



2010 20-14

## Kommunes pligt til at reagere på oplysninger i borgers klage over privat leverandør af fodindlæg

*En borger klagede over en række forhold i forbindelse med at den kommunale leverandør af fodindlæg efter hans mening ikke havde leveret brugbare indlæg til ham.*

*Ombudsmanden udtalte at når en myndighed indgår aftale med en virksomhed om at virksomheden mod betaling skal levere ydelser til myndigheden eller til borgerne, skal myndigheden føre tilsyn med at virksomheden opfylder de krav som fremgår af aftalen og lovgivningen. Ombudsmanden henviste i den forbindelse til §§ 15 og 16 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område og til almindelige forvaltningsretlige regler og principper. Han mente at kommunen på grund af denne tilsynsforpligtelse har pligt til i et vist omfang at reagere på – og nærmere undersøge rigtigheden af – oplysninger om aftalebrud og manglende overholdelse af relevante bestemmelser i lovgivningen. I det konkrete tilfælde mente ombudsmanden at det borgeren skrev til kommunen om leverandørens (for) ringe service- og produktkvalitet, pegede i retning af at de kommunale opgaver ved administrationen af § 112 i lov om social service ikke længere blev løst lovligt og rigtigt. Han kritiserede derfor at kommunen ikke havde undersøgt nærmere om borgerens oplysninger var korrekte.*

*Ombudsmanden henstillede ikke til kommunen at genoptage sagen fordi borgeren efterfølgende havde fået en ny bevilling til fodindlæg og denne gang selv havde valgt leverandør.*

*(J.nr. 2009-2657-051)*

9. juli 2010

**Forvaltningsret:**

**1113.3**

**13.2**

**25.9**

### Ombudsmandens udtalelse

"Jeg er ikke afskåret fra at tage stilling til alle spørgsmål som din sag rejser. På baggrund af dine breve af 12. og 19. juli 2009 samt 15. og 30. november 2009 har jeg imidlertid besluttet at koncentrere mig om følgende 3 punkter:

- 1) Rebild Kommunes tilsyn med firma (A)
- 2) Manglende inddragelse af dig som bruger ved valg af kommunal leverandør
- 3) Tandlægeudgifter.

Jeg henviser til § 16, stk. 1, i lov nr. 473 af 12. juni 1996 om Folketingets Ombudsmand. Herefter afgør ombudsmanden selv om en klage giver tilstrækkelig anledning til undersøgelse. For så vidt angår Ankestyrelsens afgørelse i brev af 3. juli 2009 har jeg lagt vægt på at din klage – som sagen forelå for Ankestyrelsen – vedrørte de sociale nævns kompetence og eventuelt nævnenes pligt til at klarlægge hvad en borger ønsker at klage over.

#### **Ad 1: Rebild Kommunes tilsyn med firma (A)**

Dine breve til mig af 12. og 19. juli 2009 samt 15. og 30. november 2009 kan forstås sådan at du mener at Rebild Kommunes reaktion på dine oplysninger om firma (A)'s (for) ringe service og produkter var utilstrækkelig. Jeg forstår ud fra det du skriver, at du mener at kommunen burde have grebet ind over for leverandøren – eventuelt ved at ophæve aftalen med virksomheden.

Jeg gør opmærksom på at jeg kun har mulighed for at tage stilling til Rebild Kommunes behandling af din klage. Jeg kan ikke behandle en klage over firma (A). Det skyldes at ombudsmanden kun behandler klager over den offentlige forvaltning, og firma (A) var en privat virksomhed. Jeg henviser til § 7, stk. 1, i ombudsmandsloven.

Jeg gør også opmærksom på at vurderingen af indlæggenes kvalitet og brugelighed og dine helbredsmæssige og ortopædiske forhold er af afgørende betydning for dele af din sag. Ifølge reglerne for ombudsmandens arbejde kan jeg kun i begrænset omfang tage stilling til afgørelser der helt eller delvis bygger på en særlig fagkyndig viden – såsom håndværksmæssig og lægefaglig viden. Det skyldes at jeg som ombudsmand ikke har den fagkundskab som er nødvendig for at kontrollere om fagkyndige vurderinger er rigtige.

Jeg har derfor begrænset min undersøgelse til sagens juridiske spørgsmål.

Udgangspunktet i din sag er at du har fået tilskud til et hjælpemiddel (ortopædiske fodindlæg og forhøjelse af sko) efter § 112, stk. 1, i lov om social service (dagældende lovbekendtgørelse nr. 979 af 1. oktober 2008, nu lovbekendtgørelse nr. 941 af 1. oktober 2009 om social service). Bestemmelsen lyder sådan:

**§ 112.** Kommunalbestyrelsen skal yde støtte til hjælpemidler til personer med varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, når hjælpemidlet

- 1) i væsentlig grad kan afhjælpe de varige følger af den nedsatte funktionsevne,
- 2) i væsentlig grad kan lette den daglige tilværelse i hjemmet eller
- 3) er nødvendigt for, at den pågældende kan udøve et erhverv.'

Bestemmelsen betyder at Rebild Kommune skal give dig tilskud til et egnet hjælpemiddel. Man kan sige det på den måde at kravet om et egnet hjælpemiddel er lovens mindstekrav – og det krav skaber en ramme om tilskudsordningen. Inden for denne ramme er det Rebild Kommunes kommunalbestyrelse der bestemmer hvor god en service der skal være i kommunen. Det er med andre ord Rebild Kommune der fastlægger serviceniveaue.

Jeg kan tage stilling til om Rebild Kommune har holdt sig inden for rammerne af § 112 i lov om social service. Jeg kan også tage stilling til om Rebild Kommune i øvrigt har overholdt gældende regler. Jeg kan derimod ikke tage stilling til Rebild Kommunes vurdering af hvilke krav der – inden for rammerne af § 112 i lov om social service – generelt skal stilles til de kommunale leverandørers service og produkter. Det skyldes at vurderingen er udtryk for en lokalpolitisk afvejning af de hensyn som har betydning ved fastlæggelse af det kommunale serviceniveau. Ombudsmanden skal respektere de lokalpolitiske afvejninger hvis de holder sig inden for rammerne af gældende ret – i din sag kravet om et egnet hjælpemiddel. Det gælder selv om der kan opstå uligheder i forhold til andre kommuner. Jeg henviser til § 8 i ombudsmandsloven. Efter denne bestemmelse skal ombudsmanden ved bedømmelsen af kommuner og regioner tage hensyn til de særlige vilkår som disse myndigheder virker under.

Rebild Kommune har ansvaret for at planlægge og udføre de opgaver som kommunen har inden for det sociale område. Jeg henviser her til § 15 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (lovbekendtgørelse nr. 1203 af 10. december 2009). Bestemmelsen lyder sådan:

**'§ 15.** Kommunalbestyrelsen har ansvaret for og beslutter, hvordan kommunen skal planlægge og udføre sin virksomhed på det sociale og sundhedsmæssige område efter den sociale lovgivning.'

Der er – efter hvad jeg har fået oplyst – ikke mødereferater eller beslutninger fra Rebild Kommunes kommunalbestyrelse som indeholder specifikke kvalitets- og servicenormer for ortopædiske fodindlæg. Kommunalbestyrelsen har dog bemyndiget kommunens indkøbsafdeling til at tilslutte sig nogle af Aalborg Kommunes leverandøraftaler. Aftalen med Aalborg Kommune er underskrevet den 15. august 2008 og går ud på at Rebild Kommune bruger nogle af Aalborg Kommunes indkøbsaftaler, herunder den daværende aftale med firma (A). Rebild Kommunes kommunalbestyrelse har derved fastlagt serviceni-

veauet som beskrevet ved det udbud og tilbud som leverandøraftalen hviler på.

Aftalen med firma (A) blev indgået på baggrund af udbudsmateriale af 20. juni 2007. I udbudsmaterialet står bl.a. følgende:

'Leverandøren garanterer, at produkterne ved leveringen, opfylder de håndværksmæssige krav, ligesom leverandøren garanterer, at produkterne er i overensstemmelse med de lægelige anvisninger, når sådanne foreligger.

Såfremt produktet ikke umiddelbart passer/fungerer, forpligter leverandøren sig til uden beregning at sikre tilpasning/korrektion, indtil produktet passer/fungerer.

Kan korrektion ikke finde sted, skal leverandøren ligeledes uden beregning fremstille et helt nyt produkt, medmindre ovennævnte skyldes, at der hos ansøgeren/brugeren er sket væsentlige forandringer under fremstillingsforløbet.

Der lægges vægt på at brugerne bliver betjent af faguddannet personale, som sikrer at brugerne får de bedst mulige, billigst egnede produkter.

...

Såfremt der konstateres gentagne tilfælde af misligholdelse af aftalen, er Aalborg Kommune berettiget til at opsige aftalen med omgående virkning uden erstatningsansvar over for leverandøren i øvrigt.

...

Leverandøren hæfter for, at de til enhver tid gældende lovbestemmelser og myndighedskrav, herunder EU-direktiver, standarder og normer, overholdes. Dette gælder især for prisbestemmelser, fremstillings- og varemærkningsforskrifter samt i relation til eventuelle patentrettigheder m.v. for tredjemand.

...

Leverandørudvælgelsen er baseret på det økonomisk mest fordelagtige tilbud med hensyn til pris, servicering, sortiment, og beliggenhed og adgangsforhold.'

Firma (A) gav et tilbud på baggrund af Aalborg Kommunes udbudsmateriale som blev endeligt accepteret den 25. september 2007. Der står bl.a. følgende i virksomhedens tilbud:

'Det skal sikres, at leveringstiden maksimalt andrager 2 måneder fra bestillingstidspunktet.

Ved hver bevilling skal der ved bestillingstidspunktet oplyses en fremstillings/leveringstid til brugeren.

...

(...) garanterer, at mindst 90 % af leverancerne af ortopædiske fodindlæg sker inden for 2 uger. Leveringstiden for reparationer m.m. er 0-14 dage.

Når brugeren/patienten henvender sig til (...) første gang er ventetiden på konsultationstid højst 1. uge.

...

Ved reparationer og lign. kan fodindlægget ofte sendes til brugeren/patienten. I de tilfælde faktureres ikke for forsendelsesomkostninger.

...

### **Øvrige forhold**

Alle 3 tilbudsgivere accepterer punkter i udbud.'

I din sag gælder samtidig at Rebild Kommune ved at tilslutte sig aftalen med firma (A) knyttede størrelsen af tilskuddet efter § 112 i lov om social service til de priser som var aftalt med virksomheden. Jeg henviser til § 112, stk. 2 og 3, i lov om social service. Bestemmelserne lyder i uddrag sådan:

'Stk. 2. Kommunalbestyrelsen kan bestemme, at et hjælpemiddel skal leveres af bestemte leverandører. I forbindelse med kommunalbestyrelsens indgåelse af leverandøraftaler inddrages repræsentanter for brugerne ved udarbejdelse af kravspecifikationerne.

Stk. 3. For særligt personlige hjælpemidler kan ansøgeren, såfremt den pågældende ønsker at benytte en anden leverandør end den, som kommunalbestyrelsen har valgt, vælge selv at indkøbe hjælpemidlet og få udgifterne hertil refunderet, dog højst med et beløb svarende til den pris, kommunen kunne have erhvervet hjælpemidlet til hos sin leverandør. Har kommunalbestyrelsen ikke indgået leverandøraftale, kan ansøgeren vælge leverandør. Ved særligt personlige hjælpemidler forstås (...) ortopædisk fodtøj (...).'

Jeg henviser også til § 5 i bekendtgørelse om hjælp til anskaffelse af hjælpemidler og forbrugsgoder efter serviceloven og pkt. 47 i vejledning om hjælpemidler, biler, boligindretning mv. (bekendtgørelse nr. 987 af 8. juni 2007 om

hjælp til anskaffelse af hjælpemidler og forbrugsgoder efter serviceloven og vejledning nr. 97 af 5. december 2006 om hjælpemidler, biler, boligindretning mv. (Vejledning nr. 6 til serviceloven)). § 5 i bekendtgørelsen om anskaffelse af hjælpemidler og forbrugsgoder efter serviceloven lyder i uddrag sådan:

'§ 5. Kommunalbestyrelsen kan beslutte, at et hjælpemiddel skal leveres af bestemte leverandører. Når kommunalbestyrelsen indgår leverandøraftaler skal repræsentanter for brugerne inddrages ved udarbejdelse af kravspecifikationerne.

*Stk. 2.* For særligt personlige hjælpemidler kan ansøgeren, hvis pågældende ønsker at benytte en anden leverandør end den, kommunalbestyrelsen har valgt, vælge selv at indkøbe hjælpemidlet og få udgifterne hertil refunderet, dog højst svarende til den pris, kommunen kunne have erhvervet hjælpemidlet til hos sin leverandør. Har kommunalbestyrelsen ikke indgået leverandøraftale, kan ansøgeren vælge leverandør, og støtten ydes efter regning til det bevilgede hjælpemiddel.

...

*Stk. 4.* Særligt personlige hjælpemidler, jf. stk. 2, omfatter (...) ortopædisk fodtøj (...).'

Pkt. 47 i vejledning om hjælpemidler, biler, boligindretning mv. lyder i uddrag sådan:

'47.

...

Ansøgeren skal have bevilget et egnet hjælpemiddel uden egenudgift, bortset fra eventuel egenbetaling fastsat i hjælpemiddelbekendtgørelsen (fx ortopædisk fodtøj).

Når bevillingen foreligger, kan ansøgeren selv indkøbe hjælpemidlet hos en leverandør efter eget valg. Det hjælpemiddel, som brugeren indkøber, skal opfylde de hensyn til kvalitet, holdbarhed, garanti, service- og reparationsmuligheder m.m., der er lagt til grund for bevillingen.

Har kommunen indgået leverandøraftale, kan ansøgeren få refunderet et beløb svarende til de udgifter, kommunen ville have haft, hvis ansøgeren havde valgt at benytte kommunens leverandør. Ansøgeren kan dog højst få refunderet det beløb, som pågældende har betalt for hjælpemidlet. Kommunens tilskud skal, så vidt muligt, fremgå af ansøgerens bevilling. Såfremt beløbet ikke kendes præcist på bevillingstidspunktet, bør det oplyses hurtigst muligt derefter.'

Rebild Kommunes ansvar for planlægning og udførelse af de sociale opgaver efter § 15 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område har bl.a. betydning når der indgås aftaler med private leverandører. Kravet om et egnet hjælpemiddel og sammenhængen mellem størrelsen af tilskud og leverandørens prisfastsættelse betyder efter min opfattelse at Rebild Kommune ved aftaleindgåelsen havde pligt til at sikre sig at leverandørens priser – og dermed størrelsen af tilskud – ikke byggede på et utilstrækkeligt service- og kvalitetsniveau.

Den fastlæggelse af det kommunale serviceniveau som er beskrevet i udbudsmaterialet og firma (A)'s tilbud, giver mig ikke anledning til bemærkninger.

Kommunalbestyrelsen har dog derudover pligt til løbende og aktivt at sikre at leverandøren lever op til de krav der er aftalt og følger af den relevante lovgivning. Jeg henviser til § 16 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område. Bestemmelsen lyder sådan:

'§ 16. Kommunalbestyrelsen har pligt til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, jf. § 15. Tilsynet omfatter både indholdet af tilbudene og den måde, opgaverne udføres på.'

De almindelige bemærkninger til forslag til lov om retssikkerhed og administration på det sociale område uddyber hvad der nærmere ligger i kommunalbestyrelsens pligt til at føre tilsyn med udførelsen af opgaver på det sociale område. Jeg henviser til pkt. 7 om kommunalbestyrelsens og amtsrådets pligt til at føre tilsyn i de almindelige bemærkninger til forslag nr. 228 af 16. april 1997 om lov om retssikkerhed og administration på det sociale område. I bemærkningerne står bl.a. følgende:

'Kommunalbestyrelsen og amtsrådet har ansvaret for de opgaver, som lovgivningen placerer hos disse myndigheder.

Det betyder, at kommunalbestyrelsen og amtsrådet har pligt til at føre tilsyn med, at opgaverne løses med den kvalitet – både fagligt og økonomisk – som myndigheden inden for lovgivningens rammer har besluttet, der skal være i kommunen eller amtskommunen.

Kommunalbestyrelsen og amtsrådet skal således aktivt påse, at borgerne og brugerne får den hjælp, som de har krav på, og at hjælpen har den kvalitet i udførelsen, som myndigheden har besluttet, at der skal være.

...

Reglerne om tilsyn skal ses i sammenhæng med bl.a. forslaget til lov om social service.

...

### **Tilsyn med kvaliteten**

Det handler her om at sikre, at den faglige kvalitet og omkostningerne nøje svarer til, hvad kommunalbestyrelsen eller amtsrådet ønsker og vil tage ansvar for. Det gælder for opgaver, der udføres af kommunens eller amtskommunens eget personale, og for opgaver udført af andre.

Når det drejer sig om, at andre udfører en opgave for det offentlige, er det vigtigt, at myndigheden allerede, når aftalen indgås, stiller krav om, at aftalens økonomiske dele suppleres med beskrivelser af kvaliteten af den ydelse, som skal leveres. Uden en sådan beskrivelse er det ikke forsvarligt at indgå aftale om udførelse af en opgave.

Det bør også af aftalen fremgå, hvordan der i forbindelse med den løbende drift skal ske kontrol af, at opgaven udføres med den aftalte og ønskede kvalitet. Der vil fx blive vejledt om, hvordan krav om kvalitet og kontrol hermed kan indgå i aftalerne, hvordan det sikres, at forvaltningslovens regler kan efterleves, statistik-produktion, m.v.’

Efter min mening skal § 16 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område læses i lyset af de almindelige regler og principper der gælder når en kommune indgår aftaler med virksomheder.

Det gælder således at når en myndighed indgår aftale med en virksomhed om at virksomheden mod betaling skal levere ydelser til myndigheden eller til borgerne, så skal myndigheden føre tilsyn med at virksomheden opfylder de krav som fremgår af aftalen og de relevante bestemmelser i lovgivningen. Tilsynet skal føres så længe aftalen løber. Myndigheden kan i betydeligt omfang selv beslutte hvordan tilsynet skal tilrettelægges, hvis der ikke er særlige regler i lovgivningen eller aftalen om tilsynet. Denne tilsynsforpligtelse er i tråd med kommunernes pligt til forsvarlig forretningsførelse.

Tilsynsforpligtelsen afleder naturligt en pligt for kommunen til i et vist omfang at reagere på oplysninger om aftalebrud og manglende overholdelse af relevante bestemmelser i lovgivningen – f.eks. en leverandørs (for) ringe service- og produktkvalitet. Kommunen har således efter omstændighederne pligt til at undersøge sagen nærmere hvis den, f.eks. gennem en klage, får oplysninger som viser at det ikke er usandsynligt at den kommunale leverandør har tilsidesat sin forpligtelse efter de indgåede aftaler.



Det må vurderes ud fra en sags konkrete omstændigheder hvornår en kommune efter § 16 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område og de beskrevne almindelige retningslinjer har pligt til at reagere på oplysninger der peger i retning af at de kommunale opgaver ved administrationen af § 112 i lov om social service ikke (længere) løses lovligt og rigtigt.

Efter min gennemgang af din sag mener jeg at det er beklageligt at Rebild Kommunes eneste reaktion på de oplysninger du kom med i dine breve, var Rebild Kommunes partshøring af dig og kommunens brev af 19. februar 2009. I din sag burde Rebild Kommune have undersøgt nærmere om firma (A) i din sag levede op til de kvalitets- og servicestandarder der var fastsat for leverandøren. Kommunen kunne eksempelvis have kontaktet firma (A) for at få at vide om dine oplysninger var rigtige, og om der var særlige problemer ved tilvirkningen af dine indlæg og forhøjelsen af din sko.

Jeg har ved min vurdering lagt vægt på at du skrev i dine breve som kommunen modtog den 8. december 2008, den 12. januar 2009 og den 13. februar 2009, at du måtte møde op 6-7 gange i (...), hvor du ved brug af den tidligere kommunale leverandør kun havde mødt 1 gang. Jeg har derudover lagt vægt på at leveringstiden ud fra dine oplysninger synes at have været omkring 3 måneder – hvilket ville være i strid med den aftale Rebild Kommune havde med firma (A). Jeg har også lagt vægt på at du har skrevet til mig i dit brev af 19. juli 2009 at du efter 7 udbudringer af firma (A) måtte søge om en ny bevilling. Som jeg læser dine breve, mener du at du aldrig fik leveret brugbare indlæg, at indlæggene eller forhøjelsen ødelagde dine sko, og du fik stærke smerter i højre knæ. Dette kan være i strid med aftalen om at leverandøren havde pligt til at opfylde de håndværksmæssige krav og uden beregning at sikre tilpasning/korrektion indtil produktet passede/fungerede. Jeg har endelig lagt vægt på at det fremgår af det sociale nævns notat af 11. maj 2009 at Rebild Kommune telefonisk oplyste nævnet om at du havde valgt den kommunale leverandør for ikke at få egenbetaling.

Jeg har gjort Rebild Kommune bekendt med min opfattelse. Jeg har overvejet at henstille til Rebild Kommune at genoptage behandlingen af din klage. Jeg har dog valgt ikke at henstille genoptagelse. Jeg har lagt vægt på at du fik en ny bevilling til fodindlæg i maj 2009 og denne gang selv har valgt leverandør.

Jeg foretager mig derfor ikke mere i denne del af din sag.

## **Ad 2: Manglende inddragelse af dig som bruger ved valg af kommunal leverandør**

Jeg forstår ud fra det du skriver i dine breve af 12. og 19. juli 2009 samt 15. og 30. november 2009, at du mener at du skulle have været inddraget da Rebild Kommune valgte leverandør af fodindlæg.

Jeg mener ikke at der er grundlag for at kritisere Rebild Kommunes manglende inddragelse af dig som bruger ved valg af leverandør.

Jeg har lagt vægt på at § 112, stk. 2, 2. pkt., i lov om social service kun forpligter Rebild Kommune til at inddrage repræsentanter for brugerne af hjælpemidler ved udarbejdelse af leverandørkrav. Der er således ikke krav om at hver enkelt bruger inddrages i forbindelse med kommunens valg af leverandør. Bestemmelsen lyder sådan:

'I forbindelse med kommunalbestyrelsens indgåelse af leverandøraftaler inddrages repræsentanter for brugerne ved udarbejdelse af kravspecifikationerne.'<sup>2</sup>

Jeg har også lagt vægt på at pkt. 45 i vejledning om hjælpemidler, biler, boligindretning mv. lyder sådan:

'(...) Som repræsentanter for brugere anbefales det at inddrage personer fra de relevante handicap-organisationer. (...) Det kan også være relevant at inddrage øvrige brugere eller andre, der har en særlig ekspertise på området.'

Jeg foretager mig derfor ikke mere i denne del af din sag.

### **Ad 3: Tandlægeudgifter**

På baggrund af dine breve af 12. og 19. juli 2009 samt 15. og 30. november 2009 med bilag står det mig ikke klart om du ønsker at klage over Rebild Kommunes eventuelle afgørelser om dækning af dine tandlægeudgifter.

Jeg har noteret mig at dine tandlægeudgifter ikke var omfattet af det sociale nævns og Ankestyrelsens behandling af din klage over dine fodindlægs kvaliteter.

For god ordens skyld gør jeg derfor opmærksom på at ombudsmanden ikke kan behandle klager over forhold som en forvaltningsmyndighed kan behandle, før denne myndighed har truffet afgørelse. Jeg henviser til § 14 i ombudsmandsloven. Det indebærer at eventuelle klagemuligheder skal være udnyttet.

Du kan klage til det sociale nævn og Ankestyrelsen over Rebild Kommunes eventuelle afgørelser, men der er ikke oplysninger i de akter jeg har fået fra dig og myndighederne, som tyder på at du har benyttet dig af denne mulighed.

Hvis du ikke har klaget til det sociale nævn og Ankestyrelsen over Rebild Kommunes eventuelle afgørelser om dækning af tandlægeudgifter, vil jeg være afskåret fra at behandle en klage fra dig over disse forhold.

Jeg foretager mig derfor ikke mere i denne del af din sag.

Jeg beklager endelig at jeg ikke har færdiggjort min behandling af sagen før nu. Som jeg tidligere har skrevet til dig, skyldes det at der gennem længere tid har været en betydelig mængde sager til behandling her ved institutionen.

...”

### Sagsfremstilling

Rebild Kommune modtog den 14. august 2008 et ansøgningsskema fra B. B søgte om en bevilling til at købe ortopædiske skoindlæg og forhøjelse af fodtøj. Rebild Kommune bevilgede B indlæggene og forhøjelsen den 28. august 2008. I bevillingen står blandt andet følgende:

”Rebild Kommune har fået ny leverandør på fodindlæg. Ønsker du en anden leverandør skal du henvende dig til undertegnede.

...

Leverandørens navn, adresse og telefonnummer

Firma (A) (...).”

Den 17. oktober 2008 kontaktede B Rebild Kommune og oplyste at der var problemer med de indlæg han havde fået fra firma A. B beskrev at det han havde fået lavet, klappede og var ustabil. Han oplyste kommunen om at leverandøren havde fortalt ham at der eventuelt skulle tages noget af højden af den ene sko eller laves en speciel sko. Det fremgår af kommunens notat at det blev aftalt at B's sagsbehandler ville kontakte ham.

Rebild Kommune modtog B's klage den 8. december 2008. Rebild Kommune sendte ham et partshøringsbrev af 9. januar 2009 som gav ham lejlighed til at uddybe sin klage i 2 yderligere breve til Rebild Kommune, som kommunen modtog den 12. januar 2009 og den 13. februar 2009. I B's breve til kommunen står bl.a. følgende:

”Jeg vil klage over jeres forretningsgang med DE BILLIGSTE – HJÆLPEMIDDEL-LEVERANDØRER ...

Nu har jeg været prøveklud for 'jeres spare iver'

...

Og jeg vil også klage over leverandørens MEGET LANGE TILPAS-  
NINGS TID.

...

Jeg vil til enhver tid påberåbe mig en ret til at få leveret noget 'fornuftigt'  
til mit dårlige helbred.

...

Jeg har brugt leverandør tidligere. Som har forstand på at lave indlæg  
ved 1 forsøg. Som kan bruges fra dag 1."

og

"Jeg vil klage over – 'Valg af Bandagist'

...

Medfølgende kopi af transport og beskrivelse af *KLAMPHUGGER*

...

Konkret: Jeg har tidligere fået indlæg til fodtøj.  
Det første par var til no. 39. Dem kan jeg ikke bruge. Efter no. 39 fandt  
jeg en ***bandagist*** som havde forstand på no. 44. Det har så virket til  
2007??? Så skulle jeg have indlæg ved en 'ny aftale'. Det krævede at jeg  
skal møde op '6 Gange' for det jeg plejer at få lavet på en gang. – Så  
klagede jeg over at det var et dårligt valg af bandagist. Og at det er mig  
som betaler for turen, og den tid der går med UBRUGELIGE leverandø-  
rer.

...

***Jeg skal snart have nye indlæg.*** – 'Så må der være et tilsagn/skriftlig.'

..."

Rebild Kommune svarede B i et brev af 19. februar 2009. I kommunens brev  
står bl.a. følgende:

**”Vedr.: Afslag på klage over fodindlæg lavet af firma (A) og korset lavet af (...)**

Rebild Kommune har modtaget dit brev af den 12.01.09. hvori du klager over fodindlæg lavet af firma (A).

Det er beklageligt, at du skulle køre flere gange til firma (A).

Du har fået tilskud til befordring i egen bil kr. 1,83 pr. km den 12.12.08, alt kr. 1.231,-.

Ved valg af ny leverandør ved næste ansøgning, skal du selv betale eventuel difference, da Rebild Kommune kun yder tilskud svarende til leverandøraftale med firma (A).

[Citat af § 5, stk. 2, i bekendtgørelse nr. 624 af 15. juni 2006 om adgang til at vælge en anden leverandør]

Rebild Kommune har modtaget dit brev den 13.02.09 med yderligere oplysninger fra dig, som svar på partshøringsbrevet.

Rebild Kommune har revurderet din sag og giver dig afslag.

Der vedlægges klagevejledning.”

B sendte Rebild Kommunes brev af 19. februar 2009 til kommunen den 4. marts 2009. B skrev på brevet at han ønskede at anke kvaliteten. Rebild Kommune revurderede sagen og skrev bl.a. følgende i brev af 4. maj 2009 til det sociale nævn:

”(B) har den 05.03.09 anket over afslag på klage over fodindlæg lavet af firma (A). Afslagsbrevet er fra den 19.02.2009.

Rebild Kommune har revurderet sagen og finder ikke, der fremkommer nye oplysninger i sagen. Tidligere afgørelse/afslag i henhold til Service-lovens § 112 fastholdes.”

Det sociale nævn sendte efterfølgende et e-brev af 26. maj 2009 til Rebild Kommune. I e-brevet står bl.a. følgende:

”Til brug for Det Sociale Nævns behandling af klage fra (B) over kvaliteten af bevilget fodindlæg, bedes Rebild Kommune indsende kopi af breve af 12. januar 2009 og 13. februar 2009 fra (B) vedrørende sagen og kommunens partshøringsbrev.”

Rebild Kommune sendte de ønskede bilag til det sociale nævn ved brev af 4. juni 2009, hvorefter nævnet traf afgørelse i brev af 10. juni 2009. I nævnets brev står bl.a. følgende:

"Du har den 4. marts 2009 returneret kommunens brev af 19. februar 2009 og påført herpå, at du ønskede at anke kvaliteten. Det har nævnet forstået sådan, at det er kvaliteten af fodindlæggene, du ønsker at klage over.

...

Det falder således uden for nævnets kompetence at behandle klager over en kommunes beslutning om valg af leverandør, da der er tale om en afgørelse der vedrører kommunens serviceniveau. En sådan afgørelse kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed, jf. lovens § 60, stk. 3."

Det sociale nævn modtog en klage fra B den 16. juni 2009. B's klage bestod i håndskrevne bemærkninger på nævnets brev af 10. juni 2009. B's bemærkninger var bl.a. at han ønskede at anke, ligesom han skrev "brugelige indlæg". B oplyste derudover at han ikke havde en idé om at bruge en anden leverandør. Han sendte også et brev af 12. juni 2009 til det sociale nævn. I hans brev står bl.a.:

"1. Kommunens serviceniveau.  
2. Jeg bruger indlæg pga. 'helbred' og er visiteret."

...

4 RETSGRUNDLAG: § 112.

1) i væsentlig grad kan afhjælpe de varige følger af den nedsatte funktionsevne.:

...

Og jeg vil også klage over leverandørens MEGET LANGE TILPASNINGS TID."

Det sociale nævn fastholdt sin afgørelse og videresendte B's klage til Ankestyrelsen i brev af 22. juni 2009. Ankestyrelsen afviste hans klage i brev af 3. juli 2009. Styrelsen begrundede afvisningen med at B's sag havde en så konkret karakter at den ikke ville kunne bruges som vejledning.

B klagede til mig i breve af 12. og 19. juli 2009. I hans breve står blandt andet følgende:

"1. Jeg har købt nye sko til 499.95 kr. og visiteret til firma (A).

Den af kommunen **anviste leverandør** af **sko indlæg**.

Efter 3 forsøg, **færdig arbejde**. 'Fik jeg at vide'

Jeg kan kun få fod i den ene sko.???

Klage til kommunen. Jeg fik at vide at jeg kan vælge en anden leverandør.

Skoene var 'ødelagt' efter 3 forsøg.

...

3. 4 **forsøg** mere ved 'firma (A)' så fik jeg at vide at det var **det bedste som kan laves**.

Efter 7 forsøg.???

Jeg prøvede skoene med nye indlæg, den 19.2.09.

15 min. Så måtte jeg skifte til andet fodtøj.

Det resulterede i **stærke smerter i højre knæ**.

Det har jeg fået gigt medicin og behandlet ved lægen, lige siden.

...

Den 23.6.09. Jeg blev behandlet af (...)

: 'Det var en sportsskade.' OVERBELASTNING.: Behandlingen bestod i en blokade.: Og så skal jeg **afstå** for den slags SKADER ???

???

A) Den tid som er gået med transport til firma (A), og på denne klinik, har været spild af tid.

B) Så har jeg ubrugelige sko for.: 499.95 kr.: og indlæg.

...

Min kommune kan ikke forlange at jeg skal klare mig uden foreskrevet fodtøj, 'barfodet' så jeg må videre med ansøgninger."

Jeg skrev den 4. september 2009 til Det Sociale Nævn, Statsforvaltningen Nordjylland, og Rebild Kommune og bad om myndighedernes eventuelle bemærkninger til B's klage. Jeg bad også om at låne sagens akter.

Det sociale nævn svarede mig i brev af 5. november 2009. Det fremgår af et vedlagt brev fra Rebild Kommune af 21. september 2009 at kommunen ikke havde bemærkninger til B's sag. Det sociale nævn sendte derimod bl.a. følgende bemærkninger:

”Det kan oplyses, at Det Sociale Nævn som nævnt i afgørelsen af 10. juni 2009 har opfattet klagen fra (B) som en klage over Rebild Kommunes afgørelse af 19. februar 2009 om kvaliteten af bevilgede fodindlæg fra firma (A).

Nævnet finder ikke at have kompetence til at tage stilling hertil. Det bemærkes i den forbindelse, at det fremgår af kommunens bevilling af fodindlæg af 28. august 2008, at (B) blev orienteret om muligheden for at benytte en anden leverandør end firma (A).

Det bemærkes videre, at Nævnet i afgørelsen af 10. juni 2009 har henvist (B) til at kontakte kommunen med henblik på fornyet behandling af sagen, hvis det ikke er muligt for den valgte leverandør at fremstille de bevilgede fodindlæg.”

Jeg sendte B kopi af myndighedernes breve af 5. november og 21. september 2009 og bad om hans eventuelle bemærkninger til brevene inden 4 uger. B svarede mig i breve af 15. og 30. november 2009 med bilag hvor han blandt andet oplyste at hans smerter var forværret, ligesom han nævnte at han skulle have udbedret sine tænder.

Jeg skrev til B i brev af 25. februar 2010 og beklagede at der endnu ikke havde været tid til at behandle hans klage. Jeg forklarede i mit brev til B at det skyldtes at der var en betydelig mængde sager til behandling hos ombudsmandsinstitutionen.

Mine medarbejdere var i telefonisk kontakt med Rebild Kommunes socialforvaltning den 8., 13., 20. og 21. april 2010 med henblik på at afklare om der manglede akter i B's sag. Rebild Kommunes socialforvaltning sendte mig derfor yderligere akter i en e-mail af 21. april 2010. Det blev samtidig afklaret under telefonsamtalerne at Rebild Kommunes socialforvaltning ikke havde de indkøbsaftaler, udbudsmateriale mv. som vedrørte firma A.

En af mine medarbejdere ringede derfor til Rebild Kommunes indkøbsafdeling den 28. april, den 3. maj og den 6. maj 2010. Det blev aftalt under samtalerne at Rebild Kommunes indkøbsafdeling ville finde de relevante aftaler, udbudsmateriale mv., eventuelt ved at kontakte Aalborg Kommune. Det blev aftalt at jeg sendte et brev til kommunen hvor jeg bad om at låne akter om de relevante indkøbsaftaler. Jeg skrev derfor til Rebild Kommunes indkøbsafdeling i brev af 7. maj 2010 og bad om at låne kommunens akter om aftalen med firma A og andre akter der kunne belyse Rebild Kommunes kvalitetsstandarder på området.



Jeg skrev også til B den 7. maj 2010 for at oplyse ham om at jeg havde bedt Rebild Kommune om at låne de yderligere akter til brug for behandlingen af B's sag. Jeg beklagede i samme brev til B at behandlingen af hans sag trak ud. Jeg bad om hans forståelse og oplyste at hans sag ville være afsluttet senest august 2010 medmindre der skete noget uforudset.

Rebild Kommunes indkøbsafdeling sendte mig et brev af 18. maj 2010 som svar på mit brev af 7. maj 2010 og vedlagde de sagsakter som jeg havde bedt om.

En af mine medarbejdere ringede til Det Sociale Nævn, Statsforvaltningen Nordjylland, den 27. maj 2010 og fik oplyst at nævnet ikke havde forsøgt at kontakte B med henblik på en præcisering af hans klage til nævnet.