FOLKETINGETS OMBUDSMAND

Nyhed

Digital selvbetjeningsløsning i Haderslev Kommune havde forvaltningsretlige mangler

3. april 2019

Hvis man som borger med nedsat funktionsevne i Haderslev Kommune vil ansøge om hjælpemidler, forbrugsgoder eller boligindretning efter serviceloven, får man indtryk af, at det er obligatorisk at bruge kommunens digitale selvbetjeningsløsning. Men det er ikke altid tilfældet, understreger ombudsmanden i en ny redegørelse.

Kommunens digitale selvbetjeningsløsning er nemlig efter loven kun obligatorisk for ansøgninger om hjælpemidler som f.eks. arm- og benproteser eller ortopædiske sko. Hvis en borger med et handicap derimod søger om støtte til indretning af sit hjem eller forbrugsgoder, er det frivilligt, om man vil bruge den digitale selvbetjeningsløsning. Men denne frihed til selv at vælge fremgår hverken af kommunens hjemmeside eller af borger.dk.

”Ikke alle borgere foretrækker at anvende digitale løsninger. Det er derfor vigtigt, at de ikke får indtryk af, at de er forpligtet til at bruge digitale løsninger, der i virkeligheden er frivillige”, siger Folketingets Ombudsmand Jørgen Steen Sørensen.

Ikke muligt at være partsrepræsentant digitalt

Ombudsmanden kom ind i sagen, fordi en kvinde i Haderslev Kommune forgæves havde forsøgt at bruge kommunens digitale selvbetjeningsløsning til at søge om ortopædiske sko til sin mor. Systemet gav ikke kvinden mulighed for at søge som såkaldt partsrepræsentant. Der var heller ingen oplysninger om, hvordan hun kunne ansøge som partsrepræsentant på en anden måde.

Sagen har givet ombudsmanden anledning til – på linje med tidligere udtalelser i andre sager – at understrege, at når digitale selvbetjeningsløsninger

ikke giver mulighed for at bruge en partsrepræsentant, skal man have mulighed for at søge på anden måde. Ombudsmanden understreger også, at de ansvarlige myndigheder skal vejlede om denne mulighed.

Både Haderslev Kommune samt Børne- og Socialministeriet har svaret ombudsmanden, at de vil tage initiativer til at sikre tydeligere vejledning om den digitale selvbetjeningsløsning.

Ansvaret for de relevante sider på borger.dk om den digitale selvbetjeningsløsning er delt mellem Børne- og Socialministeriet, kommunerne i fællesskab og Haderslev Kommune. For at sikre en sammenhængende og brugervenlig vejledning på tværs af siderne har Børne- og Socialministeriet oplyst, at ministeriet vil tage initiativ til en fællesoffentlig dialog vedrørende vejledningen på borger.dk.

Ombudsmanden har sendt en kopi af sin redegørelse til KL, idet redegørelsen kan være relevant i andre kommuner.

Se ombudsmandens redegørelse i sagen.

Se overblik #13 om generelle forvaltningsretlige krav til offentlige IT-systemer i Myndighedsguiden på ombudsmandens hjemmeside.

Se samlenotatet "Forvaltningsretlige krav til det offentliges IT-løsninger", der beskriver de vigtigste sager på området.

Yderligere oplysninger:

Folketingets Ombudsmand Jørgen Steen Jørgensen, tlf. 20 33 97 52

Områdechef Karsten Loiborg, tlf. 33 13 25 12, lok. 429

FAKTA OM DIGITALE SELVBETJENINGSLØSNINGER

- Borgere har som udgangspunkt ret til at henvende sig til myndighederne i den form, de selv ønsker, medmindre der i lovgivningen er fastsat særlige formkrav.

- Kommunernes digitale selvbetjeningsløsninger kan bl.a. tilgås via borger.dk. Borger.dk er en fællesoffentlig borgerportal, der har eksisteret siden 2007, og som drives i et samarbejde mellem staten, KL og Danske Regioner. Digitaliseringsstyrelsen under Finansministeriet står for driften og udviklingen af portalen.

Borger.dk understøtter myndighedernes forretning og digitale kontakt med borgerne. Portalen er i dag indgang til omkring 2000 kommunale og statslige selvbetjeningsløsninger.

FAKTA OM PARTSREPRÆSENTATION OG VEJLEDNING

- Som part i en sag har man på ethvert tidspunkt af sagens behandling ret til at lade sig repræsentere eller bistå af andre. Det fremgår af forvaltningslovens § 8.

- Myndighederne skal sikre, at borgere får tilstrækkelig vejledning om de regler, der gælder på forskellige forvaltningsområder. Det gælder bl.a., hvilken fremgangsmåde man skal følge, hvis man ønsker at sende en ansøgning om f.eks. hjælpemidler eller forbrugsgoder.