

Borgerrådgiverens

Årsrapport

2014



Indholdsfortegnelse	Side
Forord	3
Beskrivelse af tendenser fra borgerrådgiverens praksis	
Generelt om svarfrister – opfølgning	4
Behandling af klagesager på det sociale område med anbefaling	4
Vejledning – Indledning	6
Kommunens hjemmeside og de ikke-digitale borgere med anbefaling	6
Aktiv vejledningspligt	
A. Det sociale område m. anbefaling	8
B. Andet lovområde	9
Grænsen mellem vejledning og mundtlig/ skriftlig afgørelse med anbefaling	9
Afgørelsens begrundelse med anbefaling	11
Sprogbrug i tale og skrift med anbefaling	12
Tilgængelighed for handicappede	13
Opfølgning på årsrapport 2013	13
Statistisk materiale og særlige aktiviteter	13

.....

Borgerrådgiveren har kontor på rådhuset i Frederiksgade 9 i Haslev. Telefonnummeret er 56 20 37 05. På borgerrådgiverens hjemmeside

<http://www.faxekommune.dk/borgerraadgiveren-0> kan man skrive til borgerrådgiveren via Borgerportalen.

Der er åbent for personlig henvendelse mandag til og med torsdag i arbejdstiden.

For at være sikker på at træffe borgerrådgiveren kan det være en fordel at aftale en tid på forhånd.

Borgerrådgiveren tager også hjem til borgere, hvis de ikke har mulighed for at møde frem på rådhuset.

Forord.

Dette er den ottende årsberetning, der afgives af borgerrådgiveren i Faxe Kommune siden funktionens oprettelse i 2007.

Borgerrådgiveren er forankret direkte under kommunalbestyrelsen og er uafhængig af kommunens udvalg og administration. Funktionsbeskrivelsen kan findes på kommunens hjemmeside:

<http://www.faxekommune.dk/faxe-kommunes-borgerraadgiver-funktionsbeskrivelse>

Et af formålene med borgerrådgiverens funktion er at sikre en øget retssikkerhed for borgere, brugere og virksomheder.

Retssikkerhed kan i korte træk koges ned til følgende:

- borgeren får de ydelser, som lovgivningen giver ret til (materiel retssikkerhed). Det er ikke altid det samme, som at borgeren får de ydelser, han eller hun har søgt om eller har brug for
- sagsbehandlingsreglerne overholdes (processuel retssikkerhed). Det vil bl.a. sige, at borgeren bliver inddraget i sagsbehandlingen, og herunder får mulighed for at give sin mening til kende om sin situation - samt bliver oplyst om, hvordan sagsbehandlingen vurderer borgerens situation
- borgeren pålægges ikke andre pligter, end dem lovgivningen muliggør

Et andet formål med borgerrådgiverens funktion er at være konsulent og sikre videndeling i administrationen primært på baggrund af borgerhenvendelser og forespørgsler.

Borgerrådgiveren hjælper dermed kommunen med at se sig selv gennem borgerens øjne. Jeg opsamler og formidler hovedtendenserne i borgerens henvendelser og klager, så de kan anvendes til intern læring/refleksion og fremadrettede forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Faxe Kommune modtager hvert år flere tusind henvendelser fra borgere, hvoraf det store flertal er tilfredse med den behandling de får og derfor ikke kontakter borgerrådgiveren. Men de borgere som henvender sig til borgerrådgiveren for at få vejledning, rådgivning eller klage over kommunens sagsbehandling og borgerbetjening

er stadig en god indikator for, hvor der er udviklingspotentiale og plads til forbedringer.

Statistisk materiale som f.eks. Ankestyrelsens årsstatistik kan også give fingerpeg om, hvor der er plads til forbedringer.

Der begås fejl i alle organisationer. Som organisation skal vi tage ved lære af de begåede fejl og bruge dem til at gøre kommunens betjening af borgerne end-nu bedre.

Årsrapportens hovedfokus er en beskrivelse af overordnede tendenser, der kan give anledning til refleksion og mine fremadrettede anbefalinger.

Den mere skematiske beskrivelse af borgerrådgiverens arbejde i 2013 og det statistiske materiale er beskrevet sidst i årsrapporten

Faxe, marts 2015.
Anne Thielemann,
borgerrådgiver.

Beskrivelse af tendenser fra borgerrådgiverens praksis

Kommunens generelle svarfrist, Rets-sikkerhedslovens sagsbehandlingsfrister og frist for behandling af anmodning om aktindsigt

Der er ikke i forvaltningsloven eller anden lovgivning fastsat generelle regler om myndighedernes sagsbehandlingstid. Spørgsmålet om, på hvilket tidspunkt en myndigheds sagsbehandlingstid i en konkret sag overskrider det acceptable, kan derfor i almindelighed ikke besvares generelt, men bygger på en konkret vurdering. På visse områder indeholder lovgivningen særlige regler om myndighedernes sagsbehandlings-

tider. Det gælder f.eks. for sager om aktindsigt. På sådanne områder må bedømmelsen af myndighedernes sagsbehandlingstid bygge på denne lovgivning.

På andre områder, hvor der ikke er så-danne regler, må vurderingen af myndighedernes sagsbehandlingstid tage udgangspunkt i, om der er særlige forhold, som medfører, at myndighederne bør træffe afgørelse inden for kort tid eller udløbet af en bestemt frist.

.....

I 2007 vedtog kommunalbestyrelsen, at borgerhenvendelser generelt skal besvares indenfor 10 arbejdsdage. Desværre forekommer der stadigvæk en række klager, der synliggør, at den regel ikke efterleves.

En del klager ses på det sociale område, hvor de fastsatte kommunale frister for sagsbehandlingstider heller ikke efterleves. Den angivne frist er udtryk for, hvornår borgeren i almindelighed kan forvente at få et svar på sin ansøgning (sagsbehandlingstiden regnet fra den dag ansøgningen er modtaget til den er afsluttet med en afgørelse.)

Det er et generelt problem, at borgere ikke får et kvitteringsbrev med oplysning om sagsbehandlingstid og heller ikke får den lovpligtige skriftlige besked, når en frist ikke kan overholdes.

Henvendelser til borgerrådgiveren har synliggjort, at nogle sager har ligget i dvale i meget lang tid uden nogen form for sagsbehandlingstiltag (én sag op til 9 måneder).

Den manglende overholdelse af disse regler har været forelagt chefforum. I den forbindelse er det anbefalet at gøre brug af sagsbehandlingssystemernes erindringssystem. Der ses tegn på at henvendelsen har haft effekt.

Det er mit generelle indtryk, at de ud-budte kurser om de nye fristregler for behandling af aktindsigt generelt har haft en god effekt. Borgerrådgiveren har kun haft få henvendelser indenfor dette område.

Behandling af klagesager på det sociale område

A. Er klagen modtaget indenfor klagefristen.

Lukkedag i administrationen

I arbejdsmarkeds- og sociallovgivningen er der almindeligvis en klagefrist på 4 uger regnet fra borgerens modtagelse af afgørelsen.

Hvis en afdeling har haft en lukkedag, hvor indgået post den pågældende dag først bliver stemplet som indgået dagen efter, er det her vigtigt konkret at overveje, om klagefristen reelt er sprunget eller ej.

Ex. En borger – hvis klagefrist udløb en mandag - afleverede efter det oplyste en klage i kommunens postkasse en lørdag eftermiddag. Weekendens post blev ikke modtagestemplet om mandagen, da der var lukkedag. Alt indgående post fra week-enden og mandagen blev først modtagestemplet om tirsdagen. Fovaltningen fandt, at klagen var modtaget for sent. Sagen blev sendt til Anke-styrelsen, der meddelte borgeren, at man var enig i, at klagen var indgivet for sent. Dette kunne borgeren ikke forstå. Den pågældende klager har efterfølgende oplyst mig om, at centeret senere måtte beklage, at der ved modtagelsen af klagen ikke var taget højde for den manglende modtagestempling den pågældende mandag, hvor der havde været lukkedag. På den baggrund blev klagen genoptaget af Anke-styrelsen.

Uoverensstemmelsen mellem brevdato og afsendelsesdato for digital post

For at undgå misforståelser omkring beregning af klagefristens udløb er det vigtigt, at datoen i afgørelsesbrevet stemmer overens med datoen for post-afsendelse – dette gælder uanset afsendelsesform - almindelig brevfor- sendelse og digital post.

Ex. I december 2014 meddelte Anke-styrelsen en borger, at klagen var afvist, fordi klagefristen var overskredet.

Det viste sig efterfølgende, at kommunens afgørelse var dateret den 12. september 2014, men først sendt med digital post den 24. oktober 2014.

Borgeren kunne dokumentere, at afgørelsen ikke kunne være sendt digitalt i september, da borgeren først fik oprettet sin E-boks den 15. oktober 2014.

Selvom en kommune straks skal videre-sende en klage til Ankestyrelsen, når klagefristen er overskredet er det dog generelt vigtigt at have fokus på forhold i kommunen, som kunne tale for en anden vurdering af en eventuel fristoverskridelse.

B. Frist for genvurdering af klage og skriftlig besked til borger, hvis frist ikke kan overholdes

På det sociale område gælder der en generel pligt til at vurdere om der er grundlag for at give klageren helt eller delvist medhold i en given klage (retssik-kerhedslovens § 66). Det kan kaldes gen-vurdering.

Når kommunen har modtaget klagen, må der maksimalt gå fire uger til gen-vurdering af klagen.

Hvis kommunen ikke kan færdiggøre sin genvurdering inden for fristen på 4 uger, fordi der skal skaffes yderligere oplysning-er, vurderinger eller lignende, skal klage-ren have besked om dette og besked om, hvornår genvurderingen kan for-ventes afsluttet. Dette fremgår af § 12, stk. 3 i bekendtgørelse om retssikkerhed og administration på det sociale om-råde.

Eksemplerne synliggør behov for fokus på området.

Ex. En borger henvendte sig til borger-rådgiveren da hun ca. 6 måneder efter indlevering af klage i Borgerservice endnu ikke havde hørt fra Ankestyrelsen.

Uvist af hvilken grund blev sagen ikke straks oversendt til den pågældende afdeling. Det blev oplyst, at oplyst, at klagen efterfølgende havde ”forputtet” sig i afdelingen pga. travlhed, hvilket blev meget beklaget.

Ex. En borger indgav en klage i begynd-elsen af november måned 2014. Ca. 14 dage efter fik borgeren besked om at man havde besluttet at indhente supple-rende udtalelser til brug for sagen. Det blev samtidig oplyst, at genvurderingen ville blive foretaget, når den suppleren-de udtalelse forelå. Sagen lå herefter stille i 3 uger fra beslutning om genvurde-ring til indhentning af supplerende oplys-ninger. Borgeren fik ingen besked om, hvornår man forventede at genvurde-ringen ville være afsluttet.

C. Behandling af sager hjemvist fra klageinstans til fornyet behandling og afgørelse

På det sociale område sker det jævnlige for alle kommuner, at klageinstansen hjemviser en sag til kommunen til fornyet behandling og afgørelse, fordi klagein-stansen ikke har haft tilstrækkelige oplys-ninger til selv at træffe den endelige af-gørelse. Hjemvisning af en sag er med andre ord udtryk for, at klageinstansen har vurderet, at den kommunale sagsbe-handling i større eller mindre

grad har været mangelfuld (f.eks. at sagen ikke har været tilstrækkeligt belyst). I sådan-ne sager vil afgørelsen fra klageinstansen typisk indeholde en anbefaling af, hvad der skal indhentes af oplysninger/afklares før kommunen træffer en ny afgørelse.

Da sagsbehandlingstiden i ankeinstan-sen kan vare op til 9 måneder er det vig-tigt, at borgeren ved hjemvisning af sag-en får besked om den forventede sags-behandlingstid, før der vil blive truffet en ny afgørelse.

Ex. I december 2011 hjemviste den da-værende klageinstans en sag til kommu-nen til fornyet behandling og afgørelse. Begrundelsen for hjemvisningen var bl.a. at der manglede en handleplan til at af-klare om anbringelsen at et barn uden for hjemmet havde et udpræget be-handlingssigte, som kunne betyde, at familien ikke skulle sættes i betaling for ophold uden for hjemmet.

Borgeren rettede i februar 2014 hen-vendelse til borgerrådgiveren, da han blev ved med at få opkrævning på for-ældrebetaling (og rykkere for mang-lende betaling). Angiveligt var der aldrig fulgt op på den hjemviste sag. I en handleplan fra august 2012 var følgende anført: ”Forældrene er sat i forældrebe-taling, men der verserer pt. en ankesag”.

Det blev beklaget, at der var sket en fejl i afdelingen. Forældrebetalingen blev ved samme lejlighed annulleret.

Ex. Ankestyrelsen hjemviste i slutningen af april måned 2014 en sag til fornyet be-handling og afgørelse, idet Ankestyrelsen gav udtryk for, at man ikke alene med en henvisning til kommunens service-niveau kunne afslå en borges ønske om deltagelse i 2 ugentlige aftentilbud i klub for voksne med nedsat psykisk eller fysisk funktionsevne. Da partsrepræsentanten ikke havde hørt noget fra forvaltningen efter 5 uger, rettede partsrepræsen-tanten henvendelse til borgerrådgiveren. Det blev efterfølgende oplyst, hvilke tiltag forvaltningen agtede at foretage sig for at få sagen belyst. Hvornår man påregnede at træffe en ny afgørelse blev imidlertid ikke oplyst i første om-gang. Fra Ankestyrelsens hjemvisning til ny afgørelse forelå gik der 5 måneder.

Anbefaling

Jeg anbefaler, at der bliver udarbejdet retningslinjer til sikring af overholdelse af 4 ugers fristen for **genvurdering** og videresendelse af klagesager på det sociale område. Jeg anbefaler desuden, at der ved lovlig overskridelse af gen-vurderingsfristen, umiddelbart derefter

bliver indhentet de nødvendige yderligere sagsoplysninger OG at borgeren får besked om fristoverskridelsen med oplysning om, hvornår genvurderingen kan forventes afsluttet.

For så vidt angår **hjemvisningssager** vil jeg ligeledes anbefale, at der udarbejdes retningslinjer til sagsbehandlere med krav om opfølgning/erindring og skriftlig besked borger om, hvornår der kan forventes en ny afgørelse i sagen.

Generelt vil der være nærliggende at gøre brug af SBSYS-systemets erindrings-funktioner.

Retningslinjerne bør også indeholde en beskrivelse af procedurer for opfølgning på området (kontrol).

Jeg vil anbefale at disse retningslinjer jævnligt gennemgås på teammøder eller lignende for at sikre det nødvendige fokus på området.

Vejledning – indledning

Medarbejdere i kommunen har en generel pligt til at yde vejledning til borgerne. Vejledningen skal sikre, at borgerne har mulighed for at forstå deres rettigheder og pligter og kan gøre deres indflydelse gældende under sagens behandling. Korrekt og tilstrækkelig vejledning er også en del af en god borgerbetjening og er en fordel for både borgere og medarbejdere. Får borgerne ikke den rette vejledning, kan det betyde at de går glip af de rettigheder som loven giver dem. God vejledning skaber forudsigelighed. Og forudsigelighed er en væsentlig del af retssikkerheden.

En god vejledning kan være med til at sikre, at borgeren får orientering om regler og praksis, så borgeren får mulighed for at varetage sine interesser.

Efter praksis antages det, at der gælder en forpligtelse til vejledning inden for myndighedens eget område, hvis myndigheden på det grundlag, der forelægges, kan se, at den pågældende muligvis vil være berettiget til en ydelse, der forudsætter ansøgning.

Vejledningspligten er bl.a. reguleret i forvaltningslovens § 7, stk. 1 og i sær-regler på nogle sagsområder samt på det sociale område i retssikkerhedslovens § 5. Folketingets ombudsmand har i sag fra 2006 givet udtryk for, at kommunens almindelige vejlednings-pligt er ”skærpet” på det sociale område.

Vejledning på kommunens hjemmeside – og hvad med de ikke digitale borgere?

Kommunens hjemmeside er mange borgeres første indgang til at søge vejledning om et givent emne. Det er derfor vigtigt, at informationerne er korrekte og opdaterede.

Et tjek af materiale, der ligger på Faxe Kommunes hjemmeside under fanen Borger har vist, at nogle informationer er forældede. Det gælder bl.a. Økonomiske ydelser, hvor de gamle regler for sygedagpenge er beskrevet – siden er ikke opdateret siden 2012. Det samme gælder afsnittet om førtidspension. Oplysninger om forskellige former for enkeltydelser er også meget sparsomme. Man skal faktisk skrive ordet tandbehandling, hvorefter man dirigeres over til et digitalt ansøgningsskema. Her kan man læse, at man f.eks. skal indsende overslag om f.eks. økonomisk hjælp til tandbehandling. Der mangler imidlertid information om, at en person normalt ikke får hjælp til udgifter, som den pågældende har påtaget sig, inden vedkommende har ansøgt kommunen om hjælp. Efter gældende praksis kan en kommune efter § 88 i lov om aktiv social politik give afslag på hjælp alene med den begrundelse, at ansøgeren har påtaget sig udgiften forud for ansøgningen.

Digitale selvbetjeningsløsninger kan i en række henseender forbedre kvaliteten af det offentlige service til borgerne, men løsningerne kan samtidig rejse retssikkerhedsmæssige spørgsmål i forhold til bl.a. atypiske situationer og myndighedernes vejledningspligt.

Det er endvidere vigtigt, at det ved brug af digital ansøgning tydeligt fremgår på hvilke områder en borger har pligt til at anvende digital selvbetjening og hvor borgeren ikke har pligt.

Borgere, der er fritaget for digital post tror fejlagtigt, at de dermed også er fri for de lovpligtige digitale selvbetjeningsområder. Dette er ikke tilfældet.

Det er præciseret i forarbejderne til de relevante love, at de berørte myndigheder vil kunne afvise ansøgninger m.v., hvis de ikke indgives digitalt. Det betyder, at borgere, der er fritaget for digital post skal have Nøglekort (Nem-id) og kode for at komme ind på disse selvbetjeningsområder. Det er den enkelte kommunes pligt at vejlede om hvordan man ansøger digitalt og om, hvordan man anvender de konkrete selvbetjeningsløsninger.

En samlet oversigt over områderne for lovpligtig digitale selvbetjening kan ses på Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside <http://www.digst.dk>

Anbefaling

Jeg anbefaler etablering af effektive og robuste rutiner for kvalitetssikring af information på kommunens hjemmeside, bl.a.

- at udlagt materiale er dateret
- at udlagt materiale er dækkende og
- at udlagt materiale er juridisk korrekt og til at forstå.

Området var også genstand for anbefaling i årsrapporten for 2013, hvor direktionen som opfølgning meldte ud, at de enkelte centre skulle gennemgå deres hjemmesidemateriale med henblik på at sikre ajourførsel og anførsel af opdateringsdato.

Der ses fortsat at være behov for at opretholde denne udmelding.

Jeg anbefaler endvidere, at kommunen udarbejder en strategi for, hvordan ikke-digitale borgere sikres mulighed for vejledning og information. Det kunne f.eks. være ved opslag i Borgerservice og ved jævnlig annoncering i lokalbladene.

Aktiv vejledningspligt

A. Det sociale område

Efter retssikkerhedslovens § 12 skal kommunen bl.a. give en borger skriftlig besked om hvilke typer af ændringer der kan have betydning for udbetaling af hjælp og som borgeren derfor har pligt til at oplyse om. Men hvis sprogbrugen i vejledningen er svær at forstå, kan der stilles spørgsmål ved værdien af denne vejledning.

Ex. En borger havde søgt og fået bevilget kontanthjælp. Ved bevillingen af kontanthjælpen blev borgeren på korrekt vis gjort opmærksom på, at formue i form af eventuelle kapitalpensioner med tilbagekøbsret kunne kræves tilbagekøbt efter en sammenhængende kontanthjælpsperiode på 6 måneder, men ikke før.

Kort tid efter bevillingen af kontanthjælp søgte borgeren også hjælp til betaling af nogle regninger på ydelseskantoret.

Borgeren blev indkaldt til en samtale og her blev det afklaret, at han havde en pensionsopsparing, som kunne tilbagekøbes, og som dermed kunne dække de ubetalte regninger. Hans ansøgning om hjælp til enkeltydelser blev efter aftale med borgeren derfor afsluttet.

Efterfølgende tilbagekøbte borgeren sin pension og fik ca. 90.000 kr. udbetalt, som blev brugt til dækning af de ubetalte regninger og bankgæld. Det kom noget bag på borgeren, da han ca. 5 måneder efter blev mødt med et krav om tilbagebetaling af kontanthjælp som følge af den tilbagekøbte pensionsordning. For selvom han i forbindelse med udbetalingen af den løbende kontanthjælp havde læst og underskrevet kommunens vejledning om at han havde pligt til at oplyse om ændringer i sine forhold, var det slet ikke faldet ham ind, at dette også gjaldt den tilbagekøbte pension, som han af ydelseskantoret var blevet vejledt om at tilbagekøbe.

KORA, Det Nationale Institut for Kommuner og Regioners Analyse og Forskning har i 2013 på foranledning af Rigsrevisionen udarbejdet et notat om "Fejludbetalinger af sociale ydelser". Notatet opsummerer eksisterende viden på området og belyser bl.a. hvilke faktorer der særligt bidrager til, at borgerne uforsættligt har problemer med at finde og forstå relevant information om de ydelser, de modtager. Notatet har særligt fokus på kommunernes skriftlige information henvendt til borgerne. Det fulde notat kan findes på følgende link:

http://www.kora.dk/media/2035834/10666_fejlu dbetalinger_sociale_ydelser.pdf

I rapporten peges der bl.a. på kommunikationspunkter som mulige kilder til fejludbetalinger.

- I forbindelse med svar på ansøgningen om tilskud, hvor borgeren samtidig bliver skriftligt orienteret om sin oplysningspligt: Risiko for, at information ikke modtages, læses eller forstås.
- I forbindelse med en ændret omstændighed i borgerens situation: Risiko for, at borgeren ikke lever op til sin oplysningspligt på grund af manglende viden, forkert viden mv. eller pga. manglende vilje (sidstnævnte er en bevidst (forsættlig) fejl.

Noget kunne således tyde på, at de kommunale standarder der gøres brug af på området generelt er svære at forstå.

Anbefaling

Jeg vil anbefale, at det skriftlige vejledningsmateriale som skal udleveres til borgere efter retssikkerhedslovens §12 bliver gjort mere

forståeligt end de gene-relle standarder, som benyttes i dag.

Jeg vil ligeledes anbefale, at det alle medarbejdere på teammøder jævnlige erindres om vigtigheden af mundtligt at vejlede borgere om deres rettigheder og pligter - for dermed at sikre forudsigelighed.

B. Andet forvaltningsområde

Et karakteristisk kendetegn ved kommunal behandling af en ansøgningssag er, at selve sagsbehandlingen ikke er forbundet med betaling af et gebyr. I praksis er det antaget, at i de tilfælde, hvor myndigheden har særlig hjemmel til at kræve gebyr for behandlingen af en sag, bør der – i hvert fald hvor gebyret ikke er bagatelagtigt – så tidligt som muligt gives vejledning om dette.

Efter byggelovens § 28, stk. 1 kan ministeren for det pågældende område fastsætte nærmere regler om gebyrer for kommunalbestyrelsernes behandling af ansøgninger i henhold til byggeloven. De nærmere regler om byggesagsgebyr er beskrevet i bekendtgørelse. Her fremgår det, at det er op til den enkelte kommunalbestyrelse selv at bestemme om der skal betales byggesagsgebyr eller ej. I Faxe Kommune har byrådet besluttet, at der skal opkræves gebyr for behandling af byggesager og sager om anmeldelse af egne bygninger.

Ex. En borger kontaktede telefonisk det pågældende center for at høre, hvordan hun skulle forholde sig ved midlertidig opstilling af en skurvogn på hendes ejendom. Borgeren fik at vide, at hun skulle indsende en ansøgning. Hverken ved den telefoniske henvendelse eller senere fik borgeren oplyst, at der skulle betales et gebyr for behandling af ansøgningen om den midlertidige opstilling af skurvognen. Dette fremgik heller ikke af materiale på kommunens hjemmeside.

Borgeren har efterfølgende fået refunderet gebyret, fordi hun ikke var blevet vejledt om sagsbehandlingsgebyret.

Centeret har efterfølgende ændret hjemmesiden, så det tydeligt fremgår hvilke midlertidige bygninger, der kræver byggetilladelse eller anmeldelse. Der er desuden angivet vejledende tidsforbrug og timepris for alle typer af byggesager.

Der er endvidere indført fast praksis for mundtlig vejledning om gebyrer ved henvendelser fra borgere ved skranke eller i telefon.

Grænsen mellem vejledning og mundtlig eller skriftlig afgørelse

Der kan være en snæver grænse mellem vejledning og en mundtlig afgørelse. Man skal derfor være opmærksom på, at vejledningen ikke får karakter af mundtlig afgørelse f.eks. ved at være formuleret som et kategorisk afslag på en ydelse.

Ex. En ung mand henvendte sig til kommunen for at melde sig ledig og samtidig søge om hjælp til forsørgelse. Baggrunden var, at uddannelsesstedet havde udmeldt borgeren fra skolens grundforløb.

Borgeren fik ved henvendelsen til kommunen at vide, at han ikke ville være berettiget til uddannelseshjælp lige nu, da han havde mulighed for at søge om praktikplads. Sagsbehandleren sendte ham dagen efter en kopi af en principafgørelse fra Ankestyrelsen. Ved senere kontakt til sagsbehandler blev det oplyst, at den pågældende ikke var givet et mundtligt afslag, men vejledt om, at han ikke var berettiget til hjælp.

Der blev efterfølgende lavet en skriftlig afgørelse, som borgeren klagede over.

Ankestyrelsen har senere afgjort, at borgeren havde ret til uddannelseshjælp, fordi borgeren ikke havde afsluttet sit grundforløb, men var blevet udmeldt af skolen. Et afbrudt grunduddannelsesforløb kunne derfor ikke forventes efterfulgt af en elev-, lære- eller praktikplads som omtalt i den principafgørelse, som borgeren havde fået tilsendt.

Ex. En ung mand sendte en mail til sin sagsbehandler, hvori han spurgte, om han kunne få økonomisk hjælp til nogle kurser, så hans muligheder for få/ opnå en bestemt jobfunktion blev forbedret.

Mailsvaret fra kommunen lød: ”Du opfylder ikke betingelserne for revalidering.....”

Et sådant mailsvar er udtryk for en afgørelse, fordi svaret efter sit indhold går ud på beskrive, hvad der skal være ret for den pågældende borger.

Derfor burde sådant et svar også have været forsynet med en klagevejledning.

Det pågældende center har efterfølgende oplyst, at der fremadrettet vil blive sat fokus på, hvordan og hvor tydeligt der kommunikeres til borgere, når der svares og rådgives.

Den pågældende sag blev drøftet på et teammøde og pointerne blev efterfølgende taget op på et fælles kursus for alle ansatte i det pågældende center.

Ex. En forælder, hvis barn boede hos den anden forælder, sendte en underretning til kommunen med beskrivelse af række bekymringer omkring barnet.

Borgeren blev efterfølgende indkaldt til en samtale, hvor sagsbehandler gav udtryk for, at man ikke fandt grundlag for at påbegynde en børnefaglig undersøgelse.

Hvorvidt der i en given sag skal iværk-sættes en børnefaglig undersøgelse eller ej, er en afgørelse i forvaltningslovens forstand, da beslutningen går ud på, hvad der skal være ret i den konkrete situation. Det er derfor også muligt for forældremyndighedsindehaveren (eller den ene af forældrene ved fælles forældremyndighed) at klage over kommunens beslutning.

Forvaltningen beklagede efterfølgende, at den pågældende forælder ikke under mødet med forvaltningen var blevet orienteret om muligheden for at klage over kommunens beslutning om ikke at ville påbegynde en børnefaglig undersøgelse.

Anbefaling

Jeg vil anbefale, at ny-ansatte og andre ansatte medarbejdere med borgerkontakt samt ledere af folkeskoler, som ikke gennem deres uddannelse/efteruddannelse har stiftet bekendtskab med de forvaltningsretlige sagsbehandlingsregler skal deltage i et obligatorisk kursus om de grundlæggende sagsbehandlingsregler (offentligheds-, forvaltnings-, retssikkerheds- samt persondatalovgivningen) og principperne for god sagsbehandling og forvaltningsskik.

Endvidere vil jeg anbefale at der på afdelingsniveau inden for det enkelte center afholdes kurser i skriftlig og mundtlig kommunikation, hvor de forvaltningsretlige regler kobles sammen med den lovgivning, der gælder for pågældende område.

Derudover vil jeg anbefale, at retningslinjerne for brug af almindelig e-mail jævnligt tages op på teammøder for at optimere ”sikker kommunikation”. Det anbefales ligeledes, at de personer, der står for undervisning af nye medarbejdere i SBSYS har grundlæggende viden om de juridiske aspekter af journalisering og gennemgår disse på kurser eller introduktionsdage.

Som supplement vil jeg endvidere anbefale opprioritering af centrenes interne fagrådgivere, idet disse bl.a. har til opgave at holde afdelingen

ajour med nye lovgivningstiltag, afgørelser og sagsbe-handlingsregler m.v. for på den måde at optimere sagsbehandlingen og sags-gange. Af ændrede og hjemviste sager fra klageinstanser kan der ofte udledes generel læring og viden, som kan benyttes til mere systematisk at justere/for-bedre den fremadrettede praksis og fremgangsmåder i sagsbehandlingen. Med opprioritering af fagrådgiverne vil administrationen også bedre kunne sikre, at den nye læring og viden når ud til relevante medarbejdere og man kan samtidig sikre sig, at den nye viden bliver gjort til en del af forventningsafstemningen over for kommende nyansatte medarbejdere.

Borgerrådgiveren vil gerne tage ansvar for at medvirke til forbedringer ved at yde konsultativ bistand til forvaltningerne og medarbejderne i kommunen bl.a. gennem undervisning af kommunens medarbejdere og ved at yde forvaltningerne skriftlig og mundtlig vejledning om forvaltningsretlige spørgsmål.

Frist for svar på anmodning om aktindsigt og udlevering af akter

Der har i 2014 været enkelte klager over manglende overholdelse af frist for at behandle sager om aktindsigt (før 1.1.14 max 10 dage – efter 1.1.14 skal der snarest træffes afgørelse om ret til aktindsigt og anmodning om aktindsigt skal som hovedregel færdigbehandles inden 7 arbejdsdage efter modtagelsen).

I den ene sag var fristen overskredet med ca. 15 dage (uden svar), og i den anden sag gik der mere end 1 år før borgeren fik udleveret sagens akter.

Afgørelsens begrundelse

En skriftlig afgørelse skal efter forvaltningslovens § 24 indeholde en henvisning til den eller de retsregler, som afgørelsen er truffet efter. Hvis den skriftlige afgørelse ikke falder ud til borgerens fordel (afslag og delvise afslag) skal afgørelsen indeholde en nærmere forklaring på hvorfor. Ofte vil det være nødvendigt med en sagsfremstilling for at koble den konkrete sag sammen med den eller de anvendte lovbestemmelser. Hvis lovbestemmelsen beror på et administrativt skøn, skal begrundelsen også angive de hovedhensyn, der har været bestemmende for skønsudøvelsen.

Ex. En ung mand, der af sit uddannelsessted var blevet udmeldt af sin uddannelse og var udsættelsestruet på grund af huslejerestance, søgte sidst i juli måned 2014 om hjælp til betaling af sin huslejerestance. Borgeren fik

afslag på sin ansøgning med følgende begrundelse:

”Du fik i november 2013 bevilget husleje, jf. § 81 a og igen i april efter samme paragraf. Du blev oplyst i den forbindelse, at du ikke skulle påregne hjælp til hus-leje, da der ikke kan ydes gentagne gange efter denne paragraf.”

En sådan begrundelse er mangelfuld, da den slet ikke forholder sig til hvad der står i aktivlovens § 81 a:

”Kommunen kan yde hjælp til rimeligt begrunde-de midlertidige huslejudgifter til en person, der er udsættelsestruet på grund af huslejerestancer, hvis det på sigt kan forebygge, at personen udsættes af boligen. Kommunen kan betinge hjælpen af, at personen indgår en administrationsaftale, medvir-ker til fastsættelse af en plan for flytning til en mere passende bolig eller deltager i gældsrådgivning el.lign. Kommunen skal særlig rette hjælpen til børnefamilier og socialt udsatte borgere. Kommunen kan bestemme, at hjælpen udbetales direkte til udlejeren. Udgiften til hjælpen afholdes fuldt ud af kommunen, jf. § 99, stk. 2. Stk. 3. Hjælp efter stk. 1 kan kun ydes, hvis personen ikke har økonomisk mulighed for at betale husleje-udgifterne”

Men formuleringen af afgørelsen bærer også præg af en vis form for moraliseren over for borgeren. Når en borger kontak-ter kommunen, er det vigtigt, at kommu-nen ikke kun lytter til borgeren og benyt-ter sig af et ordentligt sprogbrug, men også yder tilstrækkelig vejledning, så borgeren kan varetage sine egne inter-esser.

Over for et ungt menneske, der angi-veligt har flere problemer, kunne man have været den unge behjælpelig med gældsrådgivning, sådan som lovbe-stemmelsen faktisk lægger op til, så borgeren ad den vej undgik at havne i den samme situation flere gange.

Ankestyrelsen har i november 2014 of-fentliggjort en undersøgelse om støtte og rådgivning til udsættelsestruede lejere. En af de grupper, som bliver fremhævet i undersøgelsen som udsættelsestruede lejere - både af de interviewede bolig-selskaber og kommuner - er unge mænd. Flere kommuner og boligselska-ber har oplyst, at denne gruppe er over-repræsenteret, og at det ofte handler om manglende forståelse for, hvordan man styrer økonomien.

Anbefaling

Jeg anbefaler, at det pågældende kontor opprioriterer begrundelsespligten og derudover får mere fokus på vejled-ningsforpligtelsen - at forebygge at unge borgere kommer i restance med deres husleje. Den nævnte undersøgelse fra Ankestyrelsen kommer med forskellige bud herpå.

Omkring formulering af afgørelse m.v. henvises til anbefalingen om under-visning i forvaltningsret m.v. – se rappor-tens side 10 og

anbefaling omkring sprogbrug i skrift og tale – se side 12.

Sprogbrug i tale og skrift

Som kommune er vi alle med til at skabe en forståelse af den gode borgerbetje-ning.

Borgerhenvendelser om mindre god betjening kan anvendes til at reflek-tere over praksis.

Der har været 4 henvendelser om ned-ladende tale. To sager angår telefoniske besvarelser og to andre ved møde på forvaltningen.

Ex. Under en telefonsamtale benyttede en sagsbehandler vendingen ”Hør nu her søde ven”. Pågældende sagsbe-handler beklagede angiveligt allerede under samtalen tiltaleformen og infor-merede straks derefter sin leder om fortalelsen. Udtalelsen blev beklaget overfor borgeren på følgende måde: ”En sådan tiltaleform hverken kan eller må ske, hvorfor vi ikke kan undskylde nok herfra.”

Ex. En borger der søgte om en enkelt-ydelse måtte flere gange tage turen fra Haslev til Faxe for at få afleveret en an-søgning om en enkeltydelse. Da der an-giveligt var problemer med at få ansøg-ningen og bilagene printet ud, havde ansøgers datter gemt ansøgningen på et USB-stik, så borgeren på ydelseskon-toret kunne få ansøgningen udprintet der. Ved henvendelsen til sagsbehand-ler, fik borgeren at vide, at det ikke var en sagsbehandlers opgave at være behjælpelig med udprinting af en ansøgning. Borgeren fik efterfølgende hjælp fra Cafe Paraplyen i Haslev til at få ansøgningskemaet skrevet ud.

Derudover har der været et par sager omkring skriftsprog.

Det kan for eksempel opleves ganske voldsomt at modtage et brev med overskriften ”Afslag på iværksættelse af en børnefaglig undersøgelse”, når der ikke har været grundlag for at formode, at et barn har behov for særlig støtte. Det samme kan siges på en mere hensynsfuld måde. Her nytter det altså ikke at gøre brug af en standardformu-lar.

Når der skrives notater/vurderinger om f.eks børn er det vigtigt, at der er faglige begrundelser og dokumentation for vur-deringerne. I modsat fald kan sådanne udtalelser som postuler.

Ex. I et notat var det bl.a. beskrevet, at et barns generelle udvikling ikke var alderssvarende, men det var ikke nær-mere beskrevet, hvad der lå til grund for denne vurdering.

Det blev efterfølgende beklaget, at der ikke var tilstrækkelig faglig begrundelse og dokumentation for vurderingen af det pågældende barn

Der er inden for det konkrete område i-værksat tiltag, som skal styrke faglighed-en for pågældende personale.

Anbefaling

I årsrapporten fra 2012 blev det anbefalet fortsat at have fokus på borger-betjening. Projekt Servicegen og projekt Styrket Borger-kontakt blev nævnt som muligheder. Det samme blev nævnt i årsrapporten for 2013.

Direktionen har som tilbagemelding på anbefaling i rapporten fra 2013 oplyst, at sprogbrug vil blive indarbejdet i kommunikationsstrategien, som er under udarbejdelse

Jeg vil i tilknytning hertil konkret anbefale, at der udarbejdes en generel pjece, som indeholder opstillede mål for god borgerkontakt. Pjecen bør gives til alle medarbejdere, lægges på hjemmesiden og være tilgængelig hos f.eks. Borgerservice. Pjecen bør også gøres til en del af en velkomstpakke til nyansatte medarbejdere.

Derudover vil jeg anbefale, at der for sagsbehandlere på børne- og skoleområdet samt for personale på skoler og institutioner etableres workshops/skri-vekurser med fokus på faglig formidling af observationer m.v.

Der henvises endvidere til anbefalingen om de grundlæggende sagsbehandlingsregler på side 10.

Tilgængelighed for handicappede

Nationale og internationale standarder skal tage højde for tilgængelighed/forhold af betydning for personer med handicap og hermed være med til at fremme, at personer med handicap kan deltage i samfundet.

Ex. En plejehjemsbeboer klagede over, at det var meget ubehageligt at blive transporteret i kørestol, når nogle af fortovene fra plejehjemmet til nærmeste butikker var meget ujævne. På borgerefs foranledning gik jeg turen med vedkommende i kørestol og noterede, hvor på strækningen fortovene var ujævne og hvor kørestolen sad fast ved indkørsel med brostensbelægning.

Det pågældende center gav borgeren medhold i, at fortovene på dele af strækningen fra plejehjem til butikker var meget ujævne, og at disse ville blive rettet op. Den konkrete indkørsel med brosten blev ordnet med stenmel.

Sagen er taget med for at illustrere, hvor vigtigt det er at have fokus på handi-captilgængelighed på offentlige steder (offentlige rum).

Sagen er også taget med som en generel opfordring til at have fokus på kommunens bygninger/faciliteters tilgængelighed for alle brugere.

Opfølgning på borgerrådsgiverens årsrapport fra 2013

Overgangssager – snitfladesager

I løbet af 2014 er forvaltningstrukturen blevet ændret, således at dele af det tidligere center for Børn og Familie er lagt sammen med Center for Social og Beskæftigelse

Noget tyder på, at denne ændring af forvaltningsstrukturen har haft en gunstig effekt på overgangssagerne med henblik på koordinering af sager, der overgår fra børn- og ungeområdet til voksenområdet.

Center for Sundhed og Pleje og Center for Familie, Social og Beskæftigelse kan ligeledes have "snitfladesager". Jeg vil anbefale, at der etableres retningslinjer for at imødegå snitfladeproblemer.

Skønmæssige afgørelser.

I årsrapporten for 2013 anbefalede jeg at skønmæssige afgørelser blev et prioriteringsområde det kommende år – specielt inden for områder med kommunale serviceniveauer.

Som opfølgning på årsrapporten 2013 gav direktionen udtryk for, at der løbende ville blive iværksat undervisning inden for de anbefalede opmærksomhedspunkter i relevante centre.

Inden området tabt arbejdsfortjeneste (børneområdet) kan der spores forbedringer. Men der er i årets løb set enkelte sager på voksenområdet. En sag er omtalt i rapporten s. 6 (venstre spalte).

Da der i år peges på flere undervisnings-tiltag kan jeg anbefale, at området for skønmæssige afgørelser kommer til at indgå i undervisningen.

Postbetjening

Hvor der tidligere har været problemer med bortkomne dokumenter, synes det-te ikke længere at være et problem. Implementering af indscanningsstrategi synes generelt at have virket.

Autosvar ved ferier m.v.

Forud for afvikling af sommerferien 2014 meddelte direktionen, at de enkelte centre skulle sikrer at der bliver henvist til ferieafløser i autosvaret. Borgerrådgiveren har ikke efterfølgende modtaget klager på dette område. En egentlig personaleinstruks ses imidlertid ikke udarbejdet. Det anbefales, at en sådan udarbejdes for at sikre at også nye medarbejdere får den rette information om dette.

Statistisk materiale og særlige aktiviteter

Antal henvendelser

Borgerrådgiveren har i 2014 fået 345 henvendelser mod 297 i 2013 og 418 henvendelser i 2012. Nogle af sagerne indeholder flere juri-diske problemstillinger, men er indtil videre alene registeret som én sag (hovedproblemet).

Af de 345 henvendelser er 110 oprettet som skriftlige sager – ca. 31%. De 235 sager, der ikke er oprettet skriftligt vedrører bl.a.: Spørgsmål, som enten formidles videre til rette afdeling eller besvares af borgerrådgiveren. Det kan være i form af udsendelse/information af og om servicedeklarationer, vejledninger og lignende samt informationsmateriale fra andre myndigheders hjemmesider. Borgerrådgiveren er på denne måde med til at løfte en del af kommunens vejledningsforpligtelse efter forvaltnings-lovens § 7. Andre henvendelser vedrører faglig sparring af generel karakter til forskellige centre.

Det samlede antal henvendelser fordelt på centrene har været:

Udvikling : 3
Økonomi & HR: 2
IT & Digitalisering: 2
Familie, Social & Beskæftigelse: 210
Børn & Undervisning: 10
Teknik & Miljø :12
Sundhed & Pleje 42
Kultur, Frivillighed & Borgerservice: 16
Ejendomme: 2
Faxe Kommune i øvrigt: 10
Ikke Faxe Kommune: 29
Afvist:7

Der har i årets løb været en del henvendelser indenfor de områder, der i 2013 blev overflyttet fra kommunen til Udbetaling Danmark. I få sager har jeg været borgeren behjælpelig med tele-

fonisk henvendelse til Udbetaling Danmark, da borgeren har haft svært ved at formulere sig.

Derudover har der været forespørgsler af mere generel karakter; boligkontorer, flextrafik, SKAT m.v.

Skriftlige forslag til klage

I 45 tilfælde har borgerrådgiveren udfærdiget et forslag til anke, som borgeren så selv har sendt til den myndighed, der skulle behandle anken. I 2013 var tallet 47

Klager oversendt til centrene

Der er oversendt 65 klager til besvarelse i centrene, hvilket stort set svarer til niveauet for 2013 (57 sager) De fordeler sig således:

Center for Udvikling: 2
Center for IT & Digitalisering: 0
Center for Økonomi & HR: 2
Center for Ejendomme: 2
Center for Teknik & Miljø: 3
Center for Børn & Undervisning: 4
Center for Sundhed & Pleje: 9
Center for Familie, Social og Beskæftigelse: 40
Center for Kultur, Frivillighed & Borgerservice: 3

Borgerne har fået medhold i 31 klager og delvist medhold i 10 sager.

Derudover har jeg i 2014 indledt 3 sager af egen drift – 2 sager inden for Familie, Social & Beskæftigelse og 1 sag inden for Teknik & Miljø. Sagen inden for Teknik og Miljø blev taget til efterretning. En sag blev også taget til efterretning inden for Familie, Social og Beskæftigelse. De to sager er omtalt på side 8 og side 9.

Særlige aktiviteter

I 2014 har borgerrådgiveren deltaget i Faxe-Kommunen sammen med andre repræsentanter for kommunen. Der var en del forespørgsler af generel karakter. Nogle af disse borgere har efterfølgende kontaktet borgerrådgiveren for at få råd og vejledning. Enkelte henvendelser har mundet ud i klagesager. Jeg deltager gerne igen.

Igen i år over tre dage lavet introduktionsundervisning for nye kontor-elever. I undervisningen har der været lagt vægt på forståelsen af kommunen som offentlig organisation, dens styring mv. samt en miniintroduktion til grundlæggende sagsbehandlingsregler i mødet med borgeren.

Undervisningsformen og – materialet har fået gode tilbagemeldinger.

Derudover har jeg haft et 4 timers internt undervisningsforløb om forlængelses-reglerne i sygedagpengeloven og de nye regler om jobafklaringsforløb og de sanktioner som en borger kan blive mødt med, hvis borgeren f.eks. afviser et tilbud eller ikke møder til en indkaldt samtale m.v.

Der har været 12 hjemmebesøg hos borgere. Disse borgere har enten været alvorligt syge, ældre kørestolsbrugere eller stærkt synshæmmede.

Der har været afholdt to møder i netværksgruppen for borgerrådgivere.

Endvidere har der været afholdt internat over to dage. Emnerne var bl.a.

- Debat om borgerrådgiver netværkets deltagelse i Folkemøde på Bornholm
- Servicelovens bestemmelser om særlig støtte til børn og unge
- erfaringsudveksling om den gode indsats

Jeg bidrog på internatet som oplægs-holder med en gennemgang af Servicelovens bestemmelser om særlig støtte til børn og unge m.v, herunder den tidlige forebyggende indsats.

Derudover har jeg deltaget i Jurain-formations årlige socialretskonference, hvor der bl.a. var fokus på beskæftigelses-, kontanthjælps- og sygedag-pengereformen. Endelig var der oplæg om social- og forvaltningsretlige aspekter.