

## Redegørelse af borgerrådgiverens undersøgelse af sager om støtte til køb af bil

### Indhold

Formålet med borgerrådgiverens undersøgelser.....	1
Baggrunden for denne undersøgelse .....	2
Materiale til brug for undersøgelsen.....	2
Kort oversigt over sagerne .....	2
Sagsbehandlingsfrister .....	2
Forenklet sagsbehandlingsprocedure ved genbevillinger (tro- og love erklæring) .....	4
Kvittering for modtagelse og ventetid på opstart af sagsbehandling .....	5
Særligt komplekse sager.....	5
Generelle betragtninger i øvrigt i forhold til sagsbehandlingen .....	7
Breve til børn .....	8
Anbefalinger .....	8

### Formålet med borgerrådgiverens undersøgelser

Det overordnede formål med borgerrådgiverfunktionen er at bidrage til, at der ydes en endnu bedre service til borgerne i Faaborg-Midtfyn Kommune. Det skal ske ved at styrke dialogen mellem borgerne og Faaborg-Midtfyn Kommune og ved at medvirke til at sikre borgernes retssikkerhed.

Borgerrådgiveren kan i samråd med kommunaldirektøren beslutte at gennemføre undersøgelser. Det kan fx ske, hvis flere henvendelser udgør et mønster, eller hvis borgerrådgiveren ud fra henvendelser er i tvivl om eller får kendskab til, at sagsbehandlingen på et område ikke lever op til gældende lovgivning, god forvaltningsskik, de af kommunen fastsatte retningslinjer eller i øvrigt ikke sker på en hensigtsmæssig måde.

Den viden, som borgerrådgiveren får gennem undersøgelser, bæres tilbage i organisationen for at sikre læring. Borgerrådgiveren medvirker dermed til, at undersøgelser bruges konstruktivt til at forbedre kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Borgerrådgiveren undersøger ikke den materielle del af sagerne (dvs. om afgørelserne er korrekte), men kun den processuelle del af sagerne (dvs. om sagsbehandlingen lever op til reglerne herom – f.eks. forvaltningsloven, offentlighedsloven og god forvaltningsskik).

Da formålet med undersøgelser er at afklare, om der er forbedringsmuligheder og læringspotentiale, vil redegørelsen ikke indeholde forhold, som ikke giver anledning til læring. Redegørelsen indeholder med andre ord ikke en beskrivelse af de dele af sagsbehandlingen, hvor lovgivningen er overholdt.

Inden den endelige redegørelse er lavet, har fagområdet fået tilsendt en foreløbig redegørelse og fået mulighed for at komme med bemærkninger, sådan at faktuelle oplysninger er blevet korrigeret.

## Baggrunden for denne undersøgelse

Baggrunden for beslutningen om undersøgelsen er en konkret bilsag, hvor borgerrådgiveren i forbindelse med en borgerhenvendelse har læst alle sagens akter. Der er i sagen flere længere perioder (de længste er på henholdsvis 7 og 9 måneder) uden journalnotater, hvor det af sagsakterne ikke er muligt at se årsagen til dette. Der er i Faaborg-Midtfyn Kommune en offentliggjort sagsbehandlingstid i bilsager på 12 måneder, og borgerrådgiveren er orienteret om, at dette skyldes, at sagerne er meget komplekse<sup>1</sup>. Den konkrete sag har i alt varet 4 år. Det er i sagsakterne svært at se, at der er tale om en særlig kompleks sag, eller at der er foregået mange sagsbehandlingsskridt, som kan forklare den ekstraordinært lange sagsbehandlingstid. Borgerrådgiveren er nysgerrig på, om der er tale om en enkeltstående sag, eller om der er et muligt mønster i lignende sager.

## Materiale til brug for undersøgelsen

Borgerrådgiveren har primo august 2023 lavet en anmodning i Brugerservice om at få tilsendt de seneste 15 afgjorte sager om støtte til køb af bil. Det viste sig at være svært at udsøge, og borgerrådgiveren fik i stedet tilsendt en oversigt over alle de sager, der var afgjort i første halvår af 2023. Ud af disse 21 sager udvalgte borgerrådgiveren 15 tilfældige sager og fik ultimo august 2023 tilsendt sagsakter på disse.

## Kort oversigt over sagerne

Af de 15 undersøgte sager er der givet bevilling i 9 sager og afslag i 6 sager.

Sagsbehandlingstiden i de 15 sager er i gennemsnit 11,8 mdr. Sagsbehandlingstiden spænder fra 5 til 30½ mdr.

Sagsbehandlingstiden i de 6 sager med afslag er i gennemsnit 15,3 mdr.

Sagsbehandlingstiden i de 9 sager med bevilling er i gennemsnit 9,4 mdr.

I 7 af de 9 sager hvor der er givet bevilling, har borgeren tidligere fået bevilget støtte til køb af bil (dvs. at der er tale om en genbevilling). Sagsbehandlingstiden i disse sager er i gennemsnit 9,5 mdr.

Der er ikke gjort brug af tro- og love erklæring i de 15 sager.

## Sagsbehandlingsfrister

I lov om Retssikkerhed og Administration på det sociale område (LBKG 2023-08-24 nr. 1109) står der følgende om sagsbehandlingsfrister i §3:

*Stk. 1. Kommunalbestyrelsen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken.*

*Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal på de enkelte sagsområder fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet. Fristerne skal offentliggøres. Hvis fristen*

---

<sup>1</sup> I referat fra Kommunalbestyrelsesmødet d. 17.8.2022 fremgår det, at sagsbehandlingstiden i sager om støtte til køb af bil ændres fra 9 til 12 måneder, således at flere sager overholder sagsbehandlingstiden.

ikke kan overholdes i en konkret sag, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse

På Faaborg-Midtfyn Kommunes hjemmeside [Sagsbehandlingsfrister \(fmk.dk\)](https://www.fmk.dk) er der offentliggjort følgende frister vedrørende sager om støtte til bil:

<p><b>TRANSPORT</b></p> <p><b>HANDICAPBIL</b></p> <p>Behandlingsfrist 12 måneder inkl. ventetid</p> <p>Serviceloven § 114</p> <p><b>GENBEVILLING AF BIL, ANVENDELSE AF TRO- OG LOVE-ERKLÆRINGER VED GENBEVILLING AF BIL</b></p> <p>Behandlingstid 11 måneder</p> <p>Serviceloven §114</p> <p><b>ANSØGNING OM EN SÆRLIG INDRETNING I EN BIL (KAN VÆRE UAFHÆNGIG AF OM BORGER ER BERETTIGET TIL/FÅET BEVILGET STØTTE TIL KØB AF BIL, MEN TIL EN SÆRLIG INDRETNING I EN BIL, SOM BORGEREN HAR I FORVEJEN).</b></p> <p>Behandlingstid 12 måneder</p> <p>Serviceloven §114</p> <p><b>REPARATION AF SÆRLIG INDRETNING I BIL</b></p> <p>Behandlingstid 10 hverdage</p> <p>Serviceloven §114</p>
--

(ovenstående er et screenshot fra kommunens hjemmeside taget d. 22.11.2023)

Borgerrådgiveren er oplyst om, at "behandlingsfrist 12 måneder inkl. ventetid" betyder, at der udover selve sagsbehandlingstiden fra ansøgning til afgørelse er tillagt tid, fordi der ofte er ventetid på at få leveret den bil, som borgeren er bevilget.

Borgerrådgiveren har tidligere vejledt fagområdet om, at ventetid på en bevilget bil ikke skal indgå i den offentliggjorte sagsbehandlingsfrist. Dels fordi det ikke er i overensstemmelse med §3 i lov om Retssikkerhed og Administration på det sociale område, og dels fordi man som kommune ikke har indflydelse på, hvor lang leveringstid der er på biler. Hvis ventetid på levering af bil medregnes, betyder det, at den kommunale sagsbehandlingstid er kortere end den offentliggjorte frist, men uden at borgerne ved, hvor lang sagsbehandlingstid, de kan regne med.

Borgerrådgiveren har ikke undersøgt sager om særlig indretning af bil men undrer sig umiddelbart over, at sagsbehandlingstiden er 12 måneder og dermed lige så lang, som når borgere skal have behandlet en sag om støtte til køb af bil. Dette selv om det fremgår af bekendtgørelse 2022-06-07 nr. 827 §12, at der kan ydes tilskud til nødvendig indretning af bil, uanset om betingelserne for støtte til køb af bil er opfyldt og det dermed kan opfattes som en mere enkel sagsbehandlingsprocedure. Fagområdet oplyser, at der er mange

forhold, som skal undersøges, før der kan bevilges særlig indretning af bil. Herunder om den særlige indretning er et krav fra politiet (dvs. at borgeren først skal have en påtegning i sit kørekort) og om borger har andre behov (f.eks. for en elektrisk kørestol), som skal vurderes, inden det kan afklares, om der er behov for den særlige indretning eller en helt anden løsning.

### Forenklet sagsbehandlingsprocedure ved genbevillinger (tro- og love erklæring)

Lovgiver har i bekendtgørelse 2022-06-07 nr. 827 §10, stk. 3 indført en mulighed for at anvende en forenklet sagsbehandlingsprocedure ved genbevillinger, hvor der kan træffes afgørelse uden, at der indhentes yderligere oplysninger. Proceduren kan anvendes, hvis ansøgerens funktionsnedsættelse og kørselsbehov i al væsentlighed er uændret, siden kommunen sidst traf afgørelse om støtte til køb af bil, og ansøgeren underskriver en tro og love-erklæring herom.

Ifølge Vejledning 2017-12-18 nr. 10236 pkt. 67 er formålet med denne regel, at kommunen i sager, som fremstår uproblematisk, bruger færrest mulige ressourcer i sagsbehandlingen og samtidig træffer afgørelse hurtigst muligt. Med reglen ønskes konkret stillingtagen til ethvert sagsbehandlingskridt, så det f.eks. undgås, at der automatisk indhentes en speciallægeerklæring i en ukompliceret genbevillingssag, hvor der er uforandrede forhold.

Ud af de 15 undersøgte sager er de 7 sager om genbevilling, hvor borgerne tidligere har fået bevilget støtte til køb af bil. Borgerrådgiveren undrer sig over, at der i ingen af disse sager er anvendt forenklet sagsbehandlingsprocedure.

- Eksempel: borger har flere gange tidligere fået bevilget bil. Borger har haft sklerose siden 2003 og har brug for samme slags bil og samme indretning som i den nuværende. Sagsbehandlingstiden er 8 måneder, hvori der indhentes en statusattest fra borgers læge, køreskema fra borger, afholdes én samtale med borger og foretages afprøvning af bil hos privat aktør
- Eksempel: borger har 3 gange tidligere fået bevilget bil. Borger lider af et medfødt syndrom. Sagsbehandlingstiden er på 9 måneder hvori der indhentes en statusattest fra borgers læge, afholdes én samtale med borger og udføres en gangtest<sup>2</sup>. Borger afprøver selv diverse biler for at finde billigst egnet
- Eksempel: borger har 4 gange tidligere fået bevilget bil. Borger har haft sklerose siden 1994. Sagsbehandlingstiden er 5 måneder. Der indhentes journaloplysninger fra sygehus for at dokumentere borgers lidelse, selv om denne er varig, progredierende og dokumenteret i forbindelse med tidligere ansøgninger. Der afholdes én samtale med borger, udføres en gangtest og foretages afprøvning af biler hos privat aktør

Borgerrådgiveren undrer sig over, at sagsbehandlingsfristen på 'genbevilling af bil, anvendelse af tro- og love erklæring' er 11 måneder og dermed næsten lige så lang som i sager, hvor en borger ansøger for første gang.

Fagområdet oplyser, at der som udgangspunkt skal gå 8 år, fra en borger har fået bevilget støtte til køb af bil, til borgeren kan genansøge. Der kan derfor være sket nyt både helbredsmæssigt og i forhold til borgerens kørselsbehov (borger kan f.eks. være flyttet), hvilket skal undersøges, før det kan vurderes, om

<sup>2</sup> En gangtest er en observation af, hvor langt borger kan gå en vist antal meter, hvor lang tid borger er om at gå distancen, om borger har brug for støtte under gang, om borger går usikkert, har brug for pauser osv.

borgeren er berettiget igen. Derudover oplyser fagområdet, at en række andre forhold påvirker sagsbehandlingen. F.eks. samfundsudviklingen som giver andre transportmuligheder (bl.a. flextrafik) samt udviklingen indenfor bilindustrien.

### Kvittering for modtagelse og ventetid på opstart af sagsbehandling

Der ses i sagerne at være eksempler på lang ventetid på kvittering for modtagelse af borgers ansøgning. I 3 sager er der kvitteret indenfor ca. en uge. I de øvrige sager er der kvitteret efter henholdsvis 2 uger, 3 uger, 1 måned, 1½ måned, 2 måneder, 3 måneder, 4 måneder, 6 måneder og 9 måneder. I kvitteringsbrevene indkaldes borgerne samtidig til en samtale med sagsbehandler (enten i eget hjem eller i Gislev). Ventetiden fra ansøgning til første samtale med borger er henholdsvis 2½, 2½, 2½, 3, 3, 3, 3, 3, 3, 3½, 4½, 5, 6, 6 og 9 måneder. Borgerne får ikke en begrundelse for denne ventetid, og der er som hovedregel ikke i sagsakterne oplysninger om, at der foretages sagsbehandling i tidsrummet fra ansøgning til første samtale med borger. Enkelte borgere anmodes om at udfylde et køreskema<sup>3</sup> forud for første samtale.

Fagområdet oplyser, at der er indført en ny sagsprocedure, så der nu kvitteres for modtagelse af ansøgninger indenfor 2-3 uger, og at borger i kvitteringsbrevet samtidig får en tid til første samtale ca. 3 måneder frem i tiden. Baggrunden for ventetiden på 3 måneder skyldes travlhed med andre sager.

### Særligt komplekse sager

Borgerrådgiveren er som nævnt oplyst om, at den offentliggjorte sagsbehandlingsfrist på 12 måneder skyldes, at der er tale om særligt komplekse sager.

Sagsområdet er reguleret af §114 i lov om social service, bekendtgørelse om støtte til køb af bil efter lov om social service og vejledning om støtte til køb af bil og individuel befordring. Dertil kommer diverse principafgørelser fra Ankestyrelsen, som fastlægger praksis på området. Sagsområdet kan dermed siges at være rimelig velreguleret, men kræver viden om det detaljerede regelgrundlag.

Borgerrådgiveren har undersøgt sagsoplysningen i de 15 sager for at belyse, hvad der gør sagerne komplekse. I referat fra Kommunalbestyrelsesmødet d. 17.8.2022 fremgår det bl.a., at der på nogle sagsområder i Sundhed og Ældre er længere sagsbehandlingstider, fordi der skal ventes på oplysninger fra andre myndigheder som f.eks. lægelige udredninger eller psykologiske undersøgelser.

### Sagsoplysningsskridt

Gennemgangen af de 15 sager viser, at oplysningen af sagerne typisk indebærer følgende sagsbehandlingsskridt: samtale med borger, evt. en gangtest, evt. at borger anmodes om at udfylde et køreskema samt indhentelse af lægelige oplysninger i form af statusattest fra egen læge eller sygehusjournal. Såfremt borger opfylder betingelserne for støtte til køb af bil, foretages der afprøvning af biler for at finde billigst egnede bil.

Gennemgangen af de 15 sager viser, at der i 11 af sagerne er afholdt én samtale med borgeren.

<sup>3</sup> Et køreskema giver et billede af, hvor meget borgeren kører i en given periode, og hvad der er formålet med køreturene

Der er i 4 af sagerne afholdt 2 samtaler med borgeren. I de 2 af disse sager begrundes behovet for anden samtale med, at der har været lang sagsbehandlingstid og sagsbehandlerskift, og der derfor er behov for en samtale mere med borger for at samle op på ansøgningen.

- Eksempel: Sagsbehandlingstid på 13 mdr. Første samtale 4½ mdr. efter ansøgning. Statusattest indhentet 7 mdr. efter ansøgning. Anden samtale 12 mdr. efter ansøgning da der pga. lang sagsbehandlingstid og sagsbehandlerskift er brug for opsamling på ansøgningen
- Eksempel: Sagsbehandlingstid på 24 mdr. Første samtale inklusiv gangtest 2½ mdr. efter ansøgning. Statusattest indhentet 3 mdr. efter ansøgning. Anden samtale 13 mdr. efter ansøgning da der pga. lang sagsbehandlingstid og sagsbehandlerskift er brug for opsamling på ansøgningen. Der er ikke oplysninger i sagsakterne om yderligere sagsbehandlingsskridt frem til afgørelsen træffes 24 mdr. efter ansøgning

Gennemgangen af de 15 sager viser, at der i 10 sager er indhentet en statusattest fra borgers læge, og i 3 sager er indhentet journaloplysninger fra sygehus. I de sidste 2 sager er der ikke vurderet at være behov for at indhente lægelige oplysninger, da der er henvist til oplysninger fra tidligere sager. Ifølge Sundhed.dk<sup>4</sup> har en læge 14 dage til at svare på en statusattest. Ventetid på modtagelse af lægelige oplysninger ses således ikke at være en årsag til lang sagsbehandlingstid. Derimod ses der i sagerne at gå lang tid, før der anmodes om lægelige oplysninger (mellem 2 og 10 måneder i de 13 sager. I gennemsnit ca. 5 måneder fra borger har ansøgt).

Gennemgangen af de 15 sager viser, at der i 6 sager er lavet en gangtest – typisk i forbindelse med samtalen med borgeren.

Gennemgangen af de 15 sager viser, at borgere i 3 sager er anmodet om at udfylde et kørselsskema.

I de 9 sager, hvor borgere er fundet berettiget til støtte til køb af bil, skal det som nævnt efterfølgende afklares, hvilken bil der er billigst egnet. Da der i sagerne er meget få notater om denne del af sagsprocessen, er det svært at få et billede af, hvordan afklaringen foregår. I nogle sager lader det til, at borger selv afprøver biler og giver tilbagemelding om, hvilken der er egnet. I andre sager foretages afklaringen ved, at kommunens sagsbehandlere sammen med borger afprøver biler, eller ved at borger sendes til en privat aktør, som faciliterer afprøvningen<sup>5</sup>.

På baggrund af gennemgangen af de 15 sager er borgerrådgiveren undrende overfor, at der er behov for en sagsbehandlingsfrist på 12 måneder. Der ses ikke at være foretaget mange og tidskrævende sagsbehandlingsskridt i sagerne, og generelt giver gennemgangen indtryk af, at meget af tiden går med 'ventetid' uden sagsbehandling. Det er svært at se det særligt komplekse i sagerne, når de fremstår med få sagsbehandlingsskridt og få sagsnotater, ligesom afgørelserne er relativt kortfattede<sup>6</sup>.

<sup>4</sup> [Lægens attestsamarbejde med kommunerne - Lægehåndbogen på sundhed.dk](#)

<sup>5</sup> Jf. §9 i bekendtgørelse 2022-06-07 nr. 827, kan kommunen overlade afprøvning af bil til borgeren i samarbejde med en bilforhandler eller anden privat aktør, der besidder den tekniske ekspertise på området. Resultaterne fra afprøvningen, vil derefter indgå som oplysningsgrundlag for udmåling af den konkrete støtte til køb af bil og dermed godkendelse af den konkrete billigst egnede bil

<sup>6</sup> Til sammenligning er sagsbehandlingsfristen i sager om f.eks. tabt arbejdsfortjenester og merudgifter til børn 8 uger, og her er borgerrådgiveren bekendt med meget komplekse sager, som kræver detaljerede udregninger, omfattende begrundelser og lange afgørelser.

Fagområdet oplyser, at der foregår mere i sagerne, end der fremgår af sagsakterne. Bl.a. er der mere kontakt med borgerne, men det er ikke en kontakt, der er vurderet behov for at notere eller journalisere. Det oplyses, at der er igangsat en proces med at optimere sags-flowet, så der er mere overblik over, hvad der mangler af oplysninger i sagerne, og at der oftere er 'Bilmøder', hvor sagerne og næste sagskridt drøftes. Tidligere var der længere tid mellem Bilmøderne, og de kunne derfor virke som en flaskehals i sagsbehandlingen. Sagerne kan dog stadig 'ligge stille' i perioder, fordi sagsbehandlerne også behandler andre slags sager, og der generelt er travlhed. Afgørelserne i sagerne holdes bevidst kortfattede af hensyn til, at borgerne kan forstå dem.

## Generelle betragtninger i øvrigt i forhold til sagsbehandlingen

Ved gennemlæsning af sagerne gentager følgende observationer sig:

- Det fremgår som hovedregel ikke af sagsnotaterne, hvad der er baggrunden for dem. F.eks. fremgår det ikke, at notatet er lavet på baggrund af en samtale med borger. Dette må i stedet udledes af andre akter, f.eks. af et brev på sagen, hvor det fremgår, at borger er indkaldt til samtale. Det fremgår ikke, hvilken dato notatet er fra (dvs. hvilken dato samtalen fandt sted), om der er tale om en personlig eller telefonisk samtale, eller hvem der deltog i samtalen. Det kan med andre ord ikke identificeres, hvad der ligger til grund for notaterne, hvilket er et krav ifølge offentlighedsloven §13
  - Eksempel: der er i en af sagerne ét journalnotat med observationsdato 13.4.2022. Det er ikke muligt at se, på hvilken baggrund notatet er lavet, men man kan gætte på, at det er fra den samtale, borger ifølge brev er indkaldt til 31.3.2022, og som så er blevet udskudt
- Sagsnotater fremstår uoverskuelige, idet der oprettes et nyt notat, hver gang sagsbehandler ændrer noget i det oprindelige notat. Det skal naturligvis være muligt at logge ændringer, men som ændringerne registreres nu, medfører det bl.a. at borgerne ved anmodning om aktindsigt får tilsendt uoverskuelige sagsakter. Borgerrådgiveren er nysgerrig på, om dette kan ændres (hvilket kræver indsigt i sagsbehandlingssystemet Nexus)
  - Eksempel: i en sag fylder et sagsnotat på 2½ sider i alt 30 sider i sagsakterne, fordi der dannes en kopi af notatet, hver gang sagsbehandler har lavet en ændring
- Nogle notater fra samtaler med borgere er ændret flere måneder efter, at samtalen har fundet sted. Ifølge offentlighedsloven §13, skal notater laves snarest muligt efter, at sagsbehandler bliver bekendt med oplysningerne for at sikre, at de gengives så nøjagtigt som muligt
- Mailkorrespondancer mellem sagsbehandler og borger journaliseres forskelligt fra sag til sag. I nogle sager kopieres teksten fra mails ind i et sagsnotat, hvorved oplysninger om dato for de sendte mails ikke længere fremgår. Jævnfør offentlighedsloven §15 om journalisering skal dokumenter journaliseres, så dato for modtagelse eller afsendelse fremgår, og dokumentet skal kort navngives, så det i journalsystemet er tydeligt, hvad indholdet drejer sig om
- Der ses generelt meget få notater fra samtaler med borgerne på trods af, at sagerne strækker sig over mange måneder. Det giver anledning til nysgerrighed på, om alle samtaler (f.eks. telefonsamtaler) med borgerne noteres og journaliseres (naturligvis kun hvor der er pligt til dette jf. reglerne om notatpligt og journalpligt)

- Eksempel: i en sag går der 30½ måned fra ansøgning til afgørelse. Der er i sagen fem notater: ét notat fra et hjemmebesøg, ét notat om at der er anmodet om statusattest fra borgers læge, ét notat om at statusattest sendes til partshøring hos borger, ét notat om et forgæves telefonopkald til borger, og ét notat om et opkald fra borger, som undrer sig over den lange sagsbehandlingstid
- Borgerrådgiveren er oplyst om, at alle sager om støtte til køb af bil drøftes internt på 'bilmøder'. Der ses kun i en enkelt sag et sagsnotat fra et sådant bilmøde. Såfremt der på bilmøderne besluttes noget, som er af betydning for sagen (f.eks. at der skal indhentes en statusattest fra borgers læge) er dette et væsentligt sagsbehandlingsskridt og dermed omfattet af reglerne om notatpligt i offentlighedslovens §13
- I breve til borgerne fremgår det flere gange, at afsender er 'Sundhed og Omsorg', selv om fagområdet i januar 2021 skiftede navn til 'Sundhed og Ældre'

### Breve til børn

I en enkelt sag bevilges der støtte til køb af bil til et barn på ca. 3 år, da det er barnets handicap som medfører behovet for en bil (der skal være plads til barnets særlige hjælpemidler, og der er behov for særlig indretning af bilen). Brevene i sagen (indkaldelse til samtale, afgørelse, anmodning om slutseddel, specificering af billån m.v.) er adresseret til barnet. Jævnfør Ombudsmandens Nyhed af 17.1.2023<sup>7</sup> skal breve i sager med børn stiles til forældremyndighedsindehaverne, da forældrene efter forældreansvarsloven har adgang til at varetage barnets interesser og dermed er legale partsrepræsentanter for deres mindreårige børn.

Fagområdet oplyser, at man godt ved, at breve i sager med børn skal sendes til forældrene. Der er imidlertid nogle udfordringer med sagsbehandlingssystemet Nexus, som gør, at der er stor risiko for, at der alligevel sendes breve til børnene.

### Anbefalinger

På baggrund af undersøgelsen anbefaler borgerrådgiveren

- at reglerne for notat og journalisering jf. offentlighedsloven §§13 og 15 overholdes. Borgerrådgiveren tilbyder i samarbejde med Juridisk Team i Politik og Strategi at undervise fagområdet i reglerne. Det kan herunder være relevant at undersøge, om der er noget i brugen af sagsbehandlingssystemet Nexus, som kan optimeres
- at arbejdet med sags-flowet i sager om støtte til køb af bil fortsætter med særligt fokus på at minimere perioder med ventetid uden sagsbehandlingsskridt (f.eks. de første 3 måneder efter borgers ansøgning). Ventetid på sagsbehandling kan ikke helt undgås men bør søges minimeret via bedre tilrettelæggelse af sagsbehandlingen.
- at sagsbehandlingsfristen for sager om støtte til køb af bil herefter revurderes, så den stemmer overens med den tid, det reelt tager at gennemføre de sagsbehandlingsskridt, som er nødvendige for at oplyse og afgøre sagerne. Ventetid på at få leveret den bevilgede bil skal ikke indgå i sagsbehandlingstiden

<sup>7</sup> [To kommuner sendte fejlagtigt breve til børn i stedet for forældre \(ombudsmanden.dk\)](https://ombudsmanden.dk)



- et øget fokus på brug af forenklet sagsbehandlingsprocedure (tro- og lov erklæringer) i sager om genbevilling af støtte til køb af bil. Herunder en overvejelse af, om sagsbehandlingsfristen i disse sager bør revurderes

Borgerrådgiveren har ikke undersøgt sager vedrørende ansøgning om tilskud til særlig indretning af bil men foreslår, at der skabes et overblik over, om sagsbehandlingstiden i disse sager reelt er 12 måneder, og om der ligesom i sager om støtte til køb af bil kan ske en optimering af sags-flowet, som kan nedbringe sagsbehandlingstiden.