

# Handout

– orientering om sager og temaer til Borgerrådgiverudvalget

- Håndtering af løbende ydelser for borgere, der flytter til kommunen
- Overgange i psykiatrisager
- Helhedsorienteret borgerbetjening og sagsoplysning
- Tilsyn i borgersag har ført til øget indsats for sagsafvikling, fristoverholdelse og kvalitet
- Digital Post i relation til virksomheder
- Borgerrådgiverens undervisning

## Håndtering af løbende ydelser for borgere, der flytter til kommunen

*Borgerrådgiveren vurderer, at kommunen generelt er opmærksom på, at borgere, der får en løbende ydelse ved tilflytning til kommunen, skal bevare ydelsen i hvert fald indtil, der er truffet en ny afgørelse. Borgerrådgiveren deler dog Socialforvaltningens bekymring for, at der – hvis ikke fraflyttende kommune eller borger selv gør opmærksom på behovet – kan ske fejl, primært hvis borgere har behov for hjælp fra flere enheder eller forvaltninger.*

En række konkrete sager og drøftelser i Borgerrådgiverudvalget førte til, at Borgerrådgiveren i september 2023 iværksatte en undersøgelse af Københavns Kommunes praksis for behandling af sager, hvor tilflyttende borgere har modtaget løbende ydelser i tidligere kommune, f.eks. til støttekontaktperson, personlig pleje, tabt arbejdsfortjeneste eller specialskole/behandlingskoletilbud.

Undersøgelsen blev afgrænset til Børne- og Ungdomsforvaltningen, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen.

Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold forholdte sig i 2014 til retsstillingen på området, og udgangspunktet er, at løbende ydelser modtaget i fraflytningskommunen fortsætter umiddelbart ved tilflytning til en ny kommune, indtil den nye kommune har truffet en ny afgørelse om hjælpen. Der kan derfor først ske ændring i en borgers hjælp, når den nye kommune har vurderet, om borgeren fortsat skal have den hjælp, som borgeren fik i den tidligere kommune.

Børne- og Ungdomsforvaltningen oplyste i deres svar til Borgerrådgiveren, at forvaltningen er opmærksom på tilflytningssituationer, og at tilflyttere har ret til at bevare en løbende ydelse eller på anden vis kompenseres, indtil et egnet tilbud er klar, f.eks. på skoleområdet.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen oplyste, at visitationen sætter løbende ydelser i

form af personlig pleje, madservice, indkøb og sygepleje i gang med det samme, når en borger flytter til kommunen, men at videreførelse af ydelser som rengøring, vaskeordning, ledsagelse til aktiviteter udenfor hjemmet, træning, aktivitetstilbud og flextrafik kræver besøg af en visitator. Forvaltningen havde ikke været opmærksom på ministeriets opfattelse, men oplyste at forvaltningen ville tilpasse praksis.

Socialforvaltningen oplyste, at forvaltningen er bekendt med og administrerer efter gældende regler på området, men også at man ikke pr. automatik får tilsendt sager om borgere, der modtager løbende sociale ydelser og flytter til kommunen. Det kræver i de fleste tilfælde en aktiv handling fra borgeren selv eller fra fraflytningskommune at gøre opmærksom på ydelsen. Forvaltningen oplyste, at der primært er risiko for fejl i de tilfælde, hvor en borger har behov for hjælp fra flere enheder i forvaltningen eller forvaltninger. En konstatering der taler ind i ressortsekretariats igangværende analysearbejde om resortopdelingen i Københavns Kommune. Forvaltningen oplyste, at der vil blive udarbejdet en arbejdsgangsbeskrivelse, der skal sikre, at en borger ved tilflytning til kommunen bibeholder den løbende ydelse, som borgeren er berettiget til.

På baggrund af forvaltningernes redegørelser er det Borgerrådgiverens vurdering, at forvaltningerne overordnet set er opmærksomme på, at borgere, der modtager en løbende ydelse ved tilflytning til Københavns Kommune, skal bevare denne ydelse - i hvert fald indtil, der træffes en ny afgørelse af Københavns Kommune.

Borgerrådgiveren deler Socialforvaltningens bekymring for, at der kan ske fejl, primært hvis borgere har behov for hjælp fra flere enheder eller forvaltninger. Borgerrådgiveren har derfor foreslået, at forvaltningerne løbende inddrager udfordringen i det koordinerende samarbejde forvaltningerne imellem. Borgerrådgiveren har desuden generelt italesat forvaltningernes mulighed for at beskrive den rette procedure i tilgængelige arbejdsgangsbeskrivelser.

Borgerrådgiverens sag nr. 2023-0015041

## Overgange i psykiatrisager

*Borgerrådgiveren blev i 2022 opmærksom på væsentlige udfordringer i Socialforvaltningens samarbejde med regionen, når en borger udskrives fra den regionale psykiatri og har behov for støtte i socialpsykiatrien. Borgerrådgiveren har fulgt op på, hvordan udfordringerne med overgangen er løst, og kan konstatere, at forvaltningen har iværksat en række initiativer. Borgerrådgiveren er dog fortsat opmærksom på forhold, der kan skabe udfordringer, og vil følge udviklingen på området*

Når en borger udskrives fra den regionale psykiatri, er der ofte behov for videre støtte i socialpsykiatrien, og her kan f.eks. ventetid i den kommunens sagsbehandling betyde,

at borgeren ikke får den hjælp af kommunen, som vedkommende har behov for og er berettiget til.

En medarbejder fra spiseforstyrrelsesområdet i regionen kontaktede i 2022 Borgerrådgiveren med en bekymring for sagsbehandlingstid og ventelister ved overgangssituationen fra region til kommunalt tilbud. Borgerrådgiveren modtog herefter en række klager fra borgere, der afdækkede svigt af meget sårbare borgere og gav anledning til generelt at se på samarbejde og aftaler mellem regionen og Københavns Kommune i forbindelse med overgange i psykiatrisager.

Borgerrådgiveren holdt på den baggrund den 29. juni 2022 møde med Socialforvaltningens direktion om problemstillingen, hvor forvaltningen orienterede om igangsatte initiativer. Borgerrådgiveren har i et netop afsluttet tilsyn fulgt op på, hvordan udfordringerne med overgangen er løst.

Borgerrådgiverens vurdering er, at forvaltningen har iværksat og indgået i initiativer, som danner grundlag for et mere velfungerende og konstruktivt samarbejde med regionen for at lette overgangen fra udskrivning af borgere fra den regionale psykiatri til kommunale tilbud.

Borgerrådgiveren modtager aktuelt ikke klager over så graverende forhold, som de, der førte til opmærksomhed imod området, men har i anden sammenhæng modtaget et hørings svar fra Dialogforum på Psykiatriområdet i september 2024, hvor det blandt andet anføres, at "den manglende sammenhæng i overgangen mellem regionale og kommunale tilbud ikke eksisterer på trods af mange års forsøg på at overkomme udfordringerne, men derimod pga. af de mange strategiske tiltag for at undgå enhver sammenhæng."

Borgerrådgiveren har noteret sig de udfordringer, der kan opstå, når regionerne ikke udfærdiger de lovpligtige udskrivningsplaner, og de udfordringer, der kan opstå i fremtiden på grund af den nylige nedlæggelse af de specialiserede pladser. Borgerrådgiveren bemærker også i forhold til kommunens hjemmeside, at der under punktet "Når du bliver udskrevet" henvises til, at en sagsbehandler i et af Regionhovedstadens psykiatriske centre sender en ansøgning til de relevante enheder i Københavns Kommune, som så hjælper borgeren videre. Det fremgår imidlertid af effektiviseringsforslag TV06 (2025) om afvikling af supplerende ydelser eller sygebehandling efter servicelovens § 102, at forvaltningen oplever, at regionen fejlagtigt vejleder borgere til at søge støtte efter § 102.

Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningen overvejer, hvordan forvaltningen i samarbejdet med regionen kan bidrage med information for at sikre, at borgere i overgangssituationen vejledes korrekt i forhold til (andre) støttemuligheder.

Borgerrådgiveren er desuden fortsat særligt opmærksom på de udfordringer, Socialforvaltningen har haft over en længere periode - og stadig har - med ventelister

til botilbud på grund af stigende efterspørgsel og ubalance mellem kapacitet og borgernes behov. Borgerrådgiveren er særligt opmærksom på forsyningsforpligtelsens betydning for denne persongruppe og vil følge udviklingen. Borgerrådgiveren har bedt forvaltningen om orientering om, hvad anbefalingen ovenfor giver anledning til, og vil fortsat følge udviklingen på området, herunder på baggrund af ovennævnte vurdering fra Dialogforum på Psykiatriområdet.

Borgerrådgiverens sag nr. 2023-0015049

## Helhedsorienteret borgerbetjening og sagsoplysning

*Problemstillinger med helhedsorienteret borgerbetjening og sagsbehandling optræder i en væsentlig del af henvendelserne til Borgerrådgiveren og har stor betydning for sammenhængen i den service og de ydelser, kommunen leverer, for borgerens oplevelse og for forvaltningernes effektivitet.*

Helhedsorienteret og koordineret sagsbehandling har været et opmærksomhedspunkt for Borgerrådgiveren siden etableringen i 2004 og har været adresseret i alle 20 hidtidige årsberetninger, og da afklaring af reglerne om intern deling af personoplysninger var efterspurgt i kommunen, påbegyndte Borgerrådgiveren i 2018 et arbejde med at afdække kommunens helhedsorienterede borgerbetjening og sagsoplysning.

Borgerrådgiveren stillede en række spørgsmål til kommunens syv forvaltninger for at få indblik i eksisterende indsatser og barrierer. Det blev klart, at der bestod en konkret, men væsentlig udfordring i forhold til udveksling af personoplysninger internt i kommunen, da forvaltningerne ikke var enige om fortolkning af lovgivningen.

Økonomiforvaltningen påtog sig ultimo 2020 at udarbejde et notat om deling af personoplysninger, som forelå i endelig version ultimo 2023. Økonomiforvaltningen forestod i samarbejde med de øvrige forvaltninger et grundigt arbejde, som ses at have reduceret de negative effekter af interne uenigheder, som i sig selv kunne udgøre en barriere for kommunens helhedsorienterede borgerbetjening.

Uanset de forbedringer, der er sket, er temaet fortsat aktuelt. Af ressortsekretariats status til Økonomiudvalget (mødet den 5. november 2024) fremgår det blandt andet, at: "Der er et potentiale i at indrette kommunens organisering endnu mere med udgangspunkt i et helhedsorienteret borgerperspektiv, samt at tilrettelægge sagsgange, så den organisatoriske kompleksitet håndteres af kommunens medarbejdere, uden at borgerne mærker det."

Borgerrådgiverens samlede konstateringer er tidligere afrapporteret i hovedtræk i

forbindelse med kommunens ressortanalyse. Ressortsekretariatets arbejde bliver afrapporteret til Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen primo 2025.

Selvom forvaltningerne har forskellige og afgrænsede kompetenceområder, indikerer Borgerrådgiverens afdækning, at det grundlæggende er de samme barrierer, der ifølge forvaltningerne står i vejen for en helhedsorienteret borgerbetjening:

- Manglende mulighed for at udveksle oplysninger på tværs af enheder og forvaltningerne (vurderes i væsentlig grad at være reduceret ved Økonomiforvaltningens vejledende notat).
- Uklarhed om hvilken enhed/forvaltning der skal behandle en sag, hvor flere enheder/forvaltninger er involverede og har tætte snitflader til hinanden.
- Varierende serviceniveau mellem forvaltningerne.
- Uenighed eller uklarhed om, hvilken problemstilling et samarbejde skal løse, og hvornår en anden forvaltning skal involveres.
- Fravær af relevante fagpersoner i et samarbejde og forskellige mål med indsats.
- Uklarhed om hvilken forvaltning der kan hjælpe borgeren med et givent spørgsmål.
- Manglende kendskab til de øvrige forvaltningers kompetenceområder og/eller manglende tydelighed i lovgivningen.
- Ny lovgivning der ikke har taget stilling til muligheden for deling af data.
- Databeskyttelsesreglernes princip om formålsbestemthed (vurderes i væsentlig grad at være reduceret ved Økonomiforvaltningens vejledende notat, jf. ovenfor).
- Manglende adgang til tilstrækkelige kontaktoplysninger internt i kommunen.
- Fravær af en fast koordinerende enhed i sager om aktindsigt, som vedrører flere forvaltninger (udfordringen vurderes i hvert fald delvist løst via procedurer udarbejdet i regi af Legal Compliance Forum).
- Manglende strukturer, rammer og metoder, som systematisk understøtter og sikrer borgerinddragelse på tværs.
- Økonomi i tværgående projekter mellem forvaltninger kan skabe udfordringer.
- Organisatorisk meget specialiserede og fragmenterede ydelser, kan gøre det vanskeligt for borgeren at danne sig et overblik over, hvilken enhed/forvaltning, der varetager hvilke opgaver, herunder når der er snitflader til myndigheder udenfor kommunen.

Forvaltningernes erfaringer ses at harmonere med ressortsekretariatets foreløbige

konstateringer, og anbefalinger forventes opsamlet via arbejdet dér. Borgerrådgiveren har orienteret ressortsekretariatet om konstateringerne og foretager ikke yderligere.

Borgerrådgiverens sag nr. 2018-0219675

## Tilsyn i borgersag har ført til indsats for øget sagsafvikling, fristoverholdelse og kvalitet

*Borgerrådgiveren afsluttede i august 2024 et tilsyn i en borgersag med kritik af Socialforvaltningens sagsbehandling. Forvaltningens tilbagemeldingen fra november 2024 viser generelle forbedringer på flere fronter.*

Af forvaltningens tilbagemelding til Borgerrådgiveren på kritik i en konkret borgersag om ansøgning om en kørestol fremgår det, at forvaltningen vedvarende har fokus på at overholde de politisk fastsatte sagsbehandlingsfrister, og at den konkrete sag tydeliggjorde for forvaltningen, at den indledende screening af ansøgninger om hjælpemidler i modtagelsesfasen, ikke altid var tilstrækkeligt kvalificeret. Derved var der risiko for, at muligheden for at kunne prioritere i ansøgningerne og yde hurtig hjælp, hvor det var påkrævet, blev forringet.

Den konkrete sag har givet forvaltningen anledning til at nedbringe sagsbehandlingstiden og optimere sagsbehandlingen med følgende igangsatte og indførte tiltag:

- ny proces for screening af indkomne ansøgninger om hjælpemidler
- *indsatsdage*, hvor der arbejdes intensivt med sager efter ansøgningstype
- ny opdeling af sager, så medarbejderne er mere specialiserede
- ændret i skabelonerne for fristudsættelse, så det fremgår, at der *skal være en retvisende konkret dato* for, hvornår borger kan forvente svar, og *en saglig begrundelse* for en fristudsættelse samt opkvalificering af medarbejdere
- optimere systemteknisk i fag-systemet DOMUS for at reducere antallet af klik og handlinger i sagsforløbet og gøre systemet enklere, hvilket kan medvirke til at forkorte sagsbehandlingstiden.
- udvikling af dataindhentning, ny ledelsesinformation og løbende med systemoptimering af sagsflow på hjælpemiddelområdet som et delelement i at nedbringe sagsbehandlingstider.

Forvaltningen oplyser, at der er registreret en øget sagsafvikling og fristoverholdelse, som vurderes at kunne tilskrives ovenstående tiltag, og at det er forvaltningens opfattelse, at kvaliteten af sagsbehandlingen med de indførte tiltag er forbedret.

Forvaltningen oplyser dog, at Borgercenter Handicap fortsat har vanskeligheder med at rekruttere medarbejdere med relevante fagligheder til behandling af ansøgninger om hjælpemidler, og det udfordrer forvaltningen i relation til sagsbehandlingsfrister.

Borgerrådgiveren foretager ikke yderligere i sagen, men bemærker, at overholdelse af sagsbehandlingsfrister og lang sagsbehandlingstid er et vedvarende og løbende fokusområde for Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiverens sag nr. 2024-0047517

## Digital Post i relation til virksomheder

*Borgerrådgiveren har på baggrund af en henvendelse fra en virksomhed foretaget en afklaring af konkrete udfordringer i virksomheders digitale kommunikation med kommunen, men finder, at det i sidste ende må være op til det politiske niveau at beslutte, om området eventuelt skal prioriteres yderligere. Borgerrådgiveren orienterer derfor Borgerrådgiverudvalget om sagen og foretager ikke yderligere.*

En henvendelse fra en virksomhed førte til, at Borgerrådgiveren i et notat afklarede de konkrete udfordringer i virksomheders digitale kommunikation med kommunen. Borgerrådgiveren har siden 2018 haft flere sager om Digital Post og har modtaget tilbagemeldinger fra forvaltningerne om forskellige initiativer, som ikke ses at have løst udfordringerne endnu.

De konkrete udfordringer rejser spørgsmål om, hvorvidt kommunen lever op til sin vision om, at "Kommunens digitale løsninger og kontaktkanaler skal være brugervenlige og understøtte sammenhængende opgaveløsning for borgere, virksomheder og medarbejdere" (Københavns Kommunes Digitaliseringsstrategi 2024- 2027), og om kommunen gør det tilstrækkelig nemt for virksomheder at kommunikere digitalt med kommunen.

Forvaltningernes svar i den aktuelle sag har givet Borgerrådgiveren anledning til at komme med bemærkninger, men Borgerrådgiveren har besluttet ikke at gå videre med et tilsyn. Dette uanset, at Borgerrådgiveren tidligere har konstateret og italesat samme udfordringer og konsekvenserne i tilsyn, og selvom kommunen tidligere, som opfølgning på disse tilsyn, har oplyst at have planer for at imødegå udfordringerne.

Baggrunden for ikke at iværksætte yderligere er, at kommunen ikke umiddelbart ses at overtræde lovgivningen, men at det alene er et spørgsmål om serviceniveau, efterlevelse af principper for god forvaltningsskik og den politisk fastsatte ramme for området, herunder at det f.eks. fortsat kun er godt en ud af ti virksomheder, der har mulighed for med et klik at besvare den konkrete post fra kommunen i modsætning til selv at skulle fremfinde rette indgang i kommunen via e-Boks, Virk eller andet. og på den måde uden videre har mulighed for at bidrage med oplysninger, stille spørgsmål mv. til kommunen.

Borgerrådgiveren er bekendt med, at Videnscenter for Sikker Digital Kommunikation (VSDK) i Koncern IT har skrevet således i et internt netop udsendt nyhedsbrev:

”Opfølgning på henvendelse fra Borgerrådgiver i september 2024

Borgerrådgiveren har sendt et afsluttende brev om Digital Post i relation til virksomheder. Brevet relaterer sig til den henvendelse, som vi alle var involveret i tilbage i september vedr. mulighederne for at besvare Digital Post og besværet med at fremsøge det rigtige kontaktpunkt via virk.dk. Borgerrådgiveren har besluttet sig for ikke at iværksætte et tilsyn men vil lade det være op til politikerne, om området skal prioriteres. Derfor har han orienteret Borgerrådgiverudvalget sagen. For os betyder det, at vores arbejde i 2025 har øget bevågenhed, og det er derfor endnu et incitament til at komme i mål med de opgaver, som vi forpligtede os til på vores Roadmap workshop. Et overordnet tema for året vil være forbedring af brugernes oplevelse af Digital Post.”

Det er Borgerrådgiverens forståelse, at kommunens koordinerende enhed i denne henseende, VSDK i Koncern IT, har modtaget og anvender Borgerrådgiverens henvendelse konstruktivt som afsæt til at prioritere indsatsen og komme i mål med en forbedring af brugernes oplevelse af Digital Post. Det er samtidig Borgerrådgiverens forståelse, at det, for at arbejdet med VSDK som igangsætter og koordinerende enhed skal lykkes, kræver, at arbejdet med forbedringer ligeledes prioriteres i de enkelte forvaltninger.

Borgerrådgiverens sag.nr. 2024-0283030

## Borgerrådgiverens undervisning

---

To jurister fra Borgerrådgiveren har i november 2024 deltaget i en række arrangementer i Borgercenter Handicaps enheder med udgangspunkt i sager, som bliver hjemvist af Ankestyrelsen.

Borgerrådgiverens jurister stod for oplæg om forvaltningsret med fokus på sagsoplysning og kom ind på begrebet procesretfærdighed samt Borgerrådgiverens generelle arbejde og tilbud til medarbejderne i forvaltningen.

Et enkelt oplæg måtte udskydes til foråret pga. den igangværende omorganisering af forvaltningen.

Afslutningsvis deltog Borgerrådgiveren i den samlede temadag for hele Borgercenter Handicap og bidrog med et oplæg om langstrakte komplicerede sagsforløb og beskrev Borgerrådgiverens oplevelser med og håndtering af borgere med mange og komplekse klager. Fokus var på forskellige mulige baggrunde for, at nogle borgere kan udvikle en insisterende klageadfærd, samt hvordan borgerne evt. kan imødekommes efterfølgende, når samarbejdet er blevet vanskeligt.



Aftalen med Borgercenter Handicap om oplæg fra Borgerrådgiveren er kommet i stand dels på baggrund af et stort antal sager, som hjemvises fra Ankestyrelsen, hvor det ind i mellem kan give udfordringer for sagsbehandlerne at følge anvisningerne fra Ankestyrelsen, dels på baggrund af klageforløb, hvor Borgerrådgiveren er inddraget ad flere omgange.