er ens i forhold til samtlige de omfattede adressater."

### 5.3.1.6 Konsekvenserne af at undlade begrundelse

En skriftlig afgørelse uden begrundelse eller med store mangler i en sådan kan efter forvaltningslovens §§ 22 og 24 medføre ugyldighed.

Jeg henviser til det overfor under 5.2.6 anførte.

Se desuden kapitel 7 i Justitsministeriets vejledning til forvaltningsloven (vedrørende reglerne om begrundelse).

### 5.3.2 Regler om klagevejledning

Forvaltningslovens § 25 har følgende ordlyd:

"§ 25. Afgørelser, som kan påklages til anden forvaltningsmyndighed, skal, når de meddeles skriftligt, være ledsaget af en vejledning om klageadgang med angivelse af klageinstans og oplysning om fremgangsmåden ved indgivelse af klage, herunder om eventuel tidsfrist. Det gælder dog ikke, hvis afgørelsen fuldt ud giver den pågældende part medhold.

Stk. 2. Vedkommende minister kan efter forhandling med justitsministeren fastsætte regler om, at klagevejledning på nærmere angivne sagsområder, hvor særlige forhold gør sig gældende, kan undlades eller ske på anden måde end nævnt i stk. 1."

Det fremgår af servicelovens § 166, at kommunalbestyrelsens afgørelser efter loven kan, medmindre andet er fastsat i loven eller i retssikkerhedsloven, indbringes for det sociale nævn efter reglerne i kapitel 10 i retssikkerhedsloven. Med Folketingets vedtagelse af lovforslag L 158 om ændring af retssikkerhedsloven skal alle klager om kommunale afgørelser på social- og beskæftigelsesområdet pr. 1. juli 2013 behandles af Ankestyrelsen som først og eneste administrative klageinstans.



### **5.3.2.1 Anvendelsesområdet for forvaltningslovens § 25**

Jeg henviser til det overfor under 5.2.2 anførte.

### **5.3.2.2 Bestemmelsens enkelte kriterier**

En klagevejledning skal gives ved afgørelser, der kan påklages til en overordnet forvaltningsmyndighed, uanset om klageadgangen er lovhjemlet eller følger af den almindelige ulovbestemte regel om administrativ rekurs.

Det fremgår af ordlyden af § 25, at der kun skal gives klagevejledning ved skriftlige afgørelser. Imidlertid følger det af den almindelige vejledningspligt, at mundtlige afgørelser også skal ledsages af en klagevejledning.

En klagevejledning skal indeholde angivelse af klageinstansen og tidsfrister.

Gives en afgørelse uden klagevejledning, medfører det ikke, at afgørelsen er ugyldig, men at klagen efterfølgende ikke kan afvises udelukkende på baggrund af en overskredet klagefrist.

Se desuden kapitel 7 i Justitsministeriets vejledning til forvaltningsloven (vedrørende reglerne om begrundelse).

## **5.4 NOTATPLIGT**

Offentlighedslovens § 13, stk. 1 (lov nr. 606 af 12. juni 2013 om offentlighed i forvaltningen – på tidspunktet for iværksættelsen af undersøgelsen § 6 i lov nr. 572 af 19. december 1985 om offentlighed i forvaltningen) omhandler offentlige myndigheders notatpligt og fastsætter i stk. 1 at:

”I sager, hvor der vil blive truffet afgørelse af en forvaltningsmyndighed, skal en myndighed, der mundtligt modtager oplysninger vedrørende en sags faktiske omstændigheder, der er af betydning for sagens afgørelse, eller som anden på anden måde er bekendt med sådanne oplysninger, gøre notat om indholdet af oplysninger. Det gælder dog ikke, såfremt oplysningerne i øvrigt fremgår af sagens dokumenter.”

Udgangspunktet er således, at notatpligten alene omfatter egentlige faktuelle oplysninger, eksempelvis oplysninger om gjorte iagttagelser, resultater af foretagne målinger og andre undersøgelser (Justitsministeriets betænkning nr. 1510 om offentlighedsloven, s. 408). Desuden gælder notatpligten kun for oplysninger, som ikke allerede fremgår af sagens dokumenter.

## **5.5 JOURNALISERING – GENEREL FORPLIGTELSE**

Offentlige myndigheder har en generel forpligtelse til at journalisere ind- og udgående post mv. på en måde, som gør, at dokumenterne i en sag er lettilgængelige, og sagen overordnet set er overskuelig. Jon Andersen har beskrevet denne forpligtelse således (Jon Andersen, Socialforvaltningsret, 2. udgave (2006), s. 279-280):

”Som supplement både til notatpligten og pligten til at give aktindsigt gælder en forpligtelse til, at breve og andre dokumenter journaliseres (registreres) hos myndigheden på en overskuelig måde, og at denne journalisering sker så hurtigt som muligt. Det er for så vidt de samme grunde, der understøtter selve notatpligten: ordenshensynet, dokumentationshensynet, kontrolhensynet og hensynet til aktindsigt. For staten er der fastsat regler om journalisering i arkivloven. I kommunerne gælder det som en almindelig ulovbestemt forpligtelse. Denne forpligtelses retlige natur har været omdiskuteret. Selve den grundlæggende pligt til at sørge for en registrering af ind- og udgående post må anses

for udslag af gældende ret. Kravene til den nærmere tilrettelæggelse af journaliseringen, hvor hurtigt og hvor omfattende journaliseringen skal foregå, har ombudsmanden karakteriseret som udslag af god forvaltningsskik, jf. bl.a. FOB 1993.294.”

## 5.6 SERVICELOVEN - TABT ARBEJDSFORTJENESTE

Serviceoven (lovbekendtgørelse nr. 810 af 19. juli 2012 om social service) indeholder regler om blandt andet kommunalbestyrelsens forpligtelse til at yde hjælp til dækning af tabt arbejdsfortjeneste til personer, der i hjemmet forsørger et mindreårigt barn med betydelige og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller indgribende kronisk eller langvarig lidelse. Det fremgår af servicelovens § 42, stk. 1, 2. pkt., at hjælpen er betinget af, at det er en nødvendig konsekvens af den nedsatte funktionsevne, at barnet passes i hjemmet, og at det er mest hensigtsmæssigt, at det er moderen eller faderen, der passer det.

Serviceovens § 42, stk. 2, bestemmer desuden følgende om betingelserne for tildeling af tabt arbejdsfortjeneste:

### ”§42

...

Stk. 2. Kravet i stk. 1 om, at barnet skal være forsørget i hjemmet, gælder ikke i forhold til de i stk. 1 nævnte børn, som er anbragt uden for hjemmet efter § 52, stk. 3, nr. 7, i forbindelse med barnets hospitalsbesøg. Det er en betingelse, at moderens eller faderens tilstedeværelse på hospitalet er en nødvendig konsekvens af barnets funktionsnedsættelse, og at tilstedeværelsen er det mest hensigtsmæssige for barnet...”

Borgerrepræsentationen har uddelegeret opgaven mht. til modtagelse, indhentelse af relevante sagsoplysninger, endelig vurdering af ansøgninger mv. til Socialforvaltningen, Handicapcenter København. Handicapcenter Københavns enhed, HKY-børn skal efter servicelovens § 42 foretage en konkret vurdering i forhold til den enkelte ansøgning vedrørende tabt arbejdsfortjeneste for at se, om betingelserne i § 42 er opfyldt.

Social- og Integrationsministeriets vejledning nr. 3 til serviceloven om særlig støtte til børn og unge og deres familier (vejledning nr. 11 af 15. februar 2011) uddyber anvendelsen af servicelovens § 42. Vejledningens punkt 198 fremhæver således at:

”198. Sigtet med bestemmelsen er at tilgodese, at børn og unge med nedsat funktionsevne eller kronisk/langvarig har nogle særlige behov, som ud at give merudgifter ved forsørgelsen kan medføre tabt arbejdsfortjeneste, når barnet forsørges i hjemmet ...”

Serviceovens § 42 gør det muligt for en familie at få dækket de udgifter, som familien ikke ville have haft, hvis barnet eller den unge ikke havde haft en nedsat funktionsevne eller en kronisk eller langvarig lidelse. Udgifter, som en familie normalt ville have afholdt, skal betales af familien.

I vejledningens punkt 200 andet afsnit gennemgås en række eksempler på målgruppen, som kan være omfattet af servicelovens § 42.

### ”200. ...

Det kan f.eks. være (eksemplerne er ikke udtømmende) børn og unge, som har et stort behov for pleje og overvågning, fordi de fysisk er svage eller ofte får sygdomsanfald, børn og unge, som har et stort behov for tilsyn, fordi de ikke kan overskue konsekvenserne af deres handlinger og derfor risikerer at komme til skade eller at skade andre, børn, som sover meget uroligt eller sparsomt, så forældrene ofte skal tilse og hjælpe dem i løbet af natten, børn og unge, som skal deltage i mange behandlinger og undersøgelser, børn og unge, hvis sygdom er meget varieret med hensyn til kræfter, smerter og anfald, og det derfor må vurderes fra dag til dag, om barnet kan være i dagtilbud eller skole, som på grund af nedsat immunforsvar eller stor sygdomsrisiko ikke kan være i et dagtilbud eller

skole. Hensynet til søskende kan også indgå, hvor behovet for forældrenes omsorg ikke kan tilgodeses på grund af ekstra arbejde i forhold til barnet med funktionsnedsættelsen eller den indgribende kroniske eller langvarige lidelse.

Ved ansøgninger om tabt arbejdsfortjeneste skal der således foretages en konkret vurdering af, om barnet eller den unge er omfattet af målgruppen. Som fremhævet i vejledningens punkt 200, er det vigtigt, at den enkelte sagsbehandler holder sig for øje, at de oplistede eksempler ikke er udtømmende. Det betyder, at et barn eller ung person kan være omfattet af målgruppen, selvom dets helbredsmæssige situation ikke umiddelbart er omfattet af et af de ovenfor nævnte eksempler.

### 5.6.1 Vejledning i forbindelse med afgørelsen

Det fremgår af det af Socialforvaltningen fremsendte bilag vedrørende proces for enkeltansøgninger, at der efter indhentelse af relevante sagsoplysninger og eventuel partshøring foretages en socialfaglig vurdering. Den socialfaglige vurdering skal resultere i en konkret vurdering om bevilling eller afslag på tabt arbejdsfortjeneste. I forbindelse med afgørelsen er korrekt vejledning af familien et væsentligt element. Det fremgår af punkt 207 i vejledningen, at en familie bør modtage vejledning om virkningerne af afgørelsen. Vejledningen skal gives både i tilfælde af en bevilling og et afslag.

**”207.** Når en af forældrene søger om hjælp til dækning af tabt arbejdsfortjeneste, bør rådgivning og vejledning ske ud fra en helhedsvurdering for at skabe så normale rammer som muligt for den enkelte og familiens tilværelse.

I denne sammenhæng bør der bl.a. vejledes om, hvad det kan betyde i arbejdsmæssig henseende mv., og hvilke alternativer der eksisterer. Det sidste er også vigtigt, hvis en borger, der ansøger om hjælp til dækning af tabt arbejdsfortjeneste, ikke opfylder betingelserne for at modtage kompensation for tabt arbejdsfortjeneste.

De arbejdsmæssige konsekvenser kan f.eks. bestå i tab eller forældelse af faglige kvalifikation, problemer i forhold til advancement, efteruddannelser og jobskifte, konsekvenser for efterløn og pension.

Forældre, der skal tage stilling til, om de vil overgå til hjælp til dækning af tabt arbejdsfortjeneste, vil ofte føle, at dette vil være den umiddelbare løsning med baggrund i deres barns eller unges pasningsbehov og familiens behov for forældreindtægten, men kan have svært ved at tage stilling til de mere langsigtede konsekvenser af at modtage denne hjælp.

Det vil være væsentligt at drøfte forældrenes mulighed for eventuelt at dele den tabte arbejdsfortjeneste, således at begge forældre kan bevare deres tilknytning til arbejdsmarkedet.

For nogle familier vil alternativet til hjælp til dækning af tabt arbejdsfortjeneste være praktisk hjælp i hjemmet, således at de bliver frigjort fra de huslige og praktiske gøremål og kan koncentrere sig om barnet/den unge, når de er hjemme. Nogle forældre har et stort ønske om at kunne bevare deres arbejde, og ingen bør tvinges til at opgive deres arbejde, såfremt hjælpen kan ydes på anden måde.

For andre kan praktisk bistand i hjemmet være et vigtigt supplement til hjælp til dækning af tabt arbejdsfortjeneste. Dette kan f.eks. gælde, hvor et barn kræver konstant overvågning, så det er umuligt at nå andre gøremål.

Der kan også tilbydes anden form for aflastning i hjemmet som f.eks. hjælp til pasning, behandling og ledsagelse af barnet.”

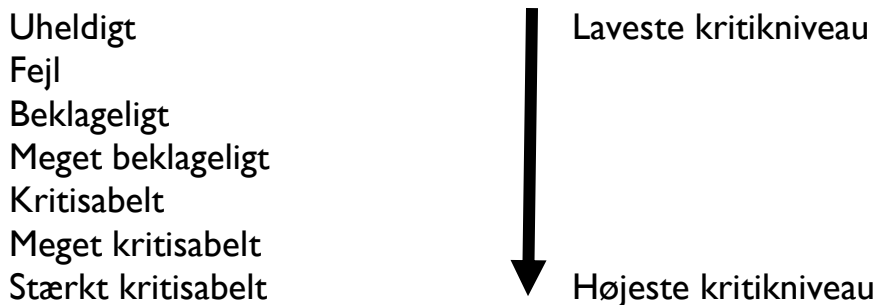
Vejledningens punkt 207 suppleres selvfølgelig af den generelle vejledningspligt i forvaltningslovens § 7, som fastsætter, at:

**”§ 7.** En forvaltningsmyndighed skal i fornødent omfang yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde.  
*Stk. 2. ...”*

# BILAG

## BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA

### Borgerrådgiverens kritikskala



Kritikskalaen spænder fra konstatering af forhold, der ikke er, som de bør være, uden at nogen konkret bebrejdes herfor (uheldigt) over kritik af forhold, der er mere eller mindre almindeligt forekommende i offentlig forvaltning, men ikke bør forekomme og til kritik af helt utilstedelige og uacceptable forhold (stærkt kritisabelt). Konstatninger af, at noget er uheldigt, registreres ikke som en egentlig kritik i Borgerrådgiverens statistik.

Det bemærkes, at Borgerrådgiveren ud over ovennævnte kritikskala naturligvis supplerende kan uddybe og kvalificere sin kritik i almindeligt sprog.

## **RETSKILDER OG ØVRIGT BEDØMMELSESGRUNDLAG**

Serviceoven (lovbekendtgørelse nr. 810 af 19. juli 2012 om social service med senere ændringer)

Forvaltningsloven (lovbekendtgørelse nr. 988 af 9. oktober 2012 med senere ændringer)

Vejledning til forvaltningsloven (vejledning nr. 11740 af 4. december 1986 om forvaltningsloven)

Offentlighedsloven (lov nr. 572 af 19. december 1985 om offentlighed i forvaltningen)

Betænkning om offentlighedsloven (Justitsministeriets betænkning nr. 1510 om offentlighedsloven)

Retssikkerhedsloven (lovbekendtgørelse nr. 930 af 17. september 2012 om retssikkerhed og administration på det sociale område)

Retssikkerhedsbekendtgørelsen (bekendtgørelse nr. 722 af 19. juni 2013 om retssikkerhed og administration på det sociale område)

Retssikkerhedsvejledningen (vejledning nr. 73 af 3. oktober 2006 om retssikkerhed og administration på det sociale område)

SAGER OM TABT ARBEJDSFORTJENESTE

ENDELIG RAPPORT

**Redaktion**

Borgerrådgiveren

**Kontakt**

Københavns Kommune  
Vester Voldgade 2A  
1552 København V

**Foto**

Borgerrådgiveren

**Tryk**

**Oplag**

**ISBN**

**Udgiver**

Borgerrådgiveren

## **KØBENHAVNS KOMMUNE**

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A

1552 København V

Telefon: 33 66 14 00

Telefax: 33 66 13 90

E-mail: [borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk)

[www.borgerraadgiver.kk.dk](http://www.borgerraadgiver.kk.dk)