

Handout

- orientering om sager og temaer til Borgerrådgiverudvalget

- Borgerrådgiveren hjælper borgere med at få svar – også i forhold til afgørelser
- Konkrete tiltag i Socialforvaltningen som opfølgning på tidligere tilsyn

Borgerrådgiveren hjælper borgere med at få svar – også i forhold til afgørelser

En sygemeldt kvinde klagede over et afslag på supplerende kontanthjælp, som hun mente, hun var berettiget til. Hun fik ikke et klagesvar eller en genvurdering af sagen, men alene et telefonopkald fra en sagsbehandler, som kvinden opfattede som afvisende. Borgerrådgiveren var i dialog med forvaltningen, og det viste sig, at forvaltningen fandt, at kvinden var berettiget til supplerende kontanthjælp.

En sygemeldt kvinde ringede til Borgerrådgiveren og bad om et møde. Borgerrådgiverens jurist spurgte ind til klagen, da det umiddelbart fremstod som en klage over en afgørelse om supplerende kontanthjælp, som ikke er omfattet af Borgerrådgiverens kompetence.

Kvinden oplyste, at hun gennem længere tid havde oplevet en afvisende adfærd fra sin sagsbehandler og modtaget mundtlige afslag på supplerende kontanthjælp med henvisning til, at hun alene var berettiget til den lavere selvforsørgelses- og hjemrejseydelse eller overgangsydelse (selvforsørgelses- og hjemrejseydelse eller overgangsydelse er overførselsindkomster, som gives til personer, der har opholdt sig i Danmark i mindre end 9 år inden for de seneste 10 år, og som derfor ikke er berettiget til kontanthjælp eller uddannelseshjælp).

Da der ud fra det oplyste var tale om en klage over sagsbehandling, adfærd og kommunikation kunne Borgerrådgiveren gå ind i sagen og vurdere, at det ville give mening at søge sagen afklaret gennem dialog med forvaltningen.

I sådanne sager, skal Borgerrådgiveren være opmærksom på, om ansøgningen behandles korrekt. Borgerrådgiveren kan bl.a. være med til at sikre, at borgerne får svar på deres ansøgninger og eventuelle klage over en afgørelse, afklare om en mundtlig

vejledning får karakter af en afgørelse, som kan forringe borgernes retssikkerhed og vurdere om sagsbehandlingen lever op til forudsætningerne om god forvaltningsskik.

Kvinden oplyste, at hun havde klaget over afgørelsen, men aldrig havde modtaget en klagebesvarelse eller en genvurdering, men alene havde fået en telefonopringning fra sagsbehandleren. Sagsbehandleren havde efter det oplyste været meget afvisende både overfor hende og hendes far, som havde fuldmagt, og også overfor en socialrådgiver, som havde forsøgt at hjælpe hende.

Kvinden var meget presset og meget ked af behandlingen og den måde, der var blevet kommunikeret til hende på, særlig fordi hun var overbevist om, at hun havde ret til supplerende kontanthjælp, og ikke kunne klare sig for den lave sygedagpengesats, hun var på. Hun fastholdt, at hun opfyldte beskæftigelseskravet, hvilket sagsbehandleren ifølge kvinden afviste kategorisk, men kun mundtligt.

Henset til, at borgerens udfordringer kunne bero på misforståelser og muligvis en fejlopfattelse hos sagsbehandleren eller borgeren, var Borgerrådgiveren i dialog med forvaltningen for sammen at hjælpe borgeren til en afklaring.

Forvaltningens oplag i sagen viste, at der var blevet ringet til kvinden ugen før, men at der ikke umiddelbart var en klage journaliseret på sagen. I et andet fagsystem fremgik det, at en anden sagsbehandler havde gennemgået oplysningerne i sagen og beregnet timer på baggrund af registre og de oplysninger, kvinden havde sendt ind. Konklusionen fra denne sagsbehandler var, at kvinden opfyldte beskæftigelseskravet. Forvaltningen kunne oplyse, at der netop var blevet sendt en ændring af den tidligere afgørelse til kvinden, så det nu fremgik, at hun havde ret til supplerende kontanthjælp med tilbagevirkende kraft.

I Borgerrådgiverens Beretning for 2022 er det beskrevet, at selvom Borgerrådgiveren ikke behandler klager over afgørelser, så er der en del tilfælde, hvor Borgerrådgiverens hjælp til at afklare den del af sagsbehandlingen, der fører til en afgørelse, får forvaltningerne til at erkende, at afgørelserne er forkerte. I dette tilfælde havde forvaltningen dog selv opdaget og taget skridt til at rette fejlen, inden Borgerrådgiveren tog kontakt.

Borgerrådgiverens sag nr. 2023-0281386

Konkrete tiltag i Socialforvaltningen som opfølgning på tidligere tilsyn

Socialforvaltningen iværksatte som opfølgning på et konkret tilsyn om overgangen fra barn til voksen en række initiativer for at forbedre sags- og overgange i forvaltningen og for at undgå tilsvarende sager i fremtiden. En orientering fra forvaltningen peger på forbedringer.

Borgerrådgiveren beskrev i beretningen for 2020 en sag om en ung mand, der ved det fyldte 18. år blev trukket igennem et langvarigt og fejlbehæftet sagsbehandlingsforløb. Problemstillingerne handlede bl.a. om overgangen fra at få hjælp efter et regelsæt et sted i kommunen til at skulle have hjælp efter et andet regelsæt et andet sted i kommunen.

Det havde store konsekvenser for ham. Han mistede sin økonomiske støtte til psykologhjælp og fik først 2 år og 7 måneder efter, han fyldte 18 år, en endelig afgørelse i sagen. Konsekvensen for den unge mand og hans familie har været, at de i en del af perioden var tvunget til selv at finde midler til psykologhjælp for at få hverdagen med skolegang osv. til at fungere, mens den unge mand i den sidste del af perioden var uden hjælp, da han ikke ønskede at ligge sin familie til last.

Borgerrådgiveren udtalte i oktober 2021 kritik af det usædvanlig lange sagsforløb, der var i sagen, til trods for Socialforvaltningens indgående kendskab til den unge mand. Forvaltningen var enig i kritikken og beklagede.

Borgerrådgiveren bad forvaltningen om at blive holdt orienteret om implementeringen af de tiltag, forvaltningen ville iværksætte som et led i opfølgningen for at forbedre sags- og overgange samt undgå tilsvarende sager i fremtiden. Borgerrådgiveren modtog den 24. maj 2023 Socialforvaltningens opfølgende orientering.

Borgerrådgiveren har blandt andet noteret sig forvaltningens oplysninger om, at implementering af fagsystemet DOMUS har givet Borgercenter Voksne et bedre overblik over sagstyper og de enkelte sager og giver bedre muligheder for at sikre en ensartet proces i sagsbehandling, hvilket ifølge forvaltningen vil føre til færre fejl og færre unødige forsinkelser.

Borgerrådgiveren har endvidere noteret sig forvaltningens beskrivelse af en ny proces vedr. indhentelse af lægefaglige vurderinger samt forvaltningens øvrige initiativer for at understøtte fokus på den skærpede vejledningspligt, jf. retssikkerhedslovens § 5,

bl.a. opkvalificering af afdelingsledere- og koordinatorene på ungeområde, samarbejds møde mellem borgercentre, fokus på stærkt driftssamarbejde og juristnetværk i forvaltningen.

Borgerrådgiveren har også noteret sig forvaltningens beskrivelse af et skærpet fokus på notatpligten ift. nødvendigheden af overgangsmøder samt beskrivelse af digital understøttende handlingsinitiativer, bl.a. i forhold til overgange grundet alder.

Borgerrådgiveren kan til udvalgets orientering desuden oplyse, at Borgerrådgiveren af den unge mands mor er blevet oplyst om, at de er blevet imødekommet i deres erstatningskrav til Københavns Kommune og har modtaget 70.400 kr., idet forvaltningen har vurderet, at der var handlet ansvars pådragende i sagen.

Borgerrådgiverens sag nr. 2021-0029882 og 2021-0388750