



Borgerrådgiveren i  
Høje-Taastrup Kommune

Høje Taastrup

Spør 4

# Beretning 2019

Høje Taastrup

## Indhold

<b>Forord: Det handler om tillid .....</b>	<b>3</b>
<b>1 Resumé og anbefalinger 2019 .....</b>	<b>4</b>
<b>2 Opfølgning på anbefalingerne fra 2018 .....</b>	<b>5</b>
<b>3 Årets henvendelser.....</b>	<b>7</b>
3.1 Borgerhenvendelser 2019.....	7
3.2 Medarbejderhenvendelser .....	9
3.3 Afviste henvendelser.....	10
<b>4 Kvaliteten i borgerbetjeningen på tværs af centrene .....</b>	<b>10</b>
4.1 Utilfredshed med afgørelserne .....	10
4.2 Langsommelig sagsbehandling .....	11
4.2.1 Sagsbehandlingsfrister.....	11
4.3 Råd og vejledning, manglende overholdelse af vejledningspligten og vejvisning .....	13
4.4 Manglende helhed og sammenhæng .....	14
<b>5 Borger- og Arbejdsmarkedscentret (BAC) .....</b>	<b>15</b>
5.1 Utilfredshed med afgørelsen .....	16
5.2 Klager over mødet med rehabiliteringsteamet.....	17
5.3 Langsommelig sagsbehandling .....	19
5.3.1 Ydelsesservice .....	20
<b>6 Børne- og Ungerådgivningscentret (BURC) .....</b>	<b>21</b>
6.1 Utilfredshed med afgørelserne .....	21
6.2 Utilfredshed med sagsbehandleren.....	22
6.3 Langsommelig sagsbehandling .....	22
<b>7 Social- og Handicapcentret (SHC) .....</b>	<b>23</b>
<b>8 Sundheds- og Omsorgscentret (SUOC) .....</b>	<b>24</b>
<b>9 Øvrige centre.....</b>	<b>26</b>
<b>10 Sådan arbejder Borgerrådgivningen .....</b>	<b>26</b>
10.1 Lidt om tallene .....	27
<b>11 Forkortelser.....</b>	<b>28</b>

## Forord: Det handler om tillid

Høje-Taastrup Kommune har haft en Borgerrådgivning siden 2007. Jeg er kommunens tredje borgerrådgiver, og dette er min fjerde årsberetning. Hvis jeg efter knap fire år på posten skal koge helt ind til benet, hvad formålet med Borgerrådgivningen er, så handler det om tillid.

Hver eneste gang en medarbejder i kommunen besvarer (eller ikke besvarer) en henvendelse fra en borger, påvirker det tilliden mellem borgeren og kommunen. De borgere, der henvender sig til Borgerrådgivningen, har næsten altid haft en ubehagelig eller negativ oplevelse af et møde, et sagsforløb eller måske bare en telefonsamtale med en medarbejder, som har gjort dem usikre på, om de kan stole på de svar, de får.

Borgerrådgivningens tilbud om en uvildig undersøgelse af, om sådan en oplevelse afspejler, at der er noget, der ikke er, som det skal være, giver mulighed for at genetablere tilliden til kommunen. Det lykkes heldigvis rigtig ofte. Det er – måske i sagens natur - ikke altid, administrationen er enig med Borgerrådgivningen i, at sagsbehandlingen eller borgerbetjeningen er mangelfuld eller ligefrem kritisabel, men gennem den løbende dialog om de konkrete henvendelser finder vi gerne hinanden i en dialog, som understøtter, at samarbejdet mellem borgeren og kommunen genetableres.

Det er i øvrigt en utopi at tro, at det kan undgås, at der sker fejl i så stor en organisation som en kommune. Der løses mange, forskelligartede opgaver hver eneste dag, og den lovgivning, der skal anvise løsningerne, er ikke altid lige nem at fortolke. Så fejl i sagsbehandlingen er et vilkår, der skal håndteres. Der skal være plads til at fejle, men også mod til at erkende det og vilje til at lære af de fejl, der begås, så de så vidt muligt ikke sker igen. På den måde bliver vi alle sammen dygtigere.

Jeg er ikke i tvivl om, at samspillet mellem administrationen og Borgerrådgivningen om henvendelserne fra kommunens borgere bidrager til både løsninger, intern læring og styrket retssikkerhed, og dermed også til større tillid mellem kommunens medarbejdere og dem, der bor her. Der er lige, som det skal være. Tak for det.

Rigtig god læselyst!



Bettina Post, Borgerrådgiver

## 1 Resumé og anbefalinger 2019

Det er Borgerrådgivningens opfattelse, at der over en bred kam arbejdes både kvalificeret og professionelt med de borgerrettede opgaver i Høje-Taastrup Kommune. Da Borgerrådgivningen udelukkende kontaktes af borgere, som IKKE er tilfredse med samarbejdet, er det derfor vigtigt ved læsningen af beretningen at være opmærksom på, at den udelukkende beskriver negative oplevelser med borgerbetjeningen. Beretningen afspejler altså ikke den generelle kvalitet i arbejdet.

Læser man beretningerne gennem årene, springer det i øjnene, at de samme problemer synes at gå igen år efter år. Det skal dog ses i lyset af, at de henvendelser, Borgerrådgivningen modtager, ikke er ens, og dertil ofte omhandler sagsbehandling, hvor medarbejderne skal navigere i krydsfeltet mellem kompliceret særlovgivning, kravet om økonomisk mådehold og borgernes retssikkerhed. Det er ikke nogen nem opgave, og det kan ikke undgås, at der begås fejl. Det skal der være plads til. Det vigtige er, at fejlene erkendes, rettes op og deles, så risikoen for, at de samme fejl sker igen, minimeres.

Beretningen er baseret på de løbende registreringer af årets henvendelser og sager (se bilag 1) samt Borgerrådgivningens opsamlede erfaringer gennem den daglige gang i organisationen. Den belyser udvalgte problemer med kvaliteten i sagsbehandlingen eller samarbejdet, som enten er hyppigt forekommende eller har gjort særligt indtryk i årets løb.

Der er sket en relativt stor stigning i antallet af sager fra 462 sager i 2018 til 650 sager i 2019. Sammenlignet med 2018 er der også sket en lille ændring i, hvilke typer af sager der er flest af. I 2019 er to af "topscorerne" (ligesom i 2018) utilfredshed med afgørelserne og langsommelig sagsbehandling. Men som noget nyt er der flere, der har henvendt sig, fordi de har brug for råd og vejledning. Det er Borgerrådgivningens vurdering, at dette bl.a. handler om, at sagsbehandlerne foreslår borgerne at kontakte os, hvis de efterspørger vejledning, som sagsbehandleren selv er usikker på at levere.

Årets henvendelser har løbende bevirket en række aktiviteter i de konkrete sager, som langt hen ad vejen har rettet op på problemerne og dermed umiddelbart højnet borgernes retssikkerhed og tilfredshed med samarbejdet. Derudover har henvendelserne givet anledning til følgende fem anbefalinger:

- **Utilfredshed med afgørelserne** er et hyppigt forekommende tema på tværs af centrene, og derigennem er der afdækket nogle alvorlige sagsbehandlingsfejl i en del af de sager, hvor der træffes afgørelser. **Det anbefales derfor, at der tages initiativ til, at alle medarbejdere, som har til opgave at træffe afgørelser, er bekendt med, hvilke sagsbehandlingsskridt det indebærer, og er i stand til at udføre dem på et niveau, så der overalt i organisationen både processuelt og materielt træffes så korrekte afgørelser som muligt.**
- **Utilfredshed med kommunens rehabiliteringsteam** fylder en del i de mange sager om utilfredshed med afgørelserne. **Det anbefales derfor, at afviklingen af møderne med kommunens rehabiliteringsteam tages op til drøftelse og revision, så de afvikles mere ensartet, og borgerne i højere grad føler sig hørt og inddraget.**
- **Langsommelighed i sagsbehandlingen** eller manglende svar fra sagsbehandleren på borgerhenvendelser opstår næsten altid i forbindelse med ekstraordinær travlhed og/eller sagsbehandlerskift. **Det anbefales derfor, at der tages skridt til at sikre, at borgerkontakten prioriteres højt, når der er ekstraordinært travlt, eller en sag i en periode ikke har en sagsbehandler, således at ingen borgere får fornemmelsen af, at sagen slet ikke behandles. Det kan eksempelvis sikres gennem bedre telefonisk adgang til centret/afdelingen.**
- **Manglende råd og vejledning** og manglende overholdelse af vejledningspligten fylder meget i årets henvendelser, enten fordi sagsbehandlerne ikke kender vejledningspligten eller ikke formår at

vejlede i henhold til den. **Det anbefales derfor, at alle medarbejdere med borgerkontakt modtager undervisning i vejledningspligten.**

- **Manglende sammenhæng og helhed** i samarbejdet om komplekse sagsforløb er en udfordring, som Høje-Taastrup Kommune har haft indgående fokus på igennem en årrække. Der synes dog fortsat at være problemer med at organisere en sådan helhedsorienteret indsats. I 2019 er det besluttet, at indsatsen for at sikre sammenhængende borgerforløb skal være en del af den daglige drift fra 1. marts 2020. **Det anbefales derfor, at der fortsat følges nøje med i, hvordan det går med at få øje på sager, hvor der med fordel kan koordineres på tværs, samt hvor godt det lykkes med at få de involverede centre til at prioritere opgaven.**

## 2 Opfølgning på anbefalingerne fra 2018

I beretningen for 2018 var der syv anbefalinger. Nedenfor følges der op på, hvordan det efter Borgerrådgivningens opfattelse gik med dem i 2019:

**Utilfredshed med afgørelserne** var et markant problem i 2018, og derfor anbefaledes det, at det løbende sikres, at sagsbehandlerne er klædt fagligt på til at behandle ansøgninger fra borgerne i overensstemmelse med de gældende forvaltningsretlige regler og principper. **Administrationen svarede**, at man var enig i, at der skal være fokus på at træffe også forvaltningsretligt korrekte afgørelser, og at der arbejdes med øget fokus på borgerkontakten i sagsbehandlingen for at give borgerne en større forståelse for egen sag og for en eventuel afgørelse, som ikke falder ud til borgerens fordel.

I **2019** er antallet af sager, der handler om utilfredshed med afgørelserne, vokset yderligere. En overvejende del af dem handler om utilfredshed med det materielle (typisk afslag på noget, borgeren har søgt om), og i disse sager har Borgerrådgivningen oftest hjulpet med at skrive en klage. Men der ses også stadig afgørelser, hvor de processuelle sagsbehandlingsskridt ikke er overholdt, og hvor borgerne ikke føler sig hørt. Derfor går denne anbefaling igen i beretningen for 2019.

**Utilfredshed med sagsbehandlerne** afspejlede i 2018 både utilfredshed med "tonen" og en usikkerhed hos borgerne i forhold til, om deres sagsbehandler var fagligt kompetent. Derfor anbefaledes det, at det løbende sikres, at sagsbehandlerne er fagligt klædt på til de opgaver, de skal løse. **Administrationen svarede bl.a.**, at der var arbejdet med forskellige tiltag for at styrke borgernes møde med kommunens sagsbehandlere, og at der arbejdes generelt med at styrke medarbejdernes kompetencer bl.a. gennem undervisning fra Borgerrådgivningen. Specifikt i forhold til Ydelsesservice har der været lagt en genopretningsplan med forventning om en mere stabil drift i 2019.

I **2019** er tendensen til utilfredshed med sagsbehandlerne aftaget. Navnlig har der været færre sager om en dårlig tone. Genopretningsplanen for Ydelsesservice synes desuden at have en positiv effekt også i relation til samarbejdet med Borgerrådgivningen.

**Den boligsociale venteliste** fyldte i 2018 en del i henvendelser fra borgere, som havde et boligproblem. De afdækkede, at der manglede klarhed over, hvilke muligheder og forpligtelser kommunen har i forhold til administrationen af den boligsociale anvisning. Derfor anbefaledes det, at der blev lavet en ny arbejdsgangsbeskrivelse til medarbejderne, som både var lovmedholdelig og indebar en mere klar og gennemsælgelig praksis. **Administrationen svarede**, at man var enig i anbefalingen og ville fremlægge en særskilt sag med forslag til klare og præcise kriterier og arbejds gange.

I **2019** er der endnu ikke beskrevet klare og præcise arbejds gange for denne opgave. I årets løb er de gamle kriterier blevet fjernet fra kommunens hjemmeside, men Borgerrådgivningen er flere gange blevet

kontaktet af borgere, som fortsat får oplyst, at de ikke kan komme på ventelisten, fordi de ikke lever op til de nu forældede kriterier. Ankestyrelsen har desuden – på baggrund af en borgerhenvendelse – varslet en mulig tilsynssag vedrørende administrationen af den boligsociale anvisning. Det er oplyst til Borgerrådgivningen, at en ny administration af henvendelser om boligsocial anvisning forventes at falde på plads i foråret 2020.

**Utilsigtede brud på tavshedspligten** var i 2018 et problem som følge af manglende mulighed for at afholde personfølsomme samtaler med borgerne i aflukkede lokaler. Derfor anbefaledes det, at der blev taget skridt til at sikre, at personfølsomme samtaler altid kan afholdes bag lukkede døre, ligesom det blev anbefalet, at både telefonisk borgerkontakt og daglig kollegial sparring om sager med personfølsomt indhold kunne ske i fortrolighed. **Administrationen svarede**, at centrene er meget opmærksomme på borgerens retssikkerhed og forsøger at skabe mulighed for det fortrolige rum med borgeren, også selvom kapaciteten af samtalerum ikke er optimal. I planlægningen af indretningen af det kommende rådhus vil det indgå det som et særligt fokusområde.

I **2019** har man forsøgt at frigive mødelokaler ved at fylde rådhusets atrium med møbler, som egner sig til almindelig mødeafholdelse uden personfølsomt indhold. Det er imidlertid ikke Borgerrådgivningens oplevelse, at dette tiltag har gjort op med de utilisgtede brud på tavshedspligten, idet der stadig dagligt afvikles fortrolige samtaler med borgerne i forlængelse af Jobcentrets venteområde. Det synes fortsat ikke rimeligt overfor borgerne, at de skal acceptere at afholde samtaler med deres sagsbehandlere på et offentligt tilgængeligt område. Der bør således fortsat arbejdes på at løse denne udfordring.

**Langsommelig sagsbehandling** eller manglende svar fra sagsbehandleren opstod i 2018 ofte i forbindelse med sagsbehandlerskift. Derfor anbefaledes det, at det blev sikret, at sagsbehandlingen i sager, som i en periode ikke har en sagsbehandler, alligevel lever op til retssikkerhedslovens bestemmelser og kommunens servicemål. **Administrationen svarede**, at man som udgangspunkt var enig med Borgerrådgivningen i, at borgersagerne skal behandles rettidigt, og at der har været kritisable forhold, særligt i de ressourceforløbsager der var bevilget frem til 2018. Borgerrådgivningen citeres desuden fejlagtigt for at anbefale, at administrationen fraviger kravet om, at ansøgningssagerne skal være fuldt oplyste, før de sagsbehandles. Misforståelsen skyldes, at Borgerrådgivningen har påpeget, at en sagsbehandlingsfrist starter, når ansøgningen indgives, og slutter når der er truffet en afgørelse.

I **2019** har der både været problemer med langsommelighed i sagsbehandlingen og manglende overholdelse af sagsbehandlingsfristerne. Flere steder på hjemmesiden oplyses det, at sagsbehandlingsfristen først starter, når al relevant dokumentation foreligger. I skrivende stund afventer Borgerrådgivningen en forhåndsudtalelse fra Ankestyrelsen (det kommunale tilsyn), som skal afklare, om dette er i overensstemmelse med retssikkerhedslovens bestemmelser. Der afgives også i år anbefalinger om at gøre noget ved den langsommelige sagsbehandling.

**Administrationen af BPA-ordningen** blev ændret på baggrund af en ny kvalitetsstandard i 2016, som førte til en genvurdering af den tildelte hjælp til alle borgere i målgruppen. Det betød i en konkret sag, at ordningen bortfaldt i 2018 som følge af ændret aflønning af rådighedstimer. Dette var retssikkerhedsmæssigt problematisk, og det anbefaledes derfor, at der blev taget skridt til at sikre, at serviceniveauet og den deraf følgende udmåling altid understøtter, at en konkret BPA-bevilling kan udmøntes. **Administrationen var ikke enig** i anbefalingen, og anførte, at Ankestyrelsen havde givet kommunen medhold i udmålingen, at man havde fulgt kommunens serviceniveau samt, at borgeren ikke ønskede at medvirke til en nærmere tidsmåling af behovet for hjælp.

I **2019** har borgeren medvirket til sådan en tidsmåling, som førte til en ny udmåling af hjælp, som borgeren klagede over, idet den fortsat ikke var på niveau med den hjælp, hun havde mistet. Ankestyrelsen

hjemviste desuden sagen om aflønning af rådighedstimer til kommunen og påpegede, at kommunen skal sikre sig, at man kan rekruttere og fastholde personale til at varetage BPA-opgaven. På politisk plan har anbefalingen medført, at serviceniveauet er ændret.

**Antallet af magtanvendelser** overfor elever i et af kommunens specialundervisningstilbud var ekstremt højt, og der var hverken styr på indberetninger, journalisering eller information til det politiske udvalg. Derfor anbefaledes det, at der blev strammet op på det hele. **Administrationen svarede**, at der var tale om ét meget beklageligt sagsforløb, som blev løst. Sagen medførte dertil et gennemsyn af kommunens registreringspraksis, som siden er opstrammet, ligesom procedurerne er gennemgået med de berørte parter.

I 2019 har der ikke været nogen henvendelser til Borgerrådgivningen om magtanvendelse i kommunens skoler.

### 3 Årets henvendelser

Beretningen er baseret på de løbende registreringer af årets henvendelser og sager (se bilag 1) samt Borgerrådgivningens opsamlede erfaringer gennem den daglige gang i organisationen. Den belyser udvalgte problemer med kvaliteten i sagsbehandlingen eller samarbejdet, som enten er hyppigt forekommende eller har gjort særligt indtryk i årets løb.

Læser man beretningerne gennem årene, springer det i øjnene, at de samme problemer synes at gå igen år efter år. Det skal dog ses i lyset af, at de henvendelser, Borgerrådgivningen modtager, ikke er ens, og dertil ofte omhandler sagsbehandling, hvor medarbejderne skal navigere i krydsfeltet mellem kompliceret særlovgivning, kravet om økonomisk mådehold og borgernes retssikkerhed. Det er ikke nogen nem opgave, og det kan ikke undgås, at der begås fejl. Det skal der være plads til. Det vigtige er, at fejlene erkendes, rettes op og deles, så risikoen for, at de samme fejl sker igen, minimeres.

I 2019 er Borgerrådgivningen blevet kontaktet af 320 unikke borgere, som har henvendt sig 361 gange og givet anledning til at rejse 650 sager. Borgernes utilfredshed er ikke altid ensbetydende med, at sagsbehandlingen er kritisabel, men henvendelserne afspejler ikke desto mindre at borgerne *oplever* det sådan - inklusive oplevelsen af, at det er betryggende at læne sig op ad Borgerrådgivningen i dialogen med kommunen.

Henvendelserne og de afledte sager har primært omhandlet sagsbehandlingen i Borger- og Arbejdsmarkedscentret (BAC), Børne- og Ungerådgivningscentret (BURC), Social- og Handicapcentret (SHC) samt Sundheds- og Omsorgscentret (SUOC). De øvrige centre behandles samlet i kapitel 9.

#### 3.1 Borgerhenvendelser 2019

Når borgerne henvender sig, formulerer de altid en konkret klage eller nogle spørgsmål, som behandles og kategoriseres af Borgerrådgivningen. Beretningen fokuserer primært på de henvendelser, der synes at gå igen samt på dem, der forekommer særligt problematiske i forhold til borgernes retssikkerhed.

Nedenstående tabel giver et overblik over sagerne fordelt på tema og udviklingen i antallet fra 2018 til 2019. Tallene er listet efter hyppighed i 2019 (se også bilag 1):

Nr.	Tema	2019	2018	Forskel i antal	Forskel i pct.
1	Utilfreds med afgørelsen	128	98	+ 30	+ 31 %
2	Langsommelig sagsbehandling	87	55	+ 32	+ 58 %
3	Råd og vejledning	82	50	+ 32	+ 64 %
4	Utilfreds med sagsbehandleren	64	60	+ 4	+ 7 %
5	Manglende svar	58	39	+ 19	+ 49 %
6	Ønsker bisidder	38	12	+ 26	+ 217 %
7	Vejvisning	31	29	+ 2	+ 7 %
8	Manglende vejledning	29	32	- 3	- 9 %
9	Overskridelse af sagsbehandlingsfrister	25	11	+ 14	+ 127 %
10	Manglende sammenhæng og helhed	22	22	0	0 %
11	Manglende inddragelse	14	15	- 1	- 7 %
12	Mange sagsbehandlerskift	12	6	+ 6	+ 100 %
13	Manglende overholdelse af undersøgelsesprincippet	12	7	+ 5	+ 71 %
14	Manglende overholdelse af notatpligten	11	5	+ 6	+ 120 %
15	Manglende telefonbetjening	9	4	+ 5	+ 125 %
16	Andet	28	17	+ 11	+ 65 %

Det springer umiddelbart i øjnene, at der for en del af temaernes vedkommende er sket nogle gevaldige procentvise stigninger sammenlignet med 2018, og at der kun er syv temaer, hvor antallet af henvendelser enten er stagneret eller er faldet (+/- 5).

De største procentvise stigninger fra 2018-2019 skyldes dog, at der er tale om temaer, hvor der ikke var så mange henvendelser i 2018, så en lille antalsmæssig stigning bliver til en relativt stor procentvis stigning. Stigningen i det samlede antal sager kan desuden hænge sammen med, at Borgerrådgivningen i december 2018 fik tilført flere ressourcer, hvorved sagsbehandlingen i hver enkelt sag er blevet mere omhyggelig, og dermed i større udstrækning end tidligere afdækker, når henvendelsen rummer flere problematiske forhold, end det der i første omgang gav anledning til at tage kontakt. Disse tendenser bliver derfor først rigtig interessante i beretningen for 2020, hvor det vil vise sig om stigningerne fortsætter.



Det, der til gengæld bør vække opmærksomhed i denne beretning, er, at der er sket store stigninger i antallet af henvendelser om utilfredshed med afgørelserne (31 pct.) og langsommelig sagsbehandling (50 pct.), som var to temaer, der blev afgivet anbefalinger om i 2018. Disse stigninger antyder, at problemerne ikke er løst. Der afgives derfor igen i år anbefalinger vedrørende disse to temaer.

I 2019 har der desuden været dobbelt så mange, som ønskede Borgerrådgivningens deltagelse ved møder med kommunen (bisidning), fordi borgerne ikke har følt sig trygge ved at gå til møderne alene. Borgerrådgivningen er ikke en bisidderordning, men i sagsforløb, hvor vi allerede er involverede, tilbyder vi gerne at deltage i møder med kommunens sagsbehandlere for at støtte op om dialogen og medvirke til, at tilliden genoprettes.

Det er i særlig grad møder med kommunens rehabiliteringsteam, som forekommer uoverskuelige for borgerne. Det kan man ikke nødvendigvis bebrejde Høje-Taastrup Kommune, da det er lovbestemt, at en række eksperter skal deltage i disse møder for at vurdere sagerne i et helhedsperspektiv. Det gør imidlertid nogle borgere usikre og nervøse for, om de overhovedet kan klare at sidde for bordenden til sådan et møde.

Møderne med rehabiliteringsteamet har dertil afstedkommet klager over, at borgerne ikke føler sig hørt og inddraget, og Borgerrådgivningen kan til dels bekræfte, at der i en række tilfælde er noget om det. Der er derfor afgivet en anbefaling i år om at revidere disse møder, så de afvikles mere ensartet, og borgerne i højere grad mærker, at det er "deres" møder. Kritikken af møderne med rehabiliteringsteamet udfoldes i kapitel 5.

Antallet af sager om manglende sammenhæng og helhed i sagsbehandlingen er stagneret, hvilket alt andet lige må siges at være et godt tegn. Man kunne dog have håbet på, at antallet ville være faldet, idet der har været gjort en stor indsats for at blive bedre til at arbejde sammen på tværs af de forskellige centre. Dette tema bliver behandlet nærmere i kapitel 4 og 7, og der afgives også en anbefaling om at holde øje med udviklingen.

Endelig vil jeg fremhæve, at antallet af henvendelser om overskridelse af sagsbehandlingsfristerne er steget med 127 pct. I forhold til 2018, hvilket må vække bekymring, da det har været et fokusområde i det forgangne år. Stigningen kan dog hænge sammen med, at fristerne nu er offentliggjort, således som retssikkerhedsloven foreskriver, hvorved det bliver tydeligere for alle, om de så også overholdes (se også afsnit 4.2.1).

### 3.2 Medarbejderhenvendelser

Det er vigtigt for Borgerrådgivningens arbejde, at der er en god dialog med medarbejderne i alle centre og på alle niveauer. Derfor opfattes det som absolut positivt, at også kommunens medarbejdere banker på hos Borgerrådgivningen.

Det, medarbejderne har henvendt sig om i 2019, er:

- Faglig/juridisk sparring og rådgivning
- Henvisning af borgere som synes klemte et andet sted i systemet
- Henvisning af borgere som har behov for vejledning, medarbejderne ikke mener, de selv kan levere
- Sparring om dialogen på tværs i konkrete sager, hvor sagsbehandlingen ikke er koordineret
- Medarbejderen selv (eller medarbejderens pårørende) har en sag, som ønskes drøftet

- Medarbejderen er stødt på noget i arbejdsmæssig sammenhæng, som ønskes drøftet i et uvildigt retssikkerhedsperspektiv

I Borgerrådgivningen opfatter vi det som en ubetalelig tillidserklæring, at medarbejderne betragter os som relevante sparringspartnere i konkrete sager. Vi ser denne tillid som en positiv konsekvens af den løbende dialog om henvendelserne til Borgerrådgivningen og af den undervisning i udvalgte forvaltningsretlige emner, vi har afholdt rundt omkring i afdelingerne i årets løb.

På grund af udtalt travlhed i 2019 har vi været nødt til at henvise enkelte medarbejdere til kommunens jurister, hvis der søges sparring i sager, som ikke allerede er under behandling i Borgerrådgivningen.

### 3.3 Afviste henvendelser

Det er ikke ret mange henvendelser, der afvises i Borgerrådgivningen, men sommetider kontaktes vi af borgere, som er klemmt i sagsbehandlingen hos Udbetaling Danmark, Skat eller Familieretshuset, og da vi ingen indflydelse har på, hvordan sagsbehandlingen forløber der, bliver disse borgere henvist til at kontakte disse institutioner direkte.

Måske på grund af funktionens navn, som kunne antyde, at vi kan rådgive om alt, hvad man måtte have på hjerte, er der også ind imellem borgere, som ringer os op, fordi de har brug for rådgivning i spørgsmål, der presser sig på hos dem, men som enten ikke er en kommunal opgave eller ikke udspringer af en dialog med kommunen, som er gået skævt. Disse borgere afvises i Borgerrådgivningen - om muligt med henvisning til nogle, som kan hjælpe dem med at få løst de problemer, der gav anledning til henvendelsen.

Endelig er vi i 2019 begyndt mere konsekvent at afvise henvendelser om forhold, der ligger langt tilbage i tiden, eller som behandles hos Ankestyrelsen, Det kommunale tilsyn eller Ombudsmanden. Ligeledes afviser vi henvendelser, hvor borgeren har hyret en advokat eller en anden form for repræsentant, som de kan støtte sig til i dialogen med kommunen.

## 4 Kvaliteten i borgerbetjeningen på tværs af centrene

Det er Borgerrådgivningens opfattelse, at borgerbetjeningen i Høje-Taastrup Kommune generelt er præget af imødekommenhed og ønsket om at besvare borgernes henvendelser korrekt og uden unødigt forsinkelse. Henvendelserne til Borgerrådgivningen afspejler imidlertid udelukkende de oplevelser, hvor dette ikke er tilfældet. Beretningen kan altså *ikke* læses som en karakteristik af den generelle kvalitet i borgerbetjeningen/sagsbehandlingen.

En del af henvendelsesårsagerne går igen på tværs af de centre, som har de mest borgerrettede funktioner. I dette kapitel beskrives de tre hyppigste sagstyper på tværs af centrene samt en sagstype (manglende helhed og sammenhæng), som er særligt interessant i et tværgående perspektiv.

### 4.1 Utilfredshed med afgørelserne

De afgørelser, der træffes hos de kommunale myndigheder, har som regel stor betydning for borgernes videre livsførelse. Da selve det at træffe afgørelser således er en væsentlig del af de borgerrettede centres arbejde, er det afgørende for tilliden til kommunen, at sagsbehandlerne er i stand til at træffe klare, velbegrundede og korrekte afgørelser, som lever op til de processuelle krav om sagens oplysning,

partsinddragelse, begrundelse, lovhjemmel og klagevejledning. Det kniber det med i de sager, hvor borgerne henvender sig til Borgerrådgivningen.

Den hyppigste henvendelsesårsag i 2019 er således (ligesom i 2018) utilfredshed med de afgørelser, der træffes. Fordelt på alle centre er der 128 sager, som har handlet om dette tema. Det svarer til en femtedel af året sager, hvilket er bekymrende mange. Det er ikke altid, borgerne har ret i, at deres afgørelser kan kritiseres, men ofte har de en pointe, navnlig i forhold til de formelle sagsbehandlingsskridt, som ikke altid overholdes.

Borgerrådgivningen har ikke adgang til at ændre afgørelsernes indhold så når henvendelserne handler om utilfredshed med den materielle del, forsøger vi at tydeliggøre begrundelsen og lovgrundlaget. Er borgerne fortsat uenige i afgørelsen, hjælper vi dem med at klage, hvis de ikke selv kan.

Der har været en række tilfælde, hvor borgerne udelukkende har modtaget afgørelsen mundtligt, og hvor *ingen* af de formelle sagsbehandlingsskridt har været foretaget. Disse borgere har haft brug for udvidet assistance fra Borgerrådgivningen til at få sagsbehandlingen rettet op (se et eksempel i kapitel 5.1). Disse sager har givet anledning til et fokus på, om sagsbehandlerne kender til forvaltningslovens krav til afgørelser og klageadgang.

Ganske ofte medfører henvendelserne til Borgerrådgivningen, at der rettes op på de formelle fejl. Indimellem fører de også til, at der træffes nye afgørelser, som helt eller delvist imødekommer borgernes ansøgninger. Her har henvendelsen til Borgerrådgivningen altså en afledt materiel betydning. I de sager, hvor Borgerrådgivningen hjælper med at klage, og hvor sagen efter genvurdering sendes videre til Ankestyrelsen, har Borgerrådgivningen understøttet borgernes ret til at få afgørelsen vurderet hos en uvildig klageinstans.

De mange sager om utilfredshed med afgørelserne, fører til, at der også i år afgives en anbefaling om at styrke kvaliteten i afgørelserne.

## 4.2 Langsommelig sagsbehandling

Den næst hyppigste henvendelsesårsag hos Borgerrådgivningen i 2019 er, at borgerne oplever deres sagsbehandling som langtrukket. 87 sager har omhandlet dette tema. Da henvendelserne om langsommelighed ofte viser sig at indeholde forklaringer i form af mange sagsbehandlerskift (12), overskridelse af sagsbehandlingsfristerne (25), manglende svar (58) og manglende telefonbetjening (9) er det samlet set 182 sager, svarende til 29 pct. af samtlige sager, som handler om, at borgerne oplever, at sagsbehandlingen trækker i langdrag.

Forklaringerne er typisk, at der er usædvanlig travlhed i afdelingen, at der afventes svar fra en ekstern samarbejdspartner, at der mangler andre oplysninger i sagen, at der pågår en omstrukturering i afdelingen, at der er sket et sagsbehandlerskift, at sagsbehandleren er længerevarende fraværende eller ikke længere er ansat. Som oftest fører Borgerrådgivningens forespørgsler i centrene om disse sagsforløb til, at sagsbehandlingen genstartes.

### 4.2.1 Sagsbehandlingsfrister

Pligten til ikke at trække sagsbehandlingen unødigt i langdrag følger af retssikkerhedsloven, som fastslår, at kommunen 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. For at afstemme forventningerne til, *hvor* hurtigt det skal gå, pålægger

retssikkerhedsloven også kommunen at informere borgerne om, hvor lang tid vi er om at behandle de forskellige typer henvendelser.

Borgerrådgivningen har i tidligere beretninger påpeget, at Høje-Taastrup Kommune ikke har levet op til kravet om at offentliggøre sagsbehandlingsfristerne. Dette er der forsøgt rettet op på i årets løb, så de fleste frister nu er offentliggjort på kommunens hjemmeside. Der er imidlertid fortsat en uafklaret drøftelse mellem Borgerrådgivningen og administrationen om, hvordan fristerne skal formuleres.

De fleste af sagsbehandlingsfristerne på f.eks. BAC's område er angivet med det forbehold, at fristen først starter, når al relevant dokumentation foreligger. I SUOC har man i visse sagstyper lagt en slags "venteperiode" ind, fra ansøgningen indgives, til sagsbehandlingen påbegyndes. Begge strategier er problematiske.

På baggrund af to udtalelser fra Ankestyrelsen (Det kommunale tilsyn) om lignende forbehold i sagsbehandlingsfristerne i Kalundborg og Nordfyns kommuner, har Borgerrådgivningen gjort administrationen opmærksom på, at tilsynets udtalelser fastslår, at sagsbehandlingsfristen starter, når ansøgningen indgives og slutter, når afgørelsen træffes. Kun på denne måde opfyldes formålet i retssikkerhedsloven om at afstemme forventningerne til, hvor lang tid der går, fra borgeren søger om noget, til der træffes en afgørelse.

Det er ikke lykkedes Borgerrådgivningen at overbevise administrationen om fortolkningen af disse udtalelser fra Ankestyrelsen. Derfor har jeg i januar 2020 bedt tilsynet om en forhåndsudtalelse, som skal afklare, om frister som indeholder forskellige forbehold lever op til retssikkerhedslovens krav. Denne udtalelse afventes, før der forhåbentlig kan konkluderes i spørgsmålet.

Der er i alt 25 sager i 2019, hvor overskridelse af sagsbehandlingsfristerne er blevet behandlet. Af nedenstående oversigt springer det især i øjnene, at det kniber med at genvurdere afgørelser, som borgerne klager over indenfor den lovbestedte frist.

Sagstyper hvor sagsbehandlingsfristen er overskredet i 2019:

Sagstype	Frist	Antal sager	I alt
<b>Aktindsigtsanmodning</b>	Lovbestemt frist på 7 dage	Jobcenter 1 Job og Fremtid 1 Ydelsescenter 1 Familieafdelingen 1	4
<b>Genvurdering af afgørelse når borgeren klager</b>	Lovbestemt frist på fire uger	SHC 1 Jobcenter 2 Ydelsescenter 2 Familieafdelingen 1 SUOC 1	7
<b>Genvurdering af afgørelse når Ankestyrelsen hjemviser</b>	Lovbestemt frist som svarer til fristen for behandling af nye sager	Familieafdelingen 1	1

Sagstype	Frist	Antal sager	I alt
<b>Ansøgning om hjælpemidler</b>	HTK-frist på 4 måneder	SUOC 1 (der oplyses, at sagsbehandlingen først påbegyndes efter 16 uger – dermed gælder fristen på fire måneder i realiteten ikke)	1
<b>Ansøgning om enkeltydelse</b>	HTK-frist på 4-6 uger når al dok. foreligger	Ydelsescenter 3	3
<b>Ansøgning om støtte efter Lov om aktiv socialpolitik §34</b>	HTK-frist på 16 arbejdsdage	Ydelsescenter 1	1
<b>Socialpædagogisk friplads</b>	HTK-frist på 8 uger	Familieafdelingen 1	1
<b>Tabt arbejdsfortjeneste</b>	HTK-frist på 12 uger	Familieafdelingen 1	1
<b>Merudgifter § 41</b>	HTK-frist på 12 uger	Familieafdelingen 2	2
<b>Aflastning §§ 44/84</b>	HTK-frist på 8 uger	Familieafdelingen 1	1
<b>Ansøgning om merudgifter § 100</b>	HTK-frist på 2 mdr.	SHC 2	2
<b>Aflastning § 52</b>	Ingen frist, men ansøgningen behandles slet ikke	Familieafdelingen 1	1

### 4.3 Råd og vejledning, manglende overholdelse af vejledningspligten og vejvisning

Der har i 2019 været usædvanligt mange henvendelser fra borgere, som har efterspurgt generel råd og vejledning. I 2018 var der 50 henvendelser om dette, og i 2019 er antallet steget til 82 opringninger og mails fra borgere, som ønsker uvildig rådgivning om, hvordan de kommer videre med et eller andet ærinde.

Lægges disse henvendelser sammen med henvendelser, hvor Borgerrådgivningen kan konstatere, at vejledningspligten ikke er overholdt (29), samt henvendelser, hvor vi hjælper borgerne videre til rette medarbejder/instans (vejvisning (31)) er der samlet set 142 sager i 2019, som har handlet om disse temaer. Det svarer til 22 pct. af samtlige sager.

Den vejledning/rådgivning borgerne efterspørger i Borgerrådgivningen har i 2019 bl.a. budt på spørgsmål om, hvordan man ansøger om briller, boligstøtte, handicapbil, socialpædagogisk friplads, en bolig, kontanthjælp og sygedagpenge. Vi er også blevet bedt om at hjælpe med at vurdere, om det kan svare sig at klage over en afgørelse eller at søge om førtidspension på det foreliggende grundlag.

Nogle borgere henvender sig, fordi de står i en desperat økonomisk situation, og ikke aner deres levende råd. Andre har psykisk syge pårørende, som de gerne vil hjælpe, men de ved ikke hvordan. Og så er der nogle, som har fået nogle svar et andet sted i kommunen – eller måske i en anden instans - men er i tvivl om, hvorvidt det kan være rigtigt.

I årets løb har vi bemærket en tendens til, at borgerne kommer direkte fra et møde med deres sagsbehandler, som har henvist dem til Borgerrådgivningen, fordi de har efterspurgt vejledning, som rækker ud over det sagsområde, som sagsbehandleren føler sig hjemme i. Da vejledningspligten ligger hos sagsbehandlerne, uanset om spørgsmålene ligger inden for det konkrete centers kerneopgaver, er det imidlertid sagsbehandlerens opgave at vejlede borgerne. De mange henvisninger til Borgerrådgivningen, når borgerne efterspørger vejledning, fører til en anbefaling om at alle medarbejdere med borgerkontakt bør modtage undervisning i vejledningspligten.

#### 4.4 Manglende helhed og sammenhæng

Det er et lovkrav, at kommunen skal arbejde helhedsorienteret og sammenhængende i sager, som behandles efter social- og beskæftigelseslovgivningen. I Høje-Taastrup Kommune er der siden 2015 arbejdet intensivt på at skabe denne sammenhæng i de tilfælde, hvor borgerne har sagsbehandlere i flere centre.

Socialstyrelsens taskforce har i 2019 undersøgt kommunens niveau for at levere en mere helhedsorienteret indsats overfor udsatte voksne og fundet, at Høje-Taastrup Kommune er kommet langt i forhold til at etablere en kultur, hvor der samarbejdes på tværs. Det er opmuntrende og glædeligt, da det er en stor belastning for borgere, som har mange problemer at slås med, at de oven i det skal finde rundt i et komplekst kommunalt system. I Borgerrådgivningen ser vi imidlertid udelukkende de forløb, hvor det ikke lykkes at koordinere på tværs, og det drejer sig typisk om sager, hvor mere end to centre er involveret.

Der har i 2019 været 22 sager i Borgerrådgivningen, som har omhandlet manglende helhed og sammenhæng i indsatsen. Det er samme antal som i 2018, og antalsmæssigt er det ikke umiddelbart alarmerende. Til gengæld er forløbene ofte meget turbulente og utilfredsstillende for borgerne, og en bedre koordinering af samarbejdet ville gøre en væsentlig forskel i forhold til både tilfredsheden med samarbejdet, kvaliteten i sagsbehandlingen og dermed efter al sandsynlighed også i forhold til effekten af indsatserne. I Borgerrådgivningen har vi endnu til gode at opleve, at borgerne siger nej tak til en mere helhedsorienteret indsats og en koordinerende sagsbehandler.

Det er vores vurdering, at den største barriere for at arbejde mere helhedsorienteret i de sager, hvor det kunne være relevant, er, at det med den nuværende organisering synes for tidskrævende, når mere end to centre er involveret. Der er således flere sager, hvor behovet for en mere koordineret indsats springer i øjnene, men hvor ingen tager initiativ til at sætte samarbejdet på tværs i gang. Noget tyder dermed på, at sagsbehandlerne sommetider undlader at påtage sig besværet med at påbegynde en mere helhedsorienteret indsats, og hvis de sagsbehandlere, som kender sagen, ikke handler på behovet for koordinering, sker det selvsagt ikke.

#### **Eksempel på en sag med manglende sammenhæng og helhed**

*En mand henvender sig til Borgerrådgivningen i oktober 2019, fordi han ikke kan overskue familiens økonomiske situation. Både han og hans hustru er kontanthjælpsmodtagere, og der er en hjemmeboende ung, som på grund af livstruende sygdom er blevet kørestolsbruger.*

*I foråret 2019 har Familieafdelingen af hensyn til den dengang 17-årige unge anvist familien en handicapvenlig bolig. Mandens henvendelse til Borgerrådgiveren handler om, at huslejen i den anviste bolig er for høj til, at forældrenes kontanthjælp kan dække den. Manden oplyser, at han er blevet vejledt om muligheden for at søge om hjælp til den høje husleje, men han kan ikke finde ud af det.*

*Der er afholdt overleveringsmøde mellem Familieafdelingen, SHC og Jobcentret, hvor der har været lejlighed til at koordinere hjælpen på tværs af de tre centre og lægge en helhedsorienteret plan for den fremtidige*

*indsats. Der gives fortsat støtte fra Familieafdelingens side samtidig med, at der påbegyndes forløb i SHC og Jobcentret. Der synes imidlertid ikke at være fokus på den samlede families situation og belastning - herunder den usikre økonomiske situation - men udelukkende på den handicappede unges muligheder og rettigheder. Der er også en sag i SUOC om bevilling af diverse hjælpemidler til den handicappede unge, men SUOC er ikke med i overleveringsmødet. Manden oplyser, at der er ansøgt om bevilling af handicapbil, men sådan en ansøgning er ikke under behandling.*

*Mandens henvendelse til Borgerrådgivningen fører til en opfordring til, at der koordineres på tværs af de fire centre, så alle familiens medlemmer ses som en helhed i relation til alle mulighederne for hjælp efter hele den sociale lovgivning. Denne opfordring modtages positivt, og der indkaldes til et koordinerende møde, hvor 12 involverede medarbejdere fra de fire forskellige centre aftaler de næste skridt i sagsbehandlingen. Efter mødet udarbejdes et referat, som sendes til alle mødedeltagere og til Borgerrådgivningen. Det sendes ikke til familien, og der tages ikke skridt til at udpege én koordinerende sagsbehandler fremadrettet.*

*Således fortsætter manden med at kontakte Borgerrådgivningen for at få svar på de spørgsmål, han har til de forskellige familiemedlemmers sagsbehandling.*

**Eksemplet illustrerer** en særligt kompleks sag, hvor en hel familie er "ramt" af alvorlig sygdom hos et familiemedlem. Der er samlet set mange sagsbehandlere involveret, og det forsøges hen ad vejen at koordinere indsatsen, uden at det helt lykkes. Der mangler tilsyneladende opmærksomhed på behovet for en mere helhedsorienteret indsats på tværs af både kommunens administrative opdeling og de forskellige familiemedlemmers sagsforløb og behov.

Overleveringsmødet mellem Familieafdelingen, SHC og Jobcentret kunne med fordel have haft fokus på familiens samlede økonomiske situation, så der på et tidligere tidspunkt kunne have været gjort en indsats for enten at sikre, at familien har råd til at bo i den nuværende bolig eller at hjælpe dem til en billigere egnet bolig. Det er først, da Borgerrådgivningen gør opmærksom på muligheden for at bevilge merudgifter til boligudgiften til det handicappede familiemedlem, at der kommer fokus på dette, og det dernæst bevilges, hvorved de økonomiske problemer mindskes.

Den afdelingsleder, som på Borgerrådgivningens opfordring påtager sig opgaven med at indkalde til et koordinerende møde om den samlede families behov, oplever desuden, at det er ganske vanskeligt at få alle de involverede medarbejdere til at prioritere mødet. Efterfølgende konstaterer mødets deltagere imidlertid, at det er givende og opklarende, at alle er til stede, så opgaver og ansvar kan fordeles. Man kunne med fordel have benyttet lejligheden til at udpege en koordinerende sagsbehandler i forhold til det fremadrettede arbejde, indtil den økonomiske situation var stabil. Eller man kunne have givet familien en tilbagemelding fra mødet med en oversigt over, hvilke sagsbehandlere, der havde hvilke opgaver. I stedet kom Borgerrådgivningen til at stå for opsamlingen efter mødet og som en slags koordinerende sagsbehandler, som forsøgte at svare på mandens spørgsmål til, hvad mødet endte med.

Samlet set illustrerer eksemplet nogle generelle udfordringer både i forhold til at have øje for behovet for en mere koordineret indsats og til at få den koordinerende indsats til at ske. Set fra Borgerrådgivningens perspektiv synes der således fortsat behov for at minde sagsbehandlerne om, at selv om deres ansættelse relaterer til et bestemt center og en bestemt afdelings konkrete opgaver, er de en del af en større sammenhæng. Ligeledes synes der at være behov for ledelsesmæssig opbakning til at prioritere det helhedsorienterede samarbejde med de behov for tid til opgaven, det indebærer (se også eksemplet i kap. 7).

Det er besluttet i 2019, at indsatsen for at sikre sammenhængende borgerforløb skal være en del af den almindelige drift fra 1. marts 2020, og der er i den sammenhæng beskrevet nogle arbejdsgange, som forhåbentlig tager højde for de beskrevne problemer. Det skal blive interessant at følge med i, hvordan det går. Således afgives der en anbefaling om dette tema, som jeg følger op på i beretningen for 2020.

## 5 Borger- og Arbejdsmarkedscentret (BAC)

Langt de fleste henvendelser i årets løb vedrører borgernes oplevelser med BAC. Da centret også har langt de fleste borgerhenvendelser, idet al sagsbehandling i forbindelse med kommunens beskæftigelsesindsatser, forsørgelsesydelse, borgerservice og folkeregisteret ligger her, er det ikke nogen overraskelse. I BAC er det utilfredshed med afgørelserne, langsommelig sagsbehandling og utilfredshed med sagsbehandleren, der fylder mest.

Af de 366 sager, Borgerrådgivningen har behandlet, som omhandler sagsbehandlingen i BAC, hører 226 af dem hjemme i Jobcentret. 40 af disse handler om utilfredshed med afgørelserne.

### 5.1 Utilfredshed med afgørelsen

Det er som tidligere nævnt ikke Borgerrådgivningens opgave at vurdere, om de afgørelser, der træffes, er materielt korrekte – altså om borgerne får det, de har ret til. En uenighed herom skal afklares i Ankestyrelsen. I Borgerrådgivningen ser vi primært på, om de lovbestemte sagsbehandlingsskridt er overholdt. I årets løb har der vist sig at være en vis usikkerhed om disse sagsbehandlingsskridt i dele af Jobcentret. Det er bl.a. kommet til udtryk i forbindelse med, at en række borgere mistede deres bevilling af mentor.

#### *Eksempler på sager i Jobcentret om utilfredshed med afgørelsen*

*En række borgere henvender sig til Borgerrådgivningen, fordi de har fået en mundtlig afgørelse om, at deres mentorforløb skal ophøre. Ingen af borgerne partshøres forud for, at Jobcentret standser mentorforløbene. Borgerne får meddelt vidt forskellige begrundelser for afgørelserne, som handler om, at der ikke længere er grundlag for en bevilling (uden nærmere belysning af dette), at der ikke ses den forventede progression i forhold til uddannelse/arbejde, at det skyldes udbudsreglerne eller, at kommunen skal spare. I samtlige sager gives kun en mundtlig afgørelse (somme tider er den endda formidlet via den mentor, som ikke længere skal støtte borgeren), og der er problemer omkring både klagevejledning og klagesagsbehandling.*

*Alle de berørte borgere er uenige i afgørelsen, og med hjælp fra Borgerrådgivningen sender de deres klager til de forskellige sagsbehandlere. Det afføder forskellige reaktioner hos sagsbehandlerne:*

*Flere af sagsbehandlerne mener slet ikke, at de har truffet en afgørelse. Nogle af dem træffer herefter en afgørelse, som borgeren får tilsendt på skrift med en ny fire ugers klagefrist. Den allerede fremsendte klage over den mundtlige afgørelse betegnes som "indsigelser og kommentarer", og behandles herefter ikke som en klage. En sagsbehandler forklarer, at hun ikke har givet klagevejledning, fordi hun ikke har indtryk af, at borgeren vil klage. Andre vejleder borgerne om, at en eventuel klage skal stiles til Borgerrådgivningen. Én sagsbehandler vælger at indkalde borgerne til samtale efter modtagelse af klagerne for at forklare afgørelsen nærmere og afklare, om de fortsat ønsker at klage. Flere klager bliver aldrig journaliseret, og det kniber med at genvurdere afgørelserne indenfor den lovbestemte frist på fire uger. I et enkelt tilfælde går der 10 uger, før sagen genvurderes og sendes til Ankestyrelsen. Forklaringen på den langtrukne sagsbehandling i denne sag er, at en intern flytning af opgaver i Jobcentret har skabt forvirring om, hvem der skal klagesagsbehandle disse klager. Ingen af borgerne får medhold, men størstedelen af dem får tilbud om i stedet at få afklaret, om de kan være i målgruppen for en støtteperson efter servicelovens bestemmelser, hvorefter de visiteres videre til SHC.*

**Eksemplerne illustrerer** en usikkerhed i forhold til, hvornår der er tale om en afgørelse, hvordan den skal meddeles borgeren og, hvilke sagsbehandlingsskridt der følger af både afgørelse og klage. Da der er tale om helt grundlæggende sagsbehandling, er det bekymrende, at der begås så mange processuelle fejl i disse sager. Ligeledes tyder de fejl, der begås, på, at der ikke foregår en dialog på tværs af afdelingen



sagsbehandlere om, hvordan sagerne skal håndteres, så sagsbehandlerne kan hjælpes ad med at få styr på de formelle sagsbehandlingsskridt og lære af hinandens fejl.

Der er selvsagt ikke noget lovstridigt i at træffe afgørelse om at lade en bevilling af mentor ophøre. Det er en bunden opgave for Jobcentret hele tiden at vurdere, om de indsatser, der iværksættes, opfylder deres formål, og mentorstøtte via Jobcentret har først og fremmest til formål at støtte borgerne i at komme tættere på uddannelse eller arbejde. Der er således helt relevant at forholde sig til, om disse bevillinger lever op til formålet og de opstillede mål for støtten.

Det er dog tankevækkende, at ingen af genvurderingerne giver borgerne hverken helt eller delvist medhold. Heller ikke selv om de alle kan beskrive en konkret fremgang i forhold til at komme nærmere målene om hel eller delvis selvforsørgelse. Og heller ikke selv om fleste får tilbud om at få vurderet, om de i stedet for at have en mentor kan være i målgruppen for en støtteperson efter servicelovens bestemmelser.

Sidstnævnte tilbud fører i en række sager til en flytning af støtten fra Jobcentret til SHC og kan genfindes i beretningen for 2016, hvor der var et eksempel på en sag om en ung, som ikke længere kunne få mentorstøtte, men som skulle "starte forfra" med udredning og visitation til en hjemmevejleder via SHC. I 2016 førte eksemplet til, at der blev iværksat forsøg med at "samle" mentorstøtte og hjemmevejledning i et korps, hvor de samme medarbejdere både fungerer som mentorer i relation til jobcentrets opgaver og som hjemmevejledere i relation til det fokus, SHC har. Formålet var at forsøge at undgå, at udsatte borgere skal skifte støtteperson, alene fordi der skiftes paragraf og formål. Dette forsøg er i mellemtiden overgået til almindelig drift, men kun for en begrænset målgruppe. Det synes på baggrund af ovenstående eksempel relevant at drøfte, om målgruppen for at modtage mentorstøtte/hjemmevejledning fra den samme medarbejder kan udvides.

## 5.2 Klager over mødet med rehabiliteringsteamet

En række af de sager, der omhandler klager over afgørelserne, stammer fra borgernes møder med kommunens rehabiliteringsteam. Disse borgere føler sig dårligt behandlet under mødet, hvor de ikke oplever, at der bliver lyttet til dem og deres eventuelle bisiddere, til deres sagsbehandlere eller til de sundhedsfaglige eksperter, som har udtalt sig op til sagens forelæggelse for rehabiliteringsteamet.

I en række sager fortæller borgerne, at mødet med rehabiliteringsteamet opleves både voldsomt og ubehageligt. De føler sig udspurgt på en måde, som de beskriver som "forhørsagtig" og oplever, at de ikke selv kan komme til orde. Disse oplevelser kan til dels bekræftes af Borgerrådgivningen, som har deltaget i en række møder med kommunens rehabiliteringsteam i årets løb som støtte for borgere, der har bedt os om at gå med dem. Vi kan i den sammenhæng også konstatere, at der er markant forskel på, hvordan møderne afvikles alt efter, hvem der er mødeleder og, hvad det er for en type sag, der er til drøftelse. Denne forskel er uheldig, da den potentielt kan indeholde brud på lighedsgrundsætningen om, at der hverken må ske direkte eller indirekte forskelsbehandling i myndighedernes behandling af borgersagerne.

I to tilfælde afdækker Borgerrådgivningens dialog med Jobcentret om de indstillinger fra rehabiliteringsteamet, som borgerne er uforstående overfor, at det er Jobcentrets opfattelse, at de sundhedsfaglige udtalelser i sagerne er politiserende og modarbejder Jobcentrets indsats for at støtte borgerne i at vende tilbage til et liv på arbejdsmarkedet. Der argumenteres med, at der afslutningsvist i udtalelserne gives bud på, hvad den fremtidige forsørgelse bør være, og at dette ikke er et anliggende for sundhedsmyndighederne.

I begge disse sager har Borgerrådgivningen påpeget det problematiske i en sådan tilsidesættelse af de sundhedsfaglige eksperter input til sagernes oplysning, idet det tenderer magtfordrejning at udlægge

deres bidrag som usagligt, alene fordi de i tillæg til de sundhedsfaglige vurderinger også udtaler sig om det, der er kommunens anliggende. Borgerrådgivningen har opfordret til, at eventuel utilfredshed med kvaliteten i udtalelserne fra eksterne samarbejdspartnere håndteres gennem mere overordnede drøftelser af samarbejdet og ikke fra sag til sag, hvor konkrete borgere risikerer at blive klemmt på grund af uoverensstemmelser om formuleringerne.

En del borgere, der klager over mødet med kommunens rehabiliteringsteam, er fyldt 40 år og har allerede gennemført ét ressourceforløb. I forbindelse med udløbet af dette, forelægges sagen rehabiliteringsteamet igen, og her oplever nogle af dem, at de indstilles til endnu et ressourceforløb, selv om det er deres klare opfattelse, at der foreligger omfattende dokumentation for, at deres arbejdsevne er varigt nedsat til det ubetydelige.

Dette er en velkendt problemstilling, og det kan næppe helt undgås, at der er uenighed mellem borgerne og kommunen om disse vurderinger. Det har imidlertid væsentlig betydning, at borgeren får en oplevelse af, at dokumentationen for den manglende arbejdsevne er læst og anerkendt, at der reelt lyttes til borgerens egne betragtninger og, at det gøres tydeligt, hvad det er for et udviklingspotentiale kommunen ser, samt hvilken sandsynlig plads på arbejdsmarkedet det kan føre til. Dette er ikke altid tilfældet.

Når man er fyldt 40 år, kan man efter loven sige nej tak til 2. ressourceforløb, da der ikke er pligt til at medvirke i dette. Men et nej tak til 2. ressourceforløb medfører, at man skal søge kontanthjælp, hvis der fortsat er behov for en forsørgelsesydelse, og derfor har det for de flestes vedkommende så store økonomiske konsekvenser, at det ikke er en reel valgmulighed. Disse borgere henvender sig derfor til Borgerrådgivningen for at få overblik over deres handlemuligheder. Vi oplever, at de er svære at rådgive.

Det skyldes bl.a., at deres tilkendegivelser af, at de ikke er enige i, at de skal igennem endnu et ressourceforløb, fører til en opfattelse i Jobcentret af, at de ikke vil samarbejde om den indsats, der besluttet, og dermed kan Jobcentret træffe afgørelse om at lade ressourceforløbet ophøre og alligevel henvise borgeren til at søge kontanthjælp.

En anden mulighed for borgerne er at søge førtidspension på det foreliggende grundlag. Men da rehabiliteringsteamet jo allerede har taget stilling til, at der skal indstilles til endnu et ressourceforløb, vil en ansøgning om førtidspension næppe føre til en anden vurdering. Det er snarere Borgerrådgivningens erfaring, at en sådan ansøgning også betragtes som et signal fra borgeren om ikke at ville medvirke i det bevilgede ressourceforløb. Borgerne bliver således "fanget" i et retssikkerhedsmæssigt tomrum, hvor de ikke oplever sig hørt i deres uenighed i afgørelsen om, at der fortsat er udviklingsmuligheder i relation til hel eller delvis selvforsørgelse samtidig med, at de hverken har fået et klart billede af, hvilke indsatser, der skal føre til den fremtidige plads på arbejdsmarkedet, som rehabiliteringsteamet ser for sig.

Der er ingen tvivl om, at intensionen med borgerens møde med rehabiliteringsteamet er, at borgeren skal have mulighed for at medvirke til, at sagen oplyses, og at sagsbehandleren skal bidrage til teamets indstilling med sin faglige viden, herunder med en faglig vurdering af sagen. I Høje-Taastrup kommune er det ikke sædvane, at sagsbehandleren tager ordet under møderne med rehabiliteringsteamet. Det kunne muligvis give borgerne en stærkere fornemmelse af, at deres situation beskrives rigtigt, hvis den sagsbehandler, som har stået for afviklingen af 1. ressourceforløb, og som dermed kender borgeren bedre end de øvrige mødedeltagere, inddrages mere aktivt under møderne med rehabiliteringsteamet.

Årets henvendelser vedrørende kommunens rehabiliteringsteam, giver anledning til en anbefaling om at møderne tages op til drøftelse og revision, så de afvikles mere ensartet, og borgerne i højere grad føler sig hørt og inddraget.

### 5.3 Langsommelig sagsbehandling

Kommunen har ifølge retssikkerhedsloven pligt til ikke at trække sagsbehandlingen unødigt i langdrag. Det er dog op til en konkret vurdering, om sagen trækkes "unødigt" ud, eller om det er sagens karakter, der gør, at det tager lang tid at afklare, hvad der skal ske. Nedenstående eksempel har efter Borgerrådgivningens vurdering trukket unødigt i langdrag.

#### *Eksempel på en sag om langsommelig sagsbehandling*

*En 57-årig kvindelig kontanthjælpsmodtager henvender sig første gang til Borgerrådgivningen i marts 2017. Kvinden har igennem 20 år været i et utal af afklarende forløb via Jobcentret bl.a. for at hjælpe hende med at håndtere angst og kroniske smerter i relation til arbejdsmarkedet. Kvinden oplever, at afklaringen af hendes arbejdsevne ingen ende vil tage, og hun ønsker hjælp til at få sat punktum for de mange afklaringer. Kvindens henvendelse til Borgerrådgivningen fører til en aftale med Jobcentret om, at hun skal færdiggøre det forløb, hun er i gang med, hvorefter sagen skønnes tilstrækkeligt oplyst til, at den kan forelægges rehabiliteringsteamet i sommeren 2017. Kvinden håber på et fleksjob, og Jobcentret er enig i, at det vil være en realistisk konklusion.*

*I januar 2019 henvender kvinden sig igen. Siden sidste henvendelse har hun ikke fået sagen forelagt rehabiliteringsteamet. I stedet har hun været visiteret til et særligt projekt, som skal få langvarige kontanthjælpsmodtagere i arbejde, og hun har herigennem fået bevilget en mentor, som skal støtte hende i at gennemføre en virksomhedspraktik. Forløbet går imidlertid i stå i forbindelse med sagsbehandlerens sygefravær. Borgerrådgivningen kontakter Jobcentret for at høre, hvad planen er i sagen, og Jobcentret vurderer (nøjagtig som i 2017), at en ny sagsbehandler skal iværksætte en kort praktik, hvorefter sagen vurderes tilstrækkeligt oplyst til, at den kan forelægges rehabiliteringsteamet med henblik på en afklaring af den fremtidige forsørgelse. Kvinden er i mellemtiden fyldt 59 år og har mistet modet på at kunne klare et fleksjob, så hun giver nu udtryk for, at hun gerne vil have førtidspension.*

*To måneder senere sygemelder kvinden sig, og efter et længere udredningsforløb viser det sig, at hun har fået en sjælden, kronisk og invaliderende sygdom oven i de skavanker, hun havde i forvejen. Borgerrådgivningen drøfter igen sagen med Jobcentret, som fortsat finder, at der mangler en praktik, som skal belyse arbejdsevnen, og det er Jobcentrets vurdering, at den bevilgede mentor skal støtte kvinden i at gennemføre praktikken og/eller beskrive, hvad det er, der gør, at kvinden ikke kan gennemføre den.*

*Da Jobcentret ikke har nogen oplysninger om kvindens nye helbredsudfordringer, skal det dog først belyses, om de står i vejen for en aktiv beskæftigelsesindsats. I efteråret indhentes der således lægelige oplysninger om den nye diagnose, som imidlertid først modtages i Jobcentret i december måned. Ved årets udgang er det således fortsat ikke afklaret, om den nu 60-årige kvinde har en fremtid på arbejdsmarkedet eller, om hun kan tilkendes en varig forsørgelsesydelse.*

**Eksemplet illustrerer** en sagsbehandling, som hen over 22 år ikke har kunnet konkludere i forhold til, hvad kvindens fremtidige forsørgelse skal være. Enten er sagsbehandlingen kørt i ring eller også har den stået stille. Også når der læses tilbage i sagsakterne.

Det følger af lov om aktiv socialpolitik, at formålet med kontanthjælpen er at sætte modtageren i stand til at klare sig selv. Heraf kan det udledes, at kontanthjælp er en midlertidig ydelse, som skal sikre forsørgelsen i en periode, indtil en beskæftigelsesrettet indsats er gennemført, og der således kan konkluderes i forhold til det fremtidige forsørgelsesgrundlag. Det er altså ikke meningen, at man skal være under afklaring/udvikling i mere end 20 år.

Det projekt, kvinden i eksemplet kommer med i, kaldes "Flere skal med". Det blev igangsat af beskæftigelsesministeriet i 2017 netop med henblik på at få langvarige kontanthjælpsmodtagere i lønnet arbejde. Som det fremgår, fik det ikke denne kvinde ud på arbejdsmarkedet. Hun var også med i projekt

“Brug for Alle” fra 2012 og “Ny chance til Alle” fra 2006, som havde samme formål – med den indbyggede konsekvens, at hvis det trods velvillige forsøg på at samarbejde om en fremtid på arbejdsmarkedet ikke kunne lykkes, skulle borgeren have tilkendt en varig ydelse. Det er ikke sket i denne sag.

Et af problemerne er, at langsommeligheden medfører et utal af sagsbehandlerskift, og at ingen af de mange sagsbehandlere får fulgt sagen ordentligt til dørs, før sagsbehandlingen slippes, ligger stille og dernæst genstartes uden en grundig gennemgang af, hvad der tidligere er sket i sagen.

Den langtrukne sagsbehandling har betydet, at kvinden efter 22 års oplevelser med en beskæftigelsesrettet indsats har opgivet at vende tilbage til arbejdsmarkedet. Jobcentret derimod fortsætter med at vurdere, at der er uafprøvede muligheder for, at den nu 60-årige kvinde kan komme i beskæftigelse, uden at det dog er blevet konkretiseret, hvilken type job, man forestiller sig.

Borgerrådgivningen har i årets løb modtaget flere henvendelser fra borgere, som har fejret 10, 20 og tæt på 30 års ”jubilæum” som kontanthjælpsmodtagere. Deres sagsforløb ligner det i eksemplet ovenfor. Det er som nævnt Borgerrådgivningens vurdering, at så langvarige forløb er i strid med formålet med kontanthjælpen.

### 5.3.1 Ydelsesservice

I 2018 var der store problemer med sagsbehandlingen i Ydelsesservice, hvilket bl.a. førte til en udskiftning i ledelsen. Afdelingen har således i hele 2019 arbejdet på at rette op på problemerne, som især var oplevelser af uprofessionel adfærd hos sagsbehandlerne og manglende svar på de ansøgninger, borgerne havde indleveret. I 2019 er der kun få henvendelser om utilfredshed med sagsbehandlerne. Dem, der har været, har enten har drejet sig om ”tonen”, som har stødt borgerne eller om usædvanlig nidkær oplysning af sagerne, hvor borgerne føler sig mistænkeliggjorte og nedladende behandlet. Disse henvendelser er ekspederet videre til afdelingsledelsen, som har håndteret dem.

Størstedelen af henvendelserne vedrørende sagsbehandlingen i Ydelsesservice i 2019 omhandler utilfredshed med afgørelserne, langsommelig sagsbehandling (herunder manglende overholdelse af sagsbehandlingsfristerne, manglende svar og manglende telefonbetjening) samt manglende råd og vejledning/vejledning.

Der er i alt 47 sager, som handler om utilfredshed med afgørelsen. I en del af sagerne viser en nærmere undersøgelse af forløbet, at der ikke er blevet partshørt forud for, at afgørelsen er truffet, og at borgerne derfor ikke har haft lejlighed til at korrigere beslutningsgrundlaget. Dialogen med sagsbehandlerne herom viser, at man godt er klar over, at partshøringen sommetider springes over, fordi man er bagud med at få truffet afgørelser indenfor sagsbehandlingsfristerne. At undlade partshøringen for at spare tid er imidlertid en skidt strategi, da den manglende opfyldelse af pligten kan føre til, at afgørelsen kendes ugyldig og sagen derfor skal gå om. Lad mig således opfordre til, at afdelingen skærper opmærksomheden på pligten til at partshøre.

#### **Eksempel på en sag om utilfredshed med afgørelsen**

*En hjemløs mand henvender sig til Borgerrådgivningen, fordi han har fået afslag på kontanthjælp med den begrundelse, at sagsbehandleren ikke finder det dokumenteret, at han opholder sig i kommunen. Der henvises til, at manden selv har oplyst, at han opholder sig forskellige steder, hvor der kan findes ly for natten. Ligeledes henvises til, at der i den indsendte dokumentation i forbindelse med ansøgningen figurerer en adresse i en anden kommune på en af mandens lønsedler.*

*Manden har også fået afslag på en ansøgning om boligindskudslån med henvisning til begrundelsen i afslaget på kontanthjælp samt til, at hans kontoudtog ikke dokumenterer, at han har foretaget indkøb i Høje-Taastrup Kommune, hvorfor man ikke mener, at han opholder sig her. En ansøgning mere om et boligindskudslån bliver slet ikke behandlet. Manden bliver ikke partshørt forud for afgørelserne, og den klage, han efterfølgende indleverer, bliver ikke sagsbehandlet.*

*Med Borgerrådgivningens mellemkomst bliver mandens klage behandlet i afdelingen. Han får herefter medhold i, at han skal have sine ansøgninger behandlet i Høje-Taastrup Kommune i kraft af, at det er her, han senest har været tilmeldt Folkeregisteret. Dernæst får han bevilget kontanthjælp med tilbagevirkende kraft, idet han lever op til kriterierne herfor. Der kan ikke rettes op på de manglende bevillinger af boligindskudslån, eftersom de konkrete boliger ikke længere er ledige. Kort efter, at manden får svar på sin klage, ansøger han imidlertid om endnu et boligindskudslån, som bevilges tidsnok til, at han får tildelt boligen. Manden er nu ikke længere hjemløs.*

**Eksemplet illustrerer** en sagsbehandling, som fører til flere fejlbehæftede afgørelser på grund af problematisk tolkning af reglerne om handlekommune og partshøring.

Det fremgår af vejledningen til retssikkerhedsloven, at alle personer altid har en opholdskommune, og at der derfor ikke kan stilles minimumskrav til den tilknytning, en person skal have til en kommune, for at kommunen kan anses for opholdskommune. Når en borger ikke har fast bopæl, er det den kommune, borgeren opholder sig i, der har pligt til at handle.

Hvis det er udokumenteret, hvor borgeren opholder sig, skal den seneste kendte opholdskommune yde den relevante hjælp. I dette tilfælde er det Høje-Taastrup Kommune. Manden har altså efter loven ret til at få behandlet sine ansøgninger her, og hvis medarbejderne fra første henvendelse havde behandlet sagen sådan, og i øvrigt havde partshørt ham forud for afgørelserne, havde hans tid som hjemløs formentlig kunnet forkortes med tre måneder.

Eksemplet illustrerer også, at selv om Borgerrådgivningen ikke kan ændre kommunens afgørelser, kan vores dialog med administrationen alligevel føre til, at afgørelserne ændres til fordel for borgeren.

## 6 Børne- og Ungerådgivningscentret (BURC)

Borgerrådgivningen har i 2019 modtaget 55 henvendelser vedrørende sagsbehandlingen i BURC, som har resulteret i 110 sager. Det er 14 henvendelser og 23 sager mere end i 2018. 100 ud af de 110 sager kan henføres til Familieafdelingen. Det er især utilfredshed med afgørelserne, utilfredshed med sagsbehandleren og langsommelig sagsbehandling, som fylder i statistikken for BURC.

### 6.1 Utilfredshed med afgørelserne

Der er 16 sager i 2019, som handler om, at borgerne er utilfredse med de afgørelser, der er truffet i BURC. Der kan ikke udledes noget mønster i disse sager, som giver anledning til at pege på særlige udfordringer udover, at der for det meste er tale om komplicerede sager, hvor der er et relativt vanskeligt forældresamarbejde og stor uenighed mellem forældrene og BURC om, hvad der skal ske i sagerne.

Der ses stadig ind imellem sager, hvor afgørelser meddeles mundtligt uden partshøring, begrundelse, hjemmelshenvisning og klagevejledning. Det er selvsagt også i BURC vigtigt, at der er opmærksomhed på de lovbestemte processuelle sagsbehandlingsskridt i forbindelse med, at der træffes afgørelser i sagerne.

## 6.2 Utilfredshed med sagsbehandleren

Der er 13 sager, som omhandler utilfredshed med sagsbehandleren i BURC. Ligesom i de øvrige centre er der også her mange forskellige årsager til, at borgerne udtrykker denne utilfredshed. Det kan skyldes dårlig eller mangelfuld kommunikation, en følelse hos borgerne af ikke at blive hørt og inddraget, en oplevelse af at sagsbehandleren ikke interesserer sig for sagen eller, at sagsbehandleren siger ét, men gør noget andet.

Det er sjældent, at en utilfredshed med sagsbehandleren står alene. Ofte er sådan en utilfredshed kombineret med, at det opleves, at sagen trækker unødigt i langdrag, at sagsbehandleren ikke er til at få i tale eller, at der ikke kommer svar på de spørgsmål, der stilles og de ansøgninger, der indgives.

Det lykkes stort set altid med Borgerrådgivningens mellemkomst at få gang i dialogen igen, men det er ikke altid, det også tager hånd om borgerens utilfredshed med sagsbehandleren. I nogle tilfælde beder borgeren om at få tildelt en anden sagsbehandler, og sommetider løser det problemet. I andre sager afvises ønsket om et sagsbehandlerskift, fordi det er Familieafdelingens vurdering, at det ikke er hensigtsmæssigt. Borgerrådgivningen blander sig ikke i den vurdering.

## 6.3 Langsommelig sagsbehandling

I samlet set 32 sager vedrørende sagsbehandlingen i BURC oplever borgerne, at sagsbehandleren ikke svarer på borgernes henvendelser, at sagsbehandlingsfristerne overskrides og, at sagsbehandlingen er langsommelig. Det opleves svært utilfredsstillende for borgerne, når sagerne trækker ud på denne måde, navnlig i de sager, hvor svar og afgørelser er afgørende for, at familierne kan planlægge forskellige aktiviteter omkring syge og anbragte børn. Ligeledes er det belastende for forældre, som har børn i mistrivsel, at de ikke får behandlet de ansøgninger, som omhandler tiltag, der skal støtte barnet i at fungere bedre. Et af de forhold, som gør sig gældende i forhold til oplevelsen af langsommelig sagsbehandling, er, at der sker (mange) sagsbehandlerskift i sagerne.

### *Eksempel på en sag med langsommelig sagsbehandling*

*En mor til et anbragt barn henvender sig til Borgerrådgivningen i juni 2019, fordi hun flere gange forgæves har rykket for at få tildelt den støtteperson, hun efter loven har ret til i forbindelse med barnets anbringelse.*

*Ved gennemgang af sagen ses det, at barnet blev anbragt i april 2018, altså mere end et år før, kvinden henvender sig til Borgerrådgivningen. Det fremgår af journalen, at der i perioden fra barnets anbringelse til kvindens henvendelse til Borgerrådgivningen er sket fire sagsbehandlerskift. Samtidig har der været mange problemer omkring barnet, som har ført til, at de skiftende sagsbehandlere har reageret på dem frem for på retten til en støtteperson til barnets mor.*

*Ved Borgerrådgivningens henvendelse til familieafdelingen bliver der taget hånd om tildelingen af støtteperson, og sagen løses dermed i relation til henvendelsen til Borgerrådgivningen.*

**Eksemplet illustrerer** en sag, hvor konsekvensen af mange sagsbehandlerskift er, at overblikket over sagen mistes, hvorved moren lider et retstab, idet retten til en støtteperson først udmøntes 16 måneder efter anbringelsen.

Det kan selvsagt ikke undgås, at der sker sagsbehandlerskift, men det er vigtigt, at der sikres kontinuitet i sagsbehandlingen også i de sager, som skifter hænder pga. omstruktureringer eller udskiftning blandt medarbejderne. Ligeledes er det vigtigt for borgernes tillid til kommunen, at der ikke opstår en fornemmelse af, at ingen tager sig af sagen. Man kan eventuelt forsøge at mindske denne fornemmelse ved at udvide den telefoniske tilgængelighed, så henvendelser fra familier, som afventer en ny sagsbehandler,

altid gribes. Det er i den sammenhæng en god ide at sikre, at afdelingens direkte nummer fremgår af de generelle kontaktoplysninger på kommunens hjemmeside.

## 7 Social- og Handicapcentret (SHC)

Borgerrådgivningen har i 2019 modtaget 36 henvendelser om sagsbehandlingen i SHC, som har ført til 59 sager. Det er et lille fald på fem henvendelser og en enkelt sag i forhold til 2018.

SHC har en ganske særlig og meget vigtig opgave som indgang til kommunen for udsatte voksne, der oplever et behov for social rådgivning og støtte. Det er Borgerrådgivningens opfattelse, at der i 2019 er arbejdet med at gøre indgangen til hjælpen mere tilgængelig. Det er bl.a. sket ved at udlægge kompetencen til at "straksbevilge" midlertidig socialpædagogisk støtte, så de sagsbehandlere, som har dialogen med borgerne, selvstændigt kan træffe afgørelse herom. Dermed får borgere med dette behov meget hurtigt hjælp til at håndtere de sociale begivenheder, som gav anledning til henvendelsen. Denne indsats ser ud til at fungere godt.

En af de sager, der har fyldt rigtig meget i Borgerrådgivningen i årets løb, er en sag, som i høj grad har "testet" sagsbehandlernes evne til at arbejde sammen på tværs. Da denne sag har alle elementer i sig i form af kompleksitet, koordineringsbehov og behov for at "tænke ud af boksen" i relation til løsninger, er den (i stærkt forkortet version) medtaget her som eksempel. Der er i beskrivelsen primært fokuseret på den del, der handler om det interne samarbejde på tværs.

### **Eksempel på sag om manglende helhed og sammenhæng**

*En ung kvinde har fået bevilget botilbud på grund af forskellige, indgribende psykiske vanskeligheder, men hun kan ikke holde ud at være der. Kvinden er derfor på eget initiativ flyttet hjem til sin mor. Moren henvender sig til Borgerrådgivningen i marts 2019, fordi hun er bekymret for datteren, som er plaget af angst og er holdt op med at spise og tale. På henvendelsestidspunktet er kvinden ikke registreret som bosiddende i kommunen, hun har ikke en læge, som vil tilse hende, og hun forsørges af morens førtidspension.*

*På Borgerrådgivningens foranledning arrangeres et møde i morens hjem for at koordinere på tværs af SHC og Jobcentret. På dette møde tilbydes kvinden en helhedsorienteret plan, hvilket der takkes ja til. Efterfølgende visiteres sagen til "Projekt Fælles visitation", og herefter arrangeres endnu et møde i hjemmet med deltagelse af sagsbehandlere fra fem centre samt borgerrådgiveren. Mødet benyttes til at præsentere de forskellige sagsbehandlernes opgaver i sagen og udpege en koordinerende sagsbehandler. Moren fremlægger familiens forslag til løsninger, og det besluttes, at første skridt er at få kvinden udredt med henblik på at få beskrevet støttebehovet og dermed kunne lægge en relevant plan for, hvad der skal ske.*

*Der kommer de næste uger styr på tilmeldingen i Folkeregistret, bevilling af uddannelseshjælp (kontanthjælp til unge), og den planlagte udredning gennemføres. Herefter resterer afgørelser om bl.a. bolig, hjælpemidler, pædagogisk støtte, ressourceforløb og kvindens økonomi på længere sigt. Afklaringen af disse spørgsmål fører til, at der henover de næste 8-9 måneder udspiller sig et forløb, som afdækker, at det er overordentlig vanskeligt for de tre involverede centre at aftale én samlet plan og i fællesskab få den til at falde på plads trin for trin. Sagens karakter kalder på, at der tænkes i nye løsninger på tværs af den sædvanlige opgaveløsning, men det er vanskeligt for sagsbehandlerne at slippe deres sædvanlige måde at behandle de enkeltstående ansøgninger på.*

*Således træffes der f.eks. på et tidspunkt afgørelse om afslag på et hjælpemiddel, som er afgørende for, at den samlede plan kan lykkes, uden at der tages stilling til konsekvenserne for den samlede plan. Ind imellem står sagsbehandlingen stille, fordi kompetencen til at træffe afgørelser om de spørgsmål, der er til beslutning, ikke er fulgt med ind i projektet, og derfor afventer, at nogle, som har denne kompetence, kan tage stilling.*

*Der formuleres på et tidspunkt en samlet afgørelse, men der bliver aldrig lavet én helhedsorienteret plan, hvor kvinden kan få overblik over, hvilke initiativer, der sker hvornår. Således er der f.eks. ikke i den samlede afgørelse taget højde for, at kvindens økonomiske situation betyder, at hun ikke selv kan dække de leveomkostninger, der følger med den plan, der er lagt.*

*På et tidspunkt før, den fælles afgørelse er fuldt udmøntet, beslutter SHC at tage den koordinerende sagsbehandler af sagen. Dette begrundes med, at ressourcetrækket både på sagsbehandleren og centret er for stort og, at behovet for en koordinerende sagsbehandler vurderes opfyldt, da det bør være kendt for alle, hvad planen er. Det skaber imidlertid klar frustration hos kvinden, og det mærkes tydeligt hos Borgerrådsgivningen, som modtager byger af uafklarede spørgsmål, som skal besvares af forskellige sagsbehandlere. Dermed kommer Borgerrådsgivningen til at fungere som et uhensigtsmæssigt mellemed og en slags koordinator i sagen.*

*Ved årets udgang er sagen fortsat præget af turbulens, idet kvindens økonomiske situation endnu ikke er faldet på plads. Afgørelserne om at placere kvinden i selvstændig bolig med udvidet støtte og et udgiftsdrivende hjælpemiddel er udmøntet, men kvindens økonomi dækker ikke de samlede leveomkostninger, og der er ikke én koordinerende sagsbehandler, som påtager sig at tage hånd om det. Dermed er sagsbehandlingen igen fragmenteret med risiko for, at hele planen falder til jorden.*

**Eksemplet illustrerer** et af kommunens første og mere omfattende forsøg på at lave en fælles plan og indsats i en sag, hvor der er et udtalt behov herfor. Forløbet indeholder gode muligheder for at udtrage læring i forhold til det fremtidige arbejde med at koordinere på tværs.

Det er Borgerrådsgivningen oplevelse, at det f.eks. er vigtigt, at det er klart for alle, hvem "der har den" (sagen), og at koordineringen ikke stopper, før planen er udmøntet, og der er ro på sagen. Der er desuden brug for hyppig og klar kommunikation både internt og med borgeren om, hvad der kan forventes af sagsbehandlingen - ikke mindst tidsmæssigt.

Det at fokusere den helhedsorienterede indsats omkring en samlet afgørelse afføder behov for en klar anvisning af, hvad teamet omkring borgeren har kompetence til at træffe afgørelse om samt ledelsesmæssig opbakning til, at der tænkes kreativt på tværs i denne type sager. Når teamets egenkompetence ikke slår til, bør det desuden være muligt at få straksbehandlet ansøgninger, som indgår i den samlede plan, da de sædvanlige sagsbehandlingsfrister forsinker realiseringen af planen, hvilket afføder uro og frustration både hos borgeren og hos de involverede medarbejdere.

Det er besluttet i 2019, at indsatsen for at sikre sammenhængende borgerforløb skal være en del af den almindelige drift fra 1. marts 2020, og der er i den sammenhæng beskrevet nogle arbejdsgange, som forhåbentlig tager højde for de beskrevne problemer. Det skal blive interessant at følge med i, hvordan det går. Således afgives der en anbefaling om dette tema, som jeg følger op på i beretningen for 2020.

## 8 Sundheds- og Omsorgscentret (SUOC)

Borgerrådsgivningen har i 2019 modtaget 33 henvendelser vedrørende SUOC, som har resulteret i 46 sager. Det er fem henvendelser og otte sager mere end i 2018. Henvendelserne vedrørende SUOC er helt grundlæggende kendetegnet ved, at de afspejler forvirring hos kommunens ældre borgere over, hvor de skal henvende sig med forskellige forespørgsler.

Det ligger ikke lige naturligt for alle ældre at gebærde sig digitalt, og derfor er det vigtigt, at det sikres, at SUOC ikke "taber" de ældre, som ikke er digitale. I den anledning kan det forekomme uhensigtsmæssigt, at



der kun er telefontid i SUOC dagligt fra kl. 10-12 (på nær torsdag hvor der kan ringes til centret mellem 12-17), da telefonen fortsat er den hyppigst anvendte kontaktform for de ikke-digitale ældre.

De ældre, som forgæves ringer til hovednummeret og beder om at blive stillet om til SUOC, stilles nogen gange om til Borgerrådgivningen, som herefter tager kontakt til centret og beder om, at den ældre bliver ringet op af en relevant medarbejder. Det synes at være en temmelig omstændelig omvej til kontakt til centret, som kalder på en vurdering af, om det er hensigtsmæssigt at telefontiden er så begrænset. For de ældre, som er digitale nok til at slå centret op på kommunens hjemmeside, er der heller ikke meget hjælp at hente, idet der ikke oplyses, hvilke telefonnumre de forskellige afdelinger i centret har. Dette bør der rettes op på i henhold til kommunens principper om tilgængelighed.

I 2019 er det (ligesom i 2018) imidlertid utilfredshed med afgørelserne, som er den hyppigste anledning til en henvendelse om sagsbehandlingen i SUOC. Ni sager har handlet om sådan en utilfredshed, og fem af dem udspringer af, at byrådet i 2018 ændrede kvalitetsstandarder for hjælp til snerydning.

En række borgere, som tidligere har fået sådan en bevilling, får således i juli 2019 brev om, at man fremover udelukkende kan få denne hjælp fra kommunen, hvis man er permanent kørestolsbruger eller sengeliggende, og at disse borgere ikke vurderes at opfylde kriterierne. Fem af dem henvender sig til Borgerrådgivningen, fordi de er uenige i, at de ikke længere skal kunne modtage denne hjælp fra kommunen.

#### **Eksempel på sag om utilfredshed med afgørelsen**

*En enlig kvindelig førtidspensionist med en invaliderende sygdom henvender sig til Borgerrådgivningen, fordi hun er blevet informeret skriftligt om, at hendes hjælp til snerydning ophører på grund af nye kvalitetsstandarder. Kvinden har i 2011 fået en "varig bevilling" af denne hjælp, og hun forstår derfor ikke, hvordan den kan ophøre på denne måde. Hun ønsker at klage over afgørelsen, idet hun kun har fået det værre, siden den varige bevilling blev givet. Der er imidlertid ikke givet klagevejledning i brevet, så hun ved ikke, hvad hun skal gøre.*

*Borgerrådgivningen drøfter henvendelsen med SUOC, som oplyser, at der er udsendt ca. 150 af denne type breve, og at man ikke påtænker at foretage konkrete individuelle vurderinger i alle sagerne. På baggrund af kvindens henvendelse til Borgerrådgivningen kontakter en visitator dog denne kvinde for at foretage en vurdering af, om hun på baggrund af sin sygdom og de gener, den medfører, kan bevilges snerydning, selv om hun ikke lever op til de opstillede kriterier. Vurderingen fører dog til samme resultat; kvinden kan ikke længere modtage snerydning, idet hun ikke lever op til kriterierne om at være permanent kørestolsbruger eller sengeliggende.*

**Eksemplet illustrerer** en interessant problemstilling, som er kommet frem i lyset på grund af de ændrede kvalitetsstandarder og borgernes efterfølgende reaktioner derpå. For udover at kommunen har ændret målgruppen for hjælp til snerydning, er der sket en ændring af det retlige forhold, idet Ankestyrelsen i principafgørelse 75-16 har fastslået, at praktiske opgaver i hjemmet, som ikke er nødvendige huslige opgaver, eller ikke gør borgeren i stand til at klare sig på egen hånd, ikke er omfattet af den hjælp, der ydes efter serviceloven. Dette gælder bl.a. snerydning.

Det er således korrekt, når SUOC ikke har givet klageadgang, idet der ikke længere er hjemmel i serviceloven til bevillingen, og Ankestyrelsen som følger heraf ikke vil behandle en klage over, at bevillingen bortfalder. Det ændrede retlige forhold kunne dog med fordel have været oplyst i brevet til borgerne, frem for alene at henvise til byrådets beslutning om en ændret kvalitetsstandard. SUOC burde også jf. vejledningspligten have vejledt borgerne om muligheden for at søge personligt tillæg til betaling af snerydning.

Endelig rejser det ændrede retlige forhold spørgsmålet om, hvor kommunen finder hjemmel til at yde hjælp til snerydning til permanente kørestolsbrugere og sengeliggende, når den således ikke længere findes i serviceloven. Dette spørgsmål bør søges besvaret.

## 9 Øvrige centre

Borgerbetjeningen og sagsbehandlingen i seks af kommunens øvrige centre (ISC, TMC, ØDC, BYC, FKC og Driftsbyen) har i årets løb samlet set medført 34 henvendelser, som har givet anledning til 41 sagsforløb. Da det er et relativt begrænset antal sager per center, behandles de samlet i dette kapitel.

Der er 11 sager, der kan henføres til TMC (Teknik- og Miljøcentret) og Driftsbyen. Disse sager er kendetegnede ved, at der som oftest allerede har været en langvarig dialog mellem borgerne og centrene om forskellige forhold, hvor borgerne ikke har fået ret i et omfang, så de mener, at sagerne kan afsluttes. Nogle af disse borgere henvender sig så til Borgerrådgivningen for derigennem at få genoptaget drøftelserne.

Det er Borgerrådgivningens generelle oplevelse, at der er stor imødekommenhed hos både TMC og Driftsbyen i forhold til endnu en gang at medvirke til at få sagerne løst. Da denne type sager dog har tendens til at være noget fastlåste, er der ikke den store succes med at få sagerne afsluttet én gang for alle. I disse tilfælde vejleder Borgerrådgivningen borgerne om deres muligheder for at gå videre med sagerne til andre instanser.

De fleste af sagerne fra de øvrige centre angår ISC (Institutions- og Skolecentret), selv om antallet er faldet fra 20 sager i 2018 til 16 sager i 2019. I 2018 år var der en meget alvorlig sag om magtanvendelse i et af kommunens specialtilbud, som gav anledning til kritik fra Borgerrådgivningen samt til en anbefaling om, at rette op på de beskrevne problemer. Der har ikke været nogen henvendelser til Borgerrådgivningen om magtanvendelser i 2019.

Henvendelserne vedrørende ISC's sagsområder handler om utilfredshed med administrationen af opskrivning til daginstitution, samarbejdsproblemer med børnehaven, forespørgsler om kommunens tilbud til skolebørn med autisme og utilfredshed med, at børn som er udredt til at være i målgruppen for specialundervisning, ikke får den udmålte støtte. I to sager om sidstnævnte bliver et sådan tilbud i første omgang ikke udmøntet, idet skolen meddeler forældrene, at der ikke er ressourcer til at levere den visiterede specialundervisning. Begge sager bliver dog løst umiddelbart efter Borgerrådgivningens henvendelse til centerledelsen. De må således betragtes som enkeltstående, uheldige tilfælde.

## 10 Sådan arbejder Borgerrådgivningen

Borgerrådgiveren i Høje-Taastrup Kommune er ansat efter Lov om Kommuners styrelse § 65e, og refererer dermed til byrådet/økonomiudvalget. Således er funktionen uafhængig af den administrative ledelse og kan frit kommentere og kritisere de forhold, som borgerhenvendelserne afspejler.

Borgerrådgivningen har notatpligt ligesom resten af forvaltningen, men de notater og andre journaliseringer, Borgerrådgivningen laver, er fortrolige. Det er altså kun Borgerrådgivningen, som har adgang til at læse, hvad borgernes henvendelser handler om, og hvordan der er arbejdet med dem.

Det er en løbende opgave at udfordre centrenes ledere og medarbejdere i forhold til, om den sagsbehandling/borgerbetjening, der foretages, er hensigtsmæssig, løsningsorienteret og i

overensstemmelse med de forvaltningsretlige og retssikkerhedsmæssige grundregler samt principperne for god forvaltningsskik.

Borgerrådgivningen kan;

- Rådgive om spørgsmål afledt af samarbejdet med kommunen
- Hjælpe med at klage over sagsbehandlingen eller den personlige betjening
- Hjælpe med at forstå en afgørelse fra kommunen
- Rådgive om klagemulighederne og evt. hjælpe med at klage
- Deltage i et møde eller en samtale som støtte for borgeren
- Hjælpe med at genetablere dialogen og mediere, hvis den er gået i hårdknude og
- Viderebringe borgernes eventuelle forslag til forbedringer i sagsbehandlingen

Borgerrådgivningens aktiviteter er reaktive. Det vil sige, at (stort set) alle forløb starter med en borgerhenvendelse. Det er Borgerrådgivningen, som afgør, hvilke henvendelser, der arbejdes videre med. Det sker kun sjældent, at henvendelser afvises.

Der arbejdes udpræget dialogorienteret, hvilket har den fordel, at der meget tidligt i de konkrete forløb opstår en – typisk meget konstruktiv og løsningsorienteret – dialog med det berørte center om henvendelserne. Det løbende samarbejde mellem Borgerrådgivningen og administrationen sikrer muligheden for hele tiden at justere og rette op på eventuelle uhensigtsmæssigheder. Det betyder også, at ingen af beretningens beskrivelser, bør være ukendte for de berørte centres daglige ledelse.

Ved vurderingen af om henvendelserne hører hjemme i Borgerrådgivningen, lægges der vægt på om de omhandler overholdelse af de forvaltningsretlige og retssikkerhedsmæssige grundregler samt principperne for god forvaltningsskik. Vi forsøger så vidt muligt at henvise til de relevante centres sagsbehandlere, når henvendelserne snarere har karakter af rådgivning indenfor den mere fagspecifikke lovgivning.

Ud over sagsbehandlingen af de henvendelser der er indgået, har funktionen i 2019 også stået for undervisning af sagsbehandlere i udvalgte forvaltningsretlige regler og principper. Det ser vi som en god investering af Borgerrådgivningens ressourcer, idet der må forventes færre brud på regler og principper gennem en løbende opdatering på, hvad det er for regler, der gælder og hvorfor. Dertil kommer, at undervisningssituationen giver en anden form for dialog med medarbejderne end den sagsrelaterede, hvilket opleves konstruktivt i forhold til den daglige mere kritiske dialog om borgernes henvendelser.

## 10.1 Lidt om tallene

Hver gang Borgerrådgivningen får en henvendelse fra en borger, skrives der et kort notat om den, hvoraf det fremgår, hvornår henvendelsen skete, hvem der henvendte sig, hvilket center og evt. afdeling henvendelsen omhandler, hvad henvendelsen handler om, samt hvad Borgerrådgivningen foretager sig. Notatet journaliseres, og henvendelsen registreres i et regneark, som benyttes til at få et overblik over hele årets henvendelses- og sagsmønstre.

En borger kan godt henvende sig om flere sager. Derfor er der forskel på antallet af henvendelser og antallet af sager. Det kan også ske, at borgeren henvender sig om sagsbehandlingen i flere centre. Det er forklaringen på, at der i år er 320 unikke borgere, som har henvendt sig 361 gange om 650 sager.

De tal, regnearket genererer, ligger til grund for den kvantitative del af beretningen; altså hvor mange unikke borgere, der har henvendt sig samt, hvilke centre og temaer deres henvendelser har omhandlet. Den mere beskrivende del af beretningen understøttes af notaterne, hvor det er foldet ud, hvad problemerne og deres løsninger har været i de konkrete sager.

Borgerrådgivningens talmateriale fungerer primært som et internt arbejdsredskab, der beskriver omfanget af henvendelser og sager, samt dokumenterer brugen af funktionen. Fra administrationens side er der en forståelig efterspørgsel efter flere tal i bestræbelsen på at få en dybere forståelse af omfanget og indholdet af den kritik, der rejses i forlængelse af Borgerrådgivningens arbejde. Dette ønske kan vi ikke imødekomme.

Som kommunens mindste enhed, der stort set løser alle sine opgaver selv og først og fremmest har til opgave at være tilgængelig for de borgere, funktionen er til for, vurderer vi, at det vil være en uforholdsmæssigt stor administrativ opgave. Til gengæld stiller vi altid gerne op til dialog om, hvordan der kan tages hånd om den konkrete utilfredshed hos de borgere, som kontakter Borgerrådgivningen.

## 11 Forkortelser

Efter udsendelse af beretningen for 2017 modtog jeg en mail fra en borger, som havde svært ved at finde rundt i forkortelserne. Da den slags kan ødelægge enhver god læseoplevelse, kommer her en forklaring på dem:

**BAC:** Borger- og Arbejdsmarkedscenteret (Borgerbetjeningen, Jobcenter, Ydelsesservice, mm.)

**BURC:** Børn- og Ungerådgivningscentret (Familieafdelingen, PPR, Sundhedstjenesten, Familiesporet, mm.)

**BYC:** Byrådscentret (Borgmestersekretariatet, mm.)

**FKC:** Fritids- og Kulturcentret (Idræt, biblioteker, medborgerhuset, kulturcentret, mm.)

**ISC:** Institutions- og Skolecentret (Pladsanvisningen, daginstitutioner, skoler, mm.)

**SHC:** Social- og Handicapcentret (Socialpsykiatri, Misbrugsbehandling, Støtte til handicappede, mm.)

**SUOC:** Sundheds- og Omsorgscentret (Hjemmepleje, plejecentre, visitation, hjælpemidler, mm.)

**TMC:** Teknik- og Miljøcentret (Natur og miljø, Plan og Byg, mm.)

**UDK:** Udbetaling Danmark

**UTA:** Uddannelse Til Alle

**ØDC:** Økonomi- og Digitaliseringscentret (Opkrævningen, Indkøbsenheden, telefoni, mm.)