



Høje-Taastrup
Kommune

Høje Taastrup Rådhus

Borgerrådgiverens Beretning 2024

Indhold

Resumé og anbefalinger 2024	3
Årets henvendelser 2024.....	4
Fokus på sagsbehandlingsfrister på tværs af fagcentre	5
Familie- og Dagtilbudscenter (FDC)	5
Overskridelse af sagsbehandlingsfrister	6
Misforstået partshøring	6
Mangelfuld skriftlig kommunikation	7
Aftale med Vestegnens Politi	8
Social- og Arbejdsmarkedscenter (SAC)	8
Myndighed på socialområdet	8
STRAX-huset	9
Jobcentret	9
Center for Byråd og Administration (CBA)	10
Ydelsesservice og Kontrolindsatsen	11
Borgere uden NemKonto	12
Sundheds- og Omsorgscenter (SOC).....	12
Skole- og PPR-center (SPC)	13
Skoler.....	13
PPR	13
Øvrige centre og Diverse	14
Forkortelser	14

Tak for opbakningen!

Så er der gået endnu et år, og endnu en årsberetning er klar. Det er niende gang, jeg fører an ved tastaturet, og jeg vil i år indlede med at rette en tak til Byrådet i Høje-Taastrup Kommune for den rolige hånd ved de årlige budgetforhandlinger i forhold til Borgerrådgivningens fortsatte eksistens. Jeg ved, at det ikke er en selvfølge.

Det er ikke en pligt for kommunerne at have en borgerrådgiver, og i mange år var det kun godt en tredjedel af landets kommuner, som havde valgt at oprette funktionen. Men i forbindelse med, at den forrige regering skulle stå på mål for voldsom kritik af sagsbehandlingen på handicapområdet, blev en af løsningerne at sætte penge af på finansloven, så flere kommuner kunne forsøge sig med at ansætte en borgerrådgiver i en treårig periode. Dermed blev vi over dobbelt så mange.

Nu er forsøgsperioden slut. Der blev i 11. time af finanslovsforhandlingerne for 2025 sat penge af til en etårig forlængelse, men de kom så sent, at en del af mine nye kolleger enten nåede at miste jobbet igen, fordi deres byråd ikke ønskede selv at finansiere funktionen, eller fik reduceret deres timetal, så det ikke længere er et fuldtidsjob. Det er trist. Ikke bare for mine gode kolleger, men (især) også for de borgere rundt omkring i landet, som ikke længere kan få en uvildig vurdering af, om den sagsbehandling, de oplever, nu også er, som den skal være.

Sådan er det heldigvis ikke her i Høje-Taastrup Kommune. Her har et samlet byråd bakket op om Borgerrådgivningen siden 2007. Det er en kæmpe gevinst for funktionen, at vi ikke skal bæve mere for sikkerheden i jobbet end de fleste andre ansatte i kommunen. Vi er ovenikøbet så privilegerede, at det er prioriteret, at vi kan være to fuldtidsansatte, hvilket de fleste af mine kolleger må kigge langt efter.

Denne flotte og stabile prioritering er en afgørende forudsætning for, at vi formår at gribe det stadigt stigende antal borgerhenvendelser om alle tænkelige aspekter af sagsbehandlingen i kommunen.

Også tak for tilliden til alle de borgere, som uden tøven lukker os ind i deres dybt personlige sager. Hvis noget er gået galt i sagsbehandlingen, lykkes det i langt de fleste tilfælde i dialog med de relevante medarbejdere at få det rettet op. Til gavn for alle involverede.

Så tak for opbakningen, den er vi utroligt glade for.

Og lad mig så endnu en gang benytte lejligheden til at takke for det gode samarbejde med alle i organisationen, som har krydset veje med Borgerrådgivningen i årets løb. Uden det kan vi intet udrette.

Rigtig god læselyst!



Bettina Post, Borgerrådgiver

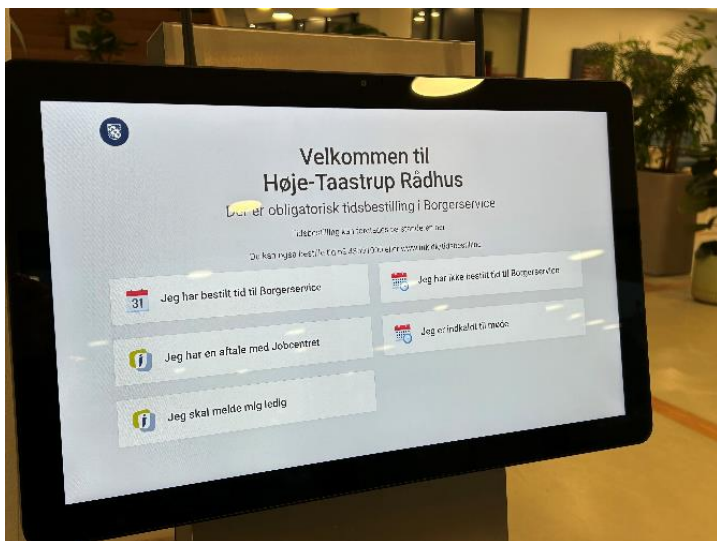
Resumé og anbefalinger 2024

2024 blev et rekordår i Borgerrådgivningen. Aldrig har så mange borgere henvendt sig, og aldrig har vi rejst så mange sager. Der er dog sket noget med fordelingen på centre og afdelinger.

Den mest iøjnefaldende forskel fra 2023 er, at der er sket store fald i sager vedrørende Sundheds- og Omsorgscentret (SOC) og Social- og Arbejdsmarkedscentret (SAC), som dermed ikke længere står for størstedelen af sagerne.

Til gengæld har der været problemer i Familie- og Dagtilbudscentret, som står for langt de fleste sager. De omhandler næsten udelukkende sagsbehandlingen i Familieafdelingen. Især Specialrådgivningen, som behandler sager vedrørende børn med varige funktionsnedsættelser, har været udfordret. Der er allerede sat nogle tiltag i gang for at rette op på det. Læs mere herom i afsnittet om FDC.

I forhold til de temaer, henvendelserne omhandler, var der i beretningen for 2023 stort fokus på overholdelse af sagsbehandlingsfristerne, og jeg luftede min optimisme i forhold til, at det over en bred kam ville blive bedre i 2024. Jeg fik kun delvist ret. I SAC og SOC er der sket et klart fald i antallet af sager om fristoverskridelser, mens det er gået den forkerte vej i FDC og CBA. Så til trods for den positive udvikling i to af centrene er der altså stadig sket en stigning i antallet af sager om fristoverskridelser.



Årets henvendelser og sager giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Fokus på fristoverskridelser i Familieafdelingen/Specialrådgivningen

Der er fortsat for mange sager i Familieafdelingen/Specialrådgivningen, hvor der sker overskridelser af de interne sagsbehandlingsfrister. Derfor anbefales det, at der tages initiativ til at sikre sagsbehandlerne fokus på overholdelse af sagsbehandlingsfristerne bl.a. ved systematisk brug af sagsbehandlingssystemets registreringer og påmindelser.

2. Fokus på udsendelse af fristudsættelsesbreve

Der er generelt for lidt opmærksomhed på, at der skal sendes fristudsættelsesbreve til borgerne, når en sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes. Derfor anbefales det over en bred kam, at opmærksomheden herpå skærpes, og at fristudsættelsesbrevene både sendes, når en frist ikke kan overholdes og, når en allerede udsat frist ikke kan overholdes. Hvis sagen beror på, at der skal indhentes nye oplysninger, bør det indgå i fristudsættelsesbrevet, hvilke oplysninger der er tale om.

3. Indførelse af systematik ved klager og hjemvisninger

Ligesom i 2023 er der i en række sager sket overskridelser af de lovbestemte frister for genvurdering efter klage – primært i Familieafdelingen/Specialrådgivningen og i CBA/Ydelsesservice. Derfor anbefales det, at der indføres en systematik i sagsbehandlingen således, at der i den enkelte afdeling er en ensartet registrering af indkomne klager og, at sagsbehandlingen påbegyndes/planlægges umiddelbart efter modtagelsen af klagen, så sagsbehandlingstiden ikke skrider.

4. Forbedring af den skriftlige kommunikation fra Familieafdelingen/Specialrådgivningen til borgerne

Den skriftlige kommunikation især fra Specialrådgivningen til borgerne bærer præg af travlhed og foregår i for stort omfang via SMS og usikre mails. Ligeledes sendes der (afgørelses-) breve, som mangler korrektur og gennemlæsning og dermed ikke afspejler professionel kommunikation fra en myndighed. Det mindsker tilliden til myndigheden, og der bør derfor gøres en indsats for at forbedre den skriftlige kommunikation.

Årets henvendelser 2024

I 2024 er Borgerrådgivningen blevet kontaktet af 399 borgere, som tilsammen har henvendt sig 491 gange. Det har givet anledning til at rejse 991 sager, som primært omhandler sagsbehandlingen i Familieafdelingen/Specialrådgivningen (FDC), Social- og Arbejdsmarkedscentret (SAC), Center for Byråd og Administration (CBA), Sundheds- og Omsorgscentret (SOC) og Skole- og PPR-centret (SPC).

I Tabel 1 har jeg indsat antallet af sager pr. tema i hhv. 2023 og 2024, så det er muligt umiddelbart både at se omfanget og udviklingen fra 2023-2024. Det springer umiddelbart i øjnene, at der er sket en stor stigning i antallet af sager om utilfredshed med afgørelserne. Det er ikke nødvendigvis ensbetydende med, at kvaliteten af afgørelserne er blevet dårligere. Det kan lige så vel være fordi, der træffes flere afgørelser i takt med, at fristerne overholdes i større udstrækning i nogle af centrene og, at disse afgørelser går borgerne imod.

Der er også stadig (for) mange borgere, som benytter Borgerrådgivningen til at finde vej både i kommunen og i det sociale system i det hele taget. Disse henvendelser kan ikke lægges til grund for en kritik af nogen forvaltning, men der bør fortsat arbejdes på at få flere borgere kanaliseret i retning af Kontaktcentret. Det kalder formentlig på en forbedring af hjemmesidens søgefunktion.

Også utilfredshed med sagsbehandleren er steget. Det handler ofte om et ønske om at få en anden sagsbehandler, fordi ”kemien” ikke er god, eller tilliden er brudt. I disse sager formidler Borgerrådgivningen kontakt til den relevante leder, som må tage stilling til, om et sagsbehandlerskift er muligt.

Der er desværre også igen over en bred kam sket en stigning i antallet af sager om overskridelse af sagsbehandlingsfristerne til trods for, at der har været fokus på netop dette igennem flere år (læs mere herom i afsnittet om sagsbehandlingsfrister på tværs af fagcentre).

Endelig er der sket en stigning i sager om manglende overholdelse af notatpligten, som både omhandler manglende notat og manglende journalisering af relevante dokumenter. Der er næppe tvivl om, at det er noget af det, der kan halte, hvis travlheden tager over. Ikke desto mindre er det en væsentlig del af sagsbehandlingen, at alle relevante notater og dokumenter løbende lægges på de konkrete sager.

På plussiden er der færre borgere, som har bedt Borgerrådgivningen om at deltage ved møder med forvaltningen (bisidning). Det kan dække over, at flere borgere vælger at alliere sig med en professionel partsrepræsentant eller bisidder, og i de tilfælde afviser Borgerrådgivningen anmodningen om bisidning.

Det er også værd at bemærke, at der er sket et fald i antallet af sager om andet/ukendt, som dækker over alt fra utilfredshed med hjemmehjælpen, klage over et vejarbejde som trækker ud, utilfredshed med en ekstern leverandør eller

noget helt fjerde, som ikke er dækket ind af de faste kategorier.

Samlet set har Borgerrådgivningen behandlet 83 sager mere i 2024 end i 2023.

Tabel 1: Antal sager fordelt på sagens tema i hhv. 2023 og 2024

#	Sagens tema	2023	2024	Forskel
1	Utilfreds med afgørelse	100	147	+ 47
2	Vejvisning	120	140	+ 20
3	Overskridelse af sagsbehandlingsfrister	94	114	+ 20
4	Langsommelig sagsbehandling	101	103	+ 2
5	Råd og vejledning	66	72	+ 6
6	Utilfreds med sagsbehandleren	50	70	+ 20
7	Manglende overholdelse af notatpligten	41	55	+ 14
8	Manglende svar	54	45	- 9
9	Manglende vejledning	37	45	+ 8
10	Manglende inddragelse	46	40	- 6
11	Andet/ukendt	61	39	- 22
12	Manglende telefonbetjening	27	35	+ 8
13	Ønsker bisidning	56	30	- 26
14	Manglende sammenhæng og helhed	19	25	+ 6
15	Tilsynssager	4	13	+ 9
16	Mange sagsbehandlerskift	10	10	0
17	Manglende overholdelse af undersøgelsesprincippet	14	8	- 6
18	Uklar skriftlig kommunikation (udgået i 2024)	8	-	- 8
	I alt	908	991	+ 83

Fokus på sagsbehandlingsfrister på tværs af fagcentre

Til trods for at der igennem flere år har været fokus på sagsbehandlingsfristerne, er der også i 2024 for mange sager, hvor de overskrides. Samtidig er det kun få steder i organisationen, man er opmærksom på, at der skal sendes fristudsættelsesbreve, når fristerne skrider. Det er ikke tilfredsstillende.

Når dette fokus er så vigtigt, skyldes det, at borgerne potentielt lider et retstab i den tid, der går, fra de burde have fået en afgørelse, til de rent faktisk modtager den. Sagsbehandlingen af borgernes an-

søgninger er således et væsentligt element i den kommunale opgaveløsning.

I 2024 har Borgerrådgivningen registreret 114 sager, hvor en overskridelse af sagsbehandlingsfristerne er blevet behandlet. 83 af dem omhandler de interne sagsbehandlingsfrister, 26 handler om overskridelse af den lovbestemte frist for genvurdering efter en klage, og de sidste fem handler om, at sagen ikke genbehandles indenfor fristen efter en hjemvisning fra Ankestyrelsen. Samlet set er det en stigning på 20 sager ift. 2023.

Tabel 2 illustrerer, hvordan sagerne fordeles sig på centrene sammenlignet med 2023. Bemærk, at Borgerrådgivningen udelukkende kan registrere de fristover-

skridelser, vi afdækker i forbindelse med konkrete borgerhenvendelser. Der kan således meget vel være tale om flere end de her oplyste.

Som det ses af tabellen, står Familieafdelingen for over 60 pct. af de overskredne frister i 2024 (læs mere herom i afsnittet om FDC). Så selv om der er sket nogle flotte fald i antallet i SOC og SAC/Myndighed, er der samlet set alligevel sket en stigning.

Der er i årets løb arbejdet ihærdigt på at leve op til kravet om, at alle kommunens interne frister i afgørelsessager skal være offentligt tilgængelige. Dette arbejde har Borgerrådgivningen deltaget i. Det var ikke helt færdigt ved årets udgang, men forventes afsluttet i 1. kvartal 2025.

Familie- og Dagtilbudscen-ter (FDC)

Der har i løbet af 2024 været en stigende bekymring i Borgerrådgivningen over sagsbehandlingen i Familieafdelingen - primært Specialrådgivningen - hvor sager om børn med funktionsnedsættelser behandles. Bekymringen skyldes både, at antallet af henvendelser og sager vedrørende Familieafdelingen er stort som aldrig før og, at der ses nogle mangler i sagsbehandlingen, som kalder på opmærksomhed.

Borgerrådgivningens bekymringer er i løbet af året blevet delt med borgmesteren på vores dialogmøder, da det i sidste ende som bekendt er et politisk ansvar, at sagsbehandlingen lever op til forskrifterne. Bekymringerne er blevet taget dybt alvorligt, og problemerne i sagsbehandlingen anerkendes i Familieafdelingen, som har lagt en strategi for at rette op på sagsbehandlingen navnlig i Specialrådgivningen.

Således har FDC siden oktober 2024 leveret månedlige afrapporteringer til borgmesteren om overskridelser af sagsbehandlingsfristerne, ligesom der er iværksat hyppigere dialogmøder mellem Borgerrådgivningen og centrets ledende medarbejdere. Det forventes at tage noget tid, før de mange problemer er løst, men det er et skridt i den rigtige retning, at Specialrådgivningen har fået større ledelsesmæssig opmærksomhed og, at der er en konstruktiv proces i gang.

Tabel 2: Overskridelse af sagsbehandlingsfristerne fordelt på centre

Center/afdeling	Samlet antal fristoverskridelser 2023	Antal over-skredne interne sagsbehandlingsfrister 2024	Antal over-skredne lovbestemte frister efter klage/hjemvisning 2024	Samlet antal fristoverskridelser i 2024	Forskel 2023/2024
FDC/Familieafdelingen	31	58	12	70	+ 39
SAC/Myndighed	19	5	1	6	- 13
SAC/Jobcenter	9	9	5	14	+ 5
CBA/Ydelser	8	4	12	16	+ 8
SOC	21	6	0	6	- 15
SPC	3	1	1	2	- 1
BMC	3	0	0	0	- 3
I alt	94	83	31	114	+ 20

Samlet set har Borgerrådgivningen i 2024 modtaget 100 henvendelser vedrørende sagsbehandlingen i FDC, som har resulteret i, at vi har behandlet 303 sager. 289 af sagerne kan henføres til Familieafdelingen. Det er det højeste antal sager om FDC nogensinde. Det drejer sig især om overskridelse af sagsbehandlingsfrister (69 sager), utilfredshed med afgørelserne

(35), langsommelig sagsbehandling (29), utilfredshed med sagsbehandleren (23), manglende overholdelse af notatpligten (22) og manglende svar (18). Plus det løse.

Overskridelse af sagsbehandlingsfrister

Familieafdelingen/Specialrådgivningen har - ligesom i 2023 - haft udtalte problemer med at overholde sagsbehandlingsfristerne i 2024 og står for *mere end 60 pct.* af samtlige af årets registrerede fristoverskridelser. Ud over at det er en alarmerende udvikling, har det vakt bekymring, at det selv i sager, hvor Borgerrådgivningen allerede er involveret, ikke sikres, at sagen prioriteres. Der er heller ikke indarbejdet rutiner i forhold til at sende fristudsættelsesbreve til borgerne, når frister (og allerede udsatte frister) endnu en gang overskrides. Dette må betegnes som kritisabelt.

På baggrund af Borgerrådgivningens bekymring både over de mange fristover-

skridelser og over den generelle kvalitet i sagsbehandlingen navnlig i Specialrådgivningen, har borgmesteren som nævnt udbedt sig månedlige statusser over overskridelser af udvalgte sagsbehandlingsfrister, som Borgerrådgivningen har indblik i.

Oversigterne viser det samme mønster som Borgerrådgivningens registreringer, dog med den undtagelse at det fremgår, at der sker en 100 pct. overholdelse af sagsbehandlingsfrister for aktindsigt. Dette er ikke korrekt.

Borgerrådgivningen har registreret 14 sager, hvor fristen for aktindsigt er overskredet. Forskellen skyldes formentlig, at FDC ser på, om de aktindsigtssager, der behandles af en robot, som er indkøbt netop til dette formål, overholder den lovbestemte frist på syv hverdage. Der er imidlertid sager, som ikke når rettidigt frem til robotten, fordi de stranded hos sagsbehandleren eller i den fælles mailboks. Disse sager bør også have FDC's opmærksomhed.

Sagsbehandlingsfrist for aktindsigt overskrides

I forlængelse af en telefonsamtale med sagsbehandleren sender mor 27. juni 2024 en mail til sagsbehandleren, hvor der søges aktindsigt i "alt hvad der ligger vedrørende (barnets navn)". Aktindsigtsanmodningen besvares ikke. Knap tre måneder senere kontakter mor Borgerrådgivningen bl.a. for at få hjælp at rykke for svar herpå. Borgerrådgivningen rykker samme dag, og dagen efter (1.10.2024) sendes der et fristudsættelsesbrev til mor med lovnin g på svar indenfor syv dage. Af afgørelsesbrevet fremgår, at mor har søgt aktindsigt 1.10.2024.

Misforstået partshøring

Ved flere lejligheder er Borgerrådgivningen stødt på misforstået brug af begrebet "partshøring" i Specialrådgivningen. Vi ser eksempler på, at der inviteres til "partshøringsmøde" i den indledende fase af sagsbehandlingen, hvor der endnu ikke er noget at "høre parten" i. Der er således snarere tale om et møde, hvor sagens oplysning påbegyndes.

Vi ser også "partshøringsbreve", hvor parten høres i de vurderinger, Specialrådgivningen foretager, samt i den afgørelse det påtænkes at træffe. Dette er snarere en sagsoplysende høring, og har en anden karakter end en partshøring.

Formålet med forvaltningslovens § 19 om partshøring er at sikre, at den, der er part i en sag 1) ved, at sagen eksisterer, 2) kender de faktiske oplysninger og eksterne faglige vurderinger, som danner grundlag for den kommende afgørelse, og 3) får mulighed for at kommentere sagens faktiske grundlag og eksterne faglige vurderinger, inden sagen afgøres.

Eksemplet illustrerer sager, hvor fristen for aktindsigt overskrides betragteligt, fordi anmodningen ikke sendes videre til behandling. At afgørelsen henviser til, at der er søgt samme dag som fristudsættelsesbrevet, bekræfter, at systemet (robotten) først tæller fra den dag, den "får anmodningen".



Formen for partshøringen skal respektere formålet med partshøringspligten. Parten skal således have mulighed for at sætte sig ind i oplysningerne, og tid til at kommentere, korrigere og supplere sagens faktuelle grundlag eller eksterne faglige vurderinger. I mange tilfælde betyder det, at partshøringen bør være skriftlig. Der er ikke partshøringspligt med hensyn til oplysninger om en sags retlige omstændigheder. Der er altså ikke pligt til at høre parten over myndighedens fortolkning af reglerne.

Den misforståede brug af partshøringsbegrebet forvirrer især de forældre, som har mange års erfaring med systemet. Specialrådgivningen opfordres således til at benytte partshøring efter forskrifterne. Eventuelt kan der hentes vejledning herom i Ombudsmandens Myndighedsguide.

Mangelfuld skriftlig kommunikation

Borgerrådgivningen har i årets løb konstateret, at den skriftlige korrespondance mellem Familieafdelingen/Specialrådgivningen og familierne trænger til en opstramning. Det handler både om udvidet brug af SMS og usikre mails i dialogen, manglende klar afsender (identifikation) og kontaktoplysninger, ringe sproglig kvalitet og rodet opsætning af breve. Som omtalt i beretningen for 2023 ses der desuden fortsat breve, som fejlagtigt

stiles til barnet, selv om de i deres indhold henvender sig til forældrene.

Udvidet brug af SMS

Ifølge retningslinjerne i kommunens informationssikkerhedshåndbog for 2023 gælder følgende i relation til elektroniske meddelelser: *SMS til aftalepåmindelser og servicebeskeder må finde sted, hvis borgeren aktivt har givet sit samtykke, og dette er journaliseret. Borgeren skal til*

enhver tid have mulighed for at fravælge SMS. Der må ikke sagsbehandles via SMS. E-mail indeholdende persondata skal krypteres med godkendt software. Dette gælder for alle persondata, der sendes over internettet. Her anvendes enten tunnelmail eller digital post. Borgerrådgivningen er utallige gange stødt på kommunikation fra Specialrådgivningen, som ikke overholder disse retningslinjer. Nedenfor er et par eksempler.

Indkaldelse til bl.a. børneinddragelsessamtale sker på SMS

I forbindelse med, at der skal foretages børneinddragelse i sagen, skriver sagsbehandler til mor i en SMS: Hej (mors navn), jeg håber, du har haft en god ferie. Jeg ved, at du ønsker samtaler med (navne på diverse støttepersoner). Dette er sat til onsdag d. 29.5 kl. 10. Jeg skal også holde samtale med (barnets navn). Dette vil jeg meget gerne tirsdag d. 28.5. kl. 14.30 på rådhuset. Vil det være ok med dig?

Fristudsættelse sendes som SMS

I forbindelse med sagsbehandlingen af en ansøgning om merudgifter, som har overskredet den interne frist på 12 uger, skriver sagsbehandler til mor i en SMS:

Hej (mors fornavn)

Jeg orientere om jeg fået alle mailsne omkring (barnets navn). Vi kan ikke love dig noget før vi har behandlet sagen og vi har 8-12 ugers behandlingstid.

Vh

(Sagsbehandlers navn)

Eksemplerne illustrerer sagsbehandling, som foregår via SMS, hvor der burde være sendt behørigt breve eller som minimum krypterede mails. De illustrerer også, at kvaliteten af den skriftlige korrespondance falder, når der sendes SMS, idet beskederne bliver uklare, og der forekommer flere sprog- og stavefejl. Borgerrådgivningen har påtalt den udbredte brug af SMS i sagsbehandlingen, som ikke ses i andre centre i samme omfang. Det forventes på baggrund af dialogen, at dette fremover begrænses i henhold til de gældende retningslinjer.



Manglende identifikation

Borgerrådgivningen har også set breve, som ikke er underskrevet behørigt. Det følger af forvaltningslovens § 32 b, at *dokumenter der udgår fra myndigheden til borgere i sager, hvori der er eller vil blive truffet afgørelse af en forvaltningsmyndighed, skal være forsynet med en personlig underskrift eller være udformet på en måde, som i øvrigt sikrer en entydig identifikation af den, som er afsender af dokumentet.*

Borgerrådgivningen er stødt på flere afgørelsesbreve, hvor dette ikke har været tilfældet. Enten står der ikke noget under "Venlig hilsen", eller der står blot afdelingens navn eller (for-)navnet på sagsbehandleren uden behørig stillingsbetegnelse. Borgerrådgivningen er oplyst om, at sagsbehandlere i nogle tilfælde er nervøse for repressalier i konfliktfyldte sager, og derfor af egen drift beslutter ikke at underskrive brevene. Borgerrådgivningen er uenig i, at FVL § 32b rummer mulighed for denne undtagelse, og har derfor foreslået, at brevene i disse tilfælde underskrives af en afdelingsleder eller tilsvarende ansvarlig medarbejder.

Ringe sproglig kvalitet i skriftlige henvendelser til borgerne

Hen over året har Borgerrådgivningen bemærket, at den sproglige kvalitet i breve til borgerne fra Familieafdelingen/Specialrådgivningen lader noget tilbage at ønske. Det gælder også, når der er tale om formelle afgørelser, hvis indhold har stor betydning for borgerne. Dette bør der arbejdes med.



Eksempler på mangelfuld skriftlig kommunikation

- *Brevet er stilet til en forælder, som dernæst omtales i 3. person*
- *Brevet er stilet til barnet, men henvender sig til forældrene*
- *Mange stavfejl*
- *Uklare sætninger hvor meningen fortabes*
- *Der optræder ord, som ikke findes*
- *Der mangler struktur*
- *Der mangler tegnsætning*
- *Brevet virker ufærdigt (indeholder f.eks. stadig kladdetekst, parenteser fra brevskabelon eller tekst markeret med gult)*
- *Brevet er ikke underskrevet (se afsnittet om manglende identifikation)*

Eksemplerne illustrerer nogle af de fejl i den skriftlige kommunikation, som kan efterlade borgerne med en fornemmelse af, at sagsbehandleren ikke har gjort sig umage. Som borger må man kunne forvente, når en myndighed henvender sig skriftligt, at der skrives korrekt dansk, at der er læst korrektur og, at teksten er forståelig og sammenhængende. God skriftlig kommunikation understøtter oplevelsen af professionel sagsbehandling, mens det modsatte kan give en (måske uberettiget) oplevelse af, at kvaliteten af sagsbehandlingen er lige så fejlbehæftet som den skriftlige formidling.

Aftale med Vestegnens Politi

I forbindelse med behandlingen af en konkret sag bliver Borgerrådgivningen informeret om, at Familieafdelingen har indgået en aftale med Vestegnens Politi om, at de udelukkende inddrages i sager med underretninger/mistanke om vold, hvis Familieafdelingen har en sikker vurdering af, at barnet udsættes for vold eller overgreb. Ligeledes oplyses det, at der i den konkrete sag ikke er sket inddragelse af Børnehuset, idet politiet ikke er inddraget. Borgerrådgivningen reagerer på disse oplysninger ved at bede om en nærmere redegørelse for, hvad den omtalte aftale går ud på, idet aftalen - samt konsekvenserne heraf - umiddelbart synes at kollidere med intensjonen og lovgivningen vedrørende Børnehusene.

Familieafdelingen oplyser, at aftalen er blevet til på foranledning af Vestegnens Politi, idet Høje-Taastrup Kommunes Familieafdeling står for 50 pct. af samtlige opkald fra kommunerne i politikredsen vedrørende sparring om underretninger som omhandler mistanke om vold/overgreb mod børn. Politiet har angiveligt ikke kapacitet til at imødekomme denne efterspørgsel.

Borgerrådgivningens overvejelser om aftalen supplerer en bekymring, Familieafdelingen selv har, som omhandler en risiko for, at sagsbehandlingen kan komme på bagkant, og der dermed ikke handles rettidigt i forhold til børn, som udsættes for overgreb. Dialogen om aftalen fører

til, at den ændres, så det kun er et begrænset og specifikt udsnit af sagerne, politiet herefter ikke inddrages i. Det er Borgerrådgivningens vurdering, at den nye aftale kan rummes indenfor lovgivningens rammer. Således foretager Borgerrådgivningen sig ikke yderligere.

Social- og Arbejdsmarkedscenter (SAC)

Samlet set er der 129 henvendelser vedrørende hele SAC i 2024. De har ført til, at der er behandlet 259 sager. Det er et imponerende fald på 85 sager i forhold til 2023. 65 af sagerne vedrører Team Myndighed (et fald på 46 sager), 27 sager omhandler STRAX-huset og 163 sager omhandler Jobcentret, hvilket er et fald på 48 sager i forhold til 2023. Det er både glædeligt og godt gået, at der er sket så store fald i sagstallet i det store center, som har en vigtig opgave i forhold til kommunens mest udsatte borgere samt ledige af enhver slags.

Myndighed på socialområdet

Der er sket en yderst positiv udvikling i Myndighed i 2024. Hvor der i 2023 var store problemer med fristoverskridelser, fylder dette nærmest ingenting i 2024. Kun seks sager handler om en fristoverskridelse. Der har tidligere også været en del klager over langsommelig sagsbehandling i Myndighed, men i 2024 er der kun fire sager om dette.

Den sagstype, som fylder mest, er utilfredshed med de afgørelser, der træffes. Dem er der 12 af, og det er ret forskelligt, hvad de drejer sig om, så der kan ikke udledes noget mønster heri.

Der er en lille overvægt af klager over bevillinger af socialpædagogisk støtte, som primært omhandler utilfredshed med selve støtten eller leverandøren og ikke med den konkrete afgørelse om bevilling.

Samlet set er udviklingen i Myndighed så positiv, at der herfra mest skal lyde en opmuntring til at fortsætte det gode arbejde.

STRAX-huset

27 sager vedrører STRAX-huset. Det er en blandet buket af sager, som dog i høj grad omhandler vejvisning af borgere med akut behov for hjælp til f.eks. bolig-søgning. Der er også nogle sager, som omhandler utilfredshed hos brugere af STRAX-husets tilbud, som Borgerrådgivningen har formidlet til de rette ledere uden at gå nærmere ind i substansen.

Det er i årets løb besluttet, at STRAX-huset ikke længere kan kontaktes direkte af borgere, som har brug for akut hjælp. I stedet skal henvendelsen gå via Myndighed, som vurderer, om borgeren skal videre til STRAX-huset eller, om de sociale udfordringer er af en karakter, så sagen skal behandles hos Myndighed.

Jobcentret

De 163 sager vedrørende Jobcentret omhandler især langsommelig sagsbehandling (25), utilfredshed med sagsbehandleren (19) og utilfredshed med afgørelserne (19). Der er 14 sager om fristoverskridelser. Otte af dem omhandler en overskridelse af frist for forelæggelse for rehabiliteringsteamet, fem handler om overskridelse af frist for genvurdering efter en klage, og den sidste er en overskridelse af fristen for afgørelse om aktindsigt. Der er en nogenlunde ligelig fordeling af sager, som omhandler hhv. kontanthjælpsområdet og sygedagpengesområdet.

Kontanthjælpssager

Henvendelser vedrørende kontanthjælpssager omhandler ligesom tidligere år utilfredshed med, at sagen trækker i langdrag i forhold til afklaring af den fremtidige forsørgelse. Jobcentret er nået langt med at afklare et stort omfang af langvarige kontanthjælpsmodtagers forsørgelse. Dog er der stadig nogle, som henvender sig til Borgerrådgivningen i et ønske om at nå til denne afklaring. Som regel medfører henvendelsen, at afklaringen foretages, hvis det på nogen måde er muligt.

Andre sager om kontanthjælpsmodtagere omhandler uenighed om visitationskategori. Typisk fordi borgeren visiteres

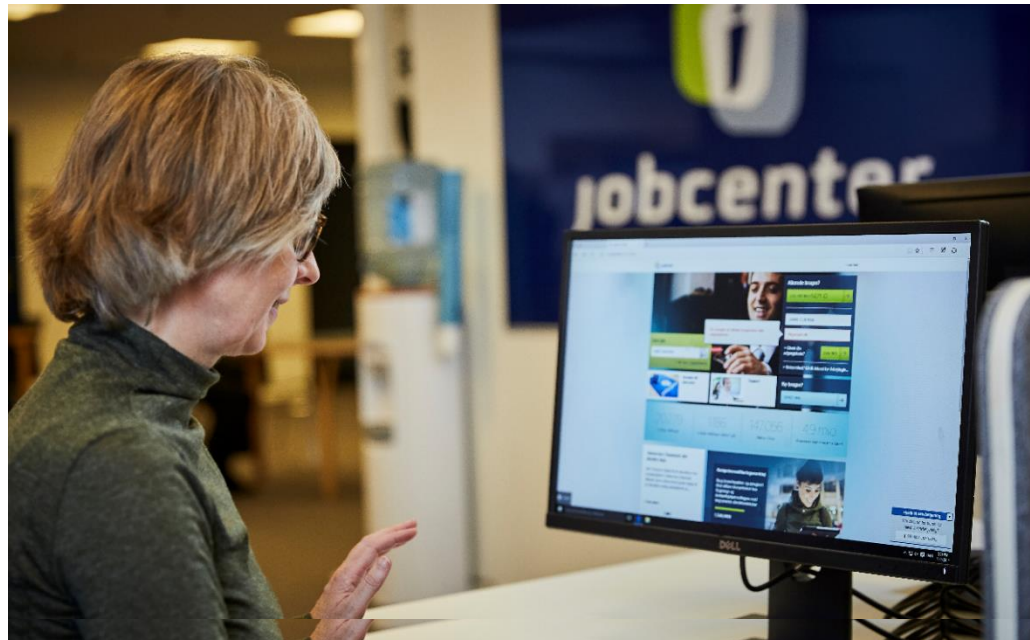
som jobparat, med alt hvad dette indebærer af pligter om rådighed og aktivitet, men som borgeren ikke oplever sig i stand til at leve op til. Disse borgere har ofte en pointe i, at de på grund af helbreds-mæssige eller andre udfordringer ikke kan forventes at kunne arbejde i hverken ordinært eller støttet job indenfor en kortere periode. En henvendelse til Borgerrådgivningen om dette fører ofte til en erkendelse i Jobcentret af, at borgeren er fejlviseret.

Borgerrådgivningen ser desuden fortsat sager, hvor det er vanskeligt for borgere, som ikke modtager en ydelse - f.eks. fordi der er en ægtefælle, som står for forsørgelsen - at få hjælp til at få afklaret deres arbejdsevne og -muligheder. Jobcentret har i årets løb arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen af disse henvendelser.

Sygedagpengesager

For borgere med en sag i Sygedagpengesafdelingen handler henvendelserne mest om utilfredshed med sagsbehandleren og uenighed i afgørelserne.

Det er Borgerrådgivningens opfattelse på baggrund af både henvendelserne og dialogen med afdelingen, at der er stor opmærksomhed på, om borgerne reelt lever op til kriterierne for berettigelse til sygedagpenge og på at standse udbetalingen af sygedagpenge, hvis dette ikke er tilfældet.



Vi ser eksempelvis, at der gives svagt begrundede mundtlige afslag på ferieafholdelse i sommerferieperioden (uden klagevejledning) og, at der henvises til afklarende virksomhedspraktik så tidligt i sygedagpengeforløbet, at der endnu ikke er modtaget lægelige oplysninger, som kan beskrive eventuelle skånebehov. Vi har sågar set et eksempel på, at en sygemeldt borger henvises til nytteindsats, hvilket sygedagpengemodtagere ikke er i målgruppen for.

Der er ingen tvivl om, at det er en del af opgaven at forhindre uberettiget modtagelse af sygedagpenge. Men ligesom i Ydelsesservice (se afsnittet herom) må fokus på eventuelt snyd ikke komme til at skygge for, at hovedopgaven er at hjælpe borgerne. I dette tilfælde med at vende tilbage til arbejdsmarkedet efter længe-revarende sygdom.

Overskridelse af frist for forelæggelse for rehabiliteringsteamet

Beretningerne for både 2022 og 2023 indeholdt anbefalinger om at indføre en praksis i Jobcentret, hvor der sikres fokus på overholdelse af sagsbehandlingsfristen for forelæggelse for rehabiliteringsteamet samt på fremsendelse af de lovbestemte fristudsættelsesbreve, når den overskrides. I 2024 begynder der at ske noget i forhold til at få sagerne registreret som påbegyndt i forhold til rehabiliteringsteamet. Det hører dog stadig til sjældenhederne, at der sendes et fristudsættelsesbrev, når fristen overskrides. Dette bør der fortsat være fokus på.

Der er stadig en uafklaret uenighed mellem Jobcentret og Borgerrådgivningen om, hvornår en sag er påbegyndt til rehabiliteringsteamet, og hvornår fristen dermed begynder at tælle. Det fremgår af retssikkerhedslovens § 3, at sagsbehandlingsfristen løber, fra der er indgivet en ansøgning, til der træffes en afgørelse. Der er ingen forbehold for, hvilken dokumentation, der skal indhentes for, at der kan træffes afgørelse.

Jobcentret anfører, at fristen først bør tælle, når dokumentationen i sagen er tilstrækkelig til, at det er afklaret, at sagen skal forelægges rehabiliteringsteamet. Denne indhentning af dokumentation kan imidlertid forløbe over år, også i sager hvor borgeren fra starten har tilkendegivet et ønske om f.eks. at blive tilkendt fleksjob. Det er Borgerrådgivningen opfattelse, at når borgeren formulerer et ønske om enten ressourceforløb, fleksjob eller førtidspension, skal sagen registreres påbegyndt i forhold til forelæggelse for rehabiliteringsteamet, når dette ønske fremsættes. En frist på seks måneder for at oplyse og forelægge sagen synes ikke umulig at overholde.

I sager, hvor der er tale om længerevarende kontanthjælpsmodtagere, er det mindre klart, hvornår fristen skal tælle fra. I nogle sager ser Borgerrådgivningen imidlertid, at sagsbehandleren vurderer, at sagen bør forelægges rehabiliteringsteamet uden, at arbejdet for, at det kan ske, sættes i gang. Et sagsbehandlerskift i forlængelse heraf øger risikoen for, at

sagsbehandlingen trækker unødigt i langdrag i forhold til en endelig afklaring af den fremtidige forsørgelse. De nye kontanthjælpsregler, som har virkning fra 1. juli 2025, vil formentlig hjælpe til en løsning af dette problem, idet der indføres en afklaringsret for aktivitetsparate borgere, som er fyldt 30 år og har været i kontanthjælpssystemet i en sammenhængende periode på to år. Afklaringsretten indeholder netop en vurdering af, om borgerens sag skal behandles i rehabiliteringsteamet. Borgerrådgivningen vil følge interesseret med i, hvordan arbejdet med afklaringsretten organiseres i Jobcentret i HTK.



Center for Byråd og Administration (CBA)

2024 har budt på 98 henvendelser vedrørende CBA, hvilket har medført behandling af 176 sager i Borgerrådgivningen. Det er en stor stigning på 63 sager i forhold til 2023 - hvoraf de 59 kan henføres til Ydelsesservice. Således omhandler 144 af sagerne Ydelsesservice (herunder også Kontrolindsatsen), mens Borgerservice/Folkeregistret står for 18 sager, Kontaktcentret har to sager, Byrådssekretariatet har én sag og Beboer- og Huslejeklagenævne står for hver én sag.

Ydelsesservice og Kontrolindsatsen

Knap en tredjedel (43) af de 144 sager om Ydelsesservice og Kontrolindsatsen omhandler utilfredshed med de afgørelser, der træffes. De hyppigste temaer derudover er vejvisning (18), og overskridelse af sagsbehandlingsfrister (16).

Utilfreds med afgørelse

I starten af 2024 modtager Borgerrådgivningen bekymrende mange henvendelser vedrørende de afgørelser, der træffes i Ydelsesservice. De handler især om træk i hjælpen (sanktion), ophør af hjælpen og tilbagebetaling af hjælpen, og det viser sig, at der er fejl i mange af afgørelserne.

Udpluk af afgørelser hos Ydelsesservice som ændres efter henvendelse til Borgerrådgivningen

- Borgeren får standset sin ydelse, fordi han ikke står til rådighed. Dialogen fører til, at afgørelsen annulleres, idet borgeren fejlagtigt er visiteret jobparat.*
- Borgeren får standset sin ydelse, fordi kontoudtog viser, at han primært hæver penge i anden kommune. Dialogen fører til at afgørelse annulleres, idet borgeren oplyser, at han opholder sig i HTK, hvor han også har folkeregisteradresse. Hævninger kan ikke stå alene som begrundelse.*
- Borgeren får standset sin ydelse og får et tilbagebetalingskrav, idet han har et aktivt CVR. Dialogen fører til, at ydelsen genoptages, og tilbagebetalingskravet annulleres, idet partshøring og afgørelse ikke er fyldestgørende.*
- Borgeren får trukket i sin ydelse (sanktion), idet han er ophørt i arbejde/ansættelse med løntilskud. Dialogen fører til at afgørelsen annulleres, idet hjemlen ikke er korrekt.*
- Borgeren, som er førtidspensionist, får et tilbagebetalingskrav, fordi han har været udrejst i få dage. Dialogen fører til, at tilbagebetalingskravet annulleres, idet borgeren ikke er tilstrækkelig vejledt om, at han ikke må rejse udenlands, når han modtager supplement til sin pensionsydelse.*

Eksemplerne illustrerer sager, hvor det efter en henvendelse til Borgerrådgivningen viser sig, at afgørelserne ikke holder. Det er Borgerrådgivningens opfattelse, at der i nogle sager sker en uheldig afsmitning fra Kontrolindsatsen på økonomisagsbehandlerne, så fokus i (for) udstrakt grad flytter sig fra opgaven med at vurdere borgerens berettigelse til en forsørgelsesydelse til at forhindre nogen i at snyde sig til ydelser, de ikke har ret til. Dette er et vigtigt opmærksomhedspunkt ikke mindst i disse år, hvor der er et stort fokus på at opdage og forhindre snyd i organisationen. Vi skal dog huske på, at kommunen først og fremmest er der for at hjælpe borgerne. I dette tilfælde med at have noget at leve af, når de ikke selv kan skaffe det fornødne.

Dialogen om de mange fejl fører til, at Borgerrådgivningen inviteres tættere på sagsbehandlingen i Ydelsesservice. Der arrangeres bl.a. et temamøde, hvor de hyppigste fejl i sagsbehandlingen drøftes, ligesom antallet af dialogmøder øges for at samarbejde om at forebygge fejl frem for at skulle rette dem. Det intensiverede samarbejde har allerede båret frugt, hvilket bl.a. kan aflæses ved, at antallet af borgerhenvendelser er faldet.

Overskridelse af sagsbehandlingsfrister

Der er kun registreret fire fristoverskridelser på ansøgningssager, og Ydelsesservice skal have ros for at være gode til at overholde de interne frister for ansøgning om kontanthjælp, enkeltbetalinger mm. Til gengæld kniber det med at genvurdere afgørelserne efter en klage indenfor den lovbestemte frist på fire uger.

Problemet kan skyldes, at der ikke er en fast arbejdsgang for modtagelse og behandling af klager og, at journalisering af klager ligeledes gøres forskelligt af forskellige medarbejdere, hvilket går ud over overblikket. Der arbejdes nu på at skabe større systematik og rettidighed i sagsbehandlingen af borgernes klager, og det forventes, at dette problem vil blive mindre fremover.

Kontrolindsatsen

I forbindelse med behandlingen af en henvendelse til Borgerrådgivningen, bliver vi opmærksomme på, at Kontrolindsatsen ikke altid iagttager generelle forvaltningsretlige regler, praksis og god forvaltningsskik. Henvendelsen giver anledning til at se nærmere på, hvordan der arbejdes i denne afdeling.

Kontrolindsatsens opgave er kort fortalt at tilse, at der ikke er borgere i kommunen, som modtager ydelser, de ikke har ret til. Kommunen har generelt haft øget fokus på snyd i 2024, hvilket har kunnet mærkes i Borgerrådgivningen, hvor en del af de borgere, som er blevet kontaktet af Kontrolindsatsen, har henvendt sig, fordi de har følt sig urimeligt mistænkeliggjorte.

Borgerrådgivningen anerkender uden forbehold, at snyd med offentlige ydelser er uacceptabelt. Vi finder samtidig, at det stiller skærpede krav til sagsbehandlings kvalitet og transparens at afdække dette snyd. Det har vi været i dialog med Kontrolindsatsen om.

Borgerrådgivningens undersøgelse viser for det første, at sagerne typisk ikke, som det ellers oplyses til borgerne, er udtaget ved stikprøver. De udtages, fordi der er nogle forhold, som vækker mistanke om snyd. I henhold til god forvaltningsskik bør myndigheden imidlertid udøve sin virksomhed sådan, at den styrker borgernes tillid til forvaltningen. Breve skal således være let forståelige og imødekomende og skal – selvfølgelig – angive korrekte oplysninger om grundlaget for sagen.

Den konkrete sag som fører til, at Borgerrådgivningen opretter en tilsynssag

En sygemeldt borger modtager i august et "Orienteringsbrev" fra Kontrolindsatsen. Af brevet fremgår, at borgeren er udtaget til kontrol ved en stikprøve. I brevet anmoder Kontrolindsatsen om fremsendelse af kontooversigt og kontoudskrifter fra 01.01.2023 til brevets dato (ca. 18 måneder). Samtidig bliver borgeren vejledt om, at Kontrolindsatsen kan indhente de anmodede oplysninger uden samtykke, hvis borgeren enten ikke selv fremsender dem eller samtykker til, at afdelingen indhenter dem. Der er medsendt en samtykkeblanket, hvor der på forhånd er afkrydset samtykke til indhentelse af oplysninger i samtlige valgmuligheder, blandt andet "Arbejdsgiver", "Regionen" og "Andre (boligselskaber, forsyningsselskaber m.m.)". Brevet er ikke underskrevet, og der henvises til forkerte og forældede retsregler.

Eksemplet illustrerer de problemer i sagsbehandlingen, som får Borgerrådgivningen til at kigge nærmere på Kontrolindsatsens sagsbehandling. Den efterfølgende dialog mellem Borgerrådgivningen og Kontrolindsatsen fører til en række ændringer i Kontrolindsatsen.

Dialogen om sagsbehandlingen har bl.a. ført til, at Kontrolindsatsen har ændret "Orienteringsbrevet" til borgeren, som har fået ny overskrift, så det nu er tydeligt, at der er tale om en kontrolsag og anmodning om oplysninger. Brevet underskrives nu med navnet på den specialist, som behandler sagen, og borgeren bliver oplyst om det korrekte grundlag for oprettelse af sagen.

Derudover er der igangsat et arbejde med at opdatere afdelingens brevskebloner, opmærksomheden på notat- og journaliseringspligten er skærpet, og der er indført ændringer i samarbejdet mellem Jobcentret og Kontrolindsatsen. Borgerrådgivningen vil følge med i effekterne af disse tiltag i 2025.

Borgere uden NemKonto

Ifølge en udtalelse fra Folketingets Ombudsmand i december 2023 skal det være muligt for borgere at modtage udbetalinger fra det offentlige, selv om borgeren ikke har en NemKonto, og heller ikke anviser en anden persons konto til udbetalingerne. Kommunen er således forpligtet til at foretage kontantudbetaling, hvis der ikke kan findes en anden måde at udbetale ydelsen på.

I 2023 havde Borgerrådgivningen en henvendelse fra en borger, som ikke fik udbetalt sin ydelse, fordi vedkommende ikke havde en NemKonto. Dengang lød forklaringen, at sagsbehandlingssystemet (KY) er bygget op sådan, at der kun

kan udbetales ydelse enten til borgerens egen NemKonto eller til en alternativ konto f.eks. hos en pårørende.

Udtalelsen fra Ombudsmanden får Borgerrådgivningen til at bede Ydelsesservice om at se på spørgsmålet igen. Dialogen afklarer, at der ikke er nogen borgere i HTK, som ikke får deres ydelse, fordi de ikke har en NemKonto. Der er ni borgere, som får deres penge udbetalt til en andens konto. På Borgerrådgivningens opfordring kontaktes disse borgere for at blive vejledt om, at de ikke er tvunget til at få pengene udbetalt på den måde. Alle borgerne tilkendegiver imidlertid, at de er tilfredse med ordningen.

Udtalelsen fra Ombudsmanden fører til en ny praksis, så borgere, som fremover ikke ønsker at have en NemKonto, og som ikke ønsker deres ydelse udbetalt til en andens konto, vil få deres hjælp udbetalt kontant på en nærmere aftalt udbetalingsdag. Dette vurderes fuldt i overensstemmelse med Ombudsmandens anvisninger, og Borgerrådgivningen foretager sig derfor ikke yderligere.

Sundheds- og Omsorgscenter (SOC)

Antallet af henvendelser og sager vedrørende sagsbehandlingen i SOC er styrt-dykket fra 139 i 2023 til 95 i 2024.

De to hyppigste henvendelsesårsager er "Vejvisning" (17), som typisk handler om,

at borgerne henvender sig til Borgerrådgivningen med spørgsmål eller behov, som de skal tale med medarbejderne i SOC om. Derudover er det "Utilfreds med afgørelse" (17) og "andet/ukendt" (13). Der er 6 sager om overskridelse af sagsbehandlingsfrister, hvilket er et flot fald på 15 sager sammenlignet med 2023.

Bag tallene gemmer der sig samlet set en imponerende indsats fra både ledere og medarbejdere, som nu sikrer, at ansøgninger om eksempelvis hjælpemidler og ældre- og handicapvenlige boliger bliver afgjort uden unødigt forsinkelse. At borgerne ikke altid er enige i afgørelserne, er ikke nødvendigvis ensbetydende med, at de er forkerte, men det er som bekendt op til Ankestyrelsen at vurdere.

De 13 sager om "andet/ukendt" omhandler primært klager over hjemme-hjælp eller -pleje samt forhold på kommunens plejehjem, som ikke i sig selv er af retssikkerhedsmæssig betydning, og derfor kun i begrænset omfang kan behandles i Borgerrådgivningen.

I disse sager hjælper vi med at skabe kontakt til de relevante ledere, som ofte anerkender borgernes oplevelse af, at noget er utilfredsstillende.

Der er alt i alt tale om en imponerende forbedring af sagsbehandlingen i SOC, som bygger på de gode takter fra 2023.



Skole- og PPR-center (SPC)

Borgerrådgivningen har i 2024 modtaget 40 henvendelser vedrørende SPC, som har ført til, at vi har behandlet 81 sager. Henvendelserne omhandler næsten udelukkende børn, som ikke trives i skolen, og hvor forældrene er frustrerede over, at indsatser for at hjælpe deres børn lader vente på sig. Ligeledes oplever forældrene, at de ikke inddrages behørigt i dialogen om, hvad deres børn skal. Sagerne er fordelt med 25, hvor henvendelsen omhandler skolen, og 56 som omhandler PPR.

Skoler

I årets løb har Borgerrådgivningen været på besøg på et møde for skolelederne, hvor vi fik anledning til at præsentere os og fortælle om vores arbejde. Besøget fører bl.a. til en aftale om en mere direkte kontakt mellem Borgerrådgivningen og de enkelte skoler, som har været konstruktiv i forhold til at komme i dialog om de henvendelser, Borgerrådgivningen modtager.

De 25 sager, som retter sig mod skolerne, omhandler især langsom og manglende inddragelse af forældrene. Der er næsten udelukkende tale om børn, som ikke trives i skolen, og hvor forældrene savner dialog, henvisning til PPR og iværksættelse af sygeundervisning.

Fra centerledelsens side er Borgerrådgivningen blevet bedt om at registrere henvendelserne på de enkelte skoler, så skolelederne kan få et overblik over, hvad henvendelserne handler om på deres konkrete skole. Dette ønske har vi imødekommet, og overblikket findes i bilag 1.

PPR

56 af årets sager omhandler PPR. Det drejer sig også her især om langsom og manglende sagsbehandling (18), manglende svar på henvendelser fra forældrene (8) og manglende overholdelse af notatpligten (6). I forhold til sidstnævnte har Borgerrådgivningen i efteråret 2024 med succes undervist medarbejderne i PPR i reglerne om notat og journalisering.

Hovedtemaet i sagerne om PPR omhandler ventetid på vurderinger af, om et barn er i målgruppen for specialundervisning og i givet fald hvilken. Dette er en stor del af PPRs arbejde, så det er naturligt, at der er mange henvendelser herom. Forældrene udtrykker bl.a. frustration over, at de ikke kan få et tidsperspektiv for, hvor lang tid der går, før deres børn i mistrivsel får et andet skoletilbud. Ikke mindst hvor lang tid der går, fra en sag har været på visitationsmøde, til der træffes en afgørelse.

PPR har i årets løb netop arbejdet med en ændring af procedurerne for skolevisitationer, som medfører, at de foregår mere løbende end tidligere. Formålet med de nye procedurer er en mere rettidig og

professionel behandling af de sager, der lægges til visitation. Det opleves imidlertid i PPR, at efterspørgslen efter specialundervisning overstiger både den interne og eksterne kapacitet, hvilket vanskeliggør en smidig proces.

For at tage hånd om forældrenes frustrationer over ventetiden er Borgerrådgivningen i dialog med SPC om muligheden for at fastsætte en form for sagsbehandlingsfrist for skolevisitation.

Øvrige centre og Diverse

Sagsbehandlingen i kommunens øvrige centre (UUC, BMC, ØAC, FKC, CEIS og Driftsbyen) har i årets løb samlet medført 31 henvendelser, som har givet anledning til at behandle 37 sager (se bilag 1 for en uddybning af henvendelser og sager fordelt på centrene). Alle sager er behandlet i dialog med centrene, og der er ikke noget, som kalder på, at de omtales her.

Endelig er der kategorien "Diverse", som omhandler henvendelser, som ikke vedrører HTK. Det er f.eks. spørgsmål vedrørende Udbetaling Danmark, Skat eller Familieretshuset. Heller ikke disse kalder på yderligere omtale i beretningen.



Forkortelser

- BMC:** By- og Miljøcenter (Natur og miljø, Plan og Byg, mm.)
- CBA:** Center for Byråd og Administration (Borgerservice, Kontaktcenter, Ydelsesservice, Kontrolgruppen, Byrådssekretariat mm.)
- FDC:** Familie- og Dagtilbudscenter (Familieafdelingen, Sundhedstjenesten, Familiesporet, Daginstitutioner)
- FKC:** Fritids- og Kulturcenter (Idræt, biblioteker, medborgerhuset, kulturcentret, mm.)
- HTK:** Høje-Taastrup Kommune
- SAC:** Social- og Arbejdsmarkedscenter (Jobcenter, Team Myndighed, botilbud, socialpsykiatri, misbrugsbehandling, støtte til handicappede, STRAX mm.)
- SOC:** Sundheds- og Omsorgscenter (Hjemmepleje, plejehjem, visitation, ældreboliger, hjælpemidler, mm.)
- SPC:** Skole- og PPR-center (Skoler, Pædagogisk Psykologisk Rådgivning, Pladsanvisningen)
- UUC:** Unge- og Uddannelsescenter (Ungeguide, Kriminalpræventiv Team mm.)
- ØAC:** Økonomi- og Analysecenter (Budget og Analyse, Indkøb og Opkrævning, Finans og Regnskab)