

Enhed
Mål, Data og
Incitament

Sagsbehandler
Jonas Theis Hertel
Wulff

Koordineret med
Udsatte Voksne, Jura
og International, DPO

Sagsnr.
2021 - 364

Doknr.
578091

Dato
08-06-2022

Q & A på henvendelsesstatistikken efter §110

Hvad skal registreres i henvendelseskemaet?

Fra den 1. juli 2022 bliver det frivilligt at registrere og kvartalsvist indberette henvendelser på herberger og forsorgshjem mv. efter servicelovens §110.

Denne Q & A indeholder en vejledning til, hvad man skal være opmærksom på i forbindelse med den nye registrering og indberetning.

Hvad er en henvendelse?

- En henvendelse defineres som en afvisning ved en henvendelse til en boform vedrørende en konkret borger, som ønsker plads på boformen.

Hvornår skal der udfyldes et henvendelseskema?

- Skemaet udfyldes kort efter afvisningen, fx kort efter en telefonsamtale eller besvarelse af en e-mail vedrørende en afvisning af en plads, eller kort efter, at en borger har henvendt sig personligt på boformen.
- Hvis den samme borger henvender sig flere gange, skal der udfyldes et nyt henvendelseskema for hver henvendelse. Dog undtaget, hvis forespørgslen kommer fra en borger, der allerede er indskrevet på et andet herberg, forsorgshjem mv.

Hvornår skal der ikke udfyldes et henvendelseskema?

- Hvis henvendelsen fører til optagelse på herberget, forsorgshjemmet mv.
- Hvis henvendelsen drejer sig om en forespørgsel af ledig plads fra en borger, der allerede er indskrevet på et andet herberg, forsorgshjem mv.
- Hvis henvendelsen drejer sig om en borger, som allerede bor på herberget, forsorgshjemmet mv.

Hvis boformen har plads til borgeren, kan der være forskellige årsager til, at der henvises til anden løsning:

Lederen af boformen afgør hvorvidt personen kan få ophold på boformen. Der kan dermed være flere årsager til, at en boform henviser til en anden løsning end indskrivning. Det kan blandt andet være, at en anden boform passer bedre til borgerens behov, da boformen er henvendt til en delmålgruppe, hvormed det kan være, at borgeren ikke er i målgruppen for et ophold på boformen vedkommende har kontaktet. Dette kan fx være fordi borgeren har et aktivt misbrug, og boformen ikke bistår med støtte til afrusning eller fordi borgeren har hund, og boformen ikke tilbyder plads til en medbragt hund.

Hvordan kan der spørges til CPR-nummer?

Oplysningen om CPR-nummer for borgeren, der afvises, er særlig vigtigt for den videre brug af statistikken i forhold til at kunne give indsigt i kapaciteten på tværs af landets herberger og forsorgshjem. Social- og Ældreministeriet er dog opmærksom på udfordringerne, der kan være forbundet med at spørge borgere i en sårbar situation om en personoplysning. Ministeriet vil derfor opfordre til, at



det oplyses, at besvarelsen er frivillig, når spørgsmålet om CPR-nummer stilles. Forslag til formulering af spørgsmålet ses nedenfor:

- *Det vil være en fordel, hvis vi må registrere dit CPR-nummer, da det bl.a. giver mulighed for at undersøge, hvor mange borgere der ikke får plads på et herberg. Dit CPR-nummer vil kun blive brugt til analyseformål og vil blive behandlet i overensstemmelse med reglerne om behandling af personoplysninger (GDPR). Statistikkerne, der udarbejdes, vil ikke kunne føres tilbage til dig som enkeltperson. Jeg skal samtidig oplyse dig om, at det er frivilligt at oplyse CPR-nummer. Må jeg notere dit CPR-nummer?*

CPR-registrering

Når borgere henvender sig til en boform, er en registrering af deres CPR-nummer vigtigt for den viden, statistikken bidrager med. CPR-nummeret kan give værdifuld information på flere måder. Dels gør CPR-nummeret det muligt at lave opgørelser over ikke kun antallet af henvendelser, men også antallet af borgere, der henvender sig og dermed undgå dobbelttællinger ved borgere, der henvender sig flere gange. Således kan det eksempelvis undersøges, hvor mange borgere der er blevet afvist på en boform, hvorvidt den samme borger har henvendt sig til en boform flere gange, om borgeren har fået plads på en anden boform, og om borgerne forud for eller efter henvendelsen har taget ophold på en boform.

Det bemærkes, at Danmarks Statistik har særlige regler vedr. håndtering af personoplysninger og følsomme personoplysninger, og at de indberettede oplysninger udelukkende vil blive anvendt til statistisk formål. Oplysningen om CPR-nummer bliver pseudonymiseret, hvilket vil sige, at borgeren i stedet tildeles et fiktivt personidentifikationsnummer, og CPR-nummeret bliver fjernet. Derudover må statistikkerne udelukkende anvendes til opgørelser, der viser et udsnit af en samlet gruppe, hvormed det aldrig vil være muligt at identificere enkelte borgere i opgørelserne.

Social- og Ældreministeriet er dog opmærksom på, at en oplysning om CPR-nummer både kan forekomme malplaceret og personlig at spørge borgeren om. For at imødekomme denne bekymring er der ovenfor i denne vejledning medtaget forslag til formulering af spørgsmål om CPR-nummer, som den boformsansvarlige medarbejder kan benytte sig af.

Borgerne er ikke forpligtede til at opgive deres CPR-nummer, hvis de afvises plads på en boform, og Social- og Ældreministeriet vil derfor gøre opmærksom på, at denne oplysning er frivillig i henvendelsesstatistikken. Oplysningen er dog meget central for ministeriets videre brug af statistikken.