

Borgerrådgiveren i Høje-Taastrup Kommune Beretning 2022



Udsigten fra 8. etage og ned i det nye rådhus

Indhold

1	Forord: Pas på de permanente tilstande	3
2	Resumé og anbefalinger 2022	4
3	Årets henvendelser 2022	5
3.1	Borgerhenvendelser 2022 (se også bilag 1)	5
3.2	Andre henvendelser	7
4	Kvaliteten i sagsbehandlingen på tværs af fagcentrene	7
4.1	Langsommelig sagsbehandling	7
4.2	Utilfreds med afgørelsen	8
4.3	Overskridelse af sagsbehandlingsfrister	9
4.4	Manglende inddragelse	9
4.5	Utilfreds med sagsbehandleren	10
4.6	Manglende vejledning	11
4.7	Manglende overholdelse af notat- og journaliseringspligten	12
5	Beskæftigelses- og Arbejdsmarkedscentret (BAC)	13
5.1	Langsommelig sagsbehandling	14
5.2	Overskridelse af sagsbehandlingsfrister	16
6	Børne- og Ungerådgivningscentret (BURC)	17
6.1	Langsommelig sagsbehandling	18
6.2	Overskridelse af sagsbehandlingsfrister	19
7	Sundheds- og Omsorgscentret (SUOC)	22
7.1	Langsommelig sagsbehandling	22
7.2	Overskridelse af sagsbehandlingsfrister	23
8	Social- og Handicapcentret (SHC)	26
8.1	Langsommelig sagsbehandling	27
8.2	Overskridelse af sagsbehandlingsfrister	27
9	Øvrige centre	28
10	Opfølgning på beretningen for 2021	30
11	Sådan arbejder Borgerrådgivningen	31
11.1	Lidt om tallene	32
12	Forkortelser	33

1 Forord: Pas på de permanente tilstande

Dette er min syvende beretning som borgerrådgiver i Høje-Taastrup Kommune, og jeg må erkende, at beretningerne fra år til år kan ligne hinanden til forveksling. Alligevel er det min klare opfattelse, at kvaliteten i sagsbehandlingen har bevæget sig i positiv retning i årenes løb, hvilket også beretningen for 2022 bekræfter. Det kan Borgerrådgivningen ikke tage æren for. Men hver gang en borger henvender sig til os om et eller andet ved samarbejdet med kommunen, som opleves utilfredsstillende eller måske ligefrem lovstridigt, afføder det en dialog om både den konkrete sag og de gældende regler, som sætter et lille spor. Efterhånden er der sat så mange af den slags små spor, at de sammen med de mange andre indsatser for at gøre det hele bedst muligt, har medvirket til en mere tilfredsstillende og lovmedholdelig praksis.

Et enkelt problem fylder dog igen og igen i beretningerne, og det er borgernes oplevelse af, at sagsbehandlingen er unødigt langtrukket. Trods gode drøftelser, skærpet opmærksomhed og alverdens bestræbelser gennem mange år, kniber det stadig med at finde de rette løsninger på den udfordring.

Da jeg i starten af 2023 ryddede op på mit kontor i anledning af flytningen til det nye rådhus, faldt jeg tilfældigt over en trykt beretning fra 2010, hvor en af mine forgængere i jobbet bl.a. skriver:

”Vi ser stadig, at sager er gået i stå på grund af udskiftning af personale, sagsbehandlerskift, organisationsændringer, stort arbejdspress, ferie, sygdom og manglende koordinering (...) Det er problemstillinger, som ikke må udvikle sig til en permanent tilstand i organisationen”.

Det er nu 12 år siden, disse ord blev formuleret, og jeg kan (desværre) gentage dem uden at ændre så meget som et komma. Således var det i 2022 knap en tredjedel af samtlige sager, som handlede om borgernes oplevelse af, at der går lang tid med sagsbehandling, som ikke rigtig flytter sig, at de oplyste sagsbehandlingsfrister overskrides betragteligt og, at der ikke svares på mail og telefon. Et kig tilbage i mine egne beretninger dokumenterer sågar, at problemet forværres år for år.

Det er ikke tilfredsstillende, og det kompromitterer både retssikkerheden og kommunens bestræbelser for at fremstå effektiv og servicemindet. I sikker forvisning om, at det trods alt aldrig er for sent at gøre noget ved det, har beretningen for 2022 et særligt fokus på dette tema.

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 2022

2022 har været (endnu) et travlt år i Høje-Taastrup Kommune. I år har det bl.a. kunnet mærkes som markant længere svartider fra kommunens medarbejdere både til borgerne og til Borgerrådgivningen. Det har i årets løb forskellige steder i organisationen, gjort det vanskeligt for Borgerrådgivningen at løse opgaven med at føre tilsyn med sagsbehandlingen og besvare borgerhenvendelserne.

Den markante travlhed har bl.a. betydet, at selv om året har budt på færre borgerhenvendelser end i 2021 (303/340), så er antallet af sager fortsat usædvanligt stort og stigende (906/901). Det skyldes dels, at de samme borgere i højere grad har fundet anledning til at henvende sig til Borgerrådgivningen flere gange i årets løb og dels, at deres henvendelser har haft mindre effekt, hvorved sagerne ikke løses i første omgang i samme omfang som tidligere.

Årets henvendelser fordeler sig som vanligt over de fire mest borgerrettede centre; BAC, BURC, SUOC og SHC. Der er langt hen ad vejen den samme tendens i henvendelserne, som vi har set de forrige år, dog ses en stadig større stigning i sager vedrørende SUOC. Henvendelserne og sagsbehandlingen af dem giver anledning til følgende fem anbefalinger:

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

Antallet af sager om sagsbehandling, som trækker unødigt i langdrag, er fortsat en udfordring for de centre, som har den hyppigste borgerkontakt. Det samme gælder sager om overskridelse af sagsbehandlingsfristerne, som er steget betragteligt i 2022. Det giver borgerne et utilfredsstillende indtryk af, at deres sager ikke behandles hurtigt og smidigt.

Det anbefales, at der fortsat over en bred kam arbejdes med strategier for at sikre, at sagsbehandlingen er fremadskridende og målrettet og, at borgerkontakten er kontinuerlig.

Anbefaling 2: Gennemsyn af sagsbehandlingsfristerne på hjemmesiden

Formålet med at oplyse kommunens sagsbehandlingsfrister på hjemmesiden er, at man som borger skal kunne orientere sig om, hvor lang tid der går, fra der er ansøgt om noget, til der træffes en afgørelse. Ikke alle frister er dog lige tydelige, og ikke alle frister er offentliggjorte. Det er heller ikke alle frister, som figurerer under retvisende overskrifter. Eksempelvis findes frister for svar på ansøgning om hjælpemidler under overskriften "Ældre og Pension", selv om det også yngre mennesker kan have behov for hjælpemidler.

Det anbefales, at sagsbehandlingsfristerne gennemgås, justeres og formuleres mere borgervenligt.

Anbefaling 3: Fokus på overholdelse af sagsbehandlingsfrist for forelæggelse for rehabiliteringsteamet og ny praksis med udsendelse af fristudsættelsesbreve i Jobcentret og Ydelsesservice

Sagsbehandlingsfristen på "op til 26 uger" for forelæggelse for rehabiliteringsteamet overskrides konsekvent i Jobcentret, og der er ingen praksis med at udsende fristudsættelsesbreve fra hverken Jobcentret eller Ydelsesservice.

Det anbefales, at der sættes fokus på overholdelse af sagsbehandlingsfristen for forelæggelse for rehabiliteringsteamet og indføres en praksis i både Jobcentret og Ydelsesservice, hvor de lovbestemte fristudsættelsesbreve fremsendes til borgerne, når sagsbehandlingsfristerne ikke kan overholdes.

Anbefaling 4: Bedre styr på aktindsigt i børnesager

Det har de senere år været vanskeligt for BURC at overholde den lovbestemte sagsbehandlingsfrist i sager om anmodning om aktindsigt i børnesager, og sagsbehandlingen har markante mangler.

Det anbefales, at der tages initiativer til at sikre, at ansøgning om aktindsigt i børnesager som hovedregel behandles indenfor den lovbestemte frist på syv arbejdsdage. Ligeledes bør der strammes op ift. at begrunde nødvendige fristoverskridelser og undtagelse af akter samt ift. retvisende notat og journalisering.

Anbefaling 5: Fokus på overholdelse af sagsbehandlingsfristerne i SUOC

Der tegner sig en praksis i SUOC, hvor de oplyste sagsbehandlingsfrister generelt ikke overholdes. Overskridelserne af sagsbehandlingsfristerne er betydelige. Ligeledes er der en tendens til, at fremsendte fristudsættelsesbreve oplyser om, hvornår sagsbehandlingen forventes påbegyndt og ikke, hvornår afgørelsen forventes truffet.

Det anbefales, at der i SUOC arbejdes på at skabe overensstemmelse mellem de oplyste sagsbehandlingsfrister og den faktiske sagsbehandlingstid. Herunder at det overvejes at screene ansøgningerne ift., om nogle bør prioriteres før andre af hensyn til borgerens livssituation og funktionsniveau. Ligeledes anbefales det, at fristudsættelsesbrevene konsekvent oplyser forventet afgørelsestidspunkt og ikke kun forventet påbegyndelse af sagsbehandlingen.

3 Årets henvendelser 2022

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).

Det er vigtigt ved læsningen at være opmærksom på, at Borgerrådgivningen udelukkende modtager henvendelser om sagsbehandling, som ikke opleves tilfredsstillende for borgerne. Således er der primært fokus på det, som ikke går så godt, hvilket ikke kan tages som udtryk for den samlede kvalitet i sagsbehandlingen.

3.1 Borgerhenvendelser 2022 (se også bilag 1)

I 2022 er Borgerrådgivningen blevet kontaktet af 303 borgere, som har henvendt sig 391 gange og givet anledning til at rejse 906 sager. Der er 88 af henvendelserne, som udgør "genbesøg" af borgere, som enten ikke fik løst sagen i første omgang eller, som har henvendt sig om nye problemer i samme sag eller i andre sager, hvor de oplever problemer i sagsbehandlingen.

Borgernes henvendelser til Borgerrådgivningen er ofte - men ikke altid - ensbetydende med, at sagsbehandlingen kan kritiseres i større eller mindre grad. Henvendelserne afspejler dog altid, at borgerne *oplever* sagsbehandlingen som utilfredsstillende. Som vanligt har henvendelserne og de afledte sager primært omhandlet sagsbehandlingen i Beskæftigelses- og Arbejdsmarkedscentret (BAC), Børne- og Ungerådgivningscentret (BURC), Sundheds- og Omsorgscentret (SUOC) og Social- og Handicapcentret (SHC). 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. Nedenstående tabel giver et overblik over sagerne fordelt på tema og udviklingen i antallet af sager fra 2021 til 2022. Tallene er listet efter hyppighed i 2022.

Rang liste	Sagens tema	2022	2021	Forskel
1	Langsommelig sagsbehandling	131	125	+ 6
2	Utilfreds med afgørelsen	104	121	- 17
3	Vejvisning	96	85	+ 11
4	Overskridelse af sagsbehandlingsfrister	68	44	+ 24
5	Råd og vejledning	56	34	+ 22
6	Ønsker bisidning	55	37	+ 18
7	Manglende inddragelse	55	56	- 1
8	Utilfreds med sagsbehandleren	53	79	- 16
9	Manglende vejledning	52	77	- 25
10	Manglende svar	50	67	- 17
11	Andet/ukendt	48	49	- 1
12	Manglende overholdelse af notatpligten	45	42	+ 3
13	Manglende telefonbetjening	32	19	+ 13
14	Manglende overholdelse af undersøgelsesprincippet	22	17	+ 5
15	Manglende sammenhæng og helhed	21	33	- 12
16	Mange sagsbehandlerskift	15	16	- 1
17	Tilsynssager	3	-	+ 3
I alt		906	901	+ 5

Tabel 1: Antal sager fordelt på sagens tema

Det springer umiddelbart i øjnene, at der er sket en stor stigning i antal sager om overskridelse af sagsbehandlingsfristerne, hvilket er bekymrende, eftersom der allerede er særligt fokus på disse. Det er ligeledes bemærkelsesværdigt, at stadig flere borgere ønsker, at Borgerrådgivningen deltager som bisidder i samtaler med kommunens sagsbehandlere og, at der er sket en markant stigning i antallet af borgere, som kontakter Borgerrådgivningen, fordi de ønsker råd og vejledning. Sidstnævnte har ellers været faldet et par år i træk, formentlig som følge af en indsats for at foretage straksafklaring i kommunens Kontaktcenter. Muligvis har Kontaktcentret i 2022 været ekstraordinært belastet af de mange problemer omkring overgangen til MitID, hvilket vil kunne forklare manglende kapacitet til den ellers vellykkede indsats.

På plussiden er der sket markante fald i antallet af borgere, som ikke oplever at få den vejledning, de har ret til, og som er utilfredse med de afgørelser, der træffes. Da dette har været gentagne fokuspunkter i

beretningerne gennem årene, er det opmuntrende, at resultatet for 2022 tyder på, at der er sket forbedringer i sagsbehandlingen på disse to retssikkerhedsmæssigt væsentlige områder. Ligeledes er der sket markante fald i antallet af sager om utilfredshed med sagsbehandleren og sager, hvor der mangler sammenhæng og helhed i sagsbehandlingen. Også dette er temaer, som har fyldt i tidligere beretninger, og Borgerrådgivningens registreringer for 2022 tyder således på, at kommunens indsatser for at sikre en mere sammenhængende sagsbehandling for dem, som har sager i flere centre, fortsat bærer frugt.

3.2 Andre henvendelser

Ligesom tidligere år er Borgerrådgivningen også i 2022 blevet kontaktet af ledere, medarbejdere og byrådspolitikere om konkrete sager, hvor det er forekommet relevant at inddrage Borgerrådgivningen.

I 2022 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 tillids erklæring.

4 Kvaliteten i sagsbehandlingen på tværs af fagcentrene

I dette kapitel beskrives udvalgte problemer i sagsbehandlingen, som går igen i de mest borgerrettede centre. Og helt overordnet må 2022 siges at være kendetegnet ved ganske ekstraordinær travlhed. Det har i årets løb forskellige steder i organisationen, gjort det vanskeligt for Borgerrådgivningen at løse opgaven med at føre tilsyn med sagsbehandlingen og besvare borgerhenvendelserne, idet det har været vanskeligt for centrenes medarbejdere at prioritere at svare Borgerrådgivningen. I to af centrene har ledelsen tilmed tilkendegivet overfor Borgerrådgivningen, at vores henvendelser vedrørende fejl og mangler i sagsbehandlingen belaster både arbejdsmiljøet og medarbejdernes arbejdsglæde. Disse meldinger tages dybt alvorligt i Borgerrådgivningen, som gerne indgår i dialog om, hvordan vi kan løse vores opgave på en måde, som opleves mindre belastende for medarbejderne. Vi tolker dem dog også som et bekymrende tegn på, at medarbejderne muligvis generelt er (for) pressede arbejdsmæssigt. Det ligger imidlertid udenfor Borgerrådgivningens kompetence at undersøge dette.

Den hyppigste henvendelsesårsag hos Borgerrådgivningen i 2022 er, at borgerne oplever deres sagsbehandling som langtrukket. 131 sager har omhandlet dette tema. Henvendelserne om langsommelighed indebærer ofte også overskridelse af sagsbehandlingsfristerne (68), manglende svar (50) og manglende telefonbetjening (32). Der er samlet set 281 sager, som handler om, at borgerne oplever, at dialogen og samarbejdet med kommunen er trægt. Det svarer til knap en tredjedel af samtlige sager.

4.1 Langsommelig sagsbehandling

Der er mange forklaringer på, hvorfor sagsbehandlingen kommer til at ligge stille eller gå i ring. Den hyppigste forklaring til Borgerrådgivningen er travlhed. En anden forklaring er, at sagerne er komplekse, og at samarbejdet på tværs af flere centre og lovgivninger genererer ventetid mellem de forskellige afdelinger. En tredje forklaring skal findes hos den konkrete sagsbehandler, som kan være ramt af sygdom eller være skiftet ud (eksempelvis pga. organisationsændringer eller opsigelse), hvorved sagsbehandlingen 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.

Uanset forklaringen på, at sagsbehandlingen trækker i langdrag, så fastslår retssikkerhedslovens § 3, 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).

Da antallet af sager om sagsbehandling, som trækker unødigt i langdrag fortsat - og i stigende omfang - er en udfordring for de centre, som har den hyppigste borgerkontakt gentages anbefalingen fra 2021:

Anbefaling: *Det anbefales, at der fortsat over en bred kam arbejdes med strategier for at sikre, at sagsbehandlingen er fremadskridende og målrettet og, at borgerkontakten er kontinuerlig.*

Se konkrete eksempler på langsommelig sagsbehandling under de enkelte centre.

4.2 Utilfreds med afgørelsen

Den næst hyppigste henvendelsesårsag i 2022 er utilfredshed med de afgørelser, der træffes. Fordelt på alle centre er der 104 sager, som omhandler dette tema. Det er et fald på 17 sager ift. 2021, hvilket - på trods af at der fortsat er mange sager herom - må siges at være et markant fald og meget positivt.

Borgerrådgivningen har ikke adgang til at ændre afgørelsernes indhold, så vi fokuserer primært 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.

4.2.1.1 Utilfreds med afgørelsen - væsentlige sagsbehandlingsfejl

Borgeren henvender sig til Borgerrådgivningen, idet hun er utilfreds med et afslag på ansøgning om et hjælpemiddel. Borgeren påpeger, at behovet for hjælpemidlet ikke er korrekt beskrevet i afgørelsen og, at begrundelsen for afslaget er baseret på faktisk forkerte oplysninger. Borgerrådgivningen hjælper borgeren med at formulere en skriftlig klage, hvor behovet for hjælpemidlet uddybes og de faktisk forkerte oplysninger rettes. Sagsbehandleren kontakter herefter borgeren telefonisk for at få klagen uddybet, og ved genvurderingen ændres afgørelsen, så borgeren får hjælpemidlet bevilget.

Eksemplet illustrerer den type sager, Borgerrådgivningen kan gå ind i, hvor der er sket sagsbehandlingsfejl i forbindelse med, at en afgørelse træffes. Der gælder en ulovbestemt pligt for myndigheder til at genoptage behandlingen af en sag, hvis der er sket væsentlige sagsbehandlingsfejl, og for så vidt kunne alene denne pligt have ført til den ændrede afgørelse. I denne sag valgte Borgerrådgivningen imidlertid at hjælpe borgeren med at klage.

Kommunen har pligt til, inden der træffes afgørelse, at oplyse sagen tilstrækkeligt til, at der kan træffes materielt lovlige og rigtige afgørelser. Oplysningspligten (også kaldet officialprincippet) var ikke opfyldt i denne sag. Der er tydeligvis heller ikke sket partshøring, hvor borgeren har fået forelagt de oplysninger, kommunen ville lægge vægt på ved afgørelsen. Var det sket, havde borgeren jo haft mulighed for at korrigere oplysningerne inden, afgørelsen blev truffet. Den manglende partshøring kunne have ført til, at afgørelsen var ugyldig.

Når henvendelserne handler om utilfredshed med en afgørelses materielle del, hvilket de ofte gør, hjælper Borgerrådgivningen gerne med at formulere en klage, hvorved borgernes ret til at få afgørelsen vurderet hos en uvildig klageinstans kan afprøves. Det er Borgerrådgivningens opfattelse, at denne mulighed, er en ret, man som borger altid bør benytte, hvis man er uenig i den trufne afgørelse.

4.3 Overskridelse af sagsbehandlingsfrister

Der er i alt 68 sager i 2022, hvor en overskridelse af sagsbehandlingsfristerne er blevet behandlet i Borgerrådsgivningen. Det er en stor stigning på 24 sager ift. 2021. I nedenstående tabel illustreres, hvordan sagerne fordeler sig på centrene sammenlignet med 2020 og 2021.

Center/afdeling	Antal sager 2020	Antal sager 2021	Antal sager 2022	Forskel 2021/2022
BURC/Familieafdelingen	12	19	13	- 6
SHC/Team Myndighed	8	5	8	+ 3
BAC/Jobcenter	6	9	17	+ 8
BAC/Ydelser	4	6	9	+ 3
SUOC	2	4	17	+ 13
ISC	0	1	3	+ 2
Teknik og Miljø	-	-	1	+ 1
I alt	33	44	68	+ 24

Tabel 2: Overskridelse af sagsbehandlingsfristerne fordelt på centre

Jf. hurtighedsprincippet er kommunen forpligtet til at afstemme forventningerne til sagsbehandlingstiden gennem offentliggjorte sagsbehandlingsfrister. 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 forpligtet til at skrive til borgeren, at fristen desværre ikke kan overholdes og angive, hvornår sagen så forventes afgjort.

Når der er tale om overskridelse af den lovbestemte frist for besvarelse af en aktindsigtsanmodning, skal fristoverskridelsen tillige begrundes. Navnlig BURC har haft vanskeligt ved at overholde reglerne om aktindsigtsanmodninger i 2022 (læs mere herom i kap. 6).

Formålet med at oplyse kommunens sagsbehandlingsfrister på hjemmesiden er som nævnt, at man som borger skal kunne orientere sig om, hvor lang tid der går, fra der er ansøgt om noget, til der træffes en afgørelse. Ikke alle HTK's frister er dog lige tydelige, og ikke alle frister er offentliggjorte. Det er heller ikke alle frister, som figurerer under retvisende overskrifter. Eksempelvis findes frister for svar på ansøgning om hjælpemidler under overskriften "Ældre og Pension", selv om også yngre mennesker kan have behov for hjælpemidler.

På baggrund af stigningen i antallet af sager om overskridelse af sagsbehandlingsfristerne, synes det relevant - eksempelvis i anledning af den store organisationsændring hen over foråret 2023 - at give de besluttede sagsbehandlingsfrister et "realitets-tjek".

Anbefaling: Det anbefales, at sagsbehandlingsfristerne på hjemmesiden gennemgås, justeres og formuleres mere borgervenligt.

4.4 Manglende inddragelse

55 af årets sager kommer fra borgere, som oplever, at de ikke bliver tilstrækkeligt inddraget i sagsbehandlingen. Det svarer til antallet i 2021, som var på 56. Når Borgerrådsgivningen registrerer en sag

som ”manglende inddragelse”, kan det både omhandle retssikkerhedslovens § 4 om, at borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag, og om forvaltningslovens § 19 om retten til at blive hørt om sagens oplysninger inden, der træffes en afgørelse til ugunst for borgeren (partshøring). Sidstnævnte 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 vil lægge vægt på i afgørelsen.

4.4.1.1 Manglende inddragelse – manglende oplysning af sagen og manglende partshøring

Borgeren kontakter Borgerrådgivningen fordi hun er blevet ringet op af sin sagsbehandler i Jobcentret, som har pålagt hende at raskmelde sig. Samme dag modtager borgeren brev fra Jobcentret om, at hun selv har raskmeldt sig, og at udbetalingen af sygedagpenge derfor ophører. Borgeren er hverken enig i, at hun er rask eller, at hun selv har raskmeldt sig. Borgerrådgivningen undersøger sagen og konstaterer, at raskmeldingen er baseret på en tidligere erklæring fra behandlende læge, som anslår et raskmeldingstidspunkt i forbindelse med den operation, som er årsag til sygemeldingen. Lægen har ikke set borgeren siden operationen, og det er således ikke afklaret, om den anslåede raskmelding er mulig. Den erklæring, som sagsbehandleren raskmelder borgeren efter, er desuden ikke medsendt brevet om raskmelding. Således er borgeren ikke gjort bekendt med de oplysninger, som lægges til grund for raskmeldingen.

Eksemplet illustrerer en sag, hvor sagsbehandleren hverken oplyser sagen eller inddrager (partshører) borgeren i sagens oplysninger forud for, at der træffes en afgørelse, som går borgeren imod. Dermed kan afgørelsen kendes ugyldig. I den konkrete sag blev raskmeldingen annulleret, og sygedagpengeudbetalingen genoptaget.

4.5 Utilfreds med sagsbehandleren

I 53 tilfælde har borgerne henvendt sig på grund af utilfredshed med sagsbehandleren, hvilket er et markant fald ift. 2021, hvor tallet var 79. Det må siges at være rigtig positivt. Sagerne fordeler sig over alle fire borgerrettede centre - dog med en overvægt hos BAC (35) og BURC (11).

Ombudsmanden gør i ”Myndighedsguiden” opmærksom på, at en myndighed i overensstemmelse med god forvaltningsskik bør optræde venligt, høfligt og hensynsfuldt over for borgerne, uanset om dialogen er skriftlig eller mundtlig, og uanset om kontakten finder sted i forbindelse med en afgørelsessag, eller der er tale om faktisk forvaltningsvirksomhed. Det handler om at styrke 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.

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 netop kombineret med, at sagsbehandlingen trækker i langdrag, at der ikke svares på telefon og mail, manglende inddragelse eller utilfredshed med en afgørelse. Jævnligt ønsker borgerne at få en anden sagsbehandler i håb om, at det vil forbedre samarbejdet, og når det er tilfældet, formidler Borgerrådgivningen ønsket videre til sagsbehandlerens nærmeste leder, da det er der, kompetencen til at skifte sagsbehandler findes.

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

4.5.1.1 Utilfreds med sagsbehandleren

- *Sagsbehandleren virker følelsesladet og uprofessionel*
- *Sagsbehandleren lytter ikke, og afviser at hjælpe*
- *Sagsbehandleren virker glemsom og irriteret*
- *Sagsbehandleren virker uinteresseret og mangler empati*
- *Sagsbehandleren påpeger sin magt og truer med sanktion*
- *Sagsbehandleren bliver vred og træffer (derfor?) afgørelse om afslag*
- *Sagsbehandleren virker ligeglad*
- *Sagsbehandleren tilkendegiver uenighed i de afgørelser, hun selv træffer*
- *Sagsbehandleren ringer op fra toget på vej hjem fra arbejde*
- *Sagsbehandleren virker ikke kompetent*
- *Sagsbehandleren overholder ikke aftaler og hjælper ikke*
- *Sagsbehandleren taler til borgeren, som om hun var et barn*

Eksemplerne illustrerer borgernes utilfredsstillende oplevelser af samarbejdet og dialogen.

Sagsbehandlerne kan godt have en anden beskrivelse og en forklaring på eventuelle gnidninger i samarbejdet, som belyser andre perspektiver. Utilfredshed med sagsbehandleren er altså ikke altid udtryk for, at sagsbehandleren har gjort sig "fortjent" til kritikken. Det lykkes for det meste at rette op på samarbejdet gennem fornyet dialog.

4.6 Manglende vejledning

Efter forvaltningslovens § 7 har kommunen pligt til at yde vejledning og bistand til borgere, som retter henvendelse om spørgsmål inden for de områder, hvor kommunen træffer afgørelser (også kaldet vejledningspligten). Det er fortsat en udfordring over en bred kam at leve op til vejledningspligten i HTK, om end der i 2022 er sket et pænt fald fra 77 til 52 sager, som omhandler dette tema.

Ifølge Ombudsmanden har myndigheder efter retssikkerhedslovens § 5 (helhedsprincippet) desuden en skærpet vejledningspligt på det sociale område. Når en borger ansøger om en bestemt form for hjælp, skal kommunen behandle ansøgningen uden unødigt forsinkelse og iht. helhedsprincippet træffe afgørelse om retten til hjælp i forhold til *alle* de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning. Når dette er vigtigt, skyldes det, at formålet med vejledningspligten er at sikre, at borgerne ikke udsættes for et retstab på grund af fejl, uvidenhed eller misforståelser. Hvis reglerne er indviklede, eller sagen kan få særligt indgribende konsekvenser for borgeren, stilles der tilmed skærpede krav til vejledningen, ligesom vejledningspligten skærpes, hvis borgeren har særlige udfordringer såsom ordblindhed eller andre kommunikationsproblemer.

Den vejledning, kommunen giver, skal (naturligvis) være juridisk korrekt, og hvis der er givet forkert eller mangelfuld vejledning, bør det snarest korrigeres af egen drift. Det følger desuden af god forvaltningsskik, at kommunen også er forpligtet til at vejlede på eget initiativ, og navnlig indenfor det sociale område er der en 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 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 sagsbehandlingen 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 Kommunes medarbejdere udelukkende skal 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 - jf. ovenstående - ikke fuldt lovmedholdelig (se i øvrigt eksempel 9.1.1.1).

4.6.1.1 Eksempler på sager om manglende vejledning

Sag 1: Sygemeldt borger udtrykker ønske om førtidspension, men vejledes ikke om muligheden for selv at anmode om at få sagen rejst. Dermed afklares det ikke, om borgeren har ret til pension.

Sag 2: Forældre til børn med funktionsnedsættelser modtager ikke generel vejledning om, hvilke muligheder der er for støtte til familien. Dermed indskrænkes deres muligheder for at ansøge om diverse hjælp/ydelser.

Sag 3: Familieafdelingen vejleder ikke om mulighed for støtte til forældrene efter servicelovens voksendel. Dermed bringes disse muligheder ikke i spil.

Sag 4: Borger med akut tandpine vejledes ikke om muligheden for øjeblikkelig tandbehandling, dermed bliver behandlingen ikke iværksat så hurtigt, som det er muligt.

Sag 5: Afgørelse om støttetimer i SFO indeholder hverken hjemmelshenvisning eller klagevejledning, dermed kan forældrene ikke kontrollere, om begrundelsen holder, og klagemuligheden benyttes ikke.

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, som uberettiget har modtaget ydelser, har modtaget ydelserne mod bedre vidende. Det er imidlertid kun ved økonomisk hjælp, at det er muligt at kompensere for den manglende vejledning. I andre sager sker der et større retstab, idet støtten først kan ydes, når den er bevilget. Desuden gælder det, at hvis der ikke er givet klagevejledning jf. forvaltningslovens § 25 i forbindelse med en afgørelse, som går borgeren imod, bortfalder klagefristen.

4.7 Manglende overholdelse af notat- og journaliseringspligten

Det ser ligesom i 2021 umiddelbart ud til, at der er nogen forskel centrene imellem i forhold til, om der skrives notat og journalføres efter reglerne. Således kan 38 af de 45 registrerede sager om manglende overholdelse af notatpligten henføres til hhv. BAC (24) og BURC (14), mens SHC og SUOC i videre omfang synes at have styr på den del af sagsbehandlingen.

Overholdelse af notatpligten, både jf. offentlighedslovens § 13 og iht. god forvaltningsskik, er vigtig, fordi den udgør kommunens dokumentation for, hvad der sker i sagen. Sammen med kravet i offentlighedslovens § 15 om journalisering bidrager notatpligten til transparens i forhold til kommunens overvejelser og handlinger undervejs i sagsbehandlingen. Dermed understøttes borgernes tillid til, at sagsbehandlingen er, som den skal være. Notatpligten giver dertil mulighed for korrekt aktindsigt, partshøring og en effektiv kontrol med, om kommunen har handlet efter loven.

4.7.1.1 Manglende overholdelse af notatpligten – manglende dokumentation for faglig rådgivning

Jobcentret er i tvivl om, hvorvidt borgerens sag er tilstrækkeligt oplyst til, at der kan træffes afgørelse om berettigelsen til førtidspension. Det fremgår af notat i journalen, at sagsbehandleren derfor sender nogle dokumenter til sundhedskoordinator med henblik på at få en sundhedsfaglig vurdering af dette. Sagsbehandleren sygemeldes kort efter, og vender grundet efterfølgende opsigelse ikke tilbage. Det fremgår ikke af journalnotatet, hvilken sundhedskoordinator, dokumenterne er sendt til, og svaret er hverken noteret eller journaliseret.

Eksemplet illustrerer en sag, hvor der på grund af manglende overholdelse af notat- og journaliseringspligten kan rejses tvivl om, hvad der er sket i sagen. Da rådgivningen fra sundhedskoordinatoren har betydning for det videre sagsforløb, burde den have været lagt på sagen. Den manglende journalføring kom i denne sag til at betyde forlænget sagsbehandlingstid, idet der undervejs også skete et sagsbehandlerskift, og den nye sagsbehandler måtte starte forfra ift. den sundhedsfaglige rådgivning. Det fik konsekvenser for borgerens retsstilling, idet forløbet førte til en tilkendelse af førtidspension, som forbedrede borgerens økonomiske situation betragteligt. Tilkendelsen kunne efter al sandsynlighed være sket flere måneder tidligere, hvis notat- og journaliseringspligten havde været overholdt.

5 Beskæftigelses- og Arbejdsmarkedscentret (BAC)

Langt de fleste af årets henvendelser til Borgerrådgivningen omhandler sagsbehandlingen i BAC, hvor især Jobcentret er genstand for utilfredshed med sagsbehandlingen. Der er sket et fald i antal henvendelser fra 2021 (161) til 2022 (137), som dog skal ses i lyset af, at Borgerservice ikke længere hører under BAC. Dermed figurerer de 25 sager, som i år omhandler Borgerservice, nu under Byrådscentret. Tages der højde for dette, er antallet af henvendelser vedrørende BAC i 2022 på niveau med antallet for 2021.

Henvendelserne har ført til, at der i 2022 er behandlet 373 sager, hvoraf 258 hører under Jobcentret, mens 115 kan henføres til Ydelsesservice. Sagernes temaer drejer sig i 2022 især om langsommelig sagsbehandling (54), utilfredshed med afgørelserne (49), ønsker om bisidning (38), utilfredshed med sagsbehandleren (35), manglende vejledning (27) samt overskridelse af sagsbehandlingsfristerne (26). Nedenstående tabel viser hvordan udviklingen har været fra 2021-2022 i de seks hyppigste sagstyper i 2022. Tallene fra 2021 er korrigerede ift., at Borgerservice hørte til i BAC i 1. halvår 2021.

Sagens tema	2022	2021	Forskel
Langsommelig sagsbehandling	54	59	- 5
Utilfreds med afgørelsen	49	71	- 22
Ønsker bisidning	38	22	+ 16
Utilfreds med sagsbehandleren	35	49	- 14
Manglende vejledning	27	32	- 5

Overskridelse af sagsbehandlingsfristerne	26	15	+ 11
---	-----------	----	-------------

Tabel 3: Forskel i antal sager i BAC fra 2021-2022 fordelt på sagens tema og rangeret efter hyppighed

Som det fremgår, er der sket forbedringer på flere fronter. Det må især betegnes som tilfredsstillende, at der er så stort et fald i antallet af klager over afgørelserne, da det tyder på væsentlige forbedringer i kvaliteten heraf, hvilket har stor betydning for retssikkerheden og for tilliden til forvaltningen. Ofte hænger utilfredshed med afgørelserne og utilfredshed med sagsbehandleren sammen, så det giver god mening, at der samtidig er sket et markant fald i utilfredshed med sagsbehandleren.

Der er også sket et stort fald i antal sager om manglende svar på henvendelserne til BAC. I 2022 var der 10 af den slags sager, mens der var 27 i 2021. Der kan ikke udledes noget mønster i disse sager, så det må blot betegnes som en generel forbedring.

Den store stigning i antallet af borgere, som ønsker Borgerrådgivningens deltagelse som bisidder ved samtaler med Jobcentret, hænger sammen med, at rigtig mange, som har henvendt sig til Borgerrådgivningen pga. langsommelig sagsbehandling i deres kontanthjælpssager, i årets løb har været til møde med kommunens rehabiliteringsteam. Dette møde opleves af borgerne som et "skæbnemøde", og de er generelt nervøse for at komme til at sige eller gøre noget "forkert", og for hvad udfaldet bliver. Derfor beder de Borgerrådgivningen om at gå med til mødet, hvilket vi gerne gør.

I den mindre positive ende finder vi en større stigning i antallet af sager, hvor sagsbehandlingsfristerne overskrides fra 15 i 2021 til 26 i 2022. 17 af sagerne hører til i Jobcentret og 9 hører til Ydelsesservice. I Jobcentret omhandler sagerne stort set udelukkende overskridelse af fristen for forelæggelse for rehabiliteringsteamet (se afsnit 5.2), mens fristoverskridelserne ift. Ydelsesservice er mere spredte.

Tilsammen er der 100 sager i BAC, hvor samarbejdet opleves trægt i form af langsommelighed (54), overskridelse af sagsbehandlingsfristerne (26), manglende svar (10) og manglende telefonbetjening (10). Det svarer til mere end en tredjedel af samtlige sager i BAC.

5.1 Langsommelig sagsbehandling

Både i 2021 og i første halvdel af 2022 har sager vedrørende langvarige kontanthjælpsmodtagere, som oplever deres sagsbehandlingsforløb som langsommelige, fyldt meget i Borgerrådgivningen.

De mange henvendelser fra disse borgere fører til, at der i august 2022 arrangeres en temadrøftelse med deltagelse af borgmesteren (i sin egenskab af formand for Økonomiudvalget), formanden for Arbejdsmarkedsudvalget, Jobcentrets ledelse og borgerrådgiveren. Drøftelsen er et led i bestræbelserne for at finde frem til strategier for at forkorte sagsbehandlingstiden i sager vedrørende aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. Drøftelsen tydeliggør bl.a., at Jobcentret faktisk er godt på vej i forhold til at få de mange sager afklaret. Det aftales derfor i forbindelse med temadrøftelsen, at der følges op på tendensen efter et års tid, hvor den forventes at slå igennem både i Jobcentrets registreringer og i Borgerrådgivningen.

Nedenstående opstilling er et mindre udpluk af de sager om langvarige kontanthjælpsmodtagere, som Borgerrådgivningen har behandlet i årets løb.

5.1.1.1 Langsommelig sagsbehandling - langvarige kontanthjælpsmodtagere

Borger 1: Har aldrig været på arbejdsmarkedet pga. fysiske og psykiske helbredsproblemer og mindre handicap. Har tidligere fået bevilget kørekort, men der er ikke fulgt op på muligheden for at benytte det jobrettet. Trods langvarige udfordringer, manglende arbejdsmarkedserfaring og sammensatte, komplicerede problemstillinger bliver det aldrig overvejet, om der skal visiteres til et ressourceforløb. Bliver bevilget førtidspension i 2022 efter 23 år på kontanthjælp.

Borger 2: Havde én kortvarig ansættelse i 2016, ellers ingen arbejdsmarkedserfaring. Psykisk nedsat funktionsniveau siden barndommen samt skader i bevægeapparatet. Især det psykiske fylder meget. Bliver bevilget et ressourceforløb i 2022 efter 11 år på kontanthjælp.

Borger 3: Har grundet dårligt helbred, livslangt misbrug og meget lavt funktionsniveau kun været på arbejdsmarkedet kortvarigt som ung. Sagen har i lange perioder ligget stille. Bliver bevilget førtidspension i 2022 efter 22 år på kontanthjælp.

Borger 4: Har aldrig været i fuldtidsarbejde pga. handicap og svær psykisk sygdom. Har haft helt kortvarige småjobs som ung. Har forsøgt sig med uddannelse uden at gennemføre. Rejser selv pensions sag i 2022 og får afslag, idet ressourceforløb skal forsøges. Får bevilget ressourceforløb i 2022 efter 15 år på kontanthjælp.

Borger 5: Svær PTSD og mange fysiske helbredsproblemer. Har afbrudt et revalideringsforløb grundet dårligt helbred. Har været i flere afklarende praktikker uden konklusion. Bliver bevilget førtidspension i 2022 efter 12 år på kontanthjælp.

Borger 6: Udtalt personlighedsforstyrrelse og OCD. Har været i forskellige tilbud uden konklusion. Er fritaget fra aktivering/indsats grundet helbredsmæssige barrierer. I slutningen af 2022 påbegyndes forberedelse af forelæggelse af sagen for kommunens rehabiliteringsteam mhp. bevilling af ressourceforløb. Har modtaget kontanthjælp i 14 år.

Eksemplerne illustrerer en række sager, hvor der til trods for markante og komplekse sociale og helbredsmæssige udfordringer forløber rigtig mange år på kontanthjælp, før Jobcentret tager skridt til at afklare det fremtidige forsørgelsesgrundlag. Når sagsforløbene nærstuderer, er det karakteristisk, at der over de lange forløb sker mange sagsbehandlerskift, og når en ny sagsbehandler overtager sagen, undersøges det kun sjældent, hvad der er afprøvet gennem årene, hvordan det er gået med det, om der er noget, der mangler af blive afklaret, og hvad en god plan kan være for at nå til vejs ende med afklaringsforløbet. I stedet iværksættes der som oftest ”mere af det samme”, hvorved borgerne oplever at starte forfra igen og igen.

Sagsgennemgangen viser også, at sagsbehandlingen, uanset tyngden af de sociale og helbredsmæssige udfordringer, primært har fokus på ordinært arbejde i et eller andet omfang. Dette er som udgangspunkt i tråd med lovgivningen på området, men når det i en længere periode ikke er muligt at bevare dette fokus pga. sygdom eller aktivt misbrug, er tendensen, at sagerne sættes i bero eller borgeren sygemeldes fra aktivitet i en periode, hvorefter der startes forfra. Det er bemærkelsesværdigt, at der undervejs i disse forløb synes at mangle fokus på, om borgerne kan være i målgruppen for et ressourceforløb, som skal tildeles i de tilfælde, hvor komplekse problemer ellers risikerer at resultere i en (tidlig) førtidspension.

En af årsagerne til dette synes at være, at organiseringen i Jobcentret medfører, at der ved bevilling af et ressourceforløb skal skiftes sagsbehandler, hvilket i nogle tilfælde findes uhensigtsmæssigt af hensyn til borgerens tryghed ved kontanthjælpssagsbehandleren. Da et ressourceforløb for manges vedkommende er både en indsatsmæssig og økonomisk forbedring for borgerne, synes dette hensyn imidlertid usagligt. I stedet bør man forholde sig til, om der skal ændres på eller dispenseres fra organiseringen i de sager, hvor et sagsbehandlerskift ved tilkendelse af et ressourceforløb vurderes problematisk.

5.2 Overskridelse af sagsbehandlingsfrister

Der er 26 sager i BAC i 2022, hvor Borgerrådgivningen har behandlet en overskridelse af sagsbehandlingsfristen. 17 af dem omhandler jobcentersager, og 9 hører under Ydelsesservice.

Disse sager kan ikke lægges til grund for en generel vurdering af, hvordan det går med at overholde sagsbehandlingsfristerne i BAC. Men som følge af de mange henvendelser fra borgere, som oplever, at deres sagsbehandling trækker unødigt i langdrag i forbindelse med, at sagen ønskes forelagt rehabiliteringsteamet (de langvarige kontanthjælpssager), har Borgerrådgivningen set nærmere på, om den offentliggjorte sagsbehandlingsfrist på "op til seks måneder" overholdes i disse sager.

Der er ikke formuleret regler for, hvornår man "begynder at tælle" for at beregne sagsbehandlingstiden i disse sager. Det mest oplagte er, at det er fra tidspunktet, hvor den forberedende del (et skema som borgeren altid skal udfylde forud for, at sagen behandles i rehabiliteringsteamet) påbegyndes, da det er konkret og håndgribeligt. Men i ansøgningssager i øvrigt beregnes sagsbehandlingstiden altid fra ansøgningstidspunktet, så i de tilfælde, hvor det er borgeren, som ønsker retten til f.eks. et fleksjob afklaret, synes det relevant at tælle fra det tidspunkt, hvor borgeren udtrykker dette ønske. Det kan også være fra det tidspunkt, hvor sagsbehandleren skriver i Min Plan, at der nu skal arbejdes hen imod en forelæggelse for rehabiliteringsteamet. Eller hvis sagen er drøftet med sundhedskoordinator, kan det være fra det tidspunkt, hvor denne vurderer, at det ikke skønnes relevant/forsvarligt at fortsætte de beskæftigelsesfremmende aktiviteter.

I Borgerrådgivningens gennemgang af sagerne, er det forskelligt alt efter notaterne i sagen, hvilken dato der er lagt til grund. Gennemgangen viser, at sagsbehandlingsfristen overskrides i samtlige sager. Overskridelserne er på mellem én og 13 måneder. Jobcentret har forklaret disse ganske voldsomme fristoverskridelser med, at der har været gjort en ekstra indsats for at få sagsbehandlet de mange kontanthjælpssager, som igennem en årrække har afventet en afklaring af den fremtidige forsørgelse. Det har både skabt en ekstra stor arbejdsbyrde hos de sagsbehandlere, som har behandlet sagerne, og det har skabt ventetid ift. til møder med rehabiliteringsteamet.

I Borgerrådgivningen genkendes bestræbelserne for at "rydde op" i de langvarige kontanthjælpssager, hvor en lang række af dem, som har haft en sag i Borgerrådgivningen i årets løb, er blevet bevilget ressourceforløb, fleksjob eller førtidspension. Det er overordentligt positivt, at alle disse mennesker nu har fået afklaret, hvad deres fremtidige forsørgelse skal være. Og det har uden tvivl været en stor og tidskrævende opgave at få de mange sager oplyst og beskrevet, så de kunne forelægges rehabiliteringsteamet. Det er imidlertid stadig problematisk, at sagsbehandlingsfristerne ikke overholdes og, at borgerne ikke oplyses herom gennem de lovpligtige fristudsættelsesbreve.

Nedenstående eksempler udgør et mindre udpluk af sager fra 2022, hvor sagsbehandlingsfristen for forelæggelse for rehabiliteringsteamet overskrides. Det fremgår af opstillingen, hvilket tidspunkt Borgerrådgivningen har lagt til grund for udmålingen af sagsbehandlingstiden.

5.2.1.1 Overskridelse af sagsbehandlingsfrister – forelæggelse for rehabiliteringsteamet

Borger 1: I april 2021 ønsker borgeren afklaret, om hun kan få et ressourceforløb. Sagen forelægges rehabiliteringsteamet i august 2022. Sagsbehandlingsfristen overskrides med 10 måneder.

Borger 2: I september 2020 vurderer Jobcentret, at der er dokumenterede helbredsproblemer, som står i vejen for ordinær beskæftigelse. Sagen forelægges rehabiliteringsteamet i april 2022. Sagsbehandlingsfristen overskrides med 13 måneder.

Borger 3: I november 2021 noterer sagsbehandleren, at sagen skal gøres klar til forelæggelse for rehabiliteringsteamet. Sagen forelægges i november 2022. Sagsbehandlingsfristen overskrides med seks måneder.

Borger 4: I februar 2021 vurderer sundhedskoordinator, at sagen bør forelægges rehabiliteringsteamet. Sagen forelægges rehabiliteringsteamet i februar 2022. Sagsbehandlingsfristen overskrides med seks måneder.

Borger 5: I januar 2022 noteres det i Min Plan, at sagsbehandling mhp. forelæggelse for rehabiliteringsteamet indledes. Sagen er ved årets afslutning endnu ikke forelagt rehabiliteringsteamet, og fristen er foreløbigt overskredet med seks måneder.

Eksemplerne illustrerer forløb, hvor der tilsyneladende ikke er opmærksomhed på, at der er fastsat en sagsbehandlingsfrist for behandling af sager til rehabiliteringsteamet, idet det på ingen måde fremgår af journalerne eller dialogen med borgerne. Det er Borgerrådgivningens vurdering, at det er retssikkerhedsmæssigt problematisk, at sagsbehandlingsfristerne overskrides i så vid udstrækning. Mødet med rehabiliteringsteamet medfører næsten altid en ændring i både ydelse og indsats, som stiller borgerne markant anderledes (og typisk bedre) både økonomisk og i forhold til de indsatser, der iværksættes. Derfor lider disse borgere et potentielt retstab, når sagerne ikke behandles. Det er desuden Borgerrådgivningens indtryk, at der aldrig sendes fristudsættelsesbreve fra Jobcentret, når sagsbehandlingsfristerne ikke overholdes. Det er bekymrende, at Jobcentrets sagsbehandlere tilsyneladende ikke kender til pligten i retssikkerhedslovens § 3 stk. 2, om at tilskrive de borgere, som må vente på at få deres sager afgjort ud over den sagsbehandlingsfrist, som er oplyst på kommunens hjemmeside. Det skal der rettes op på.

Det samme gælder for Ydelsesservice. Her omhandler fristoverskridelserne både fristen for sagsbehandling af enkelttydelser, tandbehandling, helbredstillæg, særlig støtte og fristen for genvurdering efter klage. Heller ikke ydelsesservice har en praksis, hvor der konsekvent udsendes fristudsættelsesbreve.

Anbefaling: På baggrund af de mange sager om overskridelser af sagsbehandlingsfristerne anbefales det, at der sættes fokus på overholdelse af sagsbehandlingsfristen for forelæggelse for rehabiliteringsteamet og indføres en praksis i både Jobcentret og Ydelsesservice, hvor de lovbestemte fristudsættelsesbreve fremsendes til borgerne, når sagsbehandlingsfristerne ikke kan overholdes.

6 Børne- og Ungerådgivningscentret (BURC)

Borgerrådgivningen har modtaget 54 henvendelser vedrørende sagsbehandlingen i BURC i 2022, som har resulteret i, at vi har behandlet 189 sager. 161 af sagerne kan henføres til Familieafdelingen og 27 til PPR.

Henvendelserne har næsten udelukkende omhandlet sager vedrørende børn med funktionsnedsættelser. Det er især manglende fremdrift i sagsbehandlingen i form af langsommelighed (32), manglende inddragelse (22) og manglende svar (21), som har tiltrukket sig opmærksomhed i 2022. Dernæst er det manglende overholdelse af notatpligten (14), manglende vejledning (14), utilfredshed med afgørelserne (14) og overskridelse af sagsbehandlingsfristerne (13), som har fyldt i årets løb.

Samarbejdet med BURC, og i særdeleshed Familieafdelingen, har i årets løb været præget af, at det har været et ekstraordinært travlt år i centret. Fra BURC oplyses det til Borgerrådgivningen, at det skyldes et meget stort og stadigt stigende antal underretninger, navnlig om børn med funktionsnedsættelser, samt en vedvarende bemandingsudfordring som følge af barselsorlov blandt sagsbehandlerne.

Den overvældende travlhed har i en vis udstrækning forsinket Borgerrådgivningens arbejde med sagerne i BURC, idet det har været vanskeligt for de afdelingsledere, dialogen sædvanligvis går igennem, at prioritere at besvare Borgerrådgivningens henvendelser. Der er i årets løb truffet politisk beslutning om at tilføre Familieafdelingen ekstra medarbejderressourcer, og forhåbentlig kan det medvirke til, at arbejdspresset finder et mere rimeligt leje.

I 2022 var der 32 sager om langsommelig sagsbehandling i BURC. Lægges dertil 21 sager om manglende svar, 13 sager om overskridelse af sagsbehandlingsfristerne og otte sager om manglende telefonbetjening, er der samlet set 74 sager, hvor borgerne oplever, at samarbejdet med BURC er trægt. Det svarer til godt lige knap 40 pct. af samtlige sager i BURC. 63 af disse sager hører til i Familieafdelingen (primært Specialrådgivningen) og 11 hører til i PPR.

6.1 Langsommelig sagsbehandling

Godt en tredjedel af sagerne omhandler borgere, som henvender sig til Borgerrådgivningen i frustration over, at de ikke hører fra sagsbehandleren eller, at der ikke er sket noget i sagen, når de rykker for svar. Da sagerne meget ofte omhandler børn i mistrivsel, er disse forældre helt forståeligt ofte ganske desperate for, at der skal ske noget, som kan løsne op for situationen, så deres børn kan få det bedre.

6.1.1.1 Langsommelig sagsbehandling – manglende stillingtagen til ansøgning, uklar journalføring

En dagbehandlingsskole søger i november 2021 om en merbevilling, idet barnet pga. nedsat funktionsniveau kun magter at være i skole få timer om ugen. Der ønskes flere pædagogiske kræfter til at understøtte, at barnet kan udvikle sig og øge skoletiden. Ansøgningen sagsbehandles ikke. I maj 2022 genfremsender skolen ansøgningen. Ult. juni rykker skolen igen, og det fremgår af journalen, at der er givet telefonisk svar. Det fremgår imidlertid ikke, hvad svaret er. I august 2022 fremgår, at ansøgningen om merbevillingen drøftes internt. I journalen henvises for nærmere oplysning til et bilag, som imidlertid ikke er journaliseret. I oktober drøfter sagsbehandler ansøgningen om merbevilling telefonisk med skolen, og ult. december 2022 træffes der afgørelse om bevilling. Således er ansøgningen undervejs i 13 måneder, hvoraf den praktisk talt ikke sagsbehandles de første 11 måneder.

Eksemplet illustrerer en sag, hvor et skole-/dagbehandlingstilbud igennem et helt år efterlyser ekstra timer til at sikre barnets behov for støtte, uden at kommunen forholder sig til ansøgningen. Der er ingen forklaringer på, at ansøgningen ikke behandles. I den mellemliggende tid har kommunen betalt fuld pris for det samlede tilbud, selv om barnet ikke har kunnet benytte tilbuddet optimalt. Derudover udbetales der tabt arbejdsfortjeneste til forældrene, idet den manglende skolegang betyder, at barnet må være meget derhjemme. Samlet set må det alt andet lige have betydet en merudgift for kommunen, at sagen ikke er blevet behandlet. Og som barnets mor bemærker overfor Borgerrådgivningen, så er det også et år af et barns liv, som er gået uden den rette støtte. Det er kritisabelt.

Også i PPR har stor travlhed præget fremdriften i sagsbehandlingen. I 11 sager, som omhandler børn i mistrivsel i skolen, viser travlheden sig ved, at PPR ikke svarer på mail og telefon og, at det trækker i langdrag med at få udarbejdet de PPV'er, som skal lægges til grund for et eventuelt skoleskift.

6.1.1.2 Langsommelig sagsbehandling – manglende sagsbehandling, manglende dialog

En far til en 11-årig dreng kontakter Borgerrådgivningen kort efter skolestart 2022/2023, fordi drengen pga. diagnosticerede funktionsnedsættelser mistrives i skolen. Der er i foråret 2022 afholdt et netværksmøde om drengens støttebehov, hvor PPR dog kun deltager ganske kortvarigt. Efterfølgende ligger sagen stille. På grund af travlhed i PPR bliver der først i september 2022 igangsat PPV, som skal lægges til grund for vurdering af, hvilket skoletilbud, der vil være det rette til drengen. Der varsles i forbindelse med påbegyndelse af PPV'en et skoleskift i løbet af efteråret. I november rykker drengens far for handling, idet han intet har hørt fra PPR. Nu oplyses det, at PPV'en snart er færdig, og at der forventes at ske skolevisitation i starten af december. Sagen behandles imidlertid først på visitationsudvalgsmødet i starten af januar 2023, og i februar 2023 starter drengen i et nyt specialskoletilbud.

Eksemplet illustrerer en sag, hvor det både kniber for PPR at deltage i et vigtigt netværksmøde og at leve op til de aftaler, der laves om sagsbehandlingen. Undervejs kniber det også med at kommunikere tilstrækkeligt med forældrene, som derfor ser sig nødsaget til at kontakte Borgerrådgivningen for at finde ud af, om sagen behandles. Det er hverken tilfredsstillende for PPR eller for forældrene.

21 sager i BURC er kategoriseret som "manglende svar". Det dækker over familier, som har henvendt sig enten til Familieafdelingen eller til PPR med spørgsmål til barnets sag, som gennem længere tid ikke er blevet besvaret.

6.1.1.3 Manglende svar – henvisning til udredning, sagsbehandlerskift

En mor til en 12-årig dreng som mistrives i skolen, henvender sig til Borgerrådgivningen i september 2022, fordi hun i januar 2022 har været i dialog med familieafdelingen om at få barnet udredt. Hun har ikke hørt mere til udredningen siden da. Notater i journalen bekræfter, at sagsbehandleren ganske rigtigt har sendt en indstilling om udredning til Børne- Unge psykiatrisk Center (BUC) i januar 2022, men at sagen efterfølgende ligger stille. Sagen ift. den del. BUC har imidlertid besvaret henvisningen med yderligere spørgsmål kort efter henvisningen, men fordi den henvisende sagsbehandler er ophørt i jobbet, er BUC's spørgsmål ikke blevet besvaret. Først i november 2022 besvares BUC's spørgsmål, og drengen genhenvises. Ved udgangen af 2022 er drengen endnu ikke udredt.

Eksemplet illustrerer en konsekvens af et sagsbehandlerskifte, som forårsager, at sagsbehandlingen går helt i stå over mange måneder. Det er både menneskeligt og retssikkerhedsmæssigt problematisk, idet drengen dermed kommer til at vente mindst et år længere på at få afklaret, om hans mistrivsel i skolen har en psykopatologisk forklaring, som man evt. kunne have lindret ved hjælp af medicin og/eller pædagogiske redskaber.

6.2 Overskridelse af sagsbehandlingsfrister

I 13 sager har Borgerrådgivningen behandlet en overskridelse af sagsbehandlingsfristerne i BURC. De omhandler bl.a. sager om ansøgning om tabt arbejdsfortjeneste og bevilling af merudgifter.

6.2.1.1 Overskridelse af sagsbehandlingsfrister – ansøgning om tabt arbejdsfortjeneste

En mor til et barn i skolevægring søger 8. februar 2022 om tabt arbejdsfortjeneste. Sagsbehandlingsfristen er 12 uger, så afgørelsen skal være truffet senest 3. maj. 8. april sender Familieafdelingen fristudsættelsesbrev til forældrene, idet et stort sagspres i afdelingen betyder, at fristen på 12 uger ikke kan overholdes. Der oplyses ikke en ny sagsbehandlingsfrist. 30. maj henvender forældrene sig til Borgerrådgivningen, fordi de endnu ikke har modtaget svar på ansøgningen. Borgerrådgivningen rykker Familieafdelingen for en afgørelse, og bevilling af tabt arbejdsfortjeneste meddeles mundtligt til forældrene 9. juni. Fire uger senere (7. juli) fremsendes en skriftlig afgørelse. Det er først ifm. den skriftlige afgørelse, bevillingen effektueres, og sagsbehandlingsfristen overskrides dermed med 10 uger.

Eksemplet illustrerer, hvordan det daglige arbejdspress kan betyde, at de oplyste sagsbehandlingsfrister ikke kan overholdes. Formålet med at offentliggøre kommunens sagsbehandlingsfrister er, jf. retssikkerhedslovens § 3, at afstemme forventningerne til sagsbehandlingstiden. Det er positivt, at der sendes et fristudsættelsesbrev til forældrene, men da der ikke oplyses en ny sagsbehandlingsfrist i brevet, giver det blot kommunen frihed til at afgøre sagen, når det bliver muligt. Dermed lever brevet ikke op til formålet.

Seks ud af de 13 sager omhandler overskridelse af den lovbestemte frist for svar på ansøgning om aktindsigt. I 2021 informerede BURC Borgerrådgivningen om, at besvarelsen af aktindsigtsanmodninger var blevet komplicerede af hjemsendelser pga. COVID-19 og, at det var den generelle forklaring på fristoverskridelserne i disse sager. I 2022 lyder forklaringen, at der er indgået overvældende mange aktindsigtsanmodninger, og at der ikke er kapacitet til at besvare dem i det tempo, de indgår. Nedenfor følger de seks sager, som Borgerrådgivningen har behandlet, hvor den lovbestemte frist på syv arbejdsdage overskrides med helt op til 154 dage.

6.2.1.2 Overskridelse af sagsbehandlingsfrister - ansøgning om aktindsigt

Sag 1: Forældremyndighedsindehaver søger om aktindsigt 20.1.2022. Fristen kan ikke overholdes, og der fremsendes behørig fristudsættelsesbrev. Afgørelse og akter sendes ifølge journalen til forældremyndighedsindehaver 4.3.2022, men modtages ikke hos forældremyndighedsindehaver. Det hele genfremsendes 24.3.2022, men modtages fortsat ikke i den anden ende. 2.5.2022 søges der aktindsigt igen, denne gang for perioden EFTER forrige ansøgning. Den nye aktindsigtsanmodning dateres både 2.6.2022 og 30.6.2022. Af journalen fremgår, at akterne vedrørende den første aktindsigtsanmodning genfremsendes for tredje gang til forældremyndighedsindehaveren 13.6.2022, men der medsendes ikke en afgørelse. 4.7.2022 sendes afgørelsen vedrørende den fulde aktindsigt – altså både før og efter 20.1.2022. Af afgørelsen fremgår, at anmodningen er modtaget 13.6.2022, men det er ikke korrekt. Der er retteligt modtaget to aktindsigtsanmodninger hhv. 20.1.2022 og 2.5.2022. Første aktindsigtsanmodning skulle således have været besvaret 31. januar. Anden aktindsigtsanmodning skulle have været besvaret 11. maj. Fristerne overskrides med hhv. 154 dage og 54 dage.

Sag 2: Forældremyndighedsindehaver søger aktindsigt 3.2.2022. Ansøgningen registreres 4.2.2022. Barnet søger også selv aktindsigt 3.3.2022. Barnets ansøgning afgøres 18.3.2022. Forældremyndighedsindehaverens ansøgning afgøres 21.3.2022. Ingen af dem modtager fristudsættelsesbrev. Begge afgørelser stiles til barnet. Fristen overskrides med fire dage for barnets vedkommende og med 35 dage for forældremyndighedsindehaverens vedkommende.

Sag 3: Forældremyndighedsindehaver søger aktindsigt 21.03.22. Der sendes fristudsættelsesbrev 30.03.22, og forsinkelsen begrundes i, at der i øjeblikket er mange anmodninger om aktindsigter. Der oplyses en ny frist den 18.04.22. Afgørelsen sendes den 19.04.22. Fristen overskrides med 20 dage.

Sag 4: Forældremyndighedsindehaver søger aktindsigt 2.9.2022. Ansøgningen registreres ikke, hvilket Borgerrådgivningen gør Familieafdelingen opmærksom på. 5.10.2022 fremgår af journalen, at aktindsigten er udleveret, hvilket ikke er korrekt, idet sagsbehandler 6.10. kontakter forældremyndighedsindehaveren skriftligt for at spørge, hvilke akter der ønskes indsigt i. Der er ikke noteret/journaliseret noget svar på dette. Der fremsendes ikke fristudsættelsesbrev. Fuld aktindsigt i hele BURC-sagen sendes 2.11.2022. Af afgørelsesbrevet fremgår, at aktindsigten er ansøgt 1.10.2022, hvilket ikke er korrekt, idet der jo er ansøgt 2.9.2022. Afgørelsen skulle således have været truffet 13.9.2022. Fristen overskrides med 50 dage.

Sag 5: Borgeren sender 12.10.2022 ansøgning om aktindsigt i alle sine sager i hele kommunen til BURC's postkasse. Anmodningen besvares ikke. Borgerrådgivningen rykker BURC for svar, og der ringes op til borgeren, som forklares, at en del akter befinder sig i Rigsarkivet, hvor de skal rekvireres fra. 3.11.2022 fremsender BURC en delafgørelse med de akter fra børnesagen, som fortsat forefindes i kommunen. Denne del af aktindsigten overskrider dermed fristen med 13 dage. Der loves i delafgørelsen et svar ugen efter ift., hvornår akterne fra Rigsarkivet forventes fremsendt. Borgeren har imidlertid søgt aktindsigt i HELE sin sag i kommunen, hvilket Borgerrådgivningen gør BURC opmærksom på. BURC sender herefter anmodningen videre til Team-Jura, som har til opgave at indsamle alle sagsakter og sende dem samlet til borgeren. Resterende akter fra børnesagen, som er rekvireret fra Rigsarkivet, sendes til borgeren 3.1.2023. Det fremgår ikke af journalen, at der som lovet blev fremsendt fristudsættelsesbrev herom. Fristen for denne del er overskredet med 74 dage. Der var ikke andre akter i kommunen.

Sag 6: Forældremyndighedsindehaver søger aktindsigt 29.11. 2022. Ansøgningen noteres ikke i sagen, og sagsbehandlingen påbegyndes ikke. To gange indenfor sagsbehandlingsfristen gør Borgerrådgivningen opmærksom på den manglende registrering og sagsbehandling af ansøgningen. 7.12.2022 påklager forældremyndighedsindehaver den manglende sagsbehandling af aktindsigtsanmodningen. 8.12.2022 - samme dag som fristen udløber - fremsendes fristudsættelsesbrev om, at akterne forventes fremsendt 23.12.2022. Der anføres ingen begrundelse for overskridelse af fristen. Akterne fremsendes 21.12.2022. Fristen overskrides med 13 dage.

Eksemplerne illustrerer sager, hvor der er markante problemer i alle led i sagsbehandlingen af aktindsigtsanmodninger. Således halter det både med korrekt registrering af ansøgningerne, overholdelse af den lovbestemte frist på syv arbejdsdage, fremsendelse af fristudsættelsesbreve og begrundelserne for fristoverskridelserne. Derudover har Borgerrådgivningen i flere af sagerne problematiseret begrundelserne for at undtage akter fra aktindsigt samt tydeliggørelsen af disse overfor borgerne.

I de sager, Borgerrådgivningen har behandlet, er der så stor uklarhed i sagsbehandlingen, at det er vanskeligt at gennemskue, hvad der rent faktisk er foregået. Idet hele formålet med at kunne få indsigt i akterne i sin egen sag kan koges ned til, at det skal betrygge borgeren i, at de oplysninger, kommunen arbejder ud fra, er de rette, er det uheldigt og ofte også kontraproduktivt, at sagsbehandlingen i forbindelse med aktindsigtsanmodninger er så langtrukket og fejlbehæftet.

Det er bekymrende, at travlheden som følge af det store antal aktindsigtsanmodninger, fører til, at sagsbehandlingsfristen overskrides så betragteligt i så mange sager. Meningen med at fastsætte en frist ved lov er selvsagt, at den som hovedregel skal overholdes. Umiddelbart kan det se ud som om, det snarere er blevet en hovedregel i BURC, at fristen i børnesagerne *ikke* overholdes. Det er kritisabelt.

Det kan naturligvis forekomme, at fristen må overskrides, men det gælder primært de (særlige) tilfælde, hvor sagen omfatter et ekstraordinært stort antal dokumenter, eller hvor den giver anledning til overvejelser af f.eks. juridiske spørgsmål af mere kompliceret karakter. I så fald kan der efter lovgivningen begrundes en udsættelse af fristen, men kun op til 14 arbejdsdage. Skulle aktindsigten omfatte et *meget* stort antal dokumenter eller *endnu* mere komplicerede juridiske spørgsmål, skal det tilstræbes, at anmodningen færdigbehandles *senest* inden for 40 arbejdsdage. I de sager, Borgerrådgivningen har behandlet, virker det som om, BURC vurderer, at børnesager som udgangspunkt lever op til disse kriterier for forlængede sagsbehandlingstider. En sådan vurdering synes tvivlsom.

Muligvis kunne noget af udfordringen lettes ved at BURC i højere grad fremsender delafgørelser (som i sag 5), hvor de akter, som indeholder dokumenter, hvor retten til aktindsigt er utvivlsom, fremsendes umiddelbart efter modtagelsen af aktindsigtsanmodningen, og at det udelukkende er de dokumenter i sagen, som kræver en nærmere gennemgang eller overvejelse, som må afventes i længere tid.

I slutningen af august 2022 drøftede Borgerrådgivningen problemerne med afgørelse om aktindsigt på et møde med BURC, hvor der blev lavet forskellige aftaler vedrørende sagsbehandlingen, som BURC ville gå videre med. Administrationen i BURC er endnu ikke vendt tilbage vedrørende disse aftaler.

Da der generelt er tale om aktindsigtsansøgninger i "almindelige" børnesager, som ganske vist ofte indeholder mange dokumenter, men dog ikke i forhold til lovgivningen er udpeget som så komplekse og juridisk komplicerede, at hovedreglen kan tilsidesættes, må de ganske omfattende fristoverskridelser vurderes at være kritisable.

Anbefaling: *Det anbefales, at der tages initiativer til at sikre, at ansøgning om aktindsigt i børnesager som hovedregel behandles indenfor den lovbestemte frist på syv arbejdsdage. Ligeledes bør der strammes op ift. at begrunde nødvendige fristoverskridelser og undtagelse af akter samt ift. retvisende notat og journalisering.*

7 Sundheds- og Omsorgscentret (SUOC)

Der er igennem flere år sket stigninger i både henvendelser og sager vedrørende sagsbehandlingen i SUOC. Således er antallet af henvendelser steget fra 26 i 2020 til 48 i 2021 og 52 i 2022. Antallet af sager er ligeledes steget fra 53 i 2020 til 84 i 2021 og 114 i 2022. Det må navnlig på sagsniveau karakteriseres som markante stigninger.

De hyppigst forekommende sager i 2022 har omhandlet langsommelig sagsbehandling (21), overskridelse af sagsbehandlingsfristerne (17), vejvisning (17), andet/ukendt (13) og utilfredshed med afgørelserne (11). Kategorien "andet/ukendt" dækker primært over klager over hjemmeplejen. Samlet set er der i alt 47 sager, hvor borgerne på forskellig vis oplever sagsbehandlingen som unødigt langtrukket. Det er mere end en fordobling ift. 2021, hvor antallet var 19.

7.1 Langsommelig sagsbehandling

21 sager omhandler borgernes opfattelse af, at sagsbehandlingen i SUOC er langsommelig. Dertil kommer fem sager, hvor der ikke svares på borgernes henvendelser og fire, hvor telefonopkald ikke besvares. I alt 30 sager. Der er navnlig tale om sager, hvor der søges om hjælpemidler samt ældre- eller plejebolig.

7.1.1.1 Langsommelig sagsbehandling – ansøgning om ældrebolig

Borgeren søger ult. september (uge 39) om at blive visiteret til ældre/handicapvenlig bolig, idet hun ikke længere kan klare sig i sin nuværende bolig og ønsker at flytte tættere på sine pårørende i en anden kommune. Sagsbehandlingsfristen er to måneder. Ved ansøgningen oplyses borgeren imidlertid om, at der vil blive foretaget et visiterende hjemmebesøg efter to måneder. Først derefter vil der blive taget stilling til ansøgningen. De pårørende kontakter Borgerrådgivningen, idet de finder det urimeligt, at det skal tage så lang tid, før sagsbehandlingen påbegyndes. Kort før fristens udløb (uge 47) sendes ventebrev til borgeren om, at der kan påregnes en afgørelse i uge 2/2023. Efter flere rykninger fra borgerens pårørende, som beretter om stærkt faldende funktionsniveau, foretages et visiterende hjemmebesøg i uge 50, hvorefter ansøgningen imødekommes. I uge 2 sendes en afgørelse til borgeren og et betalingsstilsagn til den ønskede kommune. Således er sagsbehandlingstiden 15 uger i HTK. Fristen overskrides med 7 uger. Herefter skal den ønskede nye bopælskommune også behandle sagen.

Eksemplet illustrerer sager, hvor sagsbehandlingsfristen de facto suspenderes, idet det ifm. ansøgningen planlægges først at påbegynde sagsbehandlingen, når sagsbehandlingsfristen udløber. Da det allerede ved ansøgningen oplyses, at der ikke ønskes en ældrebolig i HTK, kunne SUOC have valgt at prioritere behandlingen af denne ansøgning vel vidende, at der skal ske yderligere sagsbehandling i den ønskede kommune. Det er positivt, at der reageres på de pårørendes oplysninger om, at borgeren bliver stadigt dårligere fungerende, men det sker så sent i forløbet, at det ikke forkorter den forventede sagsbehandlingstid.

I en anden sag behandles sagen slet ikke.

7.1.1.2 Langsommelig sagsbehandling – manglende oplysning af sagen

Borgeren søger i januar 2022 om støtte til køb af en handicapbil. Ved modtagelse af ansøgningen sendes der et brev til borgeren om, at der skal udfyldes korrekt ansøgning og kørselsskema samt fremsendes kopi af kørekort. Det oplyses ligeledes, at ventetiden, før sagsbehandlingen påbegyndes, er på 26 uger fra ansøgningstidspunktet. Der oplyses ikke en forventet afgørelsesdato, men ifølge hjemmesiden er sagsbehandlingsfristen 12 måneder. Ved udgangen af 2022 er sagsbehandlingen endnu ikke påbegyndt.

Eksemplet illustrerer en sag, hvor sagsbehandlingstiden forløber uden, at sagsbehandlingen påbegyndes. Det er jf. officialprincippet kommunen, som har ansvaret for at oplyse en sag tilstrækkeligt til, at der kan træffes en korrekt og lovlig afgørelse. I ansøgningssager vil det ofte påhvile borgeren selv at skaffe nogle eller alle de nødvendige oplysninger, men undersøgelsesprincippet og princippet om aktiv procesledelse forpligter myndigheden til aktivt at sikre, at oplysningerne bliver indsamlet og kontrolleret. Når borgeren ikke fremsender de nødvendige oplysninger, bør SUOC således, eksempelvis ved påbegyndelse af sagsbehandlingen efter de oplyste 26 uger, gøre opmærksom på, at de manglende oplysninger enten kan føre til et afslag på det foreliggende grundlag eller, at sagen ikke kan færdigbehandles, før oplysningerne foreligger. SUOC kan ikke blot forholde sig passivt afventende.

7.2 Overskridelse af sagsbehandlingsfrister

Både i 2020 og i 2021 var sagsbehandlingsfristerne i SUOC - navnlig vedrørende ansøgning om hjælpemidler - væsentligt forlængede. Det skyldtes især, at medarbejderne måtte prioritere opgaver forbundet med Covid-19. Men også i 2022 er der udfordringer med at overholde de internt besluttede sagsbehandlingsfrister, som overskrides markant i sager, hvor der søges om hjælpemidler samt ældre- eller plejebolig.

7.2.1.1 Overskridelse af sagsbehandlingsfrister – ansøgning om kropsbåret hjælpemiddel

Borgeren søger i august 2021 (uge 34) om et kropsbåret hjælpemiddel. Sagsbehandlingsfristen er 6 uger. Der sendes ventebrev i uge 39 om, at sagsbehandlingen først forventes påbegyndt i uge 3/2022 (efter 21 uger). I uge 4 sendes andet ventebrev om, at der forventes at blive truffet afgørelse i uge 15. Afgørelsen træffes i uge 19. Sagsbehandlingstiden bliver dermed 36 uger, og fristen overskrides således med 30 uger.

7.2.1.2 Overskridelse af sagsbehandlingsfrister – vurdering af behov for hjælpemidler

Borgeren søger i august 2022 (uge 32) om at få vurderet berettigelsen til diverse hjælpemidler. Uden yderligere sagsbehandling leveres et af hjælpemidlerne (en rollator) på adressen. Efter udløb af sagsbehandlingsfristen på 4 uger (i uge 37), sendes der ventebrev om, at sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes og, at der forventes at blive truffet afgørelse i uge 6/23. Afgørelsen træffes i uge 4. Dermed overskrides fristen med 20 uger.

Eksemplerne illustrerer sagstyper, hvor sagsbehandlingen umiddelbart synes relativt ukompliceret, men hvor der alligevel sker markante fristoverskridelser. Eksemplet med rollatoren antyder dog, at indsatsen for at forkorte sagsbehandlingstiden for visse hjælpemidler via "Åbent Depot" har den ønskede effekt.

Der foretages således allerede en skelnen mellem ansøgningerne om diverse hjælpemidler ift. behovet for sagsbehandling, ligesom der også skelnes mellem "enkle" og "komplekse" sager, når det angår ansøgning om ældre- og plejebolig, hvor enkle sager behandles på syv arbejdsdage og komplekse sager tager to måneder.

Det kunne overvejes, om der, ligesom det foreslås i eksempel 7.111, kan foretages en form for screening af ansøgningerne, så de ikke blot behandles i det tempo, de indgår, men der prioriteres efter nogle nærmere fastsatte og velovervejede kriterier. Et kriterie kunne være, om sagen allerede er oplyst ved ansøgning, så den kan sagsbehandles uden videre oplysning.

7.2.1.3 Overskridelse af sagsbehandlingsfrister – allerede oplyst grundlag

Et specialhospital ansøger i september (uge 37) om et kropsbåret hjælpemiddel til en borger, som har svært nedsat funktionsniveau grundet en alvorlig og progredierende sygdom. Allerede en uge efter ansøgningen modtager borgeren et ventebrev om, at sagsbehandlingsfristen på fire uger ikke kan overholdes, og at hun kan forvente en afgørelse i uge 11/2023. Dermed vil fristen blive overskredet med 22 uger.

Eksemplet illustrerer endnu en sag, hvor det allerede ved ansøgningen konstateres, at sagsbehandlingsfristen må overskrides med hele 22 uger. Taget i betragtning at ansøgningen er formuleret og indsendt af det sundhedsfaglige personale på specialhospitalet, hvorved behovet er dokumenteret lægeligt allerede ved ansøgningen, og at der er tale om en progredierende sygdom, så det må antages, at behovet for hjælpemidlet er presserende, burde denne sag have været behandlet med det samme. Under alle omstændigheder er det ikke rimeligt, at sagsbehandlingsfristen på fire uger uden videre overskrides med mere end fem måneder.

I denne sag er ventebrevet formuleret klart i forhold til forventet afgørelsestidspunkt. Ofte oplyser ventebrevene kun, hvornår sagsbehandlingen forventes påbegyndt, hvilket ikke siger noget om, hvornår der vil blive truffet en afgørelse. Dermed lever brevene ikke op til formålet i retssikkerhedslovens § 3 om at afstemme forventningerne til den samlede sagsbehandlingstid. I dialogen med SUOC om brevenes ordlyd, oplyses Borgerrådgivningen om, at langt de fleste får en afgørelse "meget hurtigt efter", at

sagsbehandlingen er påbegyndt - typisk ved et visiterende hjemmebesøg. Uanset at dette er tilfældet, lever brevene stadig ikke op til formålet. Dette skal der rettes op på.

I tre tilfælde er Borgerrådgivningen blevet kontaktet af borgere, som oplever voldsomt overskredne sagsbehandlingsfrister ved ansøgning om bevilling af en servicehund. Da der er tale om et individuelt tilpasset hjælpemiddel, er sagsbehandlingsfristen ”op til seks måneder”. I disse sager er det kendetegnende, at sagsbehandlingen først påbegyndes *efter*, at fristen er udløbet, hvorved man får det indtryk, at denne type ansøgninger enten prioriteres lavt, eller er særligt vanskelige at afgøre.

7.2.1.4 Overskridelse af sagsbehandlingsfrister – ansøgning om servicehund

Borger 1: *Søger om en servicehund i uge 12/2021. Efter syv uger sendes ventebrev om, at ventetiden på hjemmebesøg er ca. seks måneder fra ansøgningsdatoen. Sagsbehandlingen påbegyndes som varslet efter de seks måneder, men afgørelsen lader vente på sig. Borgeren rykker i uge 39, uden at der sker noget. Han rykker igen i uge 50, hvor han får svar om, at der vil blive truffet afgørelse midt i januar. Han rykker igen i uge 2 og 4/2022, og i uge 5 varsler sagsbehandleren i en mail, at afgørelsen forventes truffet ved udgangen af marts. Afgørelsen træffes 30.3., men sendes først til borgeren 6. april 2022. Sagsbehandlingstiden bliver dermed 54 uger, og fristen overskrides således med 28 uger.*

Borger 2: *Søger om en servicehund i uge 32/2021. Får ved ansøgningen ventebrev om, at sagsbehandlingen vil blive påbegyndt i uge 6 (samtidig med at fristen udløber). Imidlertid sker der ikke noget i uge 6, og da borgeren rykker for svar, sendes andet ventebrev om, at der vil blive truffet afgørelse i uge 20. Da borgeren igen ikke hører mere, rykker hun i uge 19, og modtager herefter tredje ventebrev om, at sagsbehandlingen påbegyndes i uge 21. Afgørelsen træffes i uge 25/2022. Sagsbehandlingstiden bliver dermed 45 uger, og fristen overskrides således med 19 uger.*

Borger 3: *Søger om en servicehund i uge 36/2021. Får ventebrev tre uger senere om, at sagsbehandlingen forventes påbegyndt i uge 9/2022 (25 uger efter ansøgning). I uge 11 sendes andet ventebrev om, at sagen forventes afgjort i uge 20. Afgørelsen træffes dog først i uge 39. Sagsbehandlingstiden bliver dermed 55 uger, og fristen overskrides således med 29 uger.*

Eksemplerne illustrerer sager om ansøgning om servicehund, hvor der udsendes ventebreve, men hvor brevene ikke opfylder formålet om at afstemme forventningerne til sagsbehandlingstiden. Konsekvent oplyser første ventebrev kun, hvornår sagsbehandlingen forventes påbegyndt, og de efterfølgende breves oplysninger om forventede afgørelser, overholdes ikke. I alle sagerne sendes der flere på hinanden følgende ventebreve, og fristerne overskrides betragteligt. Sagen vedrørende borger nr. 2 viser, at selve sagsbehandlingen tager seks uger - fra hjemmebesøget i uge 19 til der træffes afgørelse i uge 25. Det er således tilsyneladende ikke selve sagsbehandlingen, som er så kompliceret, at den må forløbe hen over 45 uger. Der må således ligge noget andet til grund for, at sagsbehandlingen i denne type sager trækker ud. Dette bør undersøges nærmere.

Også i sager om støtte til køb af bil opleves der gevaldigt forlænget sagsbehandlingstid.

7.2.1.5 Overskridelse af sagsbehandlingsfrister – støtte til køb af handicapbil

Borgeren søger om støtte til køb af bil i februar 2022 (uge 6). I uge 7 sendes ventebrev om, at sagsbehandlingen påbegyndes ca. 26 uger efter ansøgning (uge 32). Der oplyses ikke en forventet afgørelsesdato, men ifølge hjemmesiden er sagsbehandlingsfristen 12 måneder. I uge 9 oplyser sagsbehandleren til Borgerrådgivningen, at hun allerede nu vurderer, at der formentlig vil blive sendt endnu et ventebrev til borgeren efter de første 26 uger. Sagsbehandleren forventer, at sagsbehandlingstiden vil være 3-4 måneder, når sagsbehandlingen først er påbegyndt. 12 måneder efter ansøgning er sagsbehandlingen endnu ikke påbegyndt, og der er ikke sendt flere ventebreve.

Eksemplet illustrerer en sagstype, som volder problemer i mange kommuner ift. sagsbehandlingstiden. Ifølge Danmarks Statistik var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på ansøgning om støtte til køb af handicapbil på 41 uger i 2021. Høje-Taastrups udmeldte sagsbehandlingsfrist på 12 måneder ligger således over gennemsnittet, og som denne sag viser, er den ikke retvisende i forhold til den faktuelle sagsbehandlingstid, som er endnu længere. Dette synes ikke tilfredsstillende, og årsagen til den meget lange sagsbehandlingstid bør undersøges nærmere.

Da det gennem flere år har været et problem i SUOC at overholde de oplyste sagsbehandlingsfrister, og da der ligeledes fortsat ses vanskeligheder med både at udsende fristudsættelsesbreve og formulere dem, så de rent faktisk afstemmer forventningerne til sagsbehandlingstiden, afgives der i år en specifik anbefaling i forhold til dette.

Anbefaling: *Det anbefales, at der i SUOC arbejdes på at skabe overensstemmelse mellem de oplyste sagsbehandlingsfrister og den faktiske sagsbehandlingstid. Herunder at det overvejes at screene ansøgningerne ift., om nogle bør prioriteres før andre af hensyn til borgerens livssituation og funktionsniveau. Ligeledes anbefales det, at fristudsættelsesbrevene konsekvent oplyser forventet afgørelsestidspunkt og ikke kun forventet påbegyndelse af sagsbehandlingen.*

8 Social- og Handicapcentret (SHC)

I 2021 kunne Borgerrådgivningen konstatere, at sagsbehandlerne i SHC forekom at være mindre pressede end tidligere bl.a. som følge af nogle ledelsesmæssige beslutninger om ændringer af organiseringen i centret. I 2022 ser dette ud til at være slået igennem som både færre henvendelser til Borgerrådgivningen (54/62) og færre sager (102/115) end i 2021. Det giver anledning til en optimistisk antagelse om, at SHC er inde i en god og positiv udvikling.

82 af årets 102 sager omhandler sagsbehandlingen i Team Myndighed, 11 omhandler STRAX og 9 vedrører "andre" - eksempelvis SPIR, Det Udkørende Team eller eksterne leverandører. Det hyppigste sagstema er "vejvisning" (19). Cirka halvdelen af disse sager omhandler borgere, som har et boligproblem, og som henvises til STRAX mhp. hjælp til boligsøgning og vurdering af, om de er i målgruppen for boligsocial anvisning. Borgerrådgivningen har i den sammenhæng nogle drøftelser med sagsbehandlerne i STRAX om kriterierne for en sådan anvisning, som blev revideret for nogle år siden. Det er Borgerrådgivningens vurdering, at ikke alle sagsbehandlere er tilstrækkeligt informerede om kriteriernes anvendelse.

Den anden halvdel af vejvisningssagerne omhandler borgere, som enten selv formulerer et behov for støtte eller, hvor Borgerrådgivningen vurderer, at der kan være et behov for eksempelvis hjemmevejledning, og derfor henviser borgeren til SHC eller STRAX med henblik på en afklaring af, om de er berettiget hertil.

De øvrige hyppigste sagstyper er langsommelig sagsbehandling (14), utilfredshed med afgørelserne (13) og overskridelse af sagsbehandlingsfristerne (8). Det er værd at notere sig, at hvor der tidligere år især har været klaget over manglende opfyldelse af vejledningspligten i SHC, så er der i 2022 sket et markant fald fra 19 til 6 sager, som omhandler dette tema. Det skyldes formentlig, at der har været særligt fokus på vejledningspligten hos STRAX, som i kraft af deres funktion netop er forpligtede til at yde den lovbestemte

vejledning om mulighederne for hjælp efter hele den sociale lovgivning. Den gode udvikling er overordentlig positiv.

Samlet set er der 26 sager i SHC i 2022, hvor borgerne oplever, at samarbejdet er trægt; langsommelig sagsbehandling (14), overskridelse af sagsbehandlingsfristerne (8), manglende svar (3) og manglende telefonbetjening (1). Det svarer til ca. en fjerdedel af samtlige sager.

8.1 Langsommelig sagsbehandling

Når borgerne henvender sig om, at de oplever, at sagsbehandlingen i SHC trækker i langdrag, er der næsten altid tale om sagsforløb, hvor de med rette er utålmodige ift. at få deres ansøgninger behandlet. 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, så forventningerne til sagsbehandlingstiden og samarbejdet afstemmes. Dette lykkes ikke altid.

I en konkret sag får borgeren slet ikke nogen afgørelse på sin ansøgning.

8.1.1.1 Langsommelig sagsbehandling – manglende oplysning, manglende vejledning

Borgeren har i 2020 søgt om hjælp til et atypisk misbrug. SHC kender ikke til behandlingsmuligheder for dette specifikke misbrug, og sagsbehandlingen afsluttes uden, at der træffes afgørelse. I juni 2022 ansøger borgeren igen om behandling for misbruget - denne gang efter servicelovens § 102. Heller ikke denne ansøgning behandles. Efter fire måneder rykker han for en afgørelse, og i den anledning opfordres han til selv at finde et behandlingstilbud, som SHC kan tage stilling til. Dette er borgeren ikke i stand til, og han kontakter derfor Borgerrådgivningen, som rykker for en afgørelse. SHC sætter nu ansøgningen i bero, idet man først vil afklare, om borgeren er i målgruppen for socialpædagogisk støtte. Ved udredningsmødet ift. dette meddeles borgeren et mundtligt afslag på behandling iht § 102, idet alle behandlingsmuligheder ikke vurderes udtømte. Der sendes ikke en skriftlig afgørelse. Da borgeren tre uger senere kontaktes telefonisk om, at han er bevilget socialpædagogisk støtte, giver han igen udtryk for, at han ønsker behandling frem for socialpædagogisk støtte. Han indvilliger dog i at afprøve, om den socialpædagogiske støtte gør en forskel. Således træffes der fortsat ikke afgørelse om behandling.

Eksemplet illustrerer et forløb, hvor borgeren ad flere omgange søger om hjælp til at komme fri af sit misbrug uden, at hans ansøgning færdigbehandles. Undervejs overlader SHC sagens oplysning til borgeren ift. at undersøge mulighederne for behandling, og lader den videre behandling af sagen bero på, at borgeren selv finder en behandlingsmulighed. I ansøgningssager vil det ofte påhvile borgeren selv at skaffe nogle eller alle de nødvendige oplysninger, men undersøgelsesprincippet og princippet om aktiv procesledelse forpligter myndigheden til aktivt at sikre, at oplysningerne bliver indsamlet og kontrolleret. SHC kan således ikke lade sagens videre behandling bero på, at borgeren selv finder et behandlingstilbud.

Der burde desuden være truffet afgørelse om afslag på misbrugsbehandling i 2020, ligesom ansøgningen om behandling efter § 102 bør afgøres. De manglende skriftlige afgørelser medfører, at borgeren ikke modtager klagevejledning, og dermed fratages han muligheden for at få prøvet sagen i Ankestyrelsen. Der er i øvrigt ikke offentliggjort en sagsbehandlingsfrist for ansøgning om behandling iht. Servicelovens § 102, hvilket Borgerrådgivningen har gjort SHC opmærksom på.

8.2 Overskridelse af sagsbehandlingsfrister

De otte sager, hvor sagsbehandlingsfristen overskrides, handler om ansøgning om botilbud, behandling, merudgifter og socialpædagogisk støtte. Især sidstnævnte sagstype går igen.

8.2.1.1 Overskridelse af sagsbehandlingsfrister – manglende sagsbehandling

Borgeren ansøger i uge 14 om socialpædagogisk støtte. Fristen er ”op til otte uger”. Tre uger senere afholdes udredningsmøde, hvor borgeren giver samtykke til, at alle relevante oplysninger til at oplyse sagen må indhentes. Ved fristens udløb (uge 22) kontakter sagsbehandleren borgeren telefonisk og meddeler, at sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes, idet der skal indhentes lægelige oplysninger. Tre dage senere fremsendes et fristudsættelsesbrev med samme indhold og oplysning om, at sagen forventes afgjort, når lægeoplysningerne er modtaget. Borgerrådgivningen minder SHC om samtykket fra udredningsmødet til at indsamle relevante oplysninger, og herefter sagsbehandles ansøgningen. Skriftlig afgørelse sendes til borgeren i uge 30 på baggrund af de oplysninger, kommunen allerede er i besiddelse af. Sagsbehandlingsfristen overskrides med otte uger.

Eksemplet illustrerer en sag, hvor der tilsyneladende ikke sker nogen sagsbehandling i perioden mellem udredningsmødet og sagsbehandlingsfristens udløb. Det er positivt, at der leves op til kravet i retssikkerhedslovens § 3 st. 2 om at sende et fristudsættelsesbrev, men brevet lever ikke op til formålet om at afstemme forventningen til sagsbehandlingstiden, idet det ikke anslås, hvornår de manglende oplysninger forventes modtaget, og sagen dermed kan afgøres.

I en anden sag om samme type ansøgning, overskrides sagsbehandlingsfristen ligeledes betragteligt uden, at borgeren tilskrives herom.

8.2.1.2 Overskridelse af sagsbehandlingsfrist – påbegyndelse efter fristens udløb, ingen fristudsættelsesbreve

Borger med alvorlig og progredierende sygdom søger i uge 34 om socialpædagogisk støtte. Fristen er ”op til otte uger”. I uge 40 indkaldes der til udredningsmøde i uge 43 – altså en uge efter, at fristen for at træffe afgørelsen er udløbet. Der sendes ikke noget fristudsættelsesbrev. I uge 47 rykker borgeren for en afgørelse. I uge 50 noteres det i journalen, at der bevilges socialpædagogisk støtte, men først i uge 3/2023 sendes der en afgørelse til borgeren. Der går således sammenlagt 21 uger fra der ansøges, til der er sendt en afgørelse til borgeren. Dermed overskrides sagsbehandlingsfristen med 13 uger.

Eksemplet illustrerer en sag, hvor sagsbehandlingsfristen overskrides betragteligt uden, at borgeren oplyses skriftligt om, hvad hun kan forvente. Det er kritisabelt, at borgeren først indkaldes til udredning efter fristens udløb, og at sagsbehandleren ikke kommenterer dette og fastsætter en ny frist. Det synes desuden unødvendigt, at der går fem uger fra afgørelsen om bevilling træffes, til der sendes brev til borgeren herom. Der ses ingen forklaring på, at det tager så lang tid at formulere afgørelsen på skrift.

9 Øvrige centre

Sagsbehandlingen i otte af kommunens øvrige centre (ISC, UC, TMC, ØC, BYC, FKC, CEIS og Driftsbyen) har i årets løb samlet set medført 71 henvendelser, som har givet anledning til at behandle 106 sager. De fleste af sagerne fra ”Øvrige Centre” angår BYC og ISC, hvor der begge steder er 32 sager i 2022 (se antallet af sager for øvrige centre i Bilag 1).

I BYC vedrører sagerne primært Borgerservice og Folkeregistret, hvor der i årets løb har været øget travlhed navnlig på grund af overgangen til MitID og afviklingen af valg. Travlheden fører bl.a. til henvendelser om, at det har været vanskeligt at komme igennem på telefon - navnlig til Folkeregistret. Stor set alle henvendelser vedrørende Borgerservice/Folkeregistret løses umiddelbart i dialog mellem Borgerrådgivningen og medarbejderne i centret. Det gælder også nedenstående henvendelse fra en borger,

som netop er flyttet til landet, og som hverken taler eller forstår dansk. Henvendelsen får imidlertid en afledt sagsbehandling i Borgerrådgivningen, som er af mere principiel karakter.

9.1.1.1 Manglende telefonbetjening - sproglige udfordringer

En borger, som netop er flyttet til Danmark/HTK, kontakter Borgerrådgivningen, fordi han skal have fat i Folkeregistret, men ikke kan benytte hovednummeret, idet telefonsvareren udelukkende taler dansk. Henvendelsen giver anledning til at se nærmere på kommunens forpligtelser ift. borgere, som ikke kan modtage information/vejledning på dansk. Direktionen har i maj 2022 besluttet, at udgangspunktet er, at alle i HTK kommunikerer på dansk - dog med mulighed for undtagelsesvist at godkende, at kommunikationen foregår på andre sprog end dansk, "når det vil være en strategisk gevinst for både kommune og borger". Det er Borgerrådgivningens vurdering, at det kan være i strid med vejledningspligten, og navnlig at det ikke er udtryk for god forvaltningsskik, at der ved den telefoniske "hovedindgang" udelukkende kommunikeres på dansk. Da der er stor mangfoldighed i beboersammensætningen i HTK, opfordrer Borgerrådgivningen derfor direktionen til - i lighed med på kommunens hjemmeside, hvor der findes en forkortet engelsk version med de vigtigste oplysninger til nyankomne udlændinge - at der ved tilsvarende telefoniske henvendelser enten indføres en valgmulighed, som oplyser tastemenuen på engelsk eller, at man stilles direkte videre til en medarbejder, hvis man ikke taster noget. Direktionen følger opfordringen, så der fremover vil være en engelsksproget tastemenu.

Eksemplet illustrerer en sag, som løses på individuelt niveau ved, at Borgerrådgivningen beder en medarbejder fra Folkeregistret om at ringe vedkommende op, så han kan få klaret sit ærinde. Der er således ingen problemer i at tale engelsk med konkrete borgere, som ikke mestrer det danske sprog. Den afledte sag er af mere principiel karakter, og handler om kommunens tilgængelighed og generelle service overfor fremmedsprogede. Det er positivt, at undtagelsesmuligheden i direktionsbeslutningen rent faktisk bringes i spil for at imødekomme den mangfoldighed, som HTK's indbyggere afspejler.

Henvendelserne vedrørende ISC's sagsområder er meget forskelligartede. I starten af året modtager Borgerrådgivningen nogle henvendelser fra forældre, som er utilfredse med nye, politisk vedtagne fordelingskriterier af børn i kommunens daginstitutioner. Her består Borgerrådgivningens indsats udelukkende i at understøtte dialogen herom med Pladsanvisningen. Derudover omhandler sagerne skoleområdet, hvor forældre henvender sig om utilfredsstillende samarbejde i forbindelse med f.eks. etablering af sygeundervisning, magtanvendelser og børns manglende trivsel i skolen. Der har ikke været klager over kommunens daginstitutioner.

I én sag omhandler klagen Pladsanvisningens manglende afgørelse på ansøgning om økonomisk friplads til en enlig forsørger. Sagen viser sig at være af mere principiel karakter.

9.1.1.2 Manglende afgørelse - manglende vejledning, manglende oplysning af sagen

Borgeren henvender sig til Borgerrådgivningen, fordi gentagne ansøgninger om økonomisk friplads som enlig forsørger ikke afgøres. Pladsanvisningen oplyser, at der ved hver ansøgning er fremsendt et "X-brev" til borgeren, som skal besvares indenfor en given frist for, at sagen behandles. Dette fremgår af brevet. Borgeren har ikke svaret på de fremsendte breve, og derfor er ansøgningerne blevet henlagt. Borgeren oplyser til Borgerrådgivningen, at hun ikke kan finde ud af at besvare brevene, da hun har svært ved at kommunikere digitalt. Borgerrådgivningen gør Pladsanvisningen opmærksom på, at det efter officialprincippet er kommunens ansvar at oplyse sagen tilstrækkeligt. Desuden har Pladsanvisningen skærpet vejledningspligt, som skal sikre, at det undgås, at borgeren på grund af fejl, uvidenhed eller misforståelser udsættes for et retstap. Den førte praksis opfylder ikke denne pligt. Sagen fører til en ændring af Pladsanvisningens praksis, så det herefter fremgår klart af dialogen med borgeren, at man kan få vejledning til at besvare "X-brevet" og, at manglende svar vil føre til, at sagen afgøres på det foreliggende grundlag – sandsynligvis til ugunst for borgeren.

Eksemplet illustrerer sager, hvor Pladsanvisningen har udviklet en praksis, som er retssikkerhedsmæssigt problematisk. Da officialprincippet er en garantiforskrift, kan pligten til at oplyse sagen ikke overføres til borgeren, og Pladsanvisningen kan ikke afvise at behandle ansøgningen på denne baggrund. Dialogen mellem Borgerrådgivningen og Pladsanvisningen fører til, at der i videst muligt omfang rettes op på dette, og at Pladsanvisningen ikke længere henlægger sagerne, men i stedet træffer afgørelse, så borgerne kan benytte deres klagemulighed.

10 Opfølgning på beretningen for 2021

I beretningen for 2021 afgav jeg fire anbefalinger. Administrationen tog samlet set anbefalingerne til efterretning, men henledte samtidig opmærksomheden på de rammevilkår, som bl.a. Corona-situationen satte. Nedenfor følger uddrag af administrationens svar samt en kortfattet opfølgning på, hvordan det efter Borgerrådgivningens opfattelse er gået med anbefalingerne i 2022.

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

Antallet af sager om sagsbehandling, som trak unødigt i langdrag, steg igen i 2021. Derfor anbefaledes det at arbejde med strategier for at sikre, at sagsbehandlingen i videst muligt omfang er fremadskridende og målrettet. Der blev opfordret til især at fokusere på Jobcentrets arbejde med langvarige kontanthjælpsmodtagere, Familieafdelingens Specialrådgivning, og sager vedrørende ansøgning om visse hjælpemidler.

Administrationen svarede, at man løbende forsøger at minimere de tilfælde, hvor sager ikke nås indenfor fristen. Der var forskellige strategier i spil som involverede både digitalisering, omlægning af arbejds gange samt nye organiseringsformer. I 2022 er der igen sket en stigning i antallet af sager om langsommelighed i sagsbehandlingen. Dertil kommer en markant stigning i sager, hvor sagsbehandlingsfristerne overskrides. Derfor gentages anbefalingen.

Anbefaling 2: Undervisning i vejledningspligten

Antallet af sager om manglende overholdelse af vejledningspligten steg igen i 2021. Derfor anbefaledes det, at alle sagsbehandlere med borgerkontakt skulle modtage undervisning i vejledningspligten.

Administrationen svarede, at der allerede var indsatser i gang for at styrke denne kompetence bl.a. i form af kurser i forvaltningsret. Første kursus blev udbudt ultimo april, og udbydes fremadrettet gennem kommunens kursuskatalog for alle medarbejdere. I 2022 er der sket et markant fald i antallet af sager, som omhandler manglende vejledning. Det antyder, at indsatserne for at sikre, at sagsbehandlerne husker at

vejlede om mulighederne for hjælp efter hele den sociale lovgivning, bærer frugt. Anbefalingen gentages ikke.

Anbefaling 3: Bedre kvalitet i afgørelser

Antallet af borgere, som var utilfredse med deres afgørelser og som oplevede, at deres sager ikke oplystes tilstrækkeligt og, at de ikke blev inddraget i sagsbehandlingen, før der blev truffet afgørelse, steg i 2021. Derfor blev det anbefalet at arbejde med at understøtte kvaliteten i afgørelserne navnlig i forhold til garantiforskrifterne om sagens oplysning og borgerinddragelsen.

Administrationen tilkendegav enighed i, at grundlæggende sagsbehandlingsskridt som inddragelse, partshøring, og skriftligt begrundede afgørelser skal være i orden og oplyste, at der blev arbejdet med dette bl.a. ved at lære af de klager, der modtages. Der blev bl.a. peget på, at faldet i antallet af klagesager vedrørende afgørelser truffet i kommunen fortsatte for 4. år i træk, hvilket blev tilskrevet et kontinuerligt forbedringsønske og et velfungerende samarbejde mellem administrationen og Borgerrådgivningen. **I 2022** er der sket et fald i antallet af sager, hvor borgerne er utilfredse med afgørelserne og med, at sagerne ikke oplyses tilstrækkeligt før, der træffes afgørelse. Der er sket en mindre stigning i antallet af sager om manglende inddragelse – primært i form af partshøring. Samlet set synes der at være en positiv udvikling i kvaliteten af afgørelserne. Anbefalingen gentages ikke.

Anbefaling 4: Fokus på notat- og journaliseringspligten

I 2021 viste der sig flere steder væsentlige mangler i overholdelsen af både notat- og journaliseringspligten. Derfor blev det anbefalet at iværksætte strategier for at sikre tid til det administrative sagsbehandlararbejde samt afvikle undervisning i notat- og journaliseringspligten for sagsbehandlere, som arbejder med afgørelsessager.

Administrationen svarede, at problemstillingen anerkendtes og, at der derfor igangsattes et kursus samt et arbejde med at frigøre tid til denne del af sagsbehandlingen. **I 2022** er der fortsat problemer med at notere og journalisere væsentlige sagsbehandlingsskridt og -akter. Borgerrådgivningens tilbud om undervisning i pligterne er ikke blevet benyttet i årets løb. Det vil således fortsat blive tilbudt, og der skal opfordres til, at der i 2023 i højere grad findes tid i den travle hverdag til, at medarbejderne kan deltage i dette eller andre kurser om notat- og journaliseringspligten. Da undervisningen fortsat er et tilbud og forventes at blive benyttet fremover, gentages anbefalingen ikke.

11 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. Vi 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 arbejdstiden og uden unødigt forsinkelse. Vi bruger derudover en del tid på dialog med ledere og medarbejdere i hele organisationen og tilbyder undervisning af sagsbehandlere 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. Som noget nyt har Borgerrådgivningen forsøgsvist i 2022 optaget to sager under temaet "tilsynssag". Dette sker på Borgerrådgivningens initiativ for at følge op på konkrete aftaler om den videre sagsbehandling efter, at sagen er afsluttet i Borgerrådgivningen.

Der arbejdes udpræget dialogorienteret, hvilket har den fordel, at der 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.

11.1 Lidt om tallene

Hver gang Borgerrådgivningen får en henvendelse fra en borger, skrives der et notat om den, hvoraf det fremgår, hvornår henvendelsen sker, 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 af journaliserede mails og eventuelle andre dokumenter. Beretningen er forfattet af borgerrådgiveren i perioden december 2022 - februar 2023.

12 Forkortelser

- BAC:** Beskæftigelses- og Arbejdsmarkedscentret (Jobcenter, Ydelsesservice).
- BURC:** Børn- og Ungerådgivningscentret (Familieafdelingen, PPR, Sundhedstjenesten, Familiesporet, mm.)
- BYC:** Byrådscentret (Erhvervsservice, Digitalisering, Kommunikation, Jura, Borgmestersekretariat, Borgerservice og Folkeregistret)
- FKC:** Fritids- og Kulturcentret (Idræt, biblioteker, medborgerhuset, kulturcentret, mm.)
- HTK:** Høje-Taastrup Kommune
- ISC:** Institutions- og Skolecentret (Pladsanvisningen, daginstitutioner, skoler, mm.)
- SHC:** Social- og Handicapcentret (Socialpsykiatri, Misbrugsbehandling, Støtte til handicappede, STRAX)
- 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
- ØC:** Økonomiecentret (økonomistyring, regnskab, indkøb, udbud, opkrævning mm.)