



**Borgerrådgiveren i
Høje-Taastrup Kommune
Beretning 2021**

Indhold

1	Forord: Det flytter sig...	3
2	Resumé og anbefalinger 2021	4
3	Årets henvendelser 2021	6
3.1	Borgerhenvendelser 2021 (se også bilag 1)	6
3.2	Andre henvendelser	8
4	Kvaliteten i sagsbehandlingen på tværs af centrene	8
4.1	Langsommelig sagsbehandling	8
4.2	Utilfreds med afgørelsen	9
4.3	Utilfreds med sagsbehandleren	10
4.4	Manglende opfyldelse af vejledningspligten	11
4.5	Overskridelse af sagsbehandlingsfrister	13
4.6	Manglende overholdelse af notat- og journaliseringspligten	14
5	Borger- og Arbejdsmarkedscentret (BAC)	15
5.1	Utilfreds med afgørelsen	16
5.2	Langsommelig sagsbehandling	17
5.3	Manglende opfyldelse af vejledningspligten	20
5.4	Manglende overholdelse af notat- og journaliseringspligten	21
6	Børne- og Ungerådgivningscentret (BURC)	23
6.1	Langsommelig sagsbehandling	24
6.2	Utilfreds med afgørelsen	26
6.3	Manglende overholdelse af notat- og journaliseringspligten	28
7	Social- og Handicapcentret (SHC)	29
7.1	Langsommelig sagsbehandling	29
7.2	Utilfreds med afgørelsen	31
7.3	Manglende overholdelse af notat- og journaliseringspligten	32
8	Sundheds- og Omsorgscentret (SUOC)	33
8.1	Vejvisning/råd og vejledning	33
8.2	Utilfredshed med afgørelserne	34
8.3	Langsommelig sagsbehandling	35
9	Øvrige centre	36
10	Sådan arbejder Borgerrådgivningen	37
10.1	Lidt om tallene	38
11	Forkortelser	39

1 Forord: Det flytter sig...

I Borgerrådgivningen er der i sagens natur et relativt enøjet fokus på alt det, der ikke fungerer. Vi kontaktes næsten udelukkende af borgere, som i en eller anden grad er utilfredse med sagsbehandlingen, og opgaven handler om at hjælpe med at rette op der, hvor der er sket nogle fejl samt forsøge at sikre en form for læring, så de samme fejl så vidt muligt ikke gentages.

Når jeg kigger tilbage på de fem tidligere årsberetninger, jeg har afgivet, kan jeg ikke desto mindre konstatere, at mange af de samme mangler i sagsbehandlingen, går igen og igen. Jeg kan derfor godt blive ramt af en fornemmelse af, at intet flytter sig. Ved nærmere eftersyn er det imidlertid ingenlunde tilfældet. Der er hen over årene faktisk sket store, positive forandringer.

I 2016 var en af de dominerende problemstillinger f.eks., at telefonbetjeningen var så utilstrækkelig, at borgerne fik en opfattelse af, at der "ikke var nogen hjemme". Et nyt telefonsystem og oprettelsen af Kontaktcentret, har stort set taget livet af det problem. Ligeledes var der mange henvendelser fra borgere, som for vild i et utal af sagsbehandlere i kommunens forskellige centre og afdelinger. Her har et kæmpe arbejde på tværs af organisationen ført til, at der nu er indført et system for at give borgere med de mest komplekse sager et såkaldt "sammenhængende borgerforløb". Både telefonbetjeningen og sammenhæng i indsatserne kan stadig volde problemer, men disse temaer fylder ikke meget i beretningen længere.

Hen over årene har jeg også udtalt kritik af manglende oplysning om sagsbehandlingsfrister, ulovlige hensyn ved boligsocial anvisning, retssikkerhedsmæssige problemer ved en ny kvalitetsstandard for BPA-ordningen, problemer med faste satser for godtgørelse ved aktivering og utilfredshed hos borgerne over mødet med kommunens rehabiliteringsteam – for nu bare at nævne noget af det, der har været fokus på. Kritikken af alle disse forhold er blevet håndteret i organisationen, og der er praktisk talt rettet op hele vejen rundt. Det er både rigtig godt gået og meget opløftende at have været en del af.

Men ingen organisationer kan forventes at være fejlfri, og da der stadig er oplevelser hos borgerne af en sagsbehandling, som ikke altid lever op til de retlige regler og principperne for god forvaltningsskik, er arbejdet ikke slut. Med tilbageblikkets opmuntrende påmindelse om, at noget faktisk flytter sig, vil jeg dog tillade mig at udtrykke optimisme også fremadrettet.

Og lad mig så endnu en gang benytte lejligheden til at takke for det gode samarbejde med alle, som har krydset veje med Borgerrådgivningen i årets løb. Uden det kan vi intet udrette.

Rigtig god læselyst!



Bettina Post, Borgerrådgiver



Iben Segel Larsen, Jurist

2 Resumé og anbefalinger 2021

2021 har været et usædvanligt travlt år i Borgerrådgivningen. Ikke alene har der været flere henvendelser end forrige år, der er også registreret det højeste antal behandlede sager nogensinde. Det kan ikke direkte udledes af Borgerrådgivningens arbejde, at det ekstraordinært høje antal sager skyldes forhold afledt af COVID-19, men da der også var en markant stigning i 2020, kan det heller ikke udelukkes.

I forhold til sagernes indhold/temaer, er der på tværs af centrene navnlig sket stigninger i antallet af borgere, som oplever sagsbehandlingen som langsommelig, som ikke får den vejledning, de har ret til og, som ikke føler sig inddraget i sagsbehandlingen. Disse stigninger afspejles i årets anbefalinger, som oplister nedenfor. På plussiden er der ligesom i 2020 væsentligt færre, som henvender sig til Borgerrådgivningen for at få råd og vejledning om generelle spørgsmål og om forhold, som ikke hører hjemme i kommunen. Dette fald antyder, at "straksafklaringen" i Kontaktcentret fortsat fungerer efter hensigten.

Gennem dialogen med ledere og medarbejdere om de konkrete sager, er der i årets løb aftalt tiltag og løsninger, som i vid udstrækning har rettet op på både retssikkerheden og borgernes tilfredshed med samarbejdet. Den generelt meget konstruktive dialog har desuden ført til både erkendelser og læring hos såvel Borgerrådgivningen som i de forskellige centre og afdelinger, og nogle af drøftelserne har ført til, at kommunens praksis er blevet ændret, så den i højere grad understøtter retssikkerheden og det gode borgersamarbejde.

Årets henvendelser fordeler sig som vanligt over de fire mest borgerrettede centre; BAC, BURC, SHC og SUOC (se i øvrigt tabellerne på side 6 og 7 samt bilag 1). Henvendelserne giver anledning til følgende anbefalinger:

Anbefaling 1: Etablering af tiltag som forhindrer, at sagsbehandlingen trækker unødigt i langdrag

Antallet af sager om sagsbehandling, som trækker unødigt i langdrag, er steget igen i 2021. Det samme gælder sager om overskridelse af sagsbehandlingsfristerne. Derfor anbefales det ligesom i 2020, at der arbejdes med strategier for at sikre, at sagsbehandlingen i videst muligt omfang er fremadskridende og målrettet. Der kan med fordel i første omgang fokuseres på Jobcentrets arbejde med langvarige kontanthjælpsmodtagere, Familieafdelingens Specialrådgivning, og sager vedrørende ansøgning om visse hjælpemidler.

Anbefaling 2: Undervisning i vejledningspligten

Antallet af sager om manglende overholdelse af vejledningspligten steg igen i 2021. Derfor anbefales det ligesom i 2020, at alle sagsbehandlere med borgerkontakt modtager undervisning i vejledningspligten.

Anbefaling 3: Bedre kvalitet i afgørelser

Der er sket en stigning i antallet af borgere, som oplever, at deres sager ikke oplyses tilstrækkeligt og, at de ikke inddrages behørigt i sagsbehandlingen, før der træffes afgørelse. Derfor anbefales det ligesom i 2020, at der arbejdes med at understøtte kvaliteten i afgørelserne navnlig i forhold til garantiforskrifterne om sagens oplysning og borgerinddragelsen.

Anbefaling 4: Fokus på notat- og journaliseringspligten

I forbindelse med Borgerrådgivningens behandling af borgerhenvendelserne, har der vist sig væsentlige mangler i overholdelsen af både notat- og journaliseringspligten. Derfor anbefales det, at der iværksættes strategier for at sikre tid til det administrative sagsbehandlararbejde samt, at der afvikles undervisning i notat- og journaliseringspligten for sagsbehandlere, som arbejder med afgørelsessager.

Opfølgning på beretningen for 2020

I beretningen for 2020 afgav jeg fire anbefalinger. Administrationen tog samlet set anbefalingerne til efterretning, men havde dog nogle bemærkninger til dem. Nedenfor følger uddrag af administrationens svar samt Borgerrådgivningens opfølgning på, hvordan det er gået med anbefalingerne i 2021:

Anbefaling 1: Bedre kvalitet i afgørelser

Den hyppigste henvendelsesårsag i 2020 var utilfredshed med de afgørelser, der træffes i kommunen. Derfor anbefalede det, at der fortsat blev arbejdet med at understøtte kvaliteten i afgørelserne i forhold til de processuelle krav om sagens oplysning, inddragelse, begrundelse, lovhjemmel og klagevejledning. Administrationen tog anbefalingen til sig med en bemærkning om, at man ikke var enig i, at der var et generelt problem med kvaliteten i afgørelserne bl.a. med henvisning til Ankestyrelsens statistik og et fald i antallet af klager til borgmesteren.

I 2021 er utilfredshed med afgørelsen fortsat en af de hyppigste henvendelsesårsager i Borgerrådgivningen. Det drejer sig primært om uenighed i indholdet i afgørelserne og deraf afledte ønsker om hjælp fra Borgerrådgivningen til at klage. Derudover er der i 2021 navnlig konstateret problemer omkring oplysning af sagerne forud for, at der træffes afgørelse. Dialogen mellem administrationen og Borgerrådgivningen om de konkrete sager fører sædvanligvis til, at der rettes op på eventuelle mangler i sagsbehandlingen og sommetider også til, at afgørelsen ændres helt eller delvist. Anbefalingen gentages i 2021, idet der fortsat ses at være behov for en løbende sikring af opfyldelsen af de processuelle krav i forbindelse med, at der træffes afgørelser.

Anbefaling 2: Udvikling af strategier til at sikre, at sagsbehandlingen ikke trækker unødigt i langdrag

Langsommelighed i sagsbehandlingen udgjorde sammen med overskridelse af sagsbehandlingsfristerne og manglende svar på borgernes henvendelser knap en fjerdedel af sagerne i 2020. Derfor anbefalede det, at der skulle udvikles strategier til at sikre, at sagsbehandlingen ikke trækker unødigt i langdrag. Administrationen pegede på en række årsager til, at sagsbehandlingen kan forekomme langsommelig – herunder et generelt øget sagspres og udfordringer afledt af COVID-19. Der blev desuden peget på, at der i regi af SHC er oprettet et nyt STRAX-hus, som skulle sikre hurtig sagsbehandling af mindre komplicerede sager.

I 2021 er antallet af sager om langsommelig sagsbehandling igen steget betragteligt. Etablering af STRAX-huset kan endnu ikke aflæses i Borgerrådgivningens registreringer som en nedgang i sager om langsommelig sagsbehandling i SHC. Da langtrukken sagsbehandling især i afgørelsessager typisk medfører et retstap for borgeren, som jo i ventetiden ikke får den hjælp, han eller hun måtte være berettiget til, er det problematisk, at der ses at være en stigende tendens til, at sagerne ikke afgøres. Dette ses navnlig i relation til langvarige kontanthjælpsmodtagere, sager vedrørende børn med særlige behov og ansøgninger om visse hjælpemidler. Derfor gentages anbefalingen i 2021.

Anbefaling 3: Undervisning i vejledningspligten

Antallet af sager om manglende vejledning steg i 2020. Derfor anbefalede det, at sagsbehandlere med borgerkontakt skulle modtage undervisning i vejledningspligten. Administrationen støttede op om anbefalingen og vurderede, at undervisningen skulle indgå i kursuskataloget.

I 2021 er der igen sket en stigning i antallet af sager, som omhandler manglende overholdelse af vejledningspligten. Der har i efteråret 2021 været en drøftelse mellem Byrådscentret og Borgerrådgivningen om, hvordan den anbefalede undervisning kunne tilrettelægges, men ved årets udgang var der endnu ikke konkluderet på spørgsmålet. Da vejledningspligten bl.a. skal sikre, at borgeren får kendskab til den hjælp, lovgivningen muliggør, er det afgørende, at vejledningen ydes. Anbefalingen gentages derfor i 2021, og der opfordres til, at undervisningen etableres snarest muligt.

Anbefaling 4: Undervisning i databeskyttelsesreglerne

Borgerrådgivningen behandlede i 2020 usædvanligt mange henvendelser fra borgere, som tilkendegav, at oplysningerne i deres sager ikke var korrekte. Det var Borgerrådgivningens opfattelse, at sagsbehandlerne var usikre på, hvordan de skulle forholde sig til disse henvendelser. Derfor anbefaledes det, at den allerede gennemførte E-learning om databeskyttelsesreglerne blev suppleret med undervisning relateret til de enkelte sagsområder. Administrationen erklærede sig enig i, at det var en god ide, og ville bl.a. tage udgangspunkt i eksemplerne fra beretningen for 2020.

I 2021 er der fortsat problemer med urigtige oplysninger i sagerne, som ikke slettes eller berigtiges. Der ses også problemer med sikkerhedsbrud, som ikke opdages, eller som ikke indberettes, når de opdages. Datasikkerhedskoordinatorerne har stillet sig positive overfor, at centrene kan booke dem til den foreslåede sagsrelaterede undervisning, men der er ved årets udgang ingen, der har benyttet sig af muligheden. Borgerrådgivningen skal opfordre til, at der tages fat i dette i 2022. Da GDPR ikke henhører under Borgerrådgivningen, gentages anbefalingen dog ikke.

3 Årets henvendelser 2021

Beretningen er baseret på Borgerrådgivningens registreringer af årets henvendelser samt sagsbehandlingen af dem. Den belyser forskellige problemer med kvaliteten i sagsbehandlingen, retssikkerheden og samarbejdet mellem borgerne og kommunen, som enten er hyppigt forekommende eller har gjort særligt indtryk i årets løb. Dertil udarbejdes et talmateriale, som viser det samlede antal henvendelser og sagstyper fordelt på kommunens forskellige centre (bilag 1).

3.1 Borgerhenvendelser 2021 (se også bilag 1)

I 2021 er Borgerrådgivningen blevet kontaktet af 340 borgere, som har givet anledning til at rejse 901 sager. Det er det højeste antal sager nogensinde, og udgør en markant stigning ift. 2020, hvor antallet af sager var 731. I nedenstående tabel vises udviklingen i antallet af sager fra 2020 til 2021 fordelt på centre.

	2020	2021	
Center	Antal sager	Antal sager	Stigning
BAC	350	408	+ 58
BURC	167	211	+44
SHC	85	115	+30
SUOC	53	84	+31
Øvrige	76	83	+7
I alt	731	901	+170

Tabel 1: Antal sager i hhv. 2020 og 2021 fordelt på centre.

Borgernes henvendelser til Borgerrådgivningen er ikke altid ensbetydende med, at sagsbehandlingen kan kritiseres, men henvendelserne afspejler, at borgerne oplever sagsbehandlingen som utilfredsstillende. 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 resterende centre behandles samlet i kapitel 9.

Når borgerne henvender sig til Borgerrådgivningen, formulerer de altid en konkret årsag til henvendelsen. Ofte fører dialogen med Borgerrådgivningen til, at der viser sig at være mere end ét problem i sagsbehandlingen. I 2021 er der i gennemsnit rejst 2,7 sager per borgerhenvendelse mod 2,4 sager per henvendelse i 2020.

Nedenstående tabel giver et overblik over sagerne fordelt på tema og udviklingen i antallet af sager fra 2019 til 2021. Når tabellen går tilbage til 2019, er det fordi, det er det seneste "normale" år set i relation til COVID-19. Tallene er listet efter hyppighed i 2021.

Rang liste	Sagernes tema	2021	2020	Forskel til 2020	2019	(Forskel til 2019)
1	Langsommelig sagsbehandling	125	79	+ 46	87	(+38)
2	Utilfreds med afgørelsen	121	127	-6	128	(-7)
3	Vejvisning	85	47	+ 38	31	(+54)
4	Utilfreds med sagsbehandleren	79	81	-2	64	(+15)
5	Manglende vejledning	77	45	+32	29	(+48)
6	Manglende svar	67	58	+9	58	(+9)
7	Manglende inddragelse	56	34	+22	14	(+42)
8	Andet	49	36	+13	28	(+21)
9	Overskridelse af sagsbehandlingsfrister	44	33	+11	25	(+19)
10	Manglende overholdelse af notatpligten	42	20	+22	11	(+31)
11	Ønsker bisidder	37	36	+1	38	(-1)
12	Råd og vejledning	34	50	-16	82	(-48)
13	Manglende sammenhæng og helhed	33	32	+1	22	(+11)
14	Manglende telefonbetjening	19	25	-6	9	(+10)
15	Manglende overholdelse af undersøgelsesprincippet	17	18	-1	12	(+5)
16	Mange sagsbehandlerskift	16	10	+6	12	(+4)
I alt		901	731	+170	650	(+251)

Tabel 2: Antal sager fordelt på tema

Det springer umiddelbart i øjnene, at der er sket større stigninger i antallet af borgere, som oplever sagsbehandlingen som langsommelig, ikke får den vejledning, de har ret til, ikke føler sig inddraget i sagsbehandlingen og, hvor notatpligten ikke overholdes. Der er også sket en stigning i antallet af borgere, som kontakter Borgerrådgivningen, fordi de mangler hjælp til at finde rundt i kommunen (vejvisning). Det største fald er - ligesom i 2020 - sket i antallet af sager om råd og vejledning. Det antyder, at bestræbelsen for at besvare flere henvendelser allerede i Kontaktcentret fortsat lykkes.

Sammenligningen til 2019 viser umiddelbart en tendens til, at der under COVID-19 generelt er flere problemer i sagsbehandlingen pr. henvendelse. Det kan dog ikke direkte udledes, hverken af tallene eller af dialogen med borgere og administration, at problemerne i sagsbehandlingen er vokset direkte som en følge af COVID-19. Dog kan stigningen i antallet af vejvisningssager meget vel hænge sammen med, at der har været perioder, hvor det ikke har været muligt for borgerne at møde uanmeldt op i Borgerservice for at få svar på de spørgsmål, der måtte trænge sig på.

3.2 Andre henvendelser

Ligesom tidligere år er Borgerrådgivningen også i 2021 blevet kontaktet af ledere på alle niveauer, medarbejdere og byrådspolitikere om konkrete sager, hvor det er forekommet relevant at inddrage Borgerrådgivningen.

I 2021 har disse henvendelser drejet sig om:

- Faglig/juridisk sparring og rådgivning
- Henvisning af borgere som synes klemt et andet sted i systemet
- Støtte i konkrete sager, hvor der er et højt konfliktniveau

Det er en grundlæggende forudsætning for Borgerrådgivningens arbejde, at der er en god dialog med alle omkring funktionen, og derfor opfattes disse henvendelser som en vigtig tillidserklæring.

4 Kvaliteten i sagsbehandlingen på tværs af centrene

I dette kapitel beskrives væsentlige problemer i sagsbehandlingen, som går på tværs af de centre, som har de mest borgerrettede funktioner.

4.1 Langsommelig sagsbehandling

Den hyppigste henvendelsesårsag hos Borgerrådgivningen i 2021 er, at borgerne oplever deres sagsbehandling som langtrukket. 125 sager har omhandlet dette tema. Det er en kraftig stigning ift. 2020, hvor tallet var 79. Da henvendelserne om langsommelighed ofte også indebærer en overskridelse af sagsbehandlingsfristerne (44) og manglende svar, når borgerne forsøger at komme i dialog med kommunen (67), er der samlet set 236 sager, som handler om, at borgerne oplever, at sagsbehandlingen trækker unødigt i langdrag.

Når sagerne nærstudies, synes der at være en smule forskel centrene imellem på, hvad det er i sagsbehandlingen, der trækker ud. Således ser det i relation til henvendelserne til Borgerrådgivningen ud til, at det i SUOC især drejer sig om sager vedrørende ansøgning om visse hjælpemidler, i SHC er det sager om merudgifter og socialpædagogisk støtte, i BURC er det afgørelsessager vedrørende børn med særlige behov, mens det i BAC navnlig er sager vedrørende afklaring af det fremtidige forsørgelsesgrundlag for langvarige kontanthjælpsmodtagere.

Der er mange forklaringer på, hvorfor sagsbehandlingen kan komme til at stå stille eller gå i ring. Den hyppigste forklaring til Borgerrådgivningen er travlhed. En anden forklaring er, at sagen er kompleks, og at samarbejdet på tværs af flere centre og lovgivninger gør sagen vanskelig at overskue og genererer ventetid mellem de forskellige enheder. En tredje forklaring skal findes hos den konkrete sagsbehandler, som kan være ramt af sygdom eller være skiftet ud (ofte flere gange indenfor en kortere periode), hvorved sagsbehandlingen nemt kommer til at ligge stille i en periode. Endelig kan en forklaring være, at der ikke er ført notat eller journal på en måde, så der f.eks. ved sagsbehandlerskift er grundlag for at fortsætte, hvor den forrige sagsbehandler slap. Det kan både føre til, at tidligere afklaringer skal gentages og, at erklæringer fra f.eks. sundhedsfaglige eller andre eksterne samarbejdspartnere, skal indhentes på ny, hvilket forlænger sagsbehandlingstiden (se også afsnit 4.6).

Både i 2020 og 2021 er der muligvis også forsinkelser i sagsbehandlingen, som kan tilskrives COVID-19 på forskellig vis bl.a. som følge af forskellige Coronarelaterede bekendtgørelser og vejledninger, som har ændret på prioriteringen af opgaverne. Der har også været forlængede ventetider i samarbejdet med sundhedssystemet, og medarbejderne har været sendt hjem på grund af nedlukninger, hjemmeisolation og Coronasympotomer.

Retssikkerhedslovens § 3 har imidlertid ikke været suspenderet, og den 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 (også kaldet hurtighedsprincippet). For at afstemme forventningerne til, *hvor* hurtigt det skal gå, skal kommunen via offentliggjorte sagsbehandlingsfrister informere borgerne om, hvor lang tid der vil gå, fra ansøgningen modtages, til borgeren kan forvente en afgørelse. Når fristerne ikke kan overholdes, skal borgerne tilskrives om dette og så vidt muligt have oplyst, hvornår de så kan forvente en afgørelse. Der er ingen tvivl om, at øget travlhed hos sagsbehandlerne, svækker opmærksomheden på at udsende disse fristudsættelsesbreve og, at brevene indimellem opleves som en opgave, som blot bidrager til yderligere forsinkelse. Dette kan dog ikke begrunde, at kravet fraviges.

De ekstraordinært mange sager om langsommelig sagsbehandling fører til, at der igen i 2021 afgives en anbefaling om, at der arbejdes med strategier for at sikre, at sagsbehandlingen i videst muligt omfang er i overensstemmelse med hurtighedsprincippet. Der kan med fordel i første omgang fokuseres på Jobcentrets arbejde med langvarige kontanthjælpsmodtagere, Familieafdelingens Specialrådgivning, samt sagsbehandlingstiderne i SUOC ift. ansøgning om visse hjælpemidler.

Se konkrete eksempler på langsommelig sagsbehandling under de enkelte centre.

4.2 Utilfreds med afgørelsen

Den næst hyppigste henvendelsesårsag i 2021 er utilfredshed med de afgørelser, der træffes. Fordelt på alle centre er der 121 sager, som omhandler dette tema. Det er et fald på seks sager ift. 2020.

I Borgerrådgivningen ses der på, om de lovbestemte sagsbehandlingskridt, principperne for god forvaltningsskik og garantiforskrifterne om sagens oplysning og partshøring er overholdt i forbindelse med, at der træffes afgørelser.

Oplysningspligten (også kaldet officialprincippet) pålægger kommunen ansvaret for at oplyse en sag tilstrækkeligt, inden der træffes en afgørelse, og er et grundlæggende princip i forvaltningsretten. Formålet er at understøtte, at der træffes materielt lovlige og rigtige afgørelser.

Når borgeren søger om en bestemt form for hjælp, skal kommunen, som beskrevet i afsnit 4.1, behandle ansøgningen uden unødigt forsinkelse og iht. retssikkerhedslovens § 5 (helhedsprincippet) træffe afgørelse om retten til hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning.

Det er sagsbehandlerens ansvar, hvis der skulle være tvivl om karakteren af borgerens forespørgsel, at sikre sig om der er tale om en ansøgning og behandle forespørgslen derefter. Det følger desuden af principperne for god forvaltningsskik, at kommunen skal svare på borgerens spørgsmål og relevante bemærkninger i sagen.

Partshøring, som foretages inden, der træffes en afgørelse, som er til ugunst for borgeren, og hvor der kan være lagt vægt på oplysninger, som borgeren ikke er bekendt med, er udtryk for et generelt princip om dialog mellem myndighed og borger både i forbindelse med afgørelser og som led i den løbende opfølgning. Formålet med partshøringen er, at borgeren skal have mulighed for at kontrollere og kommentere de oplysninger, som kommunen har tænkt sig at lægge vægt på i afgørelsen.

Det er ikke altid, borgerne har ret i, at de afgørelser de varsles om eller modtager, kan kritiseres, men ofte har de en pointe navnlig i forhold til de formelle sagsbehandlingsskridt, som ikke altid er på plads. Borgerrådgivningen har ikke adgang til at ændre afgørelsernes indhold, så når henvendelserne handler om utilfredshed med en afgørelses materielle del, bestræber vi os på at forstå, hvad utilfredsheden handler om og undersøge begrundelser og lovgrundlag, som vi drøfter både med administrationen og med borgeren.

Hvis borgeren har behov for det, hjælper vi gerne med at formulere og begrunde en klage, hvorved borgernes ret til at få afgørelsen vurderet hos en uvildig klageinstans kan benyttes. Det er Borgerrådgivningens opfattelse, at denne mulighed er en ret, man som borger altid bør benytte, hvis man er uenig i den trufne afgørelse.

Dialogen med centrene om sager vedrørende utilfredshed med afgørelserne medfører generelt, at der rettes op på de processuelle fejl, der måtte være, og indimellem fører den også til, at der træffes en ny afgørelse, som helt eller delvist imødekommer borgerens ansøgning.

I 2021 har Borgerrådgivningen afviklet undervisning for PPR i at træffe afgørelser. Det viste sig at være yderst relevant, idet kommunens psykologer ikke har haft tradition for at opfatte sig selv som myndighedspersoner, som er underlagt de forvaltningsretlige regler om, hvad en afgørelse skal indeholde.

De mange sager om utilfredshed med afgørelserne fører til, at der også i år afgives en anbefaling om at styrke kvaliteten i afgørelserne navnlig i forhold til garantiforskrifterne om sagens oplysning og borgerinddragelsen.

Se eksempler på sager, hvor der har været utilfredshed med afgørelsen under de enkelte centre.

4.3 Utilfreds med sagsbehandleren

I 79 sager har borgerne henvendt sig på grund af utilfredshed med sagsbehandleren. Disse sager fordeler sig over alle fire borgerrettede centre - dog med en overvægt hos BAC (51) og BURC (19). Ofte ønsker borgeren at få en anden sagsbehandler, og når det er tilfældet, formidler Borgerrådgivningen ønsket videre til sagsbehandlerens nærmeste leder, da det er der, kompetencen til at skifte sagsbehandler findes.

Indimellem modtager Borgerrådgivningen klager fra flere borgere over den samme sagsbehandler, og i disse tilfælde oplyser Borgerrådgivningen nærmeste leder om, at der forekommer at være særlig utilfredshed med denne medarbejders måde at arbejde på. Dermed har lederen mulighed for at tage stilling til, om der skal gribes særligt ind overfor den konkrete sagsbehandler.

Henvendelserne om utilfredshed med sagsbehandleren kan udspringe af mange forskellige oplevelser, og det er sjældent, at en utilfredshed med sagsbehandleren står alene. Ofte er den kombineret med, at sagsbehandlingen trækker unødigt i langdrag, at der ikke svares på telefon og mail, utilfredshed med afgørelsen eller manglende borgerinddragelse.

Af nedenstående opstilling fremgår nogle eksempler på, hvad det er for oplevelser, borgerne beskriver, når sagen omhandler utilfredshed med sagsbehandleren.

4.3.1.1 *Utilfreds med sagsbehandleren*

- *Sagsbehandleren har ikke sat sig ind i sagen*
- *Sagsbehandleren kan ikke forklare afgørelsen, så borgeren kan forstå den*
- *Sagsbehandleren kan ikke forklare, hvad planen i sagen er*
- *Sagsbehandleren afslutter sagen uden at svare borgeren*
- *Sagsbehandleren optræder nedladende og/eller bedrevidende*
- *Sagsbehandleren er grov og afvisende – virker truende*
- *Sagsbehandleren giver ”voksen-skæld-ud”*
- *Sagsbehandleren foretager sig ikke noget*
- *Sagsbehandleren overholder ikke de aftaler, der laves med borgeren*
- *Sagsbehandleren fordrejer sagens oplysninger*
- *Sagsbehandleren er ikke hjælpsom*
- *Sagsbehandleren virker ligeglad*
- *Sagsbehandleren virker ikke kompetent*
- *Sagsbehandleren trækker sagen i langdrag*
- *Sagsbehandleren sikrer ikke fortrolighed ved samtaler*

Eksemplerne illustrerer borgernes oplevelser af samarbejdet og dialogen. Sagsbehandlerne kan godt have både en anden beskrivelse af samarbejdet og en forklaring på eventuelle gnidninger, som belyser andre perspektiver. Utilfredshed med sagsbehandleren er altså ikke altid udtryk for, at sagsbehandleren har gjort sig ”fortjent” til kritikken.

Ombudsmanden gør i Myndighedsguiden opmærksom på, at en myndighed i overensstemmelse med god forvaltningsskik bør optræde venligt, høfligt og hensynsfuldt over for borgerne. Det gælder, uanset om borgeren er i skriftlig eller mundtlig kontakt med myndigheden, og uanset om kontakten finder sted i forbindelse med en afgørelsessag, eller myndigheden udøver faktisk forvaltningsvirksomhed.

Den måde myndigheden optræder på, kan både generelt og konkret påvirke tilliden mellem borger og forvaltning. F.eks. bør sagsbehandleren svare åbent og imødekommende på borgerens henvendelser, udvise hjælpsomhed og interesse og ringe tilbage, hvis borgeren har fået et løfte om at blive kontaktet.

De ovenfor oplyste oplevelser med sagsbehandlerne lever ikke op til Ombudsmandens anbefalinger. Det lykkes dog ofte at rette op på samarbejdet gennem fornyet dialog. Sommetider er der imidlertid ingen vej udenom et sagsbehandlerskifte, fordi det dårlige samarbejde har medført, at borgeren ikke længere har den nødvendige tillid til sagsbehandleren.

4.4 **Manglende opfyldelse af vejledningspligten**

Der er sket en stigning fra 45 sager i 2020 til 77 sager i 2021, hvor vejledningspligten enten ikke er overholdt, eller der er givet forkert vejledning. Det er en betragtelig stigning.

Formålet med vejledningspligten er at imødekomme borgernes informationsbehov, og vejledningen skal sikre, at borgeren ikke udsættes for et retstab på grund af fejl, uvidenhed eller misforståelser. Hvis reglerne

er udviklede, eller sagen kan få særligt indgribende konsekvenser for borgeren, stilles der skærpede krav til vejledningen ligesom vejledningspligten skærpes, hvis borgeren har særlige udfordringer såsom ordblindhed eller et andet kommunikationsproblem. Den vejledning, kommunen giver, skal naturligvis være juridisk korrekt, og hvis myndigheden har givet forkert eller mangelfuld vejledning, bør den snarest af egen drift korrigeres den.

Det følger af god forvaltningsskik, at en myndighed, efter omstændighederne, også er forpligtet til at vejlede på eget initiativ. Det betyder, at kommunen navnlig indenfor det sociale område har pligt til at vejlede, selvom borgeren ikke har bedt om det. Det betyder også, at vejledningen ikke nødvendigvis skal ske i forbindelse med en ansøgning om hjælp, men f.eks. kan ske i forbindelse med almindelig opfølgning i sagen.

Det er kommunens pligt at sikre sig, at vejledningen er forstået hos modtageren. Det fremgår således af flere af Ankestyrelsens principmeddelelser, at kommunen altid skal foretage en konkret vurdering af, om borgeren forstår den vejledning, der ydes, idet meningen med vejledningen er, at borgeren skal kunne handle i henhold til den. Ligeledes fastslår retssikkerhedsloven § 4, at borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag og, at kommunen skal tilrettelægge behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed. Dette krav opfyldes ikke, hvis borgeren ikke forstår, hvad der foregår.

I Borgerrådgivningens dialog med administrationen om opfyldelsen af vejledningspligten er vi stødt på tilkendegivelser om, at Høje-Taastrup Kommune kan vælge udelukkende at kommunikere på dansk – underforstået at det dermed er borgerens ansvar at forstå, hvad der siges og skrives. Denne fortolkning af omfanget af vejledningspligten finder Borgerrådgivningen ikke lovmedholdelig.

4.4.1.1 Eksempler på sager om manglende vejledning

- *Borgeren fortæller sin jobcentersagsbehandler om økonomiske problemer ifm. stort medicinforbrug, men sagsbehandleren vejleder ikke om muligheden for at søge om hjælp hertil*
- *Borgeren beder gentagne gange sin sagsbehandler om at få afklaret, om hun kan være berettiget til fleksjob, uden at sagsbehandleren vejleder om retten til en helhedsvurdering*
- *Borgeren fortæller sin sociale sagsbehandler, at huslejen i den bolig, han er visiteret til af kommunen, er for dyr ift. hans indtægt, men han vejledes ikke om mulighederne for at søge økonomisk støtte til huslejen*
- *Borgeren ønsker hjælp til afklaring af arbejdsevnen, men fordi han ikke modtager en ydelse fra kommunen, vejledes han ikke om sin ret til beskæftigelsesrettede indsatser*
- *Borgeren, som er hjemløs, vejledes ikke om muligheden for boligsocial anvisning*
- *Borgeren fortæller jobcentersagsbehandleren, at hendes helbred gør det svært at passe børn og hjem, men vejledes ikke om mulighed for at søge om hjælp efter andre dele af lovgivningen*
- *Borgeren får et mundtligt afslag, men får ikke samtidig klagevejledning*
- *Borgeren tilkendegiver en oplevelse af at blive udsat for diskrimination i sagsbehandlingen, men vejledes ikke om muligheden for at klage til Ligebehandlingsnævnet*
- *Borgeren søger om et ressourceforløb og får et mundtligt afslag uden klagevejledning*
- *Borgeren ønsker sin ret til førtidspension afklaret, men vejledes ikke om muligheden for at anmode kommunen om at tage stilling til retten hertil*

Eksemplerne illustrerer forskellige sager, hvor borgerne ikke får den vejledning, de har krav på. Manglende eller mangelfuld vejledning fra kommunens side kan efter omstændighederne føre til, at borgeren skal stilles, som om kommunen havde ydet korrekt og fyldestgørende vejledning. Det kan f.eks. betyde, at borgeren er berettiget til hjælp fra et tidligere tidspunkt end ansøgningstidspunktet, eller det kan få

betydning for vurderingen af, om en borger, der uberettiget har modtaget ydelser, også har modtaget ydelserne mod bedre vidende (se en sag herom i afsnit 5.3). Hvis der ikke er givet klagevejledning i forbindelse med en afgørelse, bortfalder klagefristen, hvorved borgeren har mulighed for at klage også efter, at de sædvanlige fire uger er passeret.

Problemer omkring sagsbehandlernes vejledning har vist sig igennem en årrække og er omtalt i tre tidligere beretninger. Borgerrådgivningen har undervejs undervist om vejledningspligten i flere centre, men der synes – bl.a. på grund af udskiftning blandt sagsbehandlernes - at være et løbende behov for at minde om pligten til at vejlede om *alle* muligheder for hjælp efter *hele* den sociale lovgivning. Derfor gentages anbefalingen om at etablere undervisning i vejledningspligten endnu en gang.

4.5 Overskridelse af sagsbehandlingsfrister

Borgerrådgivningen har i tidligere beretninger påpeget, at Høje-Taastrup Kommune ikke levede op til kravet om at offentliggøre diverse sagsbehandlingsfrister jf. retssikkerhedslovens § 3. I starten af 2020 blev en uafklaret drøftelse mellem Borgerrådgivningen og administrationen om formulering af fristerne ift. BAC's sagsområder afklaret gennem en kontakt til det kommunale tilsyn, som fastslog, at sagsbehandlingstiden løber fra ansøgningen indgives, til der er truffet en afgørelse. I januar 2021 vedtog byrådet således en række nye sagsbehandlingsfrister baseret på tilsynets afgørelse, som nu er lagt på hjemmesiden.

Der er i alt 44 sager i 2021, hvor en overskridelse af sagsbehandlingsfristerne er blevet behandlet i Borgerrådgivningen. Det er en stigning på 11 sager ift. 2020. Da der er et skærpet politisk fokus på overholdelsen af de vedtagne sagsbehandlingsfrister, har jeg i nedenstående tabel oplyst, hvordan sagerne fordeler sig på centrene sammenlignet med 2020.

Center/afdeling	Antal sager 2020	Antal sager 2021	Forskel
BURC/Familieafdelingen	12	19	+ 7
SHC/Team Myndighed	8	5	- 3
BAC/Jobcenter	6	9	+ 3
BAC/Ydelser	4	6	+ 2
SUOC	2	4	+ 2
ISC	0	1	+ 1
Diverse	1	0	- 1
I alt	33	44	+ 11

Tabel 3: Overskridelse af sagsbehandlingsfristerne fordelt på centre

Det er ikke "ulovligt" at overskride de sagsbehandlingsfrister, som kommunen selv har fastsat. Men hvis en afgørelse ikke kan træffes inden for fristen, er kommunen iht. retssikkerhedslovens § 3 stk. 2 forpligtet til at skrive til borgeren, at fristen desværre ikke kan overholdes og om muligt angive, hvornår sagen så forventes afgjort.

Der er generelt sket en forbedring i forhold til at sende disse fristudsættelsesbreve til borgerne. Det er dog tydeligt i dialogen med centrenes ledere og medarbejdere, at når travlheden presser sig på, er det denne type opgaver, der nedprioriteres, idet det umiddelbart kan synes mere relevant at bruge tiden på at afgøre

sagerne. Selv om denne overvejelse er forståelig, kan der dog ikke dispenseres fra bestemmelsen i retssikkerhedsloven. Der bør således fortsat strammes op i forhold til at sende fristudsættelsesbreve til borgerne, når det bliver klart for sagsbehandleren, at en given frist ikke kan overholdes.

De frister, der overskrides i 2021, er til dels de lovbestemte frister for aktindsigt og genvurdering efter klage. Disse fristoverskridelser udgør således 18 af årets 44 registrerede overskridelser af sagsbehandlingsfristerne. Der er ifølge forvaltningslovens § 16, stk. 2 og offentlighedslovens § 36 stk. 2, en frist på syv hverdage til at færdigbehandle en anmodning om aktindsigt. Også her skal kommunen sende et fristudsættelsesbrev, hvis fristen ikke kan overholdes, og i disse sager skal forsinkelsen begrundes. Det sker ikke altid.

Genvurderinger efter en klage skal ifølge retssikkerhedslovens § 67, foretages indenfor fire uger. Navnlig Familieafdelingen har haft vanskeligt ved at overholde denne frist i 2021, ligesom BURC har informeret om, at der i øjeblikket sker overskridelser af de lovbestemte frister om udarbejdelse af børnefaglige undersøgelser og den løbende opfølgning i sagerne (læs mere herom i afsnit 6.1).

4.6 Manglende overholdelse af notat- og journaliseringspligten

Det sker kun sjældent, at borgerne klager over, at der ikke er ført journal i deres sager. Men når Borgerrådgivningen behandler henvendelserne om andre forhold, kigger vi sædvanligvis i de forskellige journalsystemer for at orientere os i sagens notater og journaliseringer. I den sammenhæng kan vi konstatere, at der ikke alle steder i den borgerrettede sagsbehandling er styr på reglerne om - uden nævneværdig forsinkelse - at notere væsentlige sagsbehandlingsskridt og journalisere centrale dokumenter i sagerne.

Overholdelse af notatpligten efter offentlighedslovens § 13 er vigtig, fordi den udgør kommunens dokumentation for, hvad der sker i sagsbehandlingen. Sammen med kravet om journalisering i offentlighedslovens § 15 bidrager notatpligten til transparens i forhold til kommunens overvejelser og handlinger undervejs i behandlingen af sagerne, og dermed understøttes tilliden til, at kommunens sagsbehandling er, som den skal være. Notatpligten giver dertil mulighed for korrekt aktindsigt, partshøring og en effektiv kontrol med, om kommunen har handlet efter loven.

Det ser umiddelbart ud til, at der er nogen forskel centrene imellem i forhold til, om der skrives notat og journalføres efter reglerne. Således kan 34 af de 42 registrerede sager om manglende overholdelse af notatpligten henføres til hhv. BAC (21) og BURC (13), mens SHC og SUOC i videre udstrækning synes at have styr på den del af sagsbehandlingen.

Der har været en række sager i 2021, hvor fejlagtig eller manglende overholdelse af notatpligten har skabt problemer. Disse opstår navnlig, når sagerne skifter sagsbehandler, da det ved fejlbehæftet eller mangelfuld journalføring er ganske umuligt at gennemskue, hvad der er sket i sagen, og dermed fortsætte, hvor den tidligere sagsbehandler slap. Det kan både føre til forkerte afgørelser og forlænget sagsbehandlingstid pga. et behov for gentagelse af allerede gennemført sagsbehandling. Dette synes både ineffektivt, omkostningsfyldt og urimeligt overfor borgerne.

4.6.1.1 Sager hvor notat- og journaliseringspligten ikke overholdes

- *En indsendt klage journaliseres ikke, hvorfor den ikke dateres og heller ikke behandles*
- *Mails journaliseres ikke, og dermed er korrespondancen i sagen ikke dokumenteret*
- *Notater dateres forkert, hvilket giver indtryk af utroværdig journalføring*
- *Der er ikke ført notat om mundtlig vejledning, hvorved vejledningen ikke kan dokumenteres*
- *Dato for ansøgning om en ydelse er ikke noteret, hvorved sagsbehandlingstiden ikke kan opgøres*
- *Referat fra møde er dateret forkert, hvorved det bliver uklart, hvilket møde der refereres fra*
- *Der føres ikke notat om afholdte samtaler, hvorved det hverken kan dokumenteres, at samtalerne er afholdt eller, hvad deres indhold har været*
- *Dokumenter, som omtales i journalen, er ikke journaliserede, hvorfor de ikke kan anvendes i sagsbehandlingen*
- *Interne mails, som har betydning for sagsbehandlingen, journaliseres ikke, hvorved det er uklart, hvorfor sagsbehandlingen tilrettelægges, som den gør*

Eksemplerne illustrerer, hvordan mangelfulde notater og manglende journaliseringer kan gøre det uklart, hvori sagsbehandlingen egentlig består og dermed både forhindre en kontinuerlig og smidig sagsbehandling og muligheden for at dokumentere og tilse, at sagsbehandlingen er i orden.

På baggrund af bl.a. ovenstående sager om mangler i overholdelsen af både notat- og journaliseringspligten anbefales det, at der iværksættes strategier for at sikre tid til det administrative sagsbehandlararbejde samt, at der afvikles undervisning i notat- og journaliseringspligten for sagsbehandlere, som arbejder med afgørelsessager.

Se yderligere eksempler på manglende overholdelse af notat- og journaliseringspligten under kapitlerne om BAC og BURC.

5 Borger- og Arbejdsmarkedscentret (BAC)

Langt de fleste af årets henvendelser til Borgerrådgivningen omhandler borgernes oplevelser med sagsbehandlingen i BAC, som indtil juni 2021 stod for al sagsbehandling vedrørende kommunens beskæftigelsesindsatser, forsørgelsesydelse, Borgerservice og Folkeregister. Fra juni 2021 skiftede centret navn til Beskæftigelses- og Arbejdsmarkedscentret, idet Borgerservice og Folkeregistret flyttede over i Byrådscentret. Det kan godt forvirre lidt i forhold til årets registreringer, men da der traditionelt er ganske få sager, som omhandler de to flyttede enheder, har det ikke betydning for hovedindtrykket.

Dialogen mellem Borgerrådgivningen og BAC er hyppigere end med de øvrige centre, netop fordi de fleste henvendelser omhandler sagsbehandlingen her. De omhandler i 2021 især utilfredshed med afgørelserne (71), langsommelig sagsbehandling (59), utilfredshed med sagsbehandleren (51) og manglende vejledning (33). Af de 408 BAC-sager Borgerrådgivningen har behandlet i 2021, hører 276 af dem til i Jobcentret, mens 126 kan henføres til Ydelsesservice. De sidste 6 sager omhandler sagsbehandlingen i Borgerservice og Folkeregistret, frem til disse to funktioner flyttede til Byrådscentret.

Der har i 2021 været markante problemer omkring sagsbehandlingen i sygedagpengeafdelingen, som har skinnet igennem i henvendelserne til Borgerrådgivningen. I nogle af sagerne har de berørte borgeres retssikkerhed været kompromitteret, ligesom sagsbehandlingen i visse tilfælde har øget belastningen i

forhold til borgernes i forvejen sårbare helbredssituation. De konkrete problemer er blevet håndteret ledelsesmæssigt i efteråret 2021, hvorfor det må forventes, at de nu er historie.

Ligeledes har der i 2021 været ekstraordinært mange henvendelser fra borgere, som har modtaget kontanthjælp igennem rigtig mange år. Disse borgere oplever i vid udstrækning, at deres sagsbehandling ikke fører nogen vegne. I den konkrete afdeling i jobcentret (Job og Kompetencer), som behandler disse sager, har ledelsen i mange af sagerne erkendt, at sagsbehandlingen ikke har været god nok. Forklaringen har primært været ekstraordinært mange sygemeldinger og vakancer i afdelingen, som har medført en ophobning af kontanthjælpssager, der er fordelt på de sagsbehandlere, som er tilbage. Den travlhed, det medfører, har en tendens til at trække sagsbehandlingen af de enkelte sager i langdrag.

Det fremgår af Høje-Taastrup Kommunes beskæftigelsesplan for 2019-2022, at der skal være et særligt fokus på at få de mest udsatte ledige tættere på arbejdsmarkedet. Der bør efter Borgerrådgivningens opfattelse også rettes fokus mod, at en del af disse borgere har haft deres sag i jobcentret i både 10 og 20 år, uden at der er blevet konkluderet i forhold til deres fremtidige muligheder for selvforsørgelse. Dette forekommer at være i strid med hensigten med kontanthjælpssystemet, som er tænkt som en midlertidig ordning, indtil det er afklaret, hvad den fremtidige forsørgelse skal være.

Det oplyses til Borgerrådgivningen, at der er en større oprydning i sagsstammerne i gang, som netop skal afslutte "kontanthjælpstilværelsen" for mange af disse borgere. Den intensiverede dialog med Job og Kompetencer om sagernes behandling fortsætter dog ind i 2022. (Se i øvrigt afsnit 5.2).

Tidligere års relativt mange klager over oplevelsen med kommunens rehabiliteringsteam er faldet i 2021, og har primært ligget i første halvdel af året. Næsten samtlige sager i Borgerrådgivningen om utilfredshed med mødet med rehabiliteringsteamet – som navnlig har handlet om mødelederens fremfærd og rehabiliteringsteamets indstillinger - har fundet deres afslutning i 2021 med en tilkendelse af førtidspension. Det er efter Borgerrådgivningens opfattelse tegn på, at borgernes indvendinger ikke var uden betydning og burde have været hørt uden, at det havde været nødvendigt at inddrage Borgerrådgivningen.

Hos Ydelsesservice har der i årets løb primært været problemer i forbindelse med indkøring af forskellige nye sagsbehandlingssystemer, som i lange perioder har forlænget sagsbehandlingstiden. Andre problemer i sagsbehandlingen hos Ydelsesservice fremgår af eksempler under de forskellige afsnit.

5.1 Utilfreds med afgørelsen

I 71 sager handler borgernes henvendelser om utilfredshed med afgørelser, der er truffet i BAC. Heraf stammer 42 sager fra Jobcentret og 29 fra Ydelsesservice. 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 sædvanligvis afklares i Ankestyrelsen.

I Borgerrådgivningen ses der på, om de lovbestemte sagsbehandlingsskridt, principperne for god forvaltningsskik og garantiforskrifterne om sagens oplysning og partshøring er overholdt i forbindelse med, at der træffes afgørelser (se også afsnit 4.2). Disse sagsbehandlingsskridt opfyldes ikke altid.

5.1.1.1 Utilfreds med afgørelsen – manglende oplysning af sagen og manglende partsinddragelse

En kvinde med omfattende funktionsnedsættelser har fået afslag på hjælp til rimeligt begrundede enkeltudgifter med den begrundelse, at hun selv har råd til at afholde udgifterne. Ved beregning af kvindens rådighedsbeløb har Ydelsesservice dog ikke medtaget kvindens udgifter til bil. Kvinden oplyser, at funktionsnedsættelserne gør det nødvendigt for hende at have en bil til rådighed, men sagsbehandleren har ikke nærmere undersøgt dette behov forud for, at afgørelsen træffes. Da sagen oplyses nærmere, viser det sig, at udgifter til bilen kan indgå i beregningen, fordi bilen ganske rigtigt er nødvendig for kvindens daglige livsførelse. Herefter får kvinden bevilget det ansøgte.

Eksemplet illustrerer en sag, hvor sagsbehandleren ikke undersøger kvindens oplysninger tilstrækkeligt til, at der kan træffes en korrekt afgørelse. I den konkrete sag medfører sagsbehandlerens manglende overholdelse af grundlæggende sagsbehandlingskridt i første omgang et retstap for kvinden.

Borgerrådgivningen er ligeledes stødt på en del sager, hvor borgernes mundtligt formulerede ansøgninger ikke behandles.

5.1.1.2 Utilfreds med afgørelsen – sagsbehandlerskift, manglende begrundelse og klagevejledning

En kontanthjælpsmodtager med psykisk sygdom har i årevis ansøgt skiftende sagsbehandlere om at få bevilget et ressourceforløb. Han har flere gange fået mundtligt afslag uden klagevejledning, hvorefter han har fremsat ønsket igen ved næste samtale. Mandens forrige sagsbehandler var enig med ham i, at næste skridt måtte være indstilling til et ressourceforløb, men nåede ikke at udfærdige den, før han forlod kommunen. Manden har nu endnu en gang skiftet sagsbehandler. Efter henvendelse til Borgerrådgivningen får manden en beklagelse fra sin nye sagsbehandler over fejlbehæftet sagsbehandling. Han får også endnu en gang et mundtligt afslag, nu med en uddybende forklaring på, hvorfor han ikke findes i målgruppen for ressourceforløb. Manden vil gerne klage, så han har brug for at få afgørelsen på skrift. Herefter får han en skriftlig begrundelse - dog uden hjemmelshenvisning og klagevejledning. Manden klager derfor ikke.

Eksemplet illustrerer en sag, hvor sagsbehandlingen er mangelfuld i flere forhold. Ikke alene realitetsbehandles mandens ansøgninger ikke, men da det omsider forsøges rettet op, behandles ansøgningen igen ikke korrekt. Den manglende klagevejledning betyder, at manden ikke benytter sin mulighed for at prøve afgørelsen om afslag hos Ankestyrelsen.

Man har som borger ikke krav på, at kommunen alene tager stilling til spørgsmålet om ressourceforløb/fleksjob, og kommunen skal ikke forelægge sagen for rehabiliteringsteamet, hvis der ikke er noget, der taler for, at borgeren er i målgruppen. En sådan afvisning vil dog efter Ankestyrelsens praksis være at betragte som en afgørelse, som borgeren kan klage over. Der burde således i denne sag for længe siden have været givet klagevejledning, så borgeren kunne benytte sig af sin ret til at få Ankestyrelsen til at tage stilling til spørgsmålet. En afgørelse fra Ankestyrelsen kunne - uanset udfaldet - formentlig have afbødet nogle af frustrationerne over sagsbehandlingen hos manden i eksemplet.

5.2 Langsommelig sagsbehandling

I 2021 har der været 59 sager om langsommelig sagsbehandling i BAC, hvilket er en stigning på 22 sager ift. 2020. Dertil er der 27 sager om manglende svar og 15 sager om overskridelse af sagsbehandlingsfristerne. Samlet set altså 101 sager, hvor borgerne oplever, at sagsbehandlingen i BAC trækkes unødigt i langdrag. 80 ud af de 101 sager stammer fra Jobcentret, mens 21 sager stammer fra Ydelsesservice.

I BAC kniber det over en bred kam med at udsende fristudsættelsesbreve, når de oplyste sagsbehandlingsfrister ikke kan overholdes. Det, der især har fyldt i Borgerrådgivningens sagsbehandling, er dog sager vedrørende kontanthjælpsmodtagere, som har haft en sag i kommunens jobcenter i mange år, og hvor sagen igen og igen synes at ligge stille eller starte "forfra" - typisk i forbindelse med, at der skiftes sagsbehandler.

De langvarige kontanthjælpsmodtagere, som Borgerrådgivningen er blevet kontaktet af, har modtaget kontanthjælp i alt mellem 9 og 23 år – gennemsnittet er på knap 15 år. Mange af dem har været i systemet siden de blev myndige, som oftest på grund af udtalte sociale problemer som står i vejen for deres tilknytning til arbejdsmarkedet. En del af dem har været igennem et eller flere statslige projekter såsom "Ny chance til alle", "Brug for alle" og "Flere skal med I og II" uden, at de af den grund er kommet i arbejde. Når projekterne er udløbet, er sagerne røget tilbage i den ordinære kontanthjælpsindsats. Det kan undre, at der ikke kan konkluderes i relation til den fremtidige forsørgelse i forlængelse af projekterne, da man må formode, at der er arbejdet så intensivt med de berørte borgeres mulighed for at komme i arbejde, at en sådan konklusion kunne foretages.

Borgerrådgivningen har i 2021 behandlet flere sager, hvor borgernes egne anmodninger om at få afklaret den fremtidige forsørgelse overhøres eller ignoreres.

5.2.1.1 Langsommelig sagsbehandling – berettigelse til fleksjob afklares ikke

En 55-årig kontanthjælpsmodtager henvender sig til Borgerrådgivningen i december 2020, idet hun 14 måneder tidligere har søgt om at blive bevilget fleksjob og ikke kan forstå, at hun ikke får en afgørelse. Kvinden har været i kontanthjælpsystemet med få afbrydelser siden 1999 og har ifølge Borgerrådgivningens optælling været i mindst 26 tilbud gennem årene. Det fremgår af journalen, at der har været talt om fleksjob siden 2007. Der er skrevet et utal af mentor- og praktikrapporter, der er to gange gennemført læse-skrive-regnetest, som viser behov for læsetræning, og der beskrives både sociale, fysiske og psykiske udfordringer, som har stået i vejen for arbejdsmarkedet. Efter ansøgningen om fleksjob i oktober 2019, skifter kvinden sagsbehandler tre gange uden, at den behandles. Først i august 2021 påbegyndes oplysningen af sagen ift. den aktuelle ansøgning, og Jobcentret overvejer, om kvinden skal ud i endnu en afklarende praktik, idet de tidligere praktikker er blevet "for gamle" og mangler dokumentation. I dialog med Borgerrådgivningen vurderes det dog, at praktik nr. 27 næppe vil tilføre sagen nye oplysninger, og dermed blot vil trække sagsbehandlingen yderligere i langdrag. Sagen forelægges rehabiliteringsteamet i februar 2022. Dermed går der godt 2 år og fire måneder fra kvinden søger om et fleksjob, til hun får et svar. Sagsbehandlingsfristen for at få sin sag forelagt rehabiliteringsteamet er "op til seks måneder". Fristen er således overskredet med 1 år og 10 måneder.

Eksemplet illustrerer en sag, hvor en kombination af sagsbehandlerskift og de skiftende sagsbehandlers manglende oplysning af sagen fører til så langsommelig sagsbehandling, at kvinden lider et retstab ift. den fremtidige forsørgelse. Hvis kvinden indstilles til et fleksjob i februar 2022, kan det med rette antages, at hun jf. sagsbehandlingsfristen kunne have været overgået til dette allerede fra 1. maj 2020, hvis den var blevet overholdt. Dermed har kvinden på grund af den langsommelige sagsbehandling lidt et indtægtstab gennem 22 måneder. Det faktum at fleksjob var på tale helt tilbage i 2007, understøtter blot denne pointe. Det er kritisabelt, at kvindens berettigelse til et fleksjob ikke blev afgjort for længe siden.

I en anden sag er det ønsket om førtidspension, som ikke sagsbehandles.

5.2.1.2 Langsommelig sagsbehandling – manglende afklaring af retten til førtidspension

En 40-årig kontanthjælpsmodtager henvender sig til Borgerrådgivningen i november 2021 for at få hjælp til at få afklaret, om han har ret til førtidspension. Manden har været kendt i kommunen hele sit liv. Han har haft en sag i jobcentret i 20 år. Manden er socialt udsat både i kraft af sin opvækst, sit helbred, et misbrug, manglende uddannelse og tidligere sporadisk tilknytning til arbejdsmarkedet, som helt ophører i 2018. Fra 2018 til 2021 skifter han sagsbehandler seks gange. I journalen noteres løbende overvejelser om iværksættelse af forskellige tiltag, men intet af det bliver til noget pga. af mandens ringe forfatning. De skiftende sagsbehandlere har hele seks gange fra 2018-2020 noteret, at manden ønsker førtidspension, uden at der er taget stilling til spørgsmålet. På tidspunktet for mandens henvendelse til Borgerrådgivningen har han igen bedt om denne afklaring, og det er ifølge journalnotat fra juni 2021 nu planen at oplyse sagen bl.a. gennem indhentelse af oplysninger fra sundhedssystemet og andre involverede samarbejdspartnere. Det sker imidlertid stadig ikke.

Eksemplet illustrerer en sag, hvor det gennem mange år ganske enkelt ikke tages alvorligt, at manden ønsker afklaret, om han er berettiget til førtidspension. Han får et par gange at vide, at han ikke er i målgruppen, eftersom behandlingsmulighederne ikke er udtømte, men mandens gentagne ønsker om at få en afgørelse, burde have ført til, at forespørgslen var blevet behandlet som en ansøgning. Derved havde manden fået mulighed for at klage over et eventuelt afslag til Ankestyrelsen. I stedet sker der praktisk talt intet i sagen.

I en tredje sag skyldes langsommeligheden ikke, at sagen ikke behandles. Der iværksettes løbende de tilbud, som loven kræver og giver mulighed for, men sagen oplyses ikke helbredsmæssigt, selv om det gentagne gange konstateres, at arbejdsevnen synes væsentligt nedsat.

5.2.1.3 Langsommelig sagsbehandling – manglende oplysning af sagen

En 30-årig kontanthjælpsmodtager henvender sig til Borgerrådgivningen i juni 2021, idet han ikke ved, hvad der sker i hans sag i Jobcentret og synes, at sagsbehandlingen går i ring. Han har været kendt i kommunen, siden han var barn, idet der var sociale problemer i familien under opvæksten. Manden har haft en sag i Jobcentret siden 2012, hvor han henvender sig første gang, fordi han er droppet ud af en uddannelse. En gennemgang af sagsforløbet viser, at sagsbehandlingen har bestået af skiftende uddannelsespålæg, mentorer, virksomhedspraktikker og løntilskudsjob. Det konstateres løbende, at arbejdsevnen er væsentligt nedsat navnlig pga. psykiske barrierer. Alligevel går der syv år, frem til 2019, før det besluttes at indhente en psykiatrisk speciallægeerklæring. Det viser sig nu, at manden har flere alvorlige psykiatriske diagnoser kombineret med lav intelligens, hvilket kan forklare de mange fejlslagne uddannelsesforsøg og den nedsatte arbejdsevne. Manden får nu relevant behandling, og sagen kan omsider beskrives, så den kan forelægges rehabiliteringsteamet med henblik på afklaring af den fremtidige forsørgelse. I januar 2022 får manden tilkendt fleksjob.

Eksemplet illustrerer et forløb, hvor sagsbehandlingen grundlæggende lever op til reglerne for, hvilke indsatser der skal iværksettes for unge, som ikke har en kompetencegivende uddannelse. Imidlertid tages der ikke undervejs fagligt stilling til de erfaringer, man gør sig. Det ene forløb afløser det andet, indtil der efter mange års manglende progression omsider tages skridt til at afklare, hvad de mange mislykkede indsatser kan skyldes. Først da kan der træffes afgørelse om mandens fremtidige forsørgelsesgrundlag. Også i denne sag er der tale om et retstap, idet manden jo viser sig at være berettiget til et fleksjob, som formentlig kunne have været bevilget tidligere, hvis sagen var blevet tilstrækkeligt oplyst.

Det er Borgerrådgivningens vurdering, at det er retssikkerhedsmæssigt problematisk, at disse kontanthjælpsmodtagere ikke får en mere kontinuerlig og målrettet sagsbehandling. Som det fremgår af vejledning til Lov om aktiv socialpolitik, er kontanthjælp tænkt som en midlertidig ydelse, og det er således

ikke hensigten, at dette økonomiske sikkerhedsnet skal udgøre forsørgelsen igennem hverken 5, 10 eller 20 år.

I en fjerde sag om behandlingen af en ansøgning om førtidspension på det foreliggende grundlag, denne gang fra en modtager af ressourceforløbsydelse, trak sagsbehandlingen så meget i langdrag, at Ankestyrelsen traf afgørelse om ændret tilkendelsestidspunkt.

5.2.1.4 Langsommelig sagsbehandling – overskridelse af sagsbehandlingsfrist

En 41-årig ressourceforløbsdeltager klager i januar 2020 over møde med rehabiliteringsteamet, som hun forlader i affekt, inden mødet er slut. Kvinden klager både over mødelederens optræden og den efterfølgende indstilling om yderligere tre års ressourceforløb. Herefter følger et både stillestående og fejlbehæftet sagsforløb, hvor kvinden får det stadig dårligere. I juli 2020 søger hun derfor pension på det foreliggende grundlag, og efter knap et år bevilges hun førtidspension med virkning fra 1. juli 2021. På grund af den langtrukne sagsbehandling hjælper Borgerrådgivningen kvinden med at klage over tilkendelsestidspunktet. Jobcentret fastholder afgørelsen, men Ankestyrelsen ændrer tilkendelsestidspunktet til 1. februar 2021, idet det vurderes, at kommunen burde have truffet afgørelse om retten til førtidspension senest i løbet af januar 2021, eftersom en ansøgning om pension på det foreliggende grundlag skal forelægges rehabiliteringsteamet uden unødigt ophold.

Eksemplet illustrerer en sag, hvor sagsbehandlingsfristen overskrides på grund af unødigt langtrukken sagsbehandling. Det er altid en konkret vurdering, om en sagsbehandling trækkes "unødigt" i langdrag eller, om det er sagens karakter, der gør, at det tager lang tid at afklare, hvad der skal ske. I den konkrete sag gav Ankestyrelsen borgeren ret i, at borgeren ikke kunne miste retten til ydelsen efter, at den lovbestemte sagsbehandlingsfrist var udløbet.

Ovenstående eksempel illustrerer også, hvor vigtigt det er, både at sagsbehandlingen er kontinuerlig og, at disse borgere tages alvorligt og vejledes om deres klagemuligheder.

5.3 Manglende opfyldelse af vejledningspligten

BAC er nok det center, hvor vejledningspligten fylder mest i det daglige arbejde. Udover den vejledningspligt som følger af forvaltningsloven og den skærpede vejledningspligt iht. retssikkerhedsloven, er både Jobcentret og Ydelsesservice forpligtet til at vejlede løbende om rådighed og sanktioner for modtagere af selvforsørgelses- og hjemrejseydelse, overgangsydelse, uddannelseshjælp eller kontanthjælp.

Der stilles ikke særlige krav til vejledningens form. Den kan gives både skriftligt og mundtligt. Det afgørende er, at vejledningen gives på en sådan måde, at den opfylder sit formål, nemlig at imødekomme borgerens informationsbehov. Borgerrådgivningen har i flere sager været i dialog med BAC om netop dette (se også afsnit 4.4).

5.3.1.1 Manglende vejledning – sproglige udfordringer

En datter til en kontanthjælpsmodtager henvender sig, fordi morens kontanthjælp er blevet standset pga. manglende dokumentation for formue. Datteren har i en mail gjort Ydelsesservice opmærksom på, at moren ikke forstår de breve, der sendes, og at hun derfor ikke har forstået, hvad hun skulle gøre. Sagsbehandleren forholder sig ikke til denne oplysning. Borgerrådgivningen gør opmærksom på behovet for tolkning, og herefter planlægges det at afholde et møde med moren og en tolk for at sikre, at moren forstår reglerne. Mødet viser sig dog unødvendigt, idet datteren nu hjælper moren med at fremsende den efterspurgte dokumentation. Moren får under sagsforløbet kontanthjælpen genoptaget med tilbagevirkende kraft til standsningstidspunktet.

Eksemplet illustrerer en praksis, hvor pligten til at sikre sig, at borgeren forstår vejledningen, ikke overholdes. Ydelsesservice oplyser i forbindelse med sagen Borgerrådgivningen om, at der generelt ikke tages hensyn til sprogproblemer og ordblindhed, når der ydes vejledning. Denne praksis er ikke i overensstemmelse med Ombudsmandens anvisninger, idet det fremgår af Myndighedsguiden, at vejledningspligten *skærpes*, når borgeren er ordblind eller har andre kommunikationsvanskeligheder. Ydelsesservice burde således have reageret på mailen fra datteren om, at moren ikke forstår brevene fra kommunen og sørget for, at vejledningen blev givet på en måde, så moren forstod den.

I en anden sag er den fremsendte vejledning omfattende, men da den ikke er præcis, kan den ikke lægges til grund for et tilbagebetalingskrav.

5.3.1.2 Upræcis vejledning – ændret afgørelse

En sygemeldt kvinde henvender sig til Borgerrådgivningen, fordi hun er uenig i en afgørelse om tilbagebetaling af ressourceforløbsydelse. Kvinden har under hele sin sygemelding fået udbetalt løbende erstatning fra sit pensionselskab, og før hun overgik til ressourceforløbsydelse, modtog hun sygedagpenge, hvor erstatningen ikke skulle modregnes. Afgørelsen om tilbagebetaling begrundes med, at kvinden har forsømt sin oplysningspligt og modtaget ressourceforløbsydelsen mod bedre vidende, idet hun mange gange er blevet vejledt om, at indtægter har betydning for ressourceforløbsydelsen og om pligten til at oplyse herom. Kvinden klager til Ankestyrelsen, som er enig med kommunen i, at erstatningen fra pensionskassen skal modregnes i ressourceforløbsydelsen, men ændrer kommunens afgørelse med den begrundelse, at der ikke er vejledt tilstrækkeligt præcist om, at kvinden havde pligt til at oplyse om indtægterne. Ankestyrelsen vurderer derfor, at kvinden har modtaget ressourceforløbsydelsen i god tro. Således finder Ankestyrelsen kommunens afgørelse ugyldig, og kvinden skal have de penge tilbage, som hun allerede har tilbagebetalt.

Eksemplet illustrerer, at det ikke altid er tilstrækkeligt at sende generel vejledning frem til borgerne. I den konkrete sag har kvinden oplyst om erstatningen i forbindelse med udbetalingen af sygedagpenge, og her får hun at vide, at de ikke skal modregnes, hvilket er korrekt. Af den vejledning hun får tilsendt ved overgangen til ressourceforløbsydelse fremgår, at hun skal gøre opmærksom på ændringer i sine forhold, men den eneste ændring i kvindens forhold er, at kommunen har ændret ydelsen, hvilket hun med rette kan antage, at kommunen allerede godt ved. Således vurderer Ankestyrelsen, at kvinden har modtaget begge ydelser i god tro.

5.4 Manglende overholdelse af notat- og journaliseringspligten

Notat- og journaliseringspligten fremgår af offentlighedslovens §§ 13 og 15. Opfyldelsen af disse forpligtelser er vigtig, fordi den sikrer kommunens dokumentation for og gennemsigtighed i, hvad der sker i sagsbehandlingen (se også afsnit 4.6).

Det er Borgerrådgivningens opfattelse, at der er stor forskel på, hvordan sagsbehandlerne i Jobcentret arbejder iht. notat- og journaliseringspligten. Nogle lader til at have helt styr på, hvor, hvad og hvordan notat- og journaliseringspligten skal administreres. Andre fører en mindre troværdig journal, hvor datoer og notater ikke er præcise, og hvor dokumenter af betydning for sagen ikke journaliseres. Atter andre fører end ikke journal, når de har afholdt samtaler med borgerne, hvilket gør det umuligt for kommunen at dokumentere, at samtalerne har fundet sted, og hvad der er talt om.

Der synes ligeledes at være forskellig praksis for, hvordan lægeoplysninger journaliseres hos forskellige afdelinger/sagsbehandlere. Der benyttes fire forskellige sagsbehandlingssystemer, hvor denne type oplysninger kan journaliseres, og der synes ikke at være nogen linje i, hvor og hvordan det gøres. En

tilsvarende manglende ensartethed gælder til en vis grad for journalisering og besvarelse af klager samt journalisering af afgørelser fra Ankestyrelsen.

Årets henvendelser giver desuden indtryk af, at sagsbehandlerne i Jobcentret er vejledt om, at intern korrespondance ikke skal journaliseres på sagerne. Det har ikke været muligt for Borgerrådgivningen at få oplyst, hvor sagsbehandlerne så gør af de mails og dokumenter, der udveksles internt om de enkelte sager. Det må dog følge af offentlighedslovens §§ 13 og 15, at også interne mails og dokumenter af betydning for sagsbehandlingen skal journaliseres på den berørte borgers sag.

Endelig er der noget, der tyder på, at en del af sagsbehandlerne har følsomme personoplysninger liggende i deres indbakke eller i mapper i Outlook i længere tid i forbindelse med forskellige former for korrespondance om sagerne. Disse oplysninger skal ifølge kommunens GDPR-håndteringsregler arkiveres i Acadre eller andet relevant fagsystem senest syv dage efter, de er modtaget. Det er ikke tilladt at have mails i Outlook med følsomme personoplysninger herefter, idet Outlook ikke er et sikkert opbevaringssted for data. Ligeledes er det af hensyn til notat- og journaliseringspligten u hensigtsmæssigt, at oplysninger af betydning for sagsbehandlingen, ikke forefindes i borgerens journal.

Den manglende stringens i journalføringen betyder, at det kan være vanskeligt at få overblik over sagernes forløb og fremfinde relevante dokumenter, når f.eks. en ny sagsbehandler skal sætte sig ind i sagen. Det kan i sidste ende betyde retstab for borgerne, fordi det ikke fremgår klart, hvad der er sket i sagen, og dermed kan det føre til, at sagsbehandlingen trækker unødigt i langdrag.

Når der opstår tvivl om, hvad der er sket i en sag, kan det både være til skade for borgeren og for kommunen.

5.4.1.1 Manglende notat – hård sanktion

En kontanthjælpsmodtager henvender sig til Borgerrådgivningen og fortæller, at han har fået en hård sanktion, fordi han har haft indkomst, mens han har modtaget kontanthjælp. Manden erkender, at han har haft noget arbejde samtidig med, at han fik kontanthjælp, men oplyser, at han gav en medarbejder i kommunen besked om det. Der er ikke noteret noget om mandens besked, og han kan ikke huske navnet på den medarbejder, han har talt med. Den sagsbehandler, han havde på tidspunktet for indtægten, arbejder ikke længere i kommunen, og kan derfor ikke spørges. Da der således ikke kan findes spor efter samtalen noget sted, fastholder kommunen afgørelsen om sanktion.

Eksemplet illustrerer hvor vigtigt det er, at al væsentlig dialog noteres, idet kommunens journal udgør dokumentation for den sagsbehandling, der er foregået. Mandens oplysninger kan ikke bekræftes i journalerne i hverken Ydelsesservice eller Jobcentret, og det kan på den baggrund ikke konkluderes, at den påståede dialog har fundet sted.

Borgerrådgivningens kendskab til den ovenfor beskrevne noget svingende kvalitet i journalføringen i BAC efterlader dog en ubehagelig tvivl om, hvorvidt manden taler sandt, og beskeden blot ikke er noteret i farten. Skulle det være tilfældet, har den manglende opfyldelse af notatpligten store omkostninger for manden. Det kunne have været interessant at få Ankestyrelsens vurdering af sagen, idet tvivlen potentielt kunne komme manden til gode. Da manden ikke klager indenfor klagefristen, har dette dog ikke været prøvet.

I en anden sag har borgeren indsendt en klage inden for klagefristen, men der føres ikke notat om modtagelse af klagen, og den journaliseres heller ikke. Derfor bliver klagen ikke behandlet.

5.4.1.2 Manglende overholdelse af notat- og journaliseringspligten – klage behandles ikke

En mand henvender sig, fordi han har behov for vejledning om forskellige ydelser, da han har fået standset udbetalingen af sygedagpenge. Manden oplyser, at han afventer Ankestyrelsens afgørelse herom, idet han har klaget både over stop af sygedagpenge og over sagsbehandleren. Ved gennemgang af journalen ses der ikke journaliseret nogen klage fra manden. Det viser sig, at manden har sendt sin klage direkte på mail til tre sagsbehandlere. Én af dem har sendt klagen videre til klagesagsbehandleren uden selv at journalisere den. Klagesagsbehandleren journaliserer den heller ikke. Dermed behandles klagen ikke. Efter henvendelsen til Borgerrådgivningen fremfindes klagen, og Jobcentret beklager fejlen og behandler klagen. I den anledning er det vanskeligt at opklare, hvad der er sket i sagen, idet journalføringen i det hele taget er præget af fejldateringer, rod og mangler. Jobcentret giver manden delvist medhold og sender resten af sagen i Ankestyrelsen. Der ses ved årets udgang ikke journaliseret et svar på klagen fra Ankestyrelsen, selv om det for længst må være indgået.

Eksemplet illustrerer konsekvenserne af manglende opmærksomhed hos flere sagsbehandlere ift. at notere og journalisere væsentlige sagsbehandlingsskridt og dokumenter af betydning for sagsbehandlingen. I denne sag medfører den manglende journalisering et retstab af materiel betydning, idet datoen for stop af sygedagpenge viser sig at være forkert beregnet. Genvurderingsfristen overskrides med otte uger, og det er først her, fejlen bliver rettet. Klagen over sagsbehandleren behandles slet ikke.

Ligesom i eksempel 5.4.1.1 efterlader den mangelfulde journalføring berettiget tvivl om, hvor retvisende journalen er – herunder om der *kan* være indgået en afgørelse fra Ankestyrelsen, som hverken er journaliseret eller sagsbehandlet.

De beskrevne problemer omkring manglende notat og journalisering er alvorlige, men de er ikke uløselige. Borgerrådgivningen gennemførte i november 2021 en mindre undervisning i notat- og journaliseringspligten for sagsbehandlere og ledere i to af afdelingerne i Jobcentret, og efterfølgende er de deltagende medarbejders journalføring klart forbedret. Det synes oplagt at kombinere en ledelsesmæssig anvisning af klare retningslinjer om journalisering af lægeoplysninger, klager og ankeafgørelser med udbredelse af denne undervisning til andre afdelinger.

6 Børne- og Ungerådgivningscentret (BURC)

Borgerrådgivningen har i 2021 modtaget 81 henvendelser, som har resulteret i 211 sager vedrørende sagsbehandlingen i BURC. Det er en stigning på 19 henvendelser og 44 sager i forhold til 2020. 182 af sagerne kan henføres til Familieafdelingen, 27 til PPR, én til Familiesporet, og den sidste er en sag, hvor en medarbejder fra BURC kontakter Borgerrådgivningen for at få sparring i en vanskelig sag.

Det er især manglende fremdrift i sagsbehandlingen i form af langsommelighed (30), manglende svar (29), manglende inddragelse af borgerne (22) og overskridelse af sagsbehandlingsfristerne (19), som har tiltrukket sig opmærksomhed i 2020. Dernæst er det utilfredshed med sagsbehandleren (19) og utilfredshed med afgørelserne (16), som har fyldt i årets løb. Endelig har der været 13 sager, hvor manglende overholdelse af notat- og journaliseringspligten har haft betydning for borgerens retssikkerhed, hvorfor disse også er medtaget her.

Igen i 2021 har de fleste af årets henvendelser til Borgerrådgivningen om sagsbehandlingen i BURC omhandlet sager i Specialrådgivningen. I den løbende dialog med Familieafdelingen har forklaringen på de konkrete fejl og forsinkelser både i 2020 og 2021 været, at der på grund af ekstraordinært mange tilflytninger til kommunen af børn med særlige behov og en stor stigning i antallet af underretninger, har været et voldsomt arbejdspress i afdelingen.

6.1 Langsommelig sagsbehandling

I 2021 var der 30 sager om langsommelig sagsbehandling i BURC. Lægges disse sager sammen med sager om manglende svar (29) og sager om overskridelse af sagsbehandlingsfristerne (19), er der samlet set 78 sager, hvor borgerne oplever, at sagsbehandlingen trækker unødigt i langdrag. Det svarer til mere end en tredjedel af sagerne.

I lovgivningen vedrørende indsatsen overfor børn og unge er der fastsat en del frister for, hvor længe kommunen må være om forskellige sagsbehandlingskridt. Der er således tale om lovbrud, hvis fristerne for reaktion på underretninger, udarbejdelse af en børnefaglig undersøgelse samt opfølgning på igangværende indsatser overskrides. Borgerrådgivningen har ikke registreret sager i 2021, som omhandler overskridelser af disse frister, idet forældrene primært henvender sig vedrørende sagsbehandlingen af deres ansøgninger og fristerne herfor.

Borgerrådgivningen har dog bemærket, at BURC har meddelt Institutions- og Skoleudvalget, at der i en fjerdedel af sagerne om udarbejdelse af børnefaglige undersøgelser sker 1-2 måneders overskridelser af de lovbestede sagsbehandlingsfrister, og ligeledes sker op til 2 måneders overskridelse af fristerne i en fjerdedel af opfølgningssagerne. Der er iværksat en række tiltag, som skal afhjælpe disse fristoverskridelser, men indtil disse tiltag har effekt, vil der være tale om ulovlig sagsbehandling. Borgerrådgivningen skal gøre opmærksom på, at det synes uholdbart, at der igennem længere tid tilsyneladende ikke er afsat tilstrækkelige ressourcer i Familieafdelingen til, at sagsbehandlingen kan leve op til lovens krav.

Andre lovbestede frister, som gælder for alle myndighedsområder, er frister for genvurderinger efter klage samt afgørelser om aktindsigt. Disse overskrides i et vist omfang i BURC. Navnlig har Familieafdelingen haft vanskeligt ved at overholde fristerne for aktindsigt.

6.1.1.1 Frist for ansøgning om aktindsigt overskrides

En far søger telefonisk sin sagsbehandler i Familieafdelingen om aktindsigt, men får forklaret, at behandling af aktindsigten vil trække den øvrige sagsbehandling i langdrag. Faren aftaler derfor med sagsbehandleren at udskyde aktindsigten, men kontakter efterfølgende Borgerrådgivningen og beder om hjælp til at få aktindsigtsansøgningen behandlet. To uger senere modtager faren svar på henvendelsen, hvoraf det fremgår, at Familieafdelingen ikke har forstået, at aktindsigtsansøgningen er trukket tilbage samt, at den snarest vil blive fremsendt. Yderligere to uger senere rykker Borgerrådgivningen for aktindsigten, og knap tre uger herefter modtager Borgerrådgivningen et fristudsættelsesbrev, som burde have været sendt til faren. Herefter går der syv uger, hvorefter sagsbehandleren skriver i journalen, at der d.d. er ansøgt om aktindsigt. Samtidig oplyses Borgerrådgivningen om, at forsinkelsen på svaret på aktindsigtsansøgningen skyldes sygdom. Tre arbejdsdage senere fremsendes akterne til faren. Der går dermed i alt 14 ½ uger fra den mundtlige ansøgning, til aktindsigten fremsendes. Den lovbestede frist er syv hverdage.

Eksemplet illustrerer et forløb, hvor den lovbestede frist for aktindsigt på syv hverdage overskrides betragteligt, og hvor nærmest samtlige sagsbehandlingskridt er fejlbehæftede. Fristudsættelsesbrevet skulle have været fremsendt til faren, *inden* fristen blev overskredet. I brevet skulle der både have været anført en begrundelse for fristoverskridelsen og en ny forventet afgørelsesdato. Det er desuden misvisende og utroværdig journalføring, at det fremgår af journalen, at der ansøges om aktindsigt tre arbejdsdage før, den fremsendes, idet dette ikke er tilfældet. Og endelig er den oplyste begrundelse for forsinkelsen om, at sagsbehandleren har været syg, ugyldig i sager om aktindsigt, idet fristen altid skal overholdes, *”medmindre dette på grund af f.eks. sagens omfang eller kompleksitet undtagelsesvis ikke er muligt”*. Det faktum, at aktindsigten omsider behandles på tre hverdage, antyder, at sagen *ikke* er omfangsrig eller kompleks, og derfor burde have været afgjort indenfor fristen.

BURC har informeret Borgerrådgivningen om, at besvarelsen af aktindsigtsansøgninger har været kompliceret pga. COVID-19, og at det er den generelle forklaring på fristoverskridelserne i disse sager. Da

reglerne om besvarelser af aktindsigtsanmodninger ikke har været suspenderet under pandemien, kan dette dog ikke lovligt bruges som begrundelse.

Udover de lovbestemte frister har byrådet fastsat nogle frister for sagsbehandlingen, som skal afstemme forventningerne mellem Familieafdelingen og borgerne ift., hvor lang tid der går, fra der ansøges om en ydelse som f.eks. tabt arbejdsfortjeneste, aflastning eller merudgifter, til der træffes en afgørelse. Når disse frister ikke kan overholdes, skal der sendes skriftlig besked til borgerne, hvor der så vidt muligt oplyses en ny dato for, hvornår sagen forventes afgjort. Her brydes loven altså ikke ved manglende overholdelse af fristen, men ved manglende skriftlig fristudsættelse. Den kan det knibe med at udmelde.

6.1.1.2 Langsommelig sagsbehandling – manglende oplysning om fristoverskridelse

En mor til et barn med nedsat funktionsevne har ansøgt om aflastning. Moren kontakter Borgerrådgivningen 18 uger efter, at ansøgningen er indgivet, fordi hun endnu ikke har modtaget en afgørelse. Den offentlige sagsbehandlingsfrist er otte uger. Borgerrådgivningen spørger i Familieafdelingen, hvornår der kan forventes en afgørelse og minder om pligten til at tilskrive moren herom. To dage senere sender sagsbehandleren en mail til moren om, at hun kan forvente et svar om tre uger. Denne frist overholdes imidlertid ikke. I stedet oplyser sagsbehandleren nu, at der mangler oplysninger for, at sagen kan afgøres. Der oplyses ikke samtidig en ny dato for forventet afgørelse. Herefter rykker moren gentagne gange for et svar, og sagsbehandleren svarer på de fleste af rykkerne med opringninger og mails, hvor det beklages, at sagen ikke afgøres, men der oplyses ikke nye frister. Afgørelsen træffes 24 uger efter ansøgning og er betinget af, at den foreslåede aflastning kan godkendes. Dette er altså ikke afklaret indenfor de 24 uger.

Eksemplet illustrerer ekstremt forlænget sagsbehandlingstid og brud på både hurtighedsprincippet samt på pligten at informere moren skriftligt om, hvornår sagen forventes afgjort. Det er kritisabelt, at sagsbehandlingen tager tre gange så lang tid, som den oplyste frist, ikke mindst fordi det på afgørelsestidspunktet fortsat ikke er fuldstændig afklaret, om den konkrete aflastning kan iværksættes. Det er vanskeligt at udlede af forløbet, hvad det er for en sagsbehandling, der er foregået hen over de 24 uger.

Borgerrådgivningen støder indimellem på sager, hvor sagsbehandlingstiden vedrørende hjælpemidler til børn forlænges af, at ansøgningerne indgives i Familieafdelingen som ansøgninger om merudgifter. Servicelovens § 41 om merudgifter, som administreres i Familieafdelingen, er subsidiær til anden lovgivning, og derfor skal ansøgninger om hjælpemidler først afklares efter servicelovens § 112, som administreres i Hjælpemiddelafdelingen. Dette synes uklart for sagsbehandlerne.

6.1.1.3 Langsommelig sagsbehandling – ansøgning om hjælpemidler til børn

En far til et barn med et handicap har i længere tid uden held forsøgt at komme i telefonisk kontakt med Familieafdelingen, idet han vil ansøge om et hjælpemiddel til barnet. Medio april sender han så en mail, som Familieafdelingen videresender til SUOC. To uger senere kontakter faren Borgerrådgivningen for at rykke for svar på ansøgningen, idet han intet har hørt. Borgerrådgivningen beder SUOC om at kontakte faren, og to uger senere journaliserer SUOC et ansøgnings-skema fra faren. Tre dage efter bevilges hjælpemidlet. Samlet set tager sagsbehandlingen syv uger. Fristen for den konkrete type hjælpemidler er 6 uger. (Eksemplet er også nævnt under SUOC (8.3.1.3))

Eksemplet illustrerer uklarheder i samspillet mellem Familieafdelingen og Hjælpemiddelafdelingen om ansøgning om hjælpemidler, som forlænger sagsbehandlingstiden. Mandens oplevelse er, at sagsbehandlingen er langsommelig, men det hænger bl.a. sammen med, at han ikke får en kvittering for sin ansøgning fra nogen af afdelingerne og efterfølgende bliver bedt om at ansøge igen, idet den videresendte ansøgning fra Familieafdelingen ikke journaliseres hos Hjælpemiddelafdelingen, og tilsyneladende ikke

anerkendes som en ansøgning, idet der efter loven kan forlanges et bestemt ansøgningsskema udfyldt. Da først manden har udfyldt det formelle skema, behandles sagen uden yderligere forsinkelse. Han kunne med fordel være blevet informeret af Familieafdelingen om, at han skulle have ansøgningen behandlet hos SUOC først gennem udfyldelse af et bestemt ansøgningsskema.

I en anden sag tager afklaringen af, om et hjælpemiddel kan bevilges, næsten et helt år.

6.1.1.4 Langsommelig sagsbehandling – overskridelse af både intern frist og lovbestemt frist

En mor til et barn med nedsat funktionsevne søger i starten af 2021 om merudgifter til et hjælpemiddel til barnet. Moren benytter Familieafdelingens formelle ansøgningsskema om merudgifter. Først tre måneder senere videresender Familieafdelingen skemaet til Hjælpemiddelafdelingen, som få dage efter svarer Familieafdelingen, at hjælpemidlet ikke kan bevilges derfra. Igen går der tre måneder før Familieafdelingen træffer afgørelse om afslag med henvisning både til bestemmelserne om hjælpemidler og merudgifter. Samme dag klager moren mundtligt over afgørelsen, og endnu en gang går der tre måneder, før moren oplyses om, at genvurderingen skal ske i Hjælpemiddelafdelingen. Der går nu to måneder, før Familieafdelingen kontakter Hjælpemiddelafdelingen ift. genvurdering. Hjælpemiddelafdelingen fastholder herefter afgørelsen, og Familieafdelingen foretager omsider en samlet genvurdering, hvor afgørelsen fastholdes og sendes til Ankestyrelsen. Sagsbehandlingen har dermed varet i 47 uger. Fristen for ansøgning om merudgifter er 12 uger, og overskrides dermed med 35 uger. Den lovbestemte frist for genvurdering på fire uger overskrides med 17 uger.

Eksemplet illustrerer en sag, hvor sagsbehandlingsfristerne overskrides betragteligt, selv om der ikke er tale om en kompliceret ansøgning, som kan begrunde forlænget sagsbehandlingstid. Familieafdelingens afklaring af, om det ansøgte kan bevilges som et hjælpemiddel fremfor en merudgift, trækker unødigt i langdrag, idet sagsbehandleren ikke undersøger dette i umiddelbar forlængelse af ansøgningen. Ligeledes burde afgørelsen have været genvurderet indenfor den lovbestemte frist på fire uger efter modtagelse af klagen. I stedet går der 21 uger beregnet fra den forsinkede afgørelse. Endelig er der ikke fremsendt fristudsættelsesbreve til moren undervejs. Forløbet er kritisabelt.

Ovenstående sager giver indtryk af, at der er behov for at aftale en nærmere procedure for samarbejdet mellem Familieafdelingen og Hjælpemiddelafdelingen om disse ansøgninger, som kan forkorte og forenkle sagsbehandlingen.

6.2 Utilfreds med afgørelsen

Der er 16 sager i 2021, som handler om, at borgerne er utilfredse med de afgørelser, der er truffet i BURC. Det er et fald på 9 sager i forhold til 2020.

En afgørelse skal altid bero på en konkret og individuel vurdering og med inddragelse af alle relevante hensyn i sagen. Det er en forudsætning, at der forinden afgørelsen træffes, er indhentet nye og relevante oplysninger. I en af årets sager var der i første omgang hverken foretaget en konkret og individuel vurdering eller indhentet de nødvendige oplysninger, som skulle lægges til grund for afgørelsen.

6.2.1.1 Utilfreds med afgørelsen – afslag uden konkret og individuel vurdering

En far til et barn på specialefterskole har i januar 2021 søgt om 11. skoleår på en efterskole, hvor barnet allerede går. Faren rykker for en afgørelse ultimo marts 2021, idet der er givet mundtligt afslag. Da faren kontakter Borgerrådgivningen i starten af april, har han modtaget en mail fra PPR med afslag begrundet i, at Høje-Taastrup Kommune slet ikke bevilger 11. skoleår på efterskole. Der loves i mailen en snarlig formel afgørelse, men da svaret har været så længe undervejs, at skolens frist for tilmelding til skoleåret 2021/2022 nærmer sig, kan faren ikke afvente en formel afgørelse. Borgerrådgivningen kontakter PPR, som oplyser, at hjemlen til at afslå 11. skoleår findes i folkeskoleloven, som kun giver ret til en 10-årig grundskole. PPR oplyser ligeledes, at der dog er fremkommet nye oplysninger i sagen, og derfor bevilges skoleåret ved fornyet vurdering alligevel. Bevillingen gives mundtligt umiddelbart i forlængelse af henvendelsen til Borgerrådgivningen.

Eksemplet illustrerer en sag, hvor sagsbehandlingen er både fejlbehæftet og i konflikt med hurtighedsprincippet. Der går tre måneder fra faren søger om et ekstra år på efterskole, til der gives et mundtligt afslag, som ikke beror på en konkret og individuel vurdering, men lader til alene at være baseret på en kvalitetsstandard. Der gives desuden hverken klagevejledning ved den mundtlige afgørelse eller den efterfølgende mail.

Det oplyses til Borgerrådgivningen, at folkeskoleloven fastslår, at der kan gives et generelt afslag på 11. skoleår. Dette er Borgerrådgivningen ikke enig i. Af folkeskolelovens § 3 fremgår, at Folkeskolen omfatter en 10-årig grundskole (børnehaveklasse og 1.-9. klasse) samt en 1-årig 10. klasse. Altså 11 års skolegang. Dertil fremgår det af § 4 stk. 2, at der kan tilbydes elever, hvis udvikling kræver en særlig vidtgående hensyntagen eller støtte, undervisning i 12 år. Høje-Taastrup Kommune kan således ikke beslutte en generel regel om, at ingen bevilges 11. klasse (altså 12. skoleår).

I nogle af de sager, hvor der træffes indgribende (og for forældrene utilfredsstillende) afgørelser, kan konfliktniveauet blive højt, hvilket både kan komplicere dialogen mellem Familieafdelingen og de berørte familier og forårsage, at forældrene inddrager både ledere, politikere og Borgerrådgivningen i deres frustrationer. Det kan føre til en noget uoverskuelig dialog på kryds og tværs, som både er tidskrævende og svær at styre. Her kan Borgerrådgivningen spille en rolle ift. at hjælpe med at sænke konfliktniveauet og navnlig medvirke til, at forældrene i disse familier føler sig hørt.

6.2.1.2 Utilfreds med afgørelsen – konfliktfyldt samarbejde

Et forældrepar er meget uenige i Familieafdelingens vurderinger og afgørelser, ligesom de er frustrerede over, at sagsbehandlingen trækker i langdrag, så de må afvente eventuelt bevilget støtte meget længe. Ventetiden medfører, at de løbende ansøger om nye ydelser, og sagsbehandlingen forlænges hermed, idet nye og tidligere ansøgninger, afgørelser, genvurderinger og sågar afgørelser fra Ankestyrelsen, som både stadfæster og hjemviser kommunens afgørelser, krydser så meget ind over hinanden, at det er vanskeligt for alle at bevare overblikket. Forældrenes frustrationer fører til hyppige henvendelser til både sagsbehandler, fagspecialist, afdelingsleder, direktion og politikere. Ligeledes kontaktes Borgerrådgivningen både af forældrene og af administrationen, og det besluttet i fællesskab at forsøge at genstarte samarbejdet gennem løbende dialogmøder, hvor Borgerrådgivningen deltager.

Eksemplet illustrerer en sag, hvor frustrationsniveauet er usædvanlig højt. Det er vanskeligt helt at gennemskue, hvordan det er nået dertil, men set fra forældrenes side, så har de hverken oplevet at blive hørt eller tilstrækkeligt vejledt om deres muligheder for støtte til at varetage forældreopgaven. Når sagen nærstudies ift. notater og journaliseringer, fremgår det imidlertid, at der har været et endda overordentlig højt aktivitetsniveau fra skiftende sagsbehandlers side for netop bl.a. at yde den ønskede vejledning, men at dialogen har været så anspændt, at vejledningen tilsyneladende hverken er blevet modtaget eller

forstået hos forældrene. De etablerede dialogmøder, som fortsætter ind i 2022, synes at have fået ”renset luften” og bragt samarbejdet tilbage på sporet.

6.3 Manglende overholdelse af notat- og journaliseringspligten

Det er Borgerrådgivningens opfattelse, at sagsbehandlerne i Familieafdelingen generelt er meget bevidste om både pligten til og nødvendigheden af at føre journal. Det er dog også tydeligt, at når der er travlt, er journalerne ikke altid opdaterede, hvilket indebærer en risiko for, at væsentlige oplysninger ikke bliver noteret. Hos PPR synes det relativt uvant for psykologerne, at også de har pligt til løbende at føre notat om væsentlige sagsbehandlingsskridt og journalisere mailkorrespondance i de sager, hvor en sådan foregår.

6.3.1.1 Manglende notat – ingen kan dokumentere forløbet

En mor har i april 2019 modtaget skriftlig afgørelse om afslag på betaling af sønnens 2. halvår på efterskole - dog uden begrundelse og hjemmelshenvisning. Moren har ved et efterfølgende møde bedt både leder af PPR og den daværende skolekonsulent om en skriftlig afgørelse, idet hun ønsker at klage over afslaget. Begge medarbejdere stopper imidlertid i kommunen uden at have skrevet afgørelsen. Moren henvender sig til Borgerrådgivningen i maj 2020, og det viser sig nu, at der ikke er noteret noget om dialogen med moren vedrørende afgørelsen. Borgerrådgivningen drøfter morens henvendelse med administrationen, og det forsøges både klarlagt, hvad der er sket, og hvad der bør ske. Efter mange rykkestrejer fra Borgerrådgivningen munder drøftelserne i marts 2021 omsider ud i en ny skriftlig afgørelse med en efterbevilling af 2. halvår på efterskolen, idet det viser sig, at der ikke var hjemmel til det tidligere afslag.

Eksemplet illustrerer en sag, hvor det bliver tydeligt, hvor vigtigt det er, at væsentlige sagsbehandlingsskridt noteres, idet medarbejdernes hukommelse ”rejses med dem”, når de forlader kommunen. I dette tilfælde bliver hele opklaringsarbejdet ekstremt langtrukket, indtil det i sidste ende får materiel betydning i form af en ændret afgørelse. Det er kritisabelt, at det tager 10 måneder at nå frem til denne konklusion.

Borgerrådgivningen støder også på sager, hvor borgerne oplyser, at de har ansøgt om noget, men hvor der ikke er ført notat om ansøgningen eller, hvor en eventuel mail, som borgeren har sendt, enten ikke er journaliseret på sagen, eller ikke er journaliseret som en ansøgning.

6.3.1.2 Ansøgning er ikke journaliseret – ny sagsbehandler ved ikke, at der er en ubehandlet ansøgning

En far til et barn med et handicap henvender sig til Borgerrådgivningen i november 2021, idet han i april måned har søgt om at få bevilget psykologtimer, men ikke har fået svar på ansøgningen. Der er ikke noteret nogen ansøgning i journalen, og da der i mellemtiden er sket et sagsbehandlerskift, kender den nye sagsbehandler ikke noget til ansøgningen. Efter henvendelsen til Borgerrådgivningen bevilges psykologtimerne efter få dage.

Eksemplet illustrerer klart, at betydningen af, at en ansøgning ikke journalføres, kan være, at sagen slet ikke behandles. I dette tilfælde, hvor sagen har skiftet sagsbehandler, ville forældrene ikke have fået taget stilling til ansøgningen, hvis de ikke havde rykket for et svar.

Ligeledes er der sager, hvor indsendte klager ikke journaliseres.

6.3.1.3 Klage er ikke journaliseret – sagsbehandlingsfristen skrider

En mor til et anbragt barn har modtaget en afgørelse om samvær, som hun klager skriftligt over. To uger senere, henvender hun sig til Borgerrådgivningen, fordi hun ikke har modtaget en kvittering for klagen. Der er ikke journaliseret nogen klage i sagen, og da Borgerrådgivningen kontakter Familieafdelingen, oplyses det, at den manglende journalisering skyldes sagsbehandlerens travlhed. Der vil blive foretaget genvurdering snarest. Efterfølgende journaliseres klagen, men genvurderingen foretages først seks uger efter, klagen er modtaget. Dermed overskrides genvurderingsfristen med to uger.

Eksemplet illustrerer sager, hvor travlhed hos sagsbehandleren betyder, at både journalføringen og sagsbehandlingsfristerne skrider. Idet genvurderingsfristen er lovbestemt, er der i den konkrete sag tale om lovbrud.

I de tilfælde, hvor der søges om ydelser, som ikke kan bevilges med tilbagevirkende kraft, medfører den mangelfulde journalføring et potentielt retstab, idet ansøgeren fortaber muligheden for at få støtten for den ”udokumenterede” periode. Endelig gør manglende journalisering/notat det umuligt at holde øje med sagsbehandlingstiden.

7 Social- og Handicapcentret (SHC)

I 2020 var sagsbehandlerne i SHC usædvanligt pressede, hvilket skinnede igennem i henvendelserne til Borgerrådgivningen. I 2021 er der sket flere tiltag i centret i form af bl.a. ændringer i den interne ledelse samt etableringen af STRAX-huset, som synes at have afhjulpet noget af presset på sagsbehandlerne, og dertil har forbedret dialogen mellem Borgerrådgivningen og SHC om de konkrete sager.

Der har dog stadig kunnet registreres en stigning i antallet af henvendelser til Borgerrådgivningen fra 36 henvendelser i 2020 til 47 i 2021, ligesom der er sket en stigning i antallet af rejste sager fra 59 sager i 2020 til 85 i 2021. 83 af sagerne omhandler sagsbehandlingen i Team Myndighed.

Det, der samlet set har fyldt mest hos borgere med sager i SHC, er, at de har oplevet sagsbehandlingen som langsommelig (19), ikke har fået den relevante vejledning (19) samt utilfredshed med afgørelserne (13). Der er også et større antal sager om vejvisning (20), som handler om, at borgerne kontakter Borgerrådgivningen om spørgsmål vedrørende boligsocial anvisning eller, om behov for en hurtig indsats. Ved disse henvendelser videresendes borgeren enten til SHC's forkontor eller STRAX-huset, som håndterer den slags henvendelser. I Borgerrådgivningen ser vi umiddelbart ingen problemer i at fungere som endnu en indgang til denne type rådgivning for borgere, som ikke ved, hvor de skal henvende sig. Det ville dog være hensigtsmæssigt at tilføje information på kommunens hjemmeside om STRAX-huset, så mulighederne for at få hjælp og støtte derfra, kan fremsøges af borgerne selv.

7.1 Langsommelig sagsbehandling

Der er sket et lille fald i antallet af sager i SHC om langsommelighed, overskridelse af sagsbehandlingsfristerne, manglende svar og manglende telefonbetjening fra i alt 31 sager i 2020 til 29 sager i 2021. Når henvendelserne omhandler disse temaer, er der næsten altid tale om sagsforløb, hvor borgerne er både stressede og utålmodige over tempoet i sagsbehandlingen. Det er ikke altid ensbetydende med, at sagsbehandlingen kan gå hurtigere, da der kan være mange rimelige forklaringer på, at den trækker i langdrag. I så fald er det vigtigt for borgerne at få forklaret, hvad der foregår.

I en konkret sag trækker sagsbehandlingen imidlertid af uforklarlige årsager urimeligt i langdrag.

7.1.1.1 Langsommelig sagsbehandling – manglende opfølgning

En mand, som har en sag i tre forskellige centre, søger i maj 2021 SHC om at få tildelt flere timer til sin hjemmevejleder. Der rykkes for svar flere gange i juli måned, hvor hjemmevejlederen skriftligt begrundet behovet. I august gentager manden ansøgningen ved telefonisk kontakt til SHC. I oktober 2021 søger han endnu en gang, og efterfølgende rykkes der flere gange for svar. 1. november hjælper Borgerrådgivningen med at rykke for en afgørelse, og i slutningen af november meddeles der mundtligt afslag. Begrundelsen for afslaget er, at SHC vil afklare, hvordan mandens samlede støttebehov skal dækkes fremadrettet. Manden tildeles et sammenhængende borgerforløb i januar 2022, hvor han fortsat ikke har fået svar på ansøgningen om flere timer til hjemmevejledning.

Eksemplet illustrerer en sag, hvor sagsbehandlingen af en umiddelbart simpel ansøgning om flere timers hjemmevejledning trækkes urimeligt i langdrag, idet sagsbehandlingen ad flere omgang ligger stille i månedsvis. Formålet om at afklare mandens samlede støttebehov er helt legitimt, men det bør ikke tage et halvt år at forklare det for manden, ligesom han fortsat skal have en afgørelse. Der burde desuden have været sendt fristudsættelsesbreve til manden undervejs.

I en anden sag vedrørende ansøgning om merudgifter skal afgørelsen træffes med tilbagevirkende kraft til ansøgningstidspunktet. Her er dateringen af ansøgningstidspunktet diskutabel.

7.1.1.2 Overskridelse af sagsbehandlingsfrist – problematisk opgørelse af ansøgningstidspunkt

En mand med nedsat funktionsevne har 8. december 2020 forespurgt i SHC om, hvad der skal til for, at han kan få bevilget støtte til sin husleje som en merudgift. Kort efter forespørgslen tilsendes han et ansøgningsskema, og 5. januar 2021 sendes det udfyldte skema retur til SHC. Tre måneder senere rykker manden for svar, men kan ikke få oplyst, hvornår han vil få en afgørelse. Så henvender han sig til Borgerrådgivningen, som rykker SHC for en afgørelse og gør opmærksom på, at der skulle have været sendt et fristudsættelsesbrev. Der opfordres til, at det beklages i afgørelsen, at dette ikke er sket. SHC oplyser til Borgerrådgivningen, at sagsbehandlingsfristen undervejs er blevet forlænget grundet COVID-19, og dagen efter træffes der afgørelse med bevilling af merudgifter med tilbagevirkende kraft til 5. januar 2021, hvor SHC modtager ansøgningsskemaet retur. Der fremgår ingen beklagelse over den overskredne frist og det manglende fristudsættelsesbrev.

Eksemplet illustrerer en sag, hvor sagsbehandlingen både er forsinket og fejlbehæftet. Der sker undervejs i forløbet en forlængelse af sagsbehandlingsfristen pga. COVID-19, som desværre ikke oplyses på hjemmesiden. Dette skærper efter Borgerrådgivningen opfattelse blot pligten til at sende fristudsættelsesbreve, både da det bliver besluttet at forlænge sagsbehandlingstiden pga. COVID-19 og, da manden rykker SHC for en afgørelse. Derudover kan det diskuteres om ansøgningstidspunktet er korrekt opgjort.

Der er ingen lovkrav til ansøgningsproceduren, når man søger om merudgifter efter servicelovens § 100. Kommunen kan altså ikke kræve, at ansøgningen indsendes i en bestemt formular. Ved en bevilling gives ydelsen med tilbagevirkende kraft til ansøgningstidspunktet. Dette beregner SHC til at være 5. januar, hvor det udfyldte ansøgningsskema modtages i afdelingen. Men manden gjorde allerede ved henvendelsen 8. december opmærksom på behovet for ydelsen, og sagsbehandleren burde på det tidspunkt have afklaret, om forespørgslen skulle betragtes som en ansøgning. Da manden har en åbenlys interesse i at få ansøgningen behandlet hurtigst muligt, ville han formentlig have svaret bekræftende herpå, hvorefter han skulle have haft bevilget merudgifterne med tilbagevirkende kraft til 8. december 2020 i stedet for 5. januar 2021.

Ansøgningstidspunktet har ligeledes betydning for beregningen af sagsbehandlingstiden. Den forlængede frist er oplyst til 12 uger. Beregnet fra 8.12.2020 burde afgørelsen have været truffet 2.3.2021. Fastsættes ansøgningstidspunktet til 5.1., burde afgørelsen have været truffet senest 30.3. Afgørelsen træffes først 21.4.2021, hvorved fristen overskrides med hhv. syv eller tre uger, alt efter hvilket ansøgningstidspunkt der beregnes fra.

I en tredje sag sker der tilsyneladende slet ingen sagsbehandling.

7.1.1.3 Langsommelig sagsbehandling – manglende vejledning, støtte, plan og afgørelse

En ung kvinde med mange psykiatriske diagnoser henvender sig, fordi hun oplever, at samarbejdet med SHC ikke fungerer. Kvinden har modtaget omfattende indsatser, da hun var under 18 år, men efter overgang til SHC er der alene bevilget socialpædagogisk støtte få timer om ugen, hvilket kvinden finder utilstrækkeligt. Der er desuden ikke sendt en skriftlig afgørelse om støtten med tilhørende klagevejledning, der er ikke formuleret nogen mål for støtten, og der er ikke udarbejdet en handleplan. Endelig er vejledningspligten ikke overholdt således, at kvinden forstår, hvilke muligheder for støtte hun i det hele taget har. I stedet er hun oplyst om, at hun kan orientere sig i kvalitetsstandarder. Henvendelsen til Borgerrådgivningen fører til, at der efter en drøftelse af sagsbehandlingen arrangeres et møde med kvinden med henblik på at genstarte samarbejdet. Her beklages den mangelfulde sagsbehandling fra SHC's side, og efterfølgende påbegyndes et forløb, som fokuserer på at afklare behovet og mulighederne for støtte.

Eksemplet illustrerer et forløb, hvor sagsbehandlingen er mangelfuld på flere planer. Dels er der de mange mangler i forhold til afgørelsen om socialpædagogisk støtte, og dels er det kritisabelt, at der ikke ydes konkret og præcis vejledning om lovens muligheder for hjælp og støtte, men blot henvises til, at kvinden selv kan orientere sig i kvalitetsstandarder. Formålet med vejledningspligten er at imødekomme borgernes informationsbehov, og vejledningen skal sikre, at borgeren ikke udsættes for et retstab på grund af fejl, uvidenhed eller misforståelser. I sociale sager er der ligefrem en skærpet vejledningspligt, som ikke kan siges at være opfyldt her. I den konkrete sag gjorde det en positiv forskel, at der blev beklaget fra kommunens side, hvorefter samarbejdet kunne genstartes.

7.2 Utilfreds med afgørelsen

Der har været 13 sager i 2021, som har omhandlet utilfredshed med afgørelserne i SHC. I alle sagerne har der været tale om uenighed i afgørelsens indhold, som Borgerrådgivningen derfor har været i dialog med SHC om. I denne dialog sker det navnlig, at det viser sig, at sagen ikke har været tilstrækkeligt oplyst til, at der kunne træffes en korrekt afgørelse.

7.2.1.1 Utilfreds med afgørelsen – manglende oplysning af sagen

En 18-årig mand, som bor i et botilbud i en anden kommune, henvender sig, fordi han ikke har noget at leve af. Bopælskommunen, som er blevet handlekommune, da manden fyldte 18, har bevilget uddannelseshjælp, som dog først kommer til udbetaling den sidste hverdag i måneden. Familieafdelingen i Høje-Taastrup Kommune har standset udbetalingen af lommepenge, idet manden nu er voksen, og det desuden er opfattelsen, at der er inkluderet kost i betalingen for botilbuddet, hvorfor behovet for forsørgelse må være minimalt. I SHC mener man, at manden har formue i form af opsparing til kørekort, og at han må leve af denne opsparing indtil første udbetaling af uddannelseshjælp. Det viser sig ved nærmere eftersyn, at manden er overflyttet til en afdeling uden kost og, at der ikke figurerer nogen opsparing. Efter opklaringen af disse forhold findes manden berettiget til engangshjælp fra den nye kommune frem til første udbetaling af uddannelseshjælp.

Eksemplet illustrerer en sag, som kompliceres af, at det er en overgangssag, så der her i kommunen er to afdelinger på tværs af to centre involveret og, at der er en ny kommune, som har overtaget handlepligten, og derfor har det afgørende ord. Dertil kommer, at det spørgsmål, som skal afklares (om manden er berettiget til en forsørgelsesydelse), ligger udenfor servicelovens bestemmelser, som er SHC's og Familieafdelingens kompetenceområder. De forskellige opfattelser af, hvad botilbuddet rummer og hvilke formueforhold, der er tale om, burde imidlertid have været afklaret inden oversendelsen af sagen til den nye kommune, så afgørelsen om berettigelse til en forsørgelsesydelse kunne træffes på et oplyst grundlag.

I en anden sag træffes der en afgørelse om afslag på boligsocial anvisning, uden at det er undersøgt tilstrækkeligt, hvilken situation ansøgeren befinder sig i.

7.2.1.2 *Utilfreds med afgørelsen – manglende oplysning af sagen*

En kvinde henvender sig til Borgerrådgivningen, idet hun ved tilflytning til kommunen søger om adressebeskyttelse. Ved en fejl fra kommunens side, bliver adressebeskyttelsen ikke iværksat, og hun er derfor utryk ved at opholde sig i boligen. Kvinden søger om at blive skrevet op til boligsocial anvisning, idet hun mener, at når kommunen har begået en fejl, må den også hjælpe med at rette den. Kvinden bliver imidlertid ikke fundet i målgruppen for boligsocial anvisning, idet hun jo har taget over hovedet. Kvindens henvendelse til Borgerrådgivningen fører til, at sagen undersøges nærmere, og nu viser det sig både, at kvindens funktionsniveau er væsentligt nedsat og, at hun har et hjemmeboende barn. Begge kriterier kan lægges til grund for, at hun er i målgruppen for boligsocial anvisning, og efterfølgende ændres afgørelsen og kvinden anvises en anden bolig.

Eksemplet illustrerer endnu en sag, som ikke er tilstrækkeligt oplyst, før der træffes afgørelse. Sagsbehandleren har navnlig lagt vægt på, at kvinden jo har et sted at bo, og derfor som udgangspunkt ikke er i målgruppen for boligsocial anvisning. Men også i denne type ansøgninger skal der foretages en konkret og individuel vurdering, hvor sagen oplyses tilstrækkeligt til, at der kan træffes en korrekt afgørelse.

Det er ikke lovfæstet, men udtryk for en almindelig retsgrundsætning, at det er kommunen, som har ansvaret for at oplyse en sag tilstrækkeligt til, at der kan træffes materielt lovlige og rigtige afgørelser. Som begge ovenstående eksempler illustrerer, betyder den manglende overholdelse af undersøgelsesprincippet, at afgørelserne kan falde forkert ud til ugunst for borgerne.

7.3 **Manglende overholdelse af notat- og journaliseringspligten**

Borgerrådgivningens fokus på, om notat- og journaliseringspligten overholdes, viser, at der i SHC tilsyneladende er en høj disciplin ift. både at føre notat, når der er aktiviteter i sagerne og at journalisere relevante dokumenter. I SHC journaliseres også interne dokumenter, hvor der udveksles forskellige overvejelser omkring borgerne. Når disse dokumenter er af betydning for sagsbehandlingen, hvilket de sædvanligvis er, er det helt korrekt, at de skal journaliseres.

I den anledning er Borgerrådgivningen dog stødt på dokumenter, som tydeligvis ikke er formuleret med tanke på, at de berørte borgere eventuelt skal have dem udleveret ved en anmodning om aktindsigt. Der er således tale om meget "ligefrem" og umiddelbart knapt så professionel dialog. Det ses især i korrespondancer om samarbejdet med borgere, som er bevilget socialpædagogisk støtte, og hvor samarbejdet er udfordrende for støttepersonerne. Borgerrådgivningen skal hermed benytte lejligheden til at henlede opmærksomheden på, at (også) den interne dialog om borgerne til enhver tid skal leve op til principperne om god forvaltningsskik.

8 Sundheds- og Omsorgscentret (SUOC)

Antallet af henvendelser vedrørende SUOC er steget fra 26 i 2020 til 48 i 2021. Antallet af sager er ligeledes steget fra 53 i 2020 til 84 i 2021. De hyppigst forekommende sager har handlet om vejvisning (13), utilfredshed med afgørelserne (12) og langsommelig sagsbehandling (11). Også kategorien "andet/ukendt" har fyldt i 2021, hvor 12 borgere har henvendt sig med klager, som ikke helt passer ind i Borgerrådgivningens sagskategorier. Det er f.eks. klager over hjemmeplejen, utilfredshed med standarden i visiterede ældreboliger og forslag om at arrangere sociale indkøbsture for kommunens pensionister. Der er løbende en god og smidig dialog mellem Borgerrådgivningen og SUOC om de konkrete henvendelser.

8.1 Vejvisning/råd og vejledning

Der har været 18 sager i 2021, hvor kommunens ældste eller deres pårørende telefonisk har søgt råd, vejledning eller hjælp til at finde frem til rette instans i SUOC via Borgerrådgivningen. Der er typisk tale om sager, som løses umiddelbart, enten ved udlevering af et direkte nummer til den relevante afdeling i SUOC eller ved at Borgerrådgivningen kontakter SUOC, som sørger for, at en kompetent medarbejder ringer tilbage til borgeren.

8.1.1.1 Råd og vejledning - vejvisning

En pårørende henvender sig i starten af marts, fordi hun er nervøs for, om hendes mor er blevet glemt i vaccineprogrammet. Borgerrådgivningen vejleder om de offentligt tilgængelige oplysninger om gruppering af borgerne og tidsplanen for vaccination af de forskellige borgergrupper. Den pårørende vil gerne have oplysningerne bekræftet hos en af kommunens sundhedsfaglige medarbejdere også, så der udleveres kontaktoplysninger til SUOC.

Eksemplet illustrerer en simpel sag, hvor henvendelsen lige så godt kunne have været løst af Kontaktcentret eller ved direkte opkald til SUOC, men hvor den pårørende altså i stedet vælger at ringe til Borgerrådgivningen. Sommetider afdækker denne type henvendelser dog behov for grundigere sagsbehandling.

8.1.1.2 Vejvisning – manglende opfyldelse af vejledningspligten

En mand henvender sig med en oplevelse af, at ingen vil hjælpe ham, og at han hele tiden stilles om til nogle, som henviser til nogle andre. Han er på barsel, og børnenes mor er indlagt på hospitalet. Manden skal snart starte på arbejde, og kan ikke overskue, hvordan det skal gå, så længe hustruen er syg. Borgerrådgivningen vejleder om, at der er forskellige muligheder for hjælp efter serviceloven, og beder visitationen i SUOC om at kontakte manden mhp. konkret vejledning og stillingtagen til, om han er i målgruppen for hjælpen. Visitationen foretager meget hurtigt et hjemmebesøg, og der tages stilling til mulighederne for hjælp.

Eksemplet illustrerer en sag, hvor Borgerrådgivningen fungerer som en "indgang" til vejledning fra kommunen. Det er uklart, hvem det er, manden tidligere er blevet afvist af, men der burde have været givet en tilsvarende overordnet vejledning om, at der findes muligheder for at hjælpe, samt vejvisning til rette medarbejder.

I ovenstående eksempel kan sagen løses af SUOC. Det sker dog også, at henvendelserne til Borgerrådgivningen afdækker et behov for ikke bare grundigere men også en mere helhedsorienteret sagsbehandling.

8.1.1.3 Råd og vejledning – manglende helhed og sammenhæng

En kvinde henvender sig for at få råd og vejledning om skift af bolig. Hun har en plan om at flytte i et kolonihavehus, men er i tvivl om reglerne herfor. Kvinden oplyser, at hun har forskellige helbredsproblemer, så Borgerrådgivningen beder SUOC kontakte kvinden mhp. vejledning om muligheden for visitation til ældre- og handicapvenlig bolig. Kvinden kontakter Borgerrådgivningen igen dagen efter, og det viser sig nu, at hun har sager i fire forskellige centre, og har svært ved at gennemskue, hvem hun kan spørge til råds om hvad. På Borgerrådgivningens foranledning indledes herefter den nødvendige sagsbehandling ift. igangsættelse af et sammenhængende borgerforløb, hvor navnlig SHC og SUOC samarbejder om sagen.

Eksemplet illustrerer en sag, hvor en borger, som har fire sagsbehandlere rundt omkring i kommunen, helt har mistet overblikket over sin egen sag. Tilsyneladende er ingen af de involverede sagsbehandlere opmærksomme på behovet for en koordineret indsats.

Idet Borgerrådgivningen – altid med samtykke fra de konkrete borgere - har adgang til at orientere sig i alle de sagsbehandlingssystemer, kommunen benytter i den borgerrettede sagsbehandling, sker det ikke sjældent, at det er her, det "opdages", at borgerne har sagsbehandlere i flere centre og, at der er behov for en koordinering. Det bør dog, både efter det store arbejde i kommunen med at sikre en mere helhedsorienteret sagsbehandling i komplekse sager og iht. reglerne om retten til at få en helhedsorienteret indsats, være et naturligt led i sagsbehandlernes oplysning af sagerne at afklare, om der også er en sag i andre afdelinger samt, om der er behov for koordinering.

8.2 Utilfredshed med afgørelserne

12 sager i 2021 har handlet om borgernes utilfredshed med afgørelserne i SUOC. Disse henvendelser har i årets løb ført til en god dialog mellem Borgerrådgivningen og SUOC om de konkrete sager, hvor der både er taget fat i nogle af de forvaltningsretlige regler, som er grundlaget for at træffe gode, velbegrundede afgørelser og i den praksis, som sagsbehandlerne administrerer efter.

8.2.1.1 Utilfreds med afgørelsen – ikke lovbestemt midlertidighed

En kvinde med helbredsmæssige udfordringer er bevilget praktisk hjælp til rengøring efter servicelovens § 83. SUOC har bevilget hjælpen midlertidigt for 1 år ad gangen. Kvinden er utilfreds med, at hjælpen er midlertidig, da hendes behov for hjælp er varigt. Ved Borgerrådgivningens henvendelse til SUOC om sagen, oplyses det, at det er kutyme at bevilge praktisk hjælp midlertidigt i de tilfælde, hvor borgeren er i en uafklaret situation – typisk unge med psykiske udfordringer – mhp. at sikre opfølgningen i disse sager. Da det ikke er lovmedholdeligt at gøre hjælpen efter § 83 midlertidig, med mindre borgeren selv beder om det, ændrer SUOC kvindens nye bevilling, så der ikke indsættes en stopdato.

Eksemplet illustrerer sager, hvor der af administrative årsager er indført en praksis, som ikke er lovmedholdelig. I SUOC var man i forvejen opmærksom på behovet for nye arbejdsgange i disse sager, så det er Borgerrådgivningens forventning, at dette nu er rettet op.

I en anden sag afvises borgerens ansøgning på baggrund af sagsbehandlerens vurdering af hensigtsmæssigheden.

8.2.1.2 Utilfreds med afgørelsen – mundtligt afslag, manglende begrundelse, hjemmel og klagevejledning

En kvinde med nedsat funktionsevne har mundtligt ansøgt om en ældre- og handicapvenlig bolig, men idet hun har hjemmeboende børn, vurderer visitator ikke, at kommunens handicapvenlige boliger egner sig, da de typisk er små og befinder sig i boligområder uden andre børn. Kvinden vejledes således om ikke at ansøge. Hendes formelle berettigelse til visitation til en ældre- og handicapvenlig bolig afklares dermed ikke, og hun får hverken en skriftlig afgørelse, hjemmelshenvisning eller klagevejledning. Kvinden kontakter Borgerrådgivningen, som drøfter sagen med SUOC, og efterfølgende ansøger kvinden igen. Da sagen nu oplyses, afklares det, at kvinden opfylder de formelle kriterier, og dermed kan godkendes til en sådan bolig. Det sker dog først 4½ måneder efter, at kvinden søgte første gang.

Eksemplet illustrerer en sag, hvor det ikke afklares i forbindelse med den mundtlige vejledning, om kvinden - på trods af visitatorens vurdering - fortsat ønsker at ansøge om opskrivning til en ældre- og handicapvenlig bolig. Kvinden vejledes desuden ikke om, hvilke andre muligheder hun har (f.eks. ansøgning om boligændringer). Dermed forsømmes vejledningspligten og kvindens ret til at få en afgørelse. Som sagen udvikler sig, ville en realitetsbehandling af kvindens første mundtlige ansøgning have betydet, at hendes anciennitet til at blive skrevet op til af de relativt få større ældre- og handicapvenlige boliger kunne være påbegyndt godt 4 måneder tidligere.

8.3 Langsommelig sagsbehandling

Både i 2020 og i 2021 har sagsbehandlingsfristerne vedrørende ansøgning om hjælpemidler været væsentligt forlængede. Der har været en løbende dialog mellem SUOC og Borgerrådgivningen både i 2020 og i 2021 om dette - navnlig med fokus på overholdelse af retssikkerhedslovens krav om, at de offentliggjorte frister skal afspejle den reelle sagsbehandlingstid, så borgerne ved, hvad de kan forvente. Borgerrådgivningen har foreslået SUOC, at der informeres om forlænget sagsbehandling vedrørende ansøgning om hjælpemidler på hjemmesiden samt påpeget, at det skal fremgå af fristudsættelsesbrevene, hvornår borgerne kan forvente en afgørelse.

Der er i starten af 2022 igen fulgt op på disse drøftelser, og det har dels medført den foreslåede tilføjelse på hjemmesiden om generelt forlænget sagsbehandlingstid i SUOC samt om muligheden for at henvende sig i det åbne depot, hvis der er tale om ansøgning om visse hjælpemidler. Derudover bliver fristudsættelsesbrevene nu formuleret sådan, at det oplyses, hvornår borgeren kan forvente en afgørelse.

Borgerrådgivningen skal i forhold til sagsbehandlingstiderne bemærke, at når de oplyste frister gennem længere tid viser sig at være urealistiske, forekommer det relevant at tage stilling til, om der kan gøres noget ved sagsgangene eller sagsbehandlerressourcerne, som kan løse problemet eller, om fristerne bør ændres, så de er mere retvisende.

Sagsbehandlingstiden har som nævnt især været forlænget ved ansøgning om visse hjælpemidler.

8.3.1.1 Langsommelig sagsbehandling – uklar forventning om sagsbehandlingstid

En kvinde søger i november 2021 om forskellige hjælpemidler, og henvender sig til Borgerrådgivningen, idet hun modtager fristudsættelsesbreve, som varsler, at hun først kan forvente at blive kontaktet om ansøgningerne i april 2022. Det fremgår ikke, hvornår kvinden kan forvente sagerne afgjort. Kvinden mener ikke, at det kan være rigtigt, at det skal tage så lang tid at sagsbehandle hendes ansøgninger, og påpeger samtidig, at hun stadig ikke ved, hvornår hun får et svar.

Eksemplet illustrerer sager, hvor der sendes fristudsættelsesbreve, men hvor brevene ikke opfylder formålet om at afstemme forventningerne til sagsbehandlingstiden. De indeholder alene oplysning om, at de aktuelle frister ikke kan overholdes samt, hvornår sagsbehandlingen påbegyndes. I dialogen med SUOC om brevenes formuleringer, oplyser SUOC, at ansøgerne er tilfredse med de oplysninger, som fremgår af brevene og, at langt de fleste får en afgørelse meget hurtigt efter, at sagsbehandlingen er påbegyndt. Uanset at dette er tilfældet, lever brevene dog ikke op til kravet i retssikkerhedsloven om så vidt muligt at afstemme forventningerne til den samlede sagsbehandlingstid.

I Borgerrådgivningen støder vi indimellem på sager, hvor sagsbehandlingen vedrørende hjælpemidler til børn kompliceres af, at ansøgningerne indgives i Familieafdelingen, og dernæst skal behandles i Hjælpemiddelafdelingen.

8.3.1.2 Langsommelig sagsbehandling – ansøgning om hjælpemidler til børn

En far til et barn med et handicap har i længere tid uden held forsøgt at komme i telefonisk kontakt med Familieafdelingen, idet han vil ansøge om et hjælpemiddel til barnet. Medio april sender han så en mail, som Familieafdelingen videresender til SUOC. To uger senere kontakter faren Borgerrådgivningen for at rykke for svar på ansøgningen, idet han intet har hørt. Borgerrådgivningen beder SUOC om at kontakte faren, og to uger senere journaliserer SUOC et ansøgningsskema fra faren. Tre dage efter bevilges hjælpemidlet. Samlet set tager sagsbehandlingen syv uger. Fristen for den konkrete type hjælpemidler er 6 uger. (Eksemplet er også omtalt under BURC (6.1.1.3))

Eksemplet illustrerer udfordringer i samarbejdet mellem Familieafdelingen og Hjælpemiddelafdelingen i sager, hvor forældre søger om hjælpemidler til deres børn. Mandens oplevelse er, at sagsbehandlingen er langsommelig, hvilket hænger sammen med, at han ikke får en kvittering for sin ansøgning fra nogen af afdelingerne og, at han bliver bedt om at ansøge igen, idet den videresendte ansøgning fra Familieafdelingen ikke journaliseres hos Hjælpemiddelafdelingen, og tilsyneladende ikke anerkendes som en ansøgning. Da først manden har udfyldt det formelle ansøgningsskema hos Hjælpemiddelafdelingen, behandles sagen uden yderligere forsinkelse.

Der synes at være behov for at aftale en nærmere procedure for samarbejdet mellem SUOC og Familieafdelingen i disse sager, idet det som udgangspunkt i første omgang skal afklares, om hjælpemidler kan bevilges efter § 112 i serviceloven, før der kan tages stilling til eventuel bevilling efter børneparagrafferne. Hvis SUOC konsekvent ønsker ansøgningerne ind i systemet via ansøgningsskemaet på hjemmesiden, skal Familieafdelingen jo vejlede forældrene om dette i forbindelse med ansøgningen.

9 Øvrige centre

Sagsbehandlingen i otte af kommunens øvrige centre (ISC, UC, TMC, ØDC, BYC, FKC, CEIS og Driftsbyen) har i årets løb samlet set medført 40 henvendelser, som har givet anledning til 53 sager. Da det er et relativt begrænset antal sager per center, behandles de samlet i dette kapitel.

De fleste af sagerne fra "Øvrige Centre" angår ISC, hvor der har været 21 sager i 2021. Henvendelserne vedrørende ISC's sagsområder er meget forskelligartede dog med en lille overvægt af sager vedrørende utilfredshed med afgørelserne (6), manglende svar/langsommelig sagsbehandling (6) samt et ønske om, at Borgerrådgivningen deltager i møder om sagerne (3). Der er altid en fin dialog om henvendelserne mellem ISC og Borgerrådgivningen, som sædvanligvis fører til, at sagerne finder en løsning. Der er ikke sager i 2021 vedrørende ISC, som giver anledning til bemærkninger i beretningen.

Antallet af sager vedrørende Byrådscentret (BYC) er steget fra fire sager i 2020 til 12 sager i 2021. Stigningen hænger bl.a. sammen med, at Borgerservice og Folkeregistret flyttede ind i BYC midt på året.

Derudover er sager, hvor Beboerklagenævnet og Hegnsynet er involveret også registreret her. Der ses dog ikke noget mønster i henvendelserne, som giver anledning til bemærkninger.

10 sager omhandler sagsbehandlingen i TMC. Også henvendelserne vedrørende TMC er meget forskelligartede, dog med en tendens til, at borgerne kan opleve usædvanlig langtrukken sagsbehandling.

9.1.1.1 Langsommelig sagsbehandling i TMC

En kvinde henvender sig i starten af juli, fordi hun er utilfreds med TMC's behandling af en sag om udbedring af skader på hendes kloakledning. Kommunen har i sin tid, da kloakken blev gravet ned, godkendt at den ligger i nabogrunden, men ikke samtidig sikret, at det er brugeren, som står for vedligeholdelsen. Således er det formelt naboen, som skal vedligeholde kvindens kloak. Kommunen har imidlertid henvendt sig til kvinden for at bede hende udbedre skader på kloakken mhp. bekæmpelse af rotter. Kvinden ønsker oplyst, hvilken hjemmel kommunen har til at bede hende stå for vedligeholdelsen. Borgerrådgivningen drøfter ved flere lejligheder sagen med TMC og efterspørger bl.a. lovgrundlaget, uden at der svares på spørgsmålet – hverken til kvinden eller til Borgerrådgivningen. Borgerrådgivningen rykker hele 11 gange forgæves for et svar. I november oplyser TMC mundtligt til Borgerrådgivningen, at kvinden ikke kan pålægges at udbedre skaderne. Kvinden får dog stadig ikke svar. I december rykker Borgerrådgivningen igen, hvorefter TMC oplyser, at sagen nu forelægges for kommunens jurister. I februar 2022 har kvinden endnu ikke fået svar.

Eksemplet illustrerer en sag, som trækker unødigt i langdrag i TMC. Sagen burde nok have været forelagt kommunens jurister allerede inden, TMC henvendte sig til kvinden for at bede hende – uden lovhjemmel – om at udbedre skader på en kloak, som hun ikke har et formelt ansvar for at vedligeholde. Det er kritisabelt, at der fortsat ikke er svaret på kvindens henvendelse.

Sommetider henvender borgerne sig til Borgerrådgivningen om forhold, som ikke vedrører kommunen. Det kan være borgere fra andre kommuner, som ønsker et retssikkerhedsspørgsmål afklaret, eller det kan være spørgsmål vedrørende sagsbehandlingen hos Skat, UDK, Familieretshuset eller retssystemet. Disse henvendelser registreres under "diverse", og dem er der 29 af i 2021.

10 Sådan arbejder Borgerrådgivningen

Borgerrådgiveren i Høje-Taastrup Kommune er ansat efter Lov om Kommuners styrelse § 65e, og har til opgave at rådgive og vejlede borgerne og føre tilsyn med kommunens administration. Borgerrådgiveren refererer direkte til Økonomiudvalget, hvorved funktionen er uafhængig af den administrative ledelse og frit kan kommentere og kritisere de forhold, som borgerhenvendelserne afspejler. Borgerrådgiveren har ansat en jurist, som i det daglige arbejde behandler sager på lige fod og i samarbejde med borgerrådgiveren.

Borgerrådgivningen har notatpligt ligesom resten af forvaltningen, men de notater og andre journaliseringer, Borgerrådgivningen foretager, 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.

Borgerrådgivningen prioriterer først og fremmest at være tilgængelig for henvendelser fra borgere, som har en sag i kommunen samt at sagsbehandle de sager, henvendelserne afføder. Således besvares telefoner og mails i hele rådhusets åbningstid og uden unødvendig forsinkelse. Vi bruger derudover en del tid på dialog med ledere og medarbejdere i hele organisationen og på at undervise sagsbehandlerne rundt omkring afdelingerne i udvalgte forvaltningsretlige emner. Endelig deltager Borgerrådgivningen i forskellige aktiviteter sammen med Borgerrådgivernetværket, herunder tre-fire årlige netværksmøder samt dialog med Ombudsmanden og Ankestyrelsen.

Borgerrådgivningen kan i forhold til borgerne;

- Rådgive om spørgsmål afledt af samarbejdet med kommunen
- Hjælpe med at klage over sagsbehandlingen eller den personlige betjening
- Hjælpe med at finde rundt i kommunens mange tilbud
- Hjælpe med at forstå en afgørelse fra kommunen
- Rådgive om klagemulighederne til andre instanser 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 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 og, om der er gået mere end et år siden, den påklagede sag var aktiv.

10.1 Lidt om tallene

Hver gang Borgerrådgivningen får en henvendelse fra en borger, skrives der et notat om den, hvoraf det fremgår, hvornår henvendelsen skete, hvem der henvender sig, hvilket center og evt. afdeling henvendelsen omhandler, hvad henvendelsen drejer sig om samt, hvad Borgerrådgivningen foretager sig i anledning af henvendelsen. Notatet journaliseres på en særlig borgersag, som kun Borgerrådgivningen har adgang til, og henvendelsen registreres med et sagstema i et regneark, som benyttes til at samle og skabe overblik over årets henvendelses- og sagsmønster. Den samme borger kan godt henvende sig flere gange og om flere sager. Derfor er der forskel på antallet af henvendelser og antallet af sager.

De tal, regnearket genererer, ligger til grund for den kvantitative del af beretningen; altså hvor mange 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, samt journaliserede mails og eventuelle andre dokumenter.

Borgerrådgivningens talmateriale fungerer primært som et internt arbejdsredskab. Fra administrationens side har der været efterspørgsel efter flere tal i bestræbelsen på at få en dybere forståelse af omfanget og indholdet af den kritik, der måtte rejses i forlængelse af Borgerrådgivningens arbejde. Dette ønske kan af ressourcemæssige årsager ikke imødekommes. Til gengæld stiller Borgerrådgivningen altid gerne op til dialog om både konkrete sager og generelle betragtninger om kvaliteten i borgerkontakten og sagsbehandlingen i kommunen.

11 Forkortelser

- BAC:** Borger- og Arbejdsmarkedscentret (Jobcenter, Ydelsesservice). Siden medio 2021 omdøbt til Beskæftigelses- og Arbejdsmarkedscentret
- BURC:** Børn- og Ungerådgivningscentret (Familieafdelingen, PPR, Sundhedstjenesten, Familiesporet, mm.)
- BYC:** Byrådscentret (Erhvervsservice, Digitalisering, Kommunikation, Jura, Borgmestersekretariat mm. Siden medio 2021 også Borgerservice og Folkeregistret)
- 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.)
- UC:** Ungecentret
- UDK:** Udbetaling Danmark
- ØDC:** Økonomi- og Digitaliseringscentret. Siden medio 2021 omdøbt til ØC (økonomistyring, regnskab, indkøb, udbud, opkrævning mm.)