



Social-, Bolig- og Ældreministeriet

Direktionen

Rådhuset, Torvet 1
5800 Nyborg

Betjen dig selv på
www.nyborg.dk

Sagsansvarlig:
Christine Stæhr Andersen

Telefon: 6333 6834

Sagsnr. S2024-397

Email:
sekretariatet@nyborg.dk
Send altid personfølsomme oplysninger via din digitale postkasse på borger.dk

31-01-2024

Redegørelse fra Nyborg Kommune, Sagsnr. 2023-9318

Social-, Bolig- og Ældreministeriet har ved brev af 4. januar 2024 anmodet om en redegørelse fra Nyborg Kommune på baggrund af en konkret sag.

Redegørelsen skal indeholde:

1. en beskrivelse af den konkrete sags forløb
2. en beskrivelse af kommunens praksis i forbindelse med behandlingen af sager, der er blevet hjemvist fra Ankestyrelsen.

Beskrivelse af den konkrete sags forløb

Sagen omfatter tidsmæssigt perioden fra september 2016 til i dag og vedrører ansøgninger om følgende ydelser: tabt arbejdsfortjeneste, hjemmetræning og merudgifter (flere typer). Der har været tvist om såvel retten til ydelserne, som beregningen af disse, herunder fastlæggelse af, hvad korrekt dokumentation i de forskellige sagstyper er.

Sagsbehandlingen omfatter i perioden mere end 1000 aktiviteter (møder, mails, opkald, afgørelser osv.).

Der har været en omfattende kommunikation med borger i perioden, hvoraf en del relaterer sig til Nyborg Kommunes sagsbehandling og gensagsbehandling af hjemviste sager. Efter ønske fra borgeren og dennes partsrepræsentant antager Nyborg Kommune i oktober 2023 en ekstern leverandør til at skabe overblik over sagens mange problemstillinger og sikre en korrekt genopretning af borgerens rettigheder.

Sagens forløb

Til understøttelse af nedenstående redegørelse for de enkelte ydelsestyper har Nyborg Kommune udarbejdet vedhæftede kronologiske oversigt over de væsentligste afgørelser i sagen.

Hjemmetræning:

Borger ansøger om hjemmetræning i september 2016. Der gives afslag på hjemmetræning i 2017, hvilket hjemvises af Ankestyrelsen. Genbehandlingen er igen et afslag, hvorefter Ankestyrelsen i oktober 2018 ændrer kommunens afgørelse og bevilger borgeren ret til hjemmetræning med 15 timer om ugen. Nyborg Kommune efterlever ikke denne afgørelse i forhold til udbetaling af hjælp, og borgeren klager til Ankestyrelsen over, at hjælpen ikke udbetales med tilbagevirkende kraft.

Borgeren indgiver i februar 2019 ansøgning om en udvidelse af programmet til 26,5 timer om ugen, hvilket Nyborg Kommune giver afslag på i april 2019. Denne afgørelse ændres af Ankestyrelsen i maj 2020. Ankestyrelsen træffer samtidig en afgørelse om dækning af udgifter med tilbagevirkende kraft fra ansøgningstidspunktet. Nyborg Kommune udbetaler i juli 2020 hjemmetræningsudgifter for perioden 2016-2018.

Borgeren indgiver i juni 2020 ansøgning om en udvidelse af programmet til 29,75 timer om ugen, hvilket Nyborg Kommune giver afslag på i juli 2020. Denne afgørelse hjemvises af Ankestyrelsen i januar 2021. Hjemvisningen pålægger Nyborg Kommune at sikre en (opdateret) børnefaglig undersøgelse. I maj 2021 efterbetales hjemmetræningsudgifter for 2019 og 2020, mens der gives afslag på udbetaling af hjælperudgifter. Ankestyrelsen ændrer i februar 2023 denne afgørelse.

Borgeren inddrager i 2021 en partsrepræsentant samt kommunens borgerrådgiver i sagen. Nyborg Kommune indvilger efter ønske fra borger i at lade en navngiven ekstern konsulent forestå den børnefaglige undersøgelse samt den sensoriske udredning af barnet. Dette trækker ud, og den børnefaglige undersøgelse er først færdig i april 2023.

Herefter følger et forløb med stigende konfliktniveau omkring gennemførelse af tilsyn, hvor Nyborg Kommune stiller krav om mulighed for yderligere testning og observation af barnet i forbindelse med tilsyn. Da moderen henviser til den børnefaglige undersøgelse, træffer Nyborg Kommune i juli 2023 afgørelse om at ophøre hjemmetræningsordningen.

Efter et møde med borgerrådgiveren og den nytiltrådte direktør bliver afgørelsen om ophør tilbagekaldt, og Nyborg Kommune vælger efter ønske fra borgeren at bruge ekstern bistand til at sikre genopretning af den samlede sag.

Nyborg Kommune har i december 2023 truffet afgørelse om godkendelse af udvidelse af hjemmetræningsordningen til 29,75 timer og har efterbetalt udgifter til hjemmetræningen samt til hjælpertimer tilbage fra de respektive ansøgningstidspunkter.

Tabt arbejdsfortjeneste

Borgeren ansøger og bevilges tabt arbejdsfortjeneste umiddelbart efter barnets fødsel. Borgeren er på dette tidspunkt lønmodtager, men bliver sidenhen selvstændig.

Borgeren modtager i årene fra fødslen til 2016 tabt arbejdsfortjeneste til hospitalsbesøg og lign. Som følge af Ankestyrelsens afgørelse om ret til hjemmetræning bliver borgeren også berettiget til tabt arbejdsfortjeneste med tilbagevirkende kraft fra ansøgningstidspunktet 2016. Nyborg Kommune giver alligevel afslag på tabt arbejdsfortjeneste under henvisning til at der ikke er en sammenhæng mellem tab af indtægt og hjemmetræningen. Ankestyrelsen ændrer denne afgørelse i august 2020. Nyborg Kommune træffer herefter i december 2020 afgørelse om, at beregningen skal ske som selvstændig og ikke efter den oprindelige beregning som lønmodtager, og der gives afslag på tabt arbejdsfortjeneste. Det er uklart om denne afgørelse er påklaget og klagesagsbehandlet, men i maj 2022 vælger Nyborg Kommune at beregne og udbetale tabt arbejdsfortjeneste for årene 2018-2021. Borgeren er ikke enig i beregningen og klager. Denne afgørelse hjemvises af Ankestyrelsen i marts 2023

Nyborg Kommune har af flere omgange konsulteret Ankestyrelsen med henblik på den korrekte forståelse af de løbende dokumentationskrav for modtagere af tabt arbejdsfortjeneste, der først er lønmodtager, men som senere bliver selvstændig. Dette er fortsat ikke klart af praksis, men Nyborg Kommune har i forbindelse med genopretningen af denne sag valgt at ændre de tidligere meget omfattende opsatte krav til dokumentation, idet Ankestyrelsens vejledning lyder, at det er kommunen, der beslutter, om det er dokumenteret.

Ud over borgerens egen tabt arbejdsfortjeneste har borgerens ægtefælle søgt om tabt arbejdsfortjeneste i 16,25 timer per uge til at tilberede barnets særlige diætkost. Borgeren har ansøgt om dette i april 2021. Nyborg kommune traf afgørelse om afslag på diætkost i juli 2022. Afgørelsen blev tilbagekaldt i august 2022 og erstattet af et nyt afslag i marts 2023. Ankestyrelsen hjemviste denne sag i oktober 2023.

Nyborg Kommune vil forventeligt i februar 2024 sikre de fremadrettede udbetalinger og udsende afgørelse om efterbetaling for årene 2022 -2023. Der udestår en kortlægning af uenigheden om differencen mellem udbetalingen i 2022 for årene 2018-2021, ligesom der mangler at blive truffet ny afgørelse i sagen om tabt arbejdsfortjeneste til ægtefællen vedr. tilberedelse af diætkost.

Merudgifter

Barnet har i hele perioden været omfattet af målgruppen for merudgifter. De løbende sager har blandt andet vedrørt forskellige ydelser, der fejlagtigt var henført under merudgifter.

Nyborg kommune traf i efteråret 2019 tre forskellige afgørelser om fem forskellige ansøgninger om merudgifter. Sagerne drejede sig om diætkost, udgifter til varmtvandstræning, natbleer, movicol, udgifter til kørsel. Sagerne blev behandlet samlet i Ankestyrelsen, der hjemviste alle sager.

Nyborg Kommune traf i 2021 nye afgørelser, der ligeledes blev hjemvist i november 2022.

I forbindelse med genopretningen af sagen er der igen bevilget dækning af udgifter til træning varmvandsbassin, movicol på åben recept. Natbleer udleveres som hjælpemiddel. Der er ligeledes efterbetalt diætkost fra ansøgningstidspunktet og iværksat løbende udbetaling af merudgifter. Der udestår en efterberegning af tidligere afslag på kørsel, fordi det samlet set lå under beløbsgrænsen efter de uretmæssige afslag.

Ferie - aflastning

Familien er samlet set ikke blevet vejledt tilstrækkeligt om reglerne om aflastning, men familien har ikke søgt om aflastning. Borger oplyste i november 2022 at borger ønskede hjælp til at kunne holde ferie. Denne ansøgning er ikke behandlet.

I forbindelse med genopretningen er Nyborg Kommune i gang med at undersøge, i hvilket omfang borger er berettiget til støtte. Der vil blive truffet afgørelse snarest.

Samlede bemærkninger til sagsforløbet:

Som det fremgår ovenfor, kan det bekræftes, at borgeren i 5 tilfælde har fået ændret en afgørelse og i mindst 5 tilfælde fået hjemvist en afgørelse. Det kan også bekræftes, at Nyborg Kommune ikke af sig selv fulgte 2 af Ankestyrelsens afgørelser om hhv. retten til hjemmetræning og efterfølgende forhøjelse af timetallet i hjemmetræningen. Denne retsstridige tilstand er i dag løst, og familien har fået efterbetalt de manglende beløb vedrørende hjemmetræning.

Retten til tabt arbejdsfortjeneste er heller ikke blevet behandlet på det tidspunkt eller den måde, det burde være sket.

Fraværet af tilsyn med hjemmetræningen i perioden har Nyborg Kommune ikke kunne reparere, men der arbejdes i dag på at sikre de fremtidige tilsyn.

Nyborg Kommune finder, at sagsforløbet samlet set har været helt utilstrækkeligt, og at borgeren ikke har fået den støtte og hjælp, som borgerne har haft behov for på de tidspunkter, hvor borgeren har været berettiget til det.

Kommunens borgerråd giver har siden foråret 2021 bistået borgeren i denne sag og søgt at medvirke til at skabe betingelserne for, at der kunne træffes de rigtige afgørelser, og at et samarbejde mellem forvaltning og borger kunne genoprettes. Dette til trods har sagsbehandlingen også efter borgerråd giverens indtræden i sagen været under al kritik.

Sagsbehandlingen har i sagens begyndelse været præget af forvaltningens misforståelse af reglerne omkring hjemmetræning og siden om reglerne om tabt arbejdsfortjeneste. Borgeren har med rimelighed opfattet dette som en modvilje mod at yde støtte efter serviceloven.

Sagen bærer præg af, at forvaltning og borger har haft meget lidt konstruktiv kontakt, og forvaltningen har også derfor manglet et overblik over familiens samlede behov for hjælp. Familiens behov har også udviklet sig, mens sagerne har været frem og tilbage mellem kommunen og Ankestyrelsen.

Det er summen af ovenstående, der har resulteret i en forsinket/manglende efterlevelse af Ankestyrelsens hjemvisninger, idet der som følge af manglende sagsbehandling undervejs, har manglet oplysninger til at anvende i sagen i forbindelse med behandling af hjemvisninger. Nyborg Kommune har haft vanskeligt ved at omsætte Ankestyrelsens hjemvisninger og vejledning til nye og lovlige afgørelser.

Der er ledelsesmæssigt truffet flere u hensigtsmæssige valg om retningen sagen, herunder ikke mindst afgørelsen om at ophøre hjemmetræningen i sommeren 2023. Denne afgørelse er trukket tilbage, og kommunen er med ekstern assistance i gang med arbejdet om genopretning af borgerens rettigheder. Det gælder såvel økonomisk som i naturalydelser. Arbejdet forventes at være afsluttet i februar måned. Herefter udestår et stort arbejde med at få skabt en normal sagsbehandling af de løbende ydelser, herunder tilsyn med hjemmetræningen, og med at genopbygge borgerens tillid til forvaltningen.

Beskrivelse af kommunens praksis i forbindelse med behandlingen af sager, der er blevet hjemvist fra Ankestyrelsen.

Når en sag bliver hjemvist af Ankestyrelsen til fornyet behandling i kommunen, igangsætter sagsbehandleren sagsbehandlingen på ny. I hjemvisningen vil der ofte være anvisninger fra Ankestyrelsen i forhold til, hvordan sagen skal sagsbehandles, herunder hvilke oplysninger kommunen skal indhente og inddrage i sagen. Disse anvisninger følges.

Sagsbehandleren skal træffe ny afgørelse inden for den af kommunen fastsatte og offentliggjorte sagsbehandlingsfrist.

Det bemærkes, at det fremgår af Nyborg Kommunes offentliggjorte sagsbehandlingsfrister, at sagsbehandlingsfristerne også gælder, når Ankestyrelsen hjemviser en sag til fornyet behandling.

Der vil være hjemviste sager, der pga. deres kompleksitet eller på grund af behovet for indhentning af nye oplysninger, ikke kan afgøres inden for den offentliggjorte sagsbehandlingsfrist. De offentliggjorte sagsbehandlingsfrister er udtryk for den tid, det normalt tager at sagsbehandle sagstypen. Det sker, at det tager længere tid, fx fordi der er ventetid på at modtage lægelige oplysninger.

Hvis det ikke er muligt at træffe afgørelse inden for sagsbehandlingsfristen, skal sagsbehandleren meddele borgeren dette og samtidig oplyse, hvornår borgeren kan forvente at modtage en ny afgørelse.

Den beskrevne praksis er udgangspunktet for kommunens sagsbehandling ved hjemvisninger fra Ankestyrelsen.

Der har i Social og Familie været udfordringer med, at borgerne ikke er blevet orienteret, hvis sagsbehandlingsfristen ikke kunne overholdes. Det har været tilfældet i den ovenfor beskrevne sag i Social og Familie, og det har også været tilfældet i andre sager i afdelingen.

Dette er meget beklageligt.

Der er nu strammet op på procedurerne, og der er stort ledelsesmæssigt fokus på, at hjemvisninger fra Ankestyrelsen håndteres korrekt. Der vil ledelsesmæssigt være løbende opfølgning.

Der er samtidig fokus på, at de offentliggjorte sagsbehandlingsfrister er retvisende, og der er netop ved at blive taget politisk stilling til sagsbehandlingsfristerne. Nogle af sagsbehandlingsfristerne vil blive forlænget, da de ikke er realistiske og retvisende. Der vil løbende blive holdt øje med, om der er behov for justering af sagsbehandlingsfristerne, så de fortsat er retvisende.

Nyborg Kommune vil bestræbe sig på at træffe ny afgørelse inden for den fastsatte og offentliggjorte sagsbehandlingsfrist, når Ankestyrelsen har hjemvist en afgørelse til fornyet behandling. Der vil som ovenfor beskrevet være hjemviste sager, der ikke kan afgøres inden for den offentliggjorte sagsbehandlingsfrist. I tilfælde heraf, vil vi sørge for at orientere borgeren herom og give borgeren besked om, hvornår der vil blive truffet ny afgørelse.

Venlig hilsen

Lone G. Lorenzen
Direktør