

Børne- og Socialministeriet
Att. Minister Mai Mercado

min@sm.dk

Jammerbugt kommune
Toftevej 43, 9440 Aabybro
Tlf.: 7257 7777 Fax: 7257 8888
raadhus@jammerbugt.dk

Mogens Gade
Direkte 7257 7001
12-01-2017
Sagsnr.: 00.01.00-G01-1-17

Kære Mai Mercado

Tak for dit brev dateret den 19. december 2016 vedrørende en henvendelse fra en række forældre til børn med handicap i Jammerbugt Kommune.

Vi anerkender, at der er et antal familier, der er frustrerede over sagsbehandlingen på det specialiserede område. Da vi blev opmærksom på denne frustration, indbød vi til dialogmøde med denne gruppe af forældre. Der har været to dialogmøder inden for det sidste halve år. Det er aftalt med forældregruppen, at disse møder vil blive afholdt med ca. tre måneders mellemrum. Vores mål med møderne er at lytte til frustrationerne og ændre sagsgangen der, hvor det kan lade sig gøre. Desuden bruger vi møderne til at skabe indblik i, hvad vi lovgivningsmæssigt skal have be-lyst for at kunne bevillige en ydelse. På baggrund af dialogmøderne har vi bl.a. ændret følgende i sagsbehandlingen:

- Ankestyrelsen. Når vi som myndighed har behandlet en klage fra forældrene og foretaget en revurdering af vores afgørelse, vil vi fremover sende sagens akter både til Ankestyrelsen og til forældrene. Hidtil har vi som hovedregel kun sendt revurderingen til forældrene og henvist til, at revurderingen er videresendt sammen med sagens akter til Ankestyrelsen til videre behandling. Dette for at skabe gennemsigtighed i sagsbehandlingen.
- Forældrene kontaktes hurtigt i de tilfælde, hvor der sker et sagsbehandlerskift, fx ved barsel.
- Der er besluttet at udvide rådgivernes telefontid, så den strækker sig over hele arbejdsdagen. Dette skulle gerne forbedre tilgængeligheden endnu mere.

Vi vil fortsat arbejde kontinuerligt med nye tiltag i sagsbehandlingen sammen med og i dialog med borgerne i Jammerbugt Kommune.

På de kommende sider vil vi adressere de spørgsmål du har stillet i dit brev.

Manglende dialog med kommunen

Forvaltningen er uforstående overfor, at der ikke føles, at der er en dialog. Når der laves påtænkte afgørelser, tages der altid hensyn til de indkommende bemærkninger fra familien, men det er jo ikke det samme, som at vi ændrer afgørelsen. Vi laver altid en individuel konkret vurdering; inddrager forældrenes synspunkter og forholder os til gældende lovgivning. Når vi sender den endelige afgørelse, inddra-

ger vi forældrenes bemærkninger, som også er indskrevet i den endelige afgørelse. Det er ikke usædvanligt, at der ændres i en afgørelse på baggrund af de indkommende bemærkninger. I langt de fleste tilfælde gøres den påtænkte afgørelse dog til den endelige afgørelse.

Lange sagsbehandlingstider

Vi anerkender, at der er lange sagsbehandlingstider. For at man kan vurdere en sag korrekt, skal den belyses helhedsorienteret. Det er også et krav fra Ankestyrelsen, der ellers vil hjemsende sagen, så vi kan indhente de oplysninger, der mangler, hvilket igen forlænger sagsbehandlingen. Det betyder, at vi skal have oplysninger fra forældrene, barnet (hvis vi kan), netværket omkring, dvs. fx skole, SFO mv., og de helbredsmæssige oplysninger. Vi oplever ofte, at der kan gå op til et par måneder, før vi får oplysningerne fra andre, selv om vi rykker og er aktive i sagen. Som hovedregel har vi en løbende dialog med forældrene, så de ved, hvor vi er i sagsbehandlingen.

I enkelte tilfælde oplever vi også forældre, der forhaler processen ved ikke give samtykke til at indhente oplysninger, som vurderes relevant for sagen.

Desuden oplever vi ofte en modstand specielt fra børnespeciallæger, når vi beder om journaloplysninger, som vi har vurderet er nødvendige for at kunne få sagen fremstillet så korrekt og objektivt som muligt og hermed behandle forældrenes ansøgninger. Selvom vi tager udgangspunkt i KLS samarbejdsaftale (Socialt-lægeligt samarbejde) med lægeforeningen og benytter de blanketter, som er anvist til at indhente journaloplysningerne fra speciallæger, nemlig LÆ 111/115, afvises vores anmodning indimellem.

Dette til trods for, at vi har retsgrundlaget i orden, idet vi skriver, hvad borgeren har søgt om, hvad vi skal bruge journaloplysningerne til, og fra hvilken periode vi behøver oplysningerne. Dertil kommer, at vi har samtykke fra borgeren til at indhente oplysningerne. Vi har kontaktet lægekonsulenter i disse sager, hvor det ikke er lykket for os at få de nødvendige journaloplysninger, og har fået bekræftet herfra, at oplysningerne, som vi beder om, er nødvendige for, at vi kan foretage en korrekt og objektiv vurdering af helbredsoplysningerne, sammen med de andre oplysninger vi har vedrørende barnet.

Et typisk eksempel på et sagsbehandlingsforløb kan ses nedenfor, som er et helt konkret eksempel, beskrevet af en af vores sagsbehandlere:

Vedrørende konkret, anonymiseret sagsforløb - ansøgning om tabt arbejdsfortjeneste.

Første henvendelse pr. mail fra mor d. 19/10., hvorefter hun bliver vejledt omkring ansøgningsproceduren for at søge tabt arbejdsfortjeneste via borger.dk.

Mor giver samtykke til indhentning af lægeakter.

Mor indgiver ansøgning via borger.dk d. 24/10 2016.

Der anmodes om udtalelse fra ASF klassen på XX skole d. 26/10

Der modtages statusudtalelse fra skolen den 17/11.

Lægeakter indhentes via netforvaltning - Sundhed, hvor der anmodes om statusattest fra egen læge d. 26/10 2016. Der modtages statusattest fra egen læge d. 14/12 2016.

Der anmodes om status fra psykiatrien d. 17/11 2016, denne er ikke modtaget endnu.

Da det trækker ud med at få de anmodede lægeoplysninger, træffes der efter aftale med afdelingsleder og gruppeleder afgørelse om fuld frikøb med tabt arbejdsfortjeneste fra ansøgningstidspunktet. Afgørelsen træffes d. 6/12.

Moderen orienteres pr. mail, og der forsøges opkald. Der sendes afgørelse til mor på e-Boks d. 16/12 2016. På grund af en systemfejl i DUBU modtages den ikke, men gensesendes d. 20/12 2016.

Endvidere har der været afholdt netværksmøde med ASF klassen på XX skole og forældrene d. 17/11 2016.

Sagsbehandler har flere gange om ugen været i kontakt med familien. Kommunens sagsbehandlingstid på 8 uger er overholdt, da ansøgning er indgivet d. 24/10 2016 og mor har modtaget afgørelsen i e-Boks d. 20/12 2016. Der er ventetider fra andre (myndigheder) i forhold til at få den information, der er nødvendigt for at kunne behandle ansøgningen på et korrekt fagligt grundlag.

Ankestyrelsen

Jammerbugt Kommune sender *aldrig* sager til Ankestyrelsen for at trække tiden. Det har vi ingen interesse i. Vores sagsbehandling tager udgangspunkt i, hvad vi vurderer familiens behov er, og hvad der er bedst for barnets udvikling. Dette med afsæt i den lovgivning, der er på området. Bl.a. er det en betingelse, at merudgifterne er en konsekvens af barnets nedsatte funktionsevne/lidelse, og at udgiften ikke kan dækkes efter anden lovgivning. Samtidigt skal udgifterne sandsynliggøres, og i forbindelse med tabt arbejdsfortjeneste er der et højt dokumentationskrav i forhold til, om det er en nødvendig konsekvens af barnets nedsatte funktionsevne/lidelse, at det er mest hensigtsmæssigt, at barnet passes i hjemmet af en af sine forældre. Hertil kommer, at forældrene skal kunne dokumentere et løntab. Dette skyldes bl.a., at vi får refunderet en del af udgifterne efterfølgende af staten.

Dette giver en del utilfredse borgere. Det har vi stor forståelse for, men vi har en revision, der efterfølgende tjekker sagerne. Hvis vi har udbetalt til tabt arbejdsfortjeneste, uden at have den nødvendige dokumentation i orden, kommer Jammerbugt Kommune selv til at stå med udgiften; den kan så ikke refunderes. Det samme gør sig gældende for hjælp til merudgifter, hvor det altid skal undersøges, om udgiften kan dækkes efter anden lovgivning eller anden hjælp efter Serviceloven. Der skal også lægges vægt på, at familien selv afholder den del af udgifterne, som svarer til de udgifter, familien normalt ville have afholdt, hvis barnet ikke havde en nedsat funktionsevne/lidelse.

Forældrene skriver, at Jammerbugt Kommune underkendes af Ankestyrelsen. I bilag A, er der vedlagt statistik fra Ankestyrelsen. Påstanden fra forældrene kan ikke aflæses af statistikken.

Sagsbehandlingspraksis

Kommunens sagsbehandlingspraksis på børnehandicapområdet:

Første henvendelse:

Sager på børn under 18 år, som ikke er kendt i Specialafsnittet, eller hvor sagen har været passivført, og hvor der primært søges om handicaprelaterede ydelser, går til vores målgruppeteam i Specialafsnittet. Herunder tabt arbejdsfortjeneste, merudgifter, hjemmetræning, aflastning og ledsagerordning. Desuden behandles også henvendelser vedrørende ansøgning om støtte fra specialkonsulent i forhold til at modtage redskaber til at håndtere de problemstillinger i hjem og fritid, der kan opstå på baggrund af barnets handicap. Hvis det er antaget, at et barn trænger til særlig støtte efter servicelovens bestemmelser, foretager målgruppeteamet også en målgruppevurdering.

Nye ansøgninger:

Målgruppeteamet foretager en målgruppevurdering, hvilket betyder, at der foretages en vurdering af, om barnet har en betydelig og varig nedsat psykisk eller fysisk funktionsnedsættelse, eller om det har en indgribende kronisk eller langvarig lidelse, jf. Servicelovens § 41.

Målgruppeteamet sørger for at orientere forældrene om, at der skal foreligge en konkret ansøgning fra forældrene med underskrevet samtykkeerklæring og erklæring om oplysningspligt, at vi nu tager stilling til, om barnet er i målgruppen, før der kan træffes beslutning om, at sagen videregives til en rådgiver i Specialafsnittets handicaprådgivning, som kan tage stilling til hvilke udgifter der kan dækkes. Vi orienterer også forældrene om, at der kan være forskellig praksis i kommunerne, samt at den nærmere vurdering af hvilke udgifter, der kan dækkes, foretages på teammøder af handicaprådgivningens rådgivere og faglig leder.

Vi beder forældrene oplyse om barnets lidelse og funktionsniveau, fx ved at beskrive, hvordan en typisk uge forløber i hjemmet og i fritiden for barnet. Derudover forhører vi os om, hvem forældrene mener har oplysninger om barnets lidelse og funktionsniveau – det vil typisk være barnets læge, sygehuse/hospitaler, herunder børnepsykiatrisk afdeling, PPR, daginstitution, skole og lignende.

Herefter foretages en målgruppevurdering, og hvis barnet er i målgruppen, går sagen videre til behandling af forældrenes ansøgning i vores handicapafsnit.

Rådgiveren i handicapafsnittet kontakter forældrene og fortæller om den forventede sagsgang og sikrer, at familien har indgivet de ansøgninger, som de ønsker at få behandlet. Efterfølgende er der dialog mellem forældrene og rådgiveren løbende, mens ansøgningerne bliver behandlet. Der udarbejdes en skriftlig afgørelse med klagevejledning. Hvis forældrene ikke er enig i afgørelsen og klager, behandles klagen, hvor forældrenes synspunkter inddrages, og vi udarbejder en revurde-

ring. Denne revurdering sendes sammen med sagens akter til Ankestyrelsen til videre behandling.

Rådgiveren beregner selv merudgiftsydelserne, som er en økonomisk kompensation, der udbetales med faste månedlige beløb på baggrund af en udregning over årets forventede merudgifter. Vi udbetaler ydelsen i rater. Hver rate består af et beregnet månedlig beløb afrundet til nærmeste kronebeløb, der er deleligt med 100. For at kunne få udbetalt merudgifter, skal der være tale om udgifter på minimum kr. 4.656 pr. år (2016 niveau). Beløbet reguleres hvert år af Socialministeriet.

Der følges løbende op på merudgifterne mindst hver 12. måned for at sikre, at ydelsen fortsat opfylder sit formål.

Vedrørende tabt arbejdsfortjeneste:

Vi har i sidste halvår af 2015 haft statsrevision på vores bevillinger på tabt arbejdsfortjeneste. Denne gennemgang viste, at beregningerne ikke var korrekte i 7 sager. Derfor har vi ændret på vores sagsgang, idet selve beregningsdelen af tabt arbejdsfortjeneste er flyttet til at blive varetaget af en økonomisk administrativ sagsbehandler.

Det betyder, at rådgiver foretager den socialfaglige vurdering om berettigelsen til tabt arbejdsfortjeneste, og den økonomiske sagsbehandler foretager beregningen af den tabte arbejdsfortjeneste. Den ændrede arbejdsgang har betydet, at der har været længere sagsbehandlingstid, men har også betydet, at beregningerne er blevet korrekte. Der er således sket en opkvalificering af både rådgiverne og økonomiske sagsbehandlere af statsrevisionen BDO. Derudover har vi i bedt BDO revidere og sideoplære vores økonomiske sagsbehandlere på 60 sager.

I hvert kvartal foretager faglig leder sagsgennemgang med hver rådgiver for at sikre, at bevillingerne er givet på et korrekt grundlag, og for at sikre, at sagerne løbende bliver fulgt op.

Der laves en status efter sagsgennemgangen, og den enkelte sagsbehandler sørger for at få foretaget de sagstiltag, der har vist sig ved sagsgennemgangen ikke at være i orden.

Vedrørende skift af sagsbehandlere:

I en organisation som vores sker et naturligt flow i forhold til skift af sagsbehandlere. Der kan være mange forskellige årsager til, at sagsbehandlere ønsker at skifte job og finde nye udfordringer. Helt konkret har vi mange unge kvinder ansat, og det betyder, at vi ofte har barselsvikarer ansat til at varetage arbejdet i vikariatene. Disse barselsvikarer får så af og til tilbud om et andet arbejde i andre kommuner eller organisationer, og vælger ansættelsen i et vikariat fra i forhold til at et mere fast job.

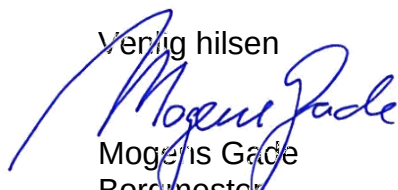
Vi bestræber os på, at der er så få skift som muligt af sagsbehandlere for de enkelte familier, men må sande, at det er et vilkår, som ikke kan styres i en organisation,

hvor vi inddrager nye friske kræfter til at varetage kerneopgaven i vores afdeling, nemlig at servicere vores borgere på bedst mulig måde.

Vi står uforstående overfor, at vi er vanskelige at få fat i, men vil naturligvis arbejde med at være mere tilgængelige, hvis vi opleves som det modsatte. Fremadrettet arbejdes der imod en øget tilgængelighed for borgerne, helt konkret er det besluttet, at telefontiden for rådgiverne udvides.

Vi håber, at ovenstående svar er fyldestgørende i forhold til din henvendelse.

Venlig hilsen



Mogens Gade
Borgmester
Jammerbugt Kommune



Jan Lund-Andersen
Børne- og Familiedirektør
Jammerbugt Kommune

Bilag A – Statistik fra Ankestyrelsen

Kvartalsstatistik efter kommune, lovgrundlag, afgørelsestype og tid

	2013K1	2013K2	2013K3	2013K4	2014K1	2014K2	2014K3	2014K4	2015K1	2015K2	2015K3	2015K4	2016K1	2016K2	2016K3
Jammerbugt															
1.1.3 Børn - merudgiftsydelse, § 41															
Afgjorte sager i alt	0	0	4	5	4	2	3	3	1	0	10	10	4	2	0
Stadfæstelse	0	0	3	2	1	2	2	0	0	0	3	5	1	1	0
Ændring	0	0	0	2	1	0	1	0	1	0	0	1	2	0	0
Hjemvisning	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	6	4	1	1	0
Afvisning/henvisning	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0
1.1.4 Børn - tabt arbejdsfortjeneste, §§ 42 - 43															
Afgjorte sager i alt	0	0	2	0	0	2	4	1	2	3	0	8	0	2	1
Stadfæstelse	0	0	1	0	0	1	2	1	2	2	0	5	0	1	0
Ændring	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Hjemvisning	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	3	0	1	0
Afvisning/henvisning	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

21-12-2016 Ankestyrelsen , ©

ast.statistikbank.dk/ANKEAST2

Afgjorte sager i alt = antal sager sendt til ankestyrelsen i det pågældende kvartal.

Stadfæstelse = Ankestyrelsen stadfæster kommunens afgørelse.

Ændringer = Ankestyrelsen beder kommunen om at ændre deres afgørelse.

Hjemvisning = Ankestyrelsen vurderer, der er behov for flere informationer i sagen, før de kan tage stilling.

Afvisning/henvisning = Ankestyrelsen har vurderet at sagen er forældet.