



BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING 2024



INDHOLD

Forord	3
Øget sagsbehandlingstid hos Borgerrådgiveren	4
Møder med borgere	8
Ulovlig praksis i ydelsesteamet	10
Borgerrådgiverens rolle i administrative klagesager.....	11
Vejledningspligt	12
Magtanvendelse på børneområdet	13
Tabt arbejdsfortjeneste.....	15
Pårørende som erstatning for kommunen.....	16
Anbefalinger og kritik	17
Året i tal.....	18





FORORD

Dette er borgerrådgiverens årsberetning for 2024. Rapporten er skrevet for at give medlemmerne af Allerød Kommunes Byråd mulighed for at få indblik i borgerrådgiverens arbejde i løbet af året. Jeg har dog forsøgt at skrive rapporten i et sprog, så alle interesserede kan læse med.

2024 har været et meget travlt år for borgerrådgiverfunktionen i Allerød Kommune. Dette skriver jeg mere om i afsnittet umiddelbart nedenfor. Ligesom forrige år har jeg, på trods af stigningen i antallet af henvendelser, ikke set et klart mønster for, hvilket fagområde eller hvilke problemstillinger, der kommer særligt mange henvendelser om. Det anser jeg for positivt. Min erfaring er, at størstedelen af henvendelserne vedrører enten konkrete, menneskelige fejl i sagsbehandlingen, eller frustrationer, som borgeren har med lovgivningen på et område.

Der er selvfølgelig områder, som oplever flere henvendelser end andre, og områder, hvor jeg har haft en særlig fokus. Borgeres første møde med jobcenteret kan tit skabe frustrationer, og det kan især være svært at navigere i det rigide system, hvis man har vant til at klare sig selv og ikke behøve hjælp fra kommunen.

Jeg har i 2024 også brugt meget tid på at tale med pårørende til både mindreårige børn og til ældre borgere. Jeg skrev i min årsberetning sidste år om forældreinddragelse og den frustration, pårørende kan opleve, når kommunen træffer afgørelse uden at tage dem med på råd. Også i år har jeg et afsnit om pårørende – denne gang om en problemstilling, jeg har set en del gange, når der er tvivl om, hvor de pårørende slipper ansvaret og hvornår kommunen tager over.

Jeg har som andre år et afsnit med, som indeholder mine anbefalinger. I år indeholder afsnittet også en kritik af Allerød Kommune. Kritikken er udtalt på skoleområdet. Forvaltningen har reageret på min kritik og rettet op på forholdet, og derfor har jeg ikke set det nødvendigt at bringe det op som en selvstændig sag til byrådet eller Børne- og Skoleudvalget.

Som jeg har beskrevet i en tidligere årsberetning, søger jeg generelt at løse problemer med sagsbehandling eller borgerkommunikation gennem uformel dialog med forvaltningen. Derfor ser jeg også kritik som en sidste udvej. I den konkrete sag var forløbet dog så alvorligt, at jeg anså det for nødvendigt at udtale kritik.

Mit mål for 2025 er at nedbringe svar- og sagsbehandlingstid for borgerrådgiverfunktionen. På baggrund af erfaringer fra 2024 vil dette sandsynligvis kræve, at jeg justerer på, hvor meget hjælp og service jeg kan give, i nogle henvendelser. Mere om dette nedenfor.

Jeg ser frem til at fortsætte det gode samarbejde med forvaltningen i Allerød Kommune i det nye år

Med venlig hilsen

Mads Juel Thorup

Borgerrådgiver, Allerød Kommune

ØGET SAGSBEHANDLINGSTID HOS BORGERRÅDGIVEREN

Jeg har i 2024 haft en væsentlig længere sagsbehandlingstid for indgående henvendelser, end det har været tilfældet i 2022 og 2023. Jeg fører ikke statistik på sagsbehandlingstid, da især klagesager på mit område ikke har nogen formel slutdato og ikke kan påklages videre til andre administrative instanser. Konklusionen er således baseret på såvel mine egne som borgernes observationer. Udfordringen findes både i Allerød og Hørsholm Kommune, men er i skrivende stund størst i Hørsholm.

Når jeg skriver, at jeg har haft længere sagsbehandlingstid, er det i alle dele af kæden: Længere tid, før borgeren får en indledende vurdering af sagen fra mig, længere tid før jeg er færdig med min dialog med forvaltningen og længere tid, før jeg anser sagen for endeligt løst.

Dette er selvfølgelig særligt beklageligt i de sager, hvor borgerens henvendelse til mig beror på utilfredshed over forvaltningens sagsbehandlingstid på et konkret fagområde.

Jeg forsøger altid at behandle henvendelser i den rækkefølge, de kommer ind, med det forbehold, at visse sagstyper kan være særligt hastende og kræve hurtig behandling. Det kan fx være sager om akutboliger, udbetaling af månedlige ydelser, m.v.

Generelt anser jeg ikke borgerrådgiverfunktionen for en akut tjeneste. Jeg laver, per mine vedtægter, ikke primær sagsbehandling, og har ikke kompetence til at hjælpe borgeren direkte med fx udbetaling af ydelser. Jeg gennemgår derimod eksisterende sager for at sikre, at borgerne har fået det, de har krav på. Af samme grund må jeg også af og til henvise borgere til at kontakte forvaltningen direkte, for at løse et konkret, hastende problem.

Jeg har i både Allerød og Hørsholm Kommune nogle faste telefontider. Som udgangspunkt har borgere altid mulighed for at komme direkte i kontakt med mig i disse perioder. Det betyder også, at borgere med særligt hastende henvendelser, har en mulighed for at komme hurtigt i kontakt med mig, og således ikke er nødt til at vente på, at jeg når til deres skriftlige henvendelse i "køen".

De tidsrum, hvor jeg har telefontid, er dog de samme, hvor jeg har mulighed for at holde fysiske møder med borgere, køre ud på kommunens andre lokationer, fx plejehjem og folkeskoler, samt indgå i dialog med forvaltningen om sagerne. Derfor har jeg ikke altid mulighed for at tage telefonen, selvom man ringer indenfor min telefontid. Jeg forsøger altid at ringe tilbage hurtigst muligt, men dog først, når jeg ved, at jeg har tid til faktisk at hjælpe borgeren.

Selvom jeg efter bedst evne forsøger at undgå det, er der helt sikkert borgere, som i 2024 har haft den oplevelse, at jeg er svær at få fat i, eller svær at få hurtig hjælp af.

Årsager til øget sagsbehandlingstid

Grundlæggende ser jeg to årsager til, at min sagsbehandlingstid er øget væsentligt i 2024.

For det første har jeg simpelthen modtaget flere henvendelser i 2024 end de foregående år. Dette gælder både komplekse henvendelser som indgår i min statistik, hvor jeg skal indhente oplysninger, sagsbehandle, tale med forvaltningen og give borgeren svar, og simple henvendelser, som ikke indgår i min statistik, hvor jeg alene skal hjælpe borgeren videre til rette vedkommende i kommunen eller giver en kort vejledning.

Det er mit indtryk, at jeg er blevet mere synlig end i de foregående år. Grundlæggende er det jo positivt, at borgerne i højere grad er blevet klar over, at jeg findes. Jeg har i løbet af 2024 aktivt forsøgt at være synlig for borgerne. I forbindelse med min sidste årsberetning blev der fx udsendt en pressemeddelelse om årsberetningen, ledsaget af kommentarer fra mig.

Det sidste, tror jeg, har spillet væsentligt ind, og det er desværre ikke udelukkende en positiv historie. Det er min opfattelse, at Allerød Kommune ligesom de fleste andre kommuner i landet, har gennemgået en udvikling, hvor det bliver sværere at få kontakt til organisationen. Jeg oplever især, at borgere har svært ved at finde den rette vej ind på Borger.dk, når de skal sende Digital Post til kommunen, og derfor bruger mig som den "nemme" indgangsvinkel. Ligeledes er der desværre en generel tendens til, at kommuner i stigende grad kræver tidsbestilling for fysisk fremmøde på rådhuset. Jeg forstår prioriteringen ud fra en overvejelse af ressourceforbrug, men det medfører uundgåeligt, at kommunen bliver mindre tilgængelig for nogle borgere.

Når jeg samtidig, fortsat, har en underside på kommunens hjemmeside, hvor der fremgår telefonnummer og e-mailadresse, og hvor det forklares, at jeg bl.a. kan hjælpe med at finde vej i kommunens tjenester og enheder, så er det naturligt, at en del trafik ender hos mig.

Udover det stigende antal henvendelser, ser jeg også, at de mest komplekse enkeltsager har en tendens til at trække meget ud. Jeg har ikke lyst til helt at afvise at hjælpe borgere, da jeg ser min funktion som en "sidste mulighed" for en del mennesker. Det betyder dog, at jeg har nogle sager, som kan trække ud i mange måneder og endda år, fordi der bliver ved med at opstå nye forhold, som borgeren har brug for, at jeg tager stilling til. I praksis betyder det, at nogle sager kan være meget svære at lukke endeligt, og når jeg ikke kan lukke sagerne, samtidig med at nye kommer til, er det naturligt, at den samlede mængde af verserende sager stiger.

Jeg har således en række verserende sager fra 2022 og 2023, som ikke figurerer af tallene for henvendelser i 2024 men som fortsat har krævet en del af min arbejdstid i løbet af året.

Tiltag for at nedbringe sagsbehandlingstiden og svartiden

Jeg har gjort mig nogle tanker om, hvordan jeg bedst nedbringer min sagsbehandlingstid uden at gå (for meget) på kompromis, med den hjælp, jeg giver borgerne. Jeg har nogle konkrete tiltag, som jeg beskriver her.

Jeg har besluttet at lukke min telefonsvarer i 2025. Det gør jeg af to grunde. For det første skaber den et datasikkerhedsmæssigt problem, fordi jeg ikke har kontrol over, hvor beskederne på telefonsvaren opbevares, og fordi beskederne kan indeholde personfølsomme oplysninger fra borgere. For det andet er det min erfaring, at jeg i henvendelser med telefonsvarerbeskeder næsten altid er nødt til at ringe borgeren op igen for at stille uddybende spørgsmål, da borgeren ikke har mulighed for at vide på forhånd, hvilke oplysninger, jeg har brug for. Telefonsvarerbeskederne ender således blot med at skabe dobbeltarbejde. Jeg vil i stedet prioritere at ringe borgeren op igen, så hurtigt som muligt, hvis jeg ikke kan tage et opkald.

Jeg vil i 2025 og fremover i stigende grad "sortere" i borgerens spørgsmål og ønsker om hjælp, når en borger henvender sig med en kompleks sag med mange delelementer. Jeg vil således forsøge at bruge min tid på de områder, hvor jeg vurderer, at jeg kan gøre den største forskel for borgeren, og omvendt oplyse borgeren om, at der kan være andre områder, hvor jeg ikke går videre i mit arbejde. I praksis vil nogle borgere sandsynligvis opleve dette som en afvisning af deres ønske om hjælp. Det er i min optik desværre nødvendigt, for at jeg kan bruge min tid bedst muligt på tværs af både Allerød og Hørsholm Kommune.

Jeg vil også fremadrettet i højere grad afvise at gå ind i sager, hvor borgeren har en administrativ klagemulighed, fx til Ankestyrelsen. Dette er på linje med vedtægterne for min funktion. I praksis har jeg i nogle sager oplevet, at jeg har kunnet hjælpe forvaltningen med at afklare et juridisk spørgsmål, så borgeren ikke har skullet vente i månedsvis på en afgørelse fra Ankestyrelsen. Jeg vil fortsat holde øje med, om jeg kan spotte klare fejl eller misforståelser, som jeg uden videre kan hjælpe med, men jeg vil ikke gå i dybden med sager, hvor jeg ikke på forhånd kan se et problem, før Ankestyrelsen eller andre klageinstanser har behandlet sagen. Dette betyder som nævnt dog ikke, at jeg ikke påtaler konkrete fejl eller misforståelser i forvaltningens sagsbehandling, hvor jeg ser det. Jeg har skrevet et afsnit længere ned om, hvordan jeg ser de sager, hvor jeg bliver involveret inden klageinstansen.

Jeg håber at disse tiltag kan være med til at nedbringe sagsbehandlingstiden for funktionen. På grund af den særlige indretning hvor min arbejdstid deles mellem to kommuner, kan det dog ikke undgås, at der er en vis forsinkelse i mit arbejde. Som jeg har beskrevet i en tidligere årsberetning skyldes dette blandt andet, at det ikke er hensigtsmæssigt at arbejde på fx Allerød-sager, når jeg er i Hørsholm, og omvendt, af rent tekniske og praktiske årsager.

Jeg har ikke bedt om en tilførsel af flere ressourcer til funktionen af flere grunde. For det første betyder den særlige konstruktion med den delte funktion, at det rent lavpraktisk vil være besværligt at indføre. For det andet er det i min optik et politisk spørgsmål, som reelt falder udenfor min kompetence. For det tredje er det fortsat mit håb, at de ovennævnte tiltag kan nedbringe sagsbehandlingstiden i en acceptabel grad.

Som beskrevet ovenfor er det heller ikke min opfattelse, at Borgerrådgiveren kan eller skal være en akut-funktion. Kommunen har andre enheder, der løser denne opgave. Min vigtigste opgave er at løse svære sager med høj kvalitet i arbejdet, fremfor at sætte flueben så hurtigt som muligt. Derfor vil jeg med de beskrevne tiltag heller ikke gå på kompromis med kvaliteten i de mest sårbare sager.



MØDER MED BORGERE

Jeg har i løbet af året både deltaget som observatør ved en lang række møder mellem borgere og forvaltning, og ligeledes diskuteret sådanne møder med borgere på bagkant.

Flere gange har jeg oplevet, at der var uenighed mellem borgere og forvaltning om, hvad der blev sagt og aftalt på disse møder. Dette kan især være uheldigt, hvis den ene part har en forventning om, at den anden part handler på en bestemt måde efter mødet, og det så ikke sker. Det er også min erfaring, at notater om møder, som ikke skrives under eller umiddelbart efter mødet, hurtigt kan blive upræcise og mangelfulde. Som hovedregel skrives der i forvaltningen gode, fyldestgørende noter om møder, så det følgende er sigtet mod at rette op på de relativt få tilfælde, hvor det ikke sker.

På baggrund af mine erfaringer fra disse møder og samtaler med borgere, har jeg følgende anbefaling, som gælder på tværs af forvaltningens fagområder:

Anbefaling:

Forvaltningen bør arbejde med at sikre, at sagsbehandlerne er opmærksomme på notatpligten og ligeledes sørger for at notere, når der indgås aftaler eller på anden vis skabes forventninger mellem borger og forvaltning. Når sagsbehandlere afholder møder med borgere, bør det som det første til mødet overvejes, om der skal skrives referat, og i så fald hvem, der skriver det. Hvis borgeren ønsker, at der skrives referat, taler det for, at det skal gøres. Hvis der skrives referat, bør der til sidst på mødet kort gennemgås, hvad der er indgået af aftaler eller givet af løfter mellem borger og forvaltning, for at sikre, at parterne er enige.

Jeg er klar over, at dette i nogle sammenhænge kan være en ekstraopgave for den kommunale medarbejder. Jeg vil derfor forsøge at sætte nogle begrænsninger for omfanget af anbefalingen.

For det første er det min opfattelse at et kort referat, som primært anvender stikord eller korte beskrivelser, er nok. Det er kun meget sjældent nødvendigt at skrive hele, ordrette citater fra enten borger eller medarbejder.

For det andet er det kun nødvendigt at skrive referat, når én eller flere af følgende elementer er til stede på mødet:

- Borgeren giver væsentlige oplysninger til brug for behandling af borgerens sag
- Sagsbehandleren stiller mundtligt borgeren en ydelse eller en service i udsigt
- Borgeren og sagsbehandleren laver aftaler om, at en eller flere parter skal foretage bestemte handlinger efter mødet

Således er det f.eks. ikke nødvendigt at skrive referat, når der alene gives vejledning til borgeren. Ligeledes skal rene formaliteter og høfligheder selvfølgelig ikke føres til referat. Ovenstående retningslinjer følger af den generelle notatpligt.

Når jeg inkluderer en gennemgang af referatet i anbefalingen, skyldes det, at jeg flere gange har oplevet, at borgere ikke har kunnet genkende indholdet af mødet, i det referat eller notat, de efterfølgende har læst på deres sag. Der kan være opstået uenighed om aftalerne, eller sket sproglige misforståelser.

En gennemgang af referatet bør være helt kort, og kan i de fleste tilfælde klares på et par minutter. Det behøver ikke være en ordret gennemgang af alt, hvad der er skrevet ned, men bare en punkt-gennemgang af referatet og især de løfter, der er fremkommet, og aftaler, der er indgået.

Jeg skal også understrege, at ovenstående fremgangsmåde ofte allerede bliver fulgt af forvaltningen. Anbefalingen er således for at sikre ensartethed og hjælpe i de tilfælde, hvor referatet mangler.



TIDLIGERE ULOVLIG PRAKSIS I YDELSESTEAMET

På baggrund af en konkret sag i Hørsholm Kommune, blev jeg opmærksom på, at man i Hørsholm Kommune havde en ulovlig praksis i ydelsesteamet, når man sendte afgørelser til borgere.

I Hørsholm Kommune blev sådanne afgørelser sendt med afsenderen angivet som "Ydelsesteamet".

Dette er i strid med identifikationskravet i Forvaltningslovens § 32 b, som kræver, at udgående dokumenter til borgere i afgørelsessager skal være forsynet med en underskrift eller lignende, så der kan ske entydig identifikation af afsenderen.

Der er en række retssikkerhedsmæssige årsager til denne bestemmelse, men den, som i min optik er vigtigst, er, at en borger skal have mulighed for at vurdere, om deres sagsbehandler er inhabil. Det kan f.eks. være tilfældet, hvis man modtager en afgørelse, som er skrevet og truffet af en ekskæreste, en sur nabo eller lignende.

Da jeg blev opmærksom på den ulovlige praksis i Hørsholm Kommune, tog jeg selvfølgelig sagen op dér, men jeg undersøgte også hvordan ydelsesteamet i Allerød Kommune håndterede problemstillingen.

Jeg blev af forvaltningen orienteret om, at man havde haft samme ulovlige praksis indtil cirka sommeren 2024, men at man, forinden min henvendelse, af egen drift havde rettet sin praksis, og at der nu fremgik afsenderens navn på de relevante dokumenter.

På den baggrund har jeg ikke foretaget mig yderligere i sagen i Allerød Kommune, og stiller mig tilfreds med, at forvaltningen selv har identificeret og rettet problemet. Jeg ser ikke behov for at genbesøge gamle afgørelser med henblik på at rette fejlen bagudrettet.

Det er især i kommuners ydelsesteams, at det kan være attraktivt at benytte en model, hvor der enten står et helt team som afsender, eller hvor der f.eks. alene fremgår en leders navn. Dette er tilfældet fordi ydelsesteams ofte træffer indgribende, negative afgørelser, som rammer, hvor det kan gøre rigtig ondt på den enkelte borger. Hvis man i forvejen lever med et stramt budget, kan det være meget voldsomt f.eks. at blive trukket to uger i sin kontanthjælp. Det betyder, at ydelsesteams er særligt i risiko for chikane, trusler, og lignende fra utilfredse borgere.

På baggrund af identifikationskravet i Forvaltningsloven er det dog min opfattelse, at denne udfordring må løses på anden vis. Offentlige myndigheder har en del muligheder for at reducere en borgers kontakt til en specifik sagsbehandler, hvis denne kontakt begynder at få karakter af chikane. Man kan f.eks. tildele borgeren en ny sagsbehandler, begrænse borgeren til at kontakte kommunen via bestemte kanaler eller på bestemte tidspunkter, forbyde fysisk fremmøde, m.v. Hvis borgeren fremsætter egentlige trusler, er det også oplagt at politianmelde borgeren.

Disse forskellige redskaber kan og skal dog kun bruges, når der er konkret grundlag for det. Afgørelser fremsendt uden afsender rammer således alle borgeres retssikkerhed, uanset om de i øvrigt har opført sig på en måde, så forvaltningen har grund til at frygte chikane fra dem.

BORGERRÅDGIVERENS ROLLE I ADMINISTRATIVE KLAGESAGER

Som led i mine vedtægter er mine kompetencer begrænsede i sager, hvor der eksisterer en såkaldt administrativ klageadgang. En administrativ klageadgang findes, hvor borgere har ret til at klage over en afgørelse til en formel klageinstans som f.eks. Ankestyrelsen eller en af instanserne under Nævnenes Hus.

I sådanne tilfælde tilsiger vedtægterne for min funktion, at jeg ikke kan gå ind i sagen, før den har været afprøvet ved klage til klageinstansen.

I praksis kan dette af og til have en uheldig effekt, da nogle klageinstanser, blandt andet Ankestyrelsen, kan have meget lange sagsbehandlingstider. Det betyder, at borgere reelt kan være afskåret fra at få min hjælp i halve eller hele år.

Da meget af mit arbejde foregår i uformel dialog med forvaltningen, har jeg i praksis fundet den løsning, at jeg kan påpege, hvis jeg ser klare fejl i sagsbehandlingen eller afgørelserne, som burde føre til en forvaltningsretlig genoptagelse. Forvaltningsretlige genoptagelser er et redskab, offentlige myndigheder kan, og i nogle tilfælde skal, bruge, når de opdager en væsentlig fejl eller ændrede forhold i en afgjort sag.

Jeg går således ikke ind i rene vurderingssager, som kan påklages, og jeg holder mig generelt fra at kommentere på forvaltningens faglige skøn. Hvis jeg derimod bliver opmærksom på formelle fejl eller f.eks. at væsentlige oplysninger ikke er inddraget, så mener jeg godt, at jeg kan gøre opmærksom på dette. Jeg vil ikke udtale kritik eller komme med henstillinger i sådanne tilfælde, men ser alene min kontakt til forvaltningen som en del af den fortløbende uformelle dialog.

Generelt er det min oplevelse, at forvaltningen har modtaget sådanne henvendelser fra mig med velvilje og god tro. Jeg mener derfor ikke, at der f.eks. er behov for at ændre mine vedtægter.

Når jeg alligevel beskriver problemstillingen, er det alene for at gøre opmærksom på, at der eksisterer denne begrænsning i mine handlemuligheder, hvor effektiviteten af mit arbejde afhænger af forvaltningens tilgang til mine henvendelser. Heldigvis er det min erfaring, at medarbejderne i forvaltningen er villige til at lytte, når jeg har bemærkninger til en sag, og gerne inddrager mig, når de vil sikre, at de formelle aspekter af sagsbehandlingen sker korrekt.

VEJLEDNINGSPLIGT

Jeg er flere gange støt på sager, hvor kommunens vejledningspligt er blevet sat på prøve. Vejledningspligten er i min optik et af de mest vidtrækkende forvaltningsretlige principper, og et af dem, som kan være sværest for en offentlig myndighed at følge korrekt.

Folketingets Ombudsmand beskriver vejledningspligten således:

”Formålet med myndighedernes vejledningspligt er at imødekomme borgernes informationsbehov og undgå, at borgerne på grund af fejl, uvidenhed eller misforståelser udsættes for retstab.”

Praksis fra blandt andet ombudsmanden viser også, at denne pligt skal fortolkes relativt vidtgående, og at kommunen derfor f.eks. skal tage hensyn til, hvad borgeren ville have gjort, hvis borgeren havde den relevante viden fra starten af. Det betyder f.eks. at en ansøgning fra en borger som henviser til den forkerte paragraf, også bør bedømmes ud fra den paragraf, som borgeren rettelig burde have anvendt. Hvis man f.eks. søger støtte efter § 85 i Serviceloven, og i ansøgningen beskriver et støttebehov som rettelig hører under § 104, så bør forvaltningen enten spørge borgeren, om borgeren tillige ønsker at søge efter § 104, eller selvstændigt behandle dette spørgsmål også.

En kommunes vejledningspligt gælder kun for sagsområder, som organisatorisk hører under kommunen. Kommunen kan dog også være forpligtet til at henvise til andre myndigheder, hvis disse vurderes til at være rette instans til at behandle en henvendelse.

Denne henvisningspligt, som er en del af vejledningspligten, kan dog volde særskilte problemer. Jeg beskrev sidste år situationen, hvor ansøgere om støtte til kompressionsstrømper i nogle tilfælde var blevet fanget som kasterbolde mellem kommune og region, fordi begge myndigheder henviste til den anden. På det konkrete sagsområde beskriver et afgrænsningscirkulære, at myndighederne har et ansvar for at sikre, at borgeren får den korrekte støtte, og at de derefter må afklare internt, hvem der har det økonomiske ansvar.

På samme måde mener jeg, at det er vigtigt, at kommunen ikke henviser borgere, hvor det er formålsløst. Hvis en borger f.eks. har været i kontakt med både kommune og Udbetaling Danmark tidligere, og borgeren så igen kontakter kommunen, så bør man være meget forsigtig med uden videre at henvise til Udbetaling Danmark igen, uanset at man vurderer, at de er rette myndighed. Hvis borgeren allerede har været fremme og tilbage mellem de to, bør man som myndighed i stedet søge at afklare denne uenighed eller misforståelse, så borgeren kan henvises til rette instans. Jeg vil gerne hjælpe forvaltningen med at blive opmærksomme på de tilfælde, hvor borgeren kan have brug for hjælp, for ikke at blive fanget mellem to stole. Det er primært relevant for de medarbejdere, som har det indledende møde med borgerne, inden realitetsbehandlingen begynder.

Det er vigtigt at understrege, at problemstillingen selvfølgelig kun gælder, når den anden myndighed afviser at realitetsbehandle borgerens henvendelse med henvisning til, at kommunen er rette instans. Hvis borgerens henvendelse bliver behandlet og resulterer i et afslag fra den anden myndighed, er der derimod ikke noget problem i fortsat at henvise til denne myndighed.

MAGTANVENDELSE PÅ BØRNEOMRÅDET

Jeg modtog i 2024 en henvendelse fra en borger i en konkret sag, hvor borgerens søn var blevet udsat for en magtanvendelse af en medarbejder på drengens skole. Selve magtanvendelsen var sandsynligvis proportionel med situationen, og magtanvendelser kan generelt være et nødvendigt værktøj for personer, som arbejder med børn. Det er selvk klart, at man aldrig må slå børn, men en legitim magtanvendelse kan f.eks. være fysisk at skille to børn ad, som er oppe at slås.

I den konkrete sag blev forældrene klar over situationen, fordi drengen kom ulykkelig hjem og fortalte om den. Efterfølgende efterlyste forældrene en redegørelse fra skolen om, hvad der var sket. De fik en kort telefonisk forklaring dagen efter episoden, men der gik flere uger, hvor de måtte rykke flere gange, før de fik en skriftlig redegørelse for episoden.

I samme periode kontaktede de mig, fordi de ikke var tilfredse med dette forløb. Jeg undersøgte sagen og konstaterede, at der ikke eksisterede én, samlet plan for, hvordan sådanne sager skulle håndteres i kommunen.

På baggrund af sagen har jeg både udtalt kritik og kommet med en anbefaling til kommunen.

Kritik: Jeg finder det kritisabelt, at forældrene til drengen ikke blev informeret om episoden samme dag, så de var forberedte på, at han var påvirket af den, når han kom hjem. Jeg finder det også kritisabelt, at forældrene ikke modtog en skriftlig redegørelse før cirka 3 uger efter episoden.

Jeg har forelagt denne kritik for forvaltningen, som er enige i kritikken og har sat sig for at undgå, at det sker igen.

Anbefaling: I forbindelse med sagen, anbefalede jeg forvaltningen at udarbejde ét, samlet regelsæt for, hvordan sager om magtanvendelse mod mindreårige skal håndteres i kommunen. Som led i anbefalingen, fremsendte jeg følgende forslag til regelsættets udforming:

1. Regelsættet bør beskrive fremgangsmåden for, hvornår og hvordan forældrene til barnet orienteres i umiddelbar forlængelse af en sådan episode – f.eks. ved telefonopkald samme dag.
2. Regelsættet bør ligeledes beskrive fremgangsmåden for, hvornår og hvordan forældrene til barnet senest orienteres i detaljer om episoden – f.eks. ved fremsendelse af indberetningsskema.
3. Regelsættet bør tage stilling til, hvordan orienteringer skal ske i situationer, hvor barnets forældre ikke bor sammen.
4. Den detaljerede orientering kan ske ved brug af et skema. Der eksisterer allerede et sådant skema, som anvendes på nuværende tidspunkt. Det bør overvejes, om dette skema skal udvides/udbygges, så oplysninger om, hvordan situationen, hvor magtanvendelsen blev nødvendig, opstod. Det nuværende skema indeholder en beskrivelse af indgrebet, men ikke en forklaring af, hvordan indgrebet blev nødvendigt.
5. Både regelsættet og skemaet bør være offentligt tilgængeligt, både på kommunens hjemmeside og eventuelt også på relevante kanaler for kontakt mellem skole og forældre.
6. Det bør fremgå, om regelsættets vilkår finder anvendelse på lige fod i skolernes SFO'er.
7. Forvaltningen bør overveje om regelsættet ligeledes skal indeholde regler om at skolens ledelse, kommunens forvaltning og/eller Børne- og Skoleudvalget skal orienteres om kommunens skolars brug af magtanvendelser generelt, og hvor ofte de enkelte parter i givet fald skal orienteres.
8. Forvaltningen bør tage stilling til, om regelsættet skal anvendes på andre områder end kommunens skoler og SFO'er.

Forvaltningen har erklæret sig enige i anbefalingen og har iværksat arbejdet med at udarbejde en ny procedure såvel som et nyt skema, og de har tilkendegivet, at de vil følge mine forslag i forhold til udformningen. Jeg er selvfølgelig tilfreds med denne løsning, og vil holde øje med, at den nye procedure og det nye skema også bliver tilgængeligt for alle borgere på kommunens hjemmeside.



TABT ARBEJDSFORTJENESTE

Jeg har haft en del sager om tabt arbejdsfortjeneste i begge kommuner, jeg arbejder i. Det er tydeligt, at regelsættet omkring tabt arbejdsfortjeneste er meget komplekst, og det betyder både, at borgere ofte ikke forstår reglerne, og at sagsbehandlere kan komme til at lave fejl i sagerne.

I de enkelte sager har jeg fokus på, at borgerne får tilkendt den ydelse, de har ret til.

På baggrund af en håndfuld konkrete sager på tværs af Hørsholm og Allerød er jeg dog også blevet opmærksom på, at der er en problematik omkring udmålingen af tabt arbejdsfortjeneste til forældre, hvis børn ikke kan gå i daginstitution.

Kort sagt er der i forbindelse med overgangen til Barnets Lov sket nogle ændringer i de vejledninger, som skal bruges til at fortolke reglerne. Ændringerne betyder, at forældre i visse situationer tidligere skulle fratrækkes halvdelen af de institutionsudgifter, de sparede ved at have barnet hjemme, fra deres udbetalte tabte arbejdsfortjeneste, hvor de nu skal fratrækkes hele institutionsudgiften. I praksis kan det dreje sig om et beløb på 1000-2000 kroner om måneden, afhængig af familiesituationen, som familierne mister.

Jeg har kontaktet Social- og Boligministeriet med henblik på at få opklaret, om denne ændring er intentionel eller en fejl. Jeg har spurgt om dette, fordi der ikke i forarbejderne til Barnets Lov fremgår nogen intention om at ændre reglerne for tabt arbejdsfortjeneste.

Efter den del dialog frem og tilbage, har ministeriet senest erklæret, at de ikke ved, om der reelt er tale om en ændring, fordi de ikke har kendskab til, hvordan Ankestyrelsen i praksis forvalter spørgsmålet. De har derfor taget kontakt til Ankestyrelsen med henblik på at afklare dette.

Jeg vil i 2025 fortsat arbejde videre med denne problemstilling, og håber på at kunne nå frem til en afklaring, som gerne skulle hjælpe de ramte familier. Hvis der kommer en afklaring til fordel for familierne, vil jeg også kommunikere den ud i borgerrådgivernetværket, så borgere i andre kommuner kan få den ydelse, de har krav på.



PÅRØRENDE SOM ERSTATNING FOR KOMMUNEN

Jeg har i årets løb talt med en del pårørende til sårbare borgere. Ofte bliver jeg kontaktet af voksne børn til ældre borgere og af forældre til både voksne og mindreårige børn. Fælles for disse, og andre, pårørende er, at de påtager sig en opgave med at hjælpe deres nærmeste. Det er kun naturligt, at familiemedlemmer hjælper hinanden, men nogle gange får denne hjælp form af en egentlig erstatning for en hjælp eller ydelse, som kommunen rettelig burde yde.

Hvis de pårørende frivilligt giver denne hjælp, selvom de ved, at kommunen har ansvaret for, at den gives, så er der selvfølgelig intet problem. Man skal naturligvis have lov til at hjælpe sine familiemedlemmer, hvis man har lyst.

Problemet opstår, når pårørende ikke tør holde op med at hjælpe, selvom de gerne vil, fordi de ikke stoler på, at kommunen "tager over", når de giver slip. I flere sager har jeg oplevet, at pårørende aktivt beder kommunen om at overtage løsningen af opgaven. I nogle tilfælde har det enten taget lang tid, før det er sket, eller også har kommunen ikke overtaget dækningen af alle opgaverne, men kun nogle af dem.

Mit indtryk er, at forvaltningen i disse situationer ofte mener, at de faktisk løser opgaverne tilstrækkeligt. Det, der nogle gange går galt, er så, at forvaltningen ikke kan se behovets omfang så længe de pårørende dækker ind. Men ingen har jo lyst til at lade sine nærmeste falde, før andre kan hjælpe dem op.

Når jeg i forbindelse med konkrete sager har italesat denne problematik, har jeg nogle gange oplevet, at forvaltningen ikke i tilstrækkelig grad har hørt de pårørendes ønske om at blive aflastet. Kommunen ser måske kun, at en borger med nogle særlige behov, får disse behov dækket, og stiller sig tilfredse med det, hvilket ikke altid er nok.

For det første mener jeg, at kommunen i sådanne situationer ikke kan tillade sig at have en rent passiv rolle. Kommunen har en vejledningspligt, som tilsiger, at både borgere og involverede pårørende har krav på at få at vide, hvordan kommunen kan hjælpe dem. Derudover har kommunen stadig ansvaret for, at opgaven løses korrekt, selvom løsningen af opgaven i praksis udføres af pårørende. Forvaltningen bør derfor være opmærksom på, om borgeren eller de pårørende fremsætter ønsker om mere hjælp fra kommunens side af, og i så fald bør det overvejes, om der skal skrives en afgørelse, som tager aktivt stilling til, om kommunen skal dække nogle af de behov, som de pårørende hidtil har dækket.

Dette kan selvfølgelig kun lade sig gøre, når og hvis borgeren selv eller de pårørende tilkendegiver, at der eksisterer et behov, som for nuværende dækkes af de pårørende. Jeg ser det som både forvaltningens og min opgave at sørge for, at borgere, som kommer med sådanne tilkendegivelser, bliver både hørt og hjulpet, og vil arbejde for dette i 2025 og frem.

ANBEFALINGER OG KRITIK

Dette afsnit fungerer som en kort opsummering af de anbefalinger og den kritik, jeg er fremkommet med i løbet af året. En uddybende forklaring af de enkelte emner findes i afsnittene ovenfor.

Kritik:

- Jeg har udtalt kritik af, at forældrene til en dreng, som blev udsat for en magtanvendelse af en medarbejder på en skole i kommunen, ikke blev orienteret om episoden samme dag, samt at de, på trods af gentagne rykkere, først modtog en detaljeret redegørelse for episoden cirka tre uger senere

Anbefalinger:

- Jeg har anbefalet, at forvaltningen udarbejder fælles retningslinjer og et indberetningsskema til brug for sager om magtanvendelse på børneområdet, og at begge disse gøres tilgængelige på kommunens hjemmeside, så forældre ved, hvilke orienteringer, de kan forvente at få
- Jeg har anbefalet, at forvaltningen arbejder med at sikre, at medarbejderne kender til notatpligten, samt at man har fokus på at tage notater af møder i sager, hvor det kan være hensigtsmæssigt, fx hvis der indgås aftaler eller gives løfter til borgeren.

Udover anbefalingen og kritikken, er jeg fremkommet med nogle synspunkter, som jeg mener, forvaltningen bør være opmærksomme på. Disse synspunkter er ikke udtryk for, at jeg ser problemer, som kræver akut handling. Det er områder, hvor kommunen i det store hele løser opgaven godt, men hvor enkelte borgere kan opleve, at de ikke i tilstrækkelig grad får hjælp af kommunen. De skal således heller ikke opfattes som kritik, da størstedelen af sagerne løses korrekt. Jeg mener dog, at det er min opgave at beskrive problemstillingerne, selvom de ikke er normen.

- Jeg mener, at forvaltningen bør være særlig opmærksom på sager, hvor pårørende løser en velfærdsopgave, så kommunen ikke behøver gøre det, men hvor den pårørende på et tidspunkt udtrykker behov for, at kommunen enten hjælper eller overtager opgaven helt. I sådanne sager bør man overveje, om der skal træffes afgørelse for at gøre borgerens retsstilling klar.
- Jeg mener, at forvaltningen bør være villig til at genoverveje sager, hvor Borgerrådgiveren peger på fejl eller mangler i sagsbehandlingen, uanset at sagen endnu ikke er prøvet ved ankeinstansen.



Allerød Rådhus
Bjarkesvej 2
3450 Allerød

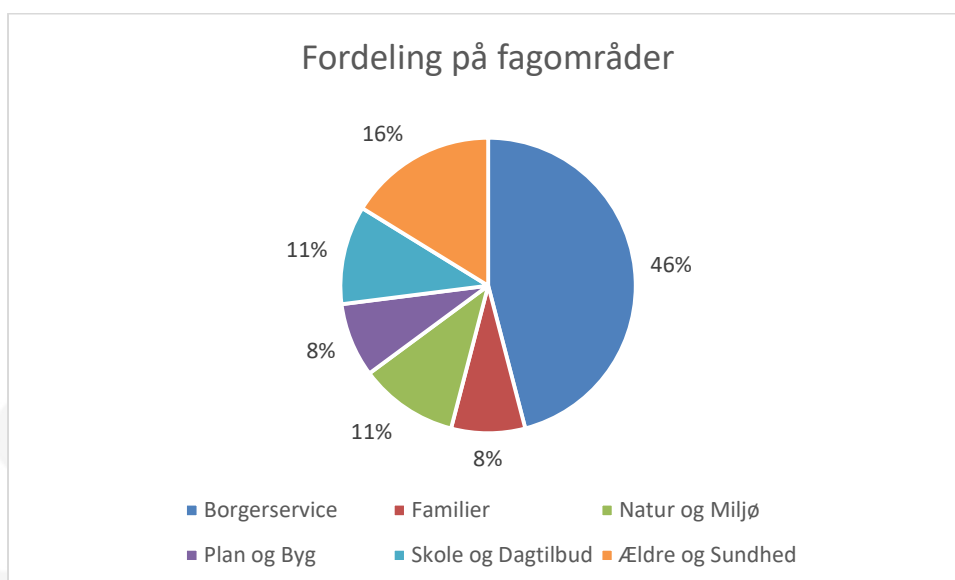
Tlf. +45 48 10 01 00
kommunen@alleroed.dk
www.alleroed.dk

Følg Allerød Kommune på:
 facebook.com/alleroed
 dk.linkedin.com/company/alleroed-kommune

ÅRET I TAL

Jeg er i skrivende stund stadig ved at afslutte og opgøre en række sager fra 2024, men som det ser ud lige nu, lander det samlede antal nye sager for året forventeligt på lidt over 70. Sidste år indgik der samlet set 50 henvendelser. Af disse vil jeg anslå at cirka halvdelen fortsatte ind i 2024, og at cirka 5 fortsat er verserende.

Nedenfor ses en fordeling af henvendelserne på sagsområder. Opdelingen har tidligere svaret til kommunens officielle organisationsdiagram. Jeg holder fortsat fast i denne opdeling, så mine tal kan sammenlignes år til år. Nogle henvendelser kan overlappe flere sagsområder. I disse tilfælde registrerer jeg sagen på det sagsområde, hvor jeg starter mit arbejde eller har hoveddelen af opgaven.



Jeg har i 2024 ligesom tidligere år ikke set et generelt mønster af fejl på et bestemt fagområde, hvilket er positivt.

Borgerservice har igen i år flest henvendelser. Dette skyldes, at jeg på dette område modtager flere, simple henvendelser, som nærmest har ekspeditions karakter. Samtidig står området dog også for nogle af mine allermest komplekse sager, især for syge borgere som ønsker at komme i fleksjob eller på førtidspension.