

Borgerrådsgiverens
beretning



Borgerrådsgiverens beretning 2016

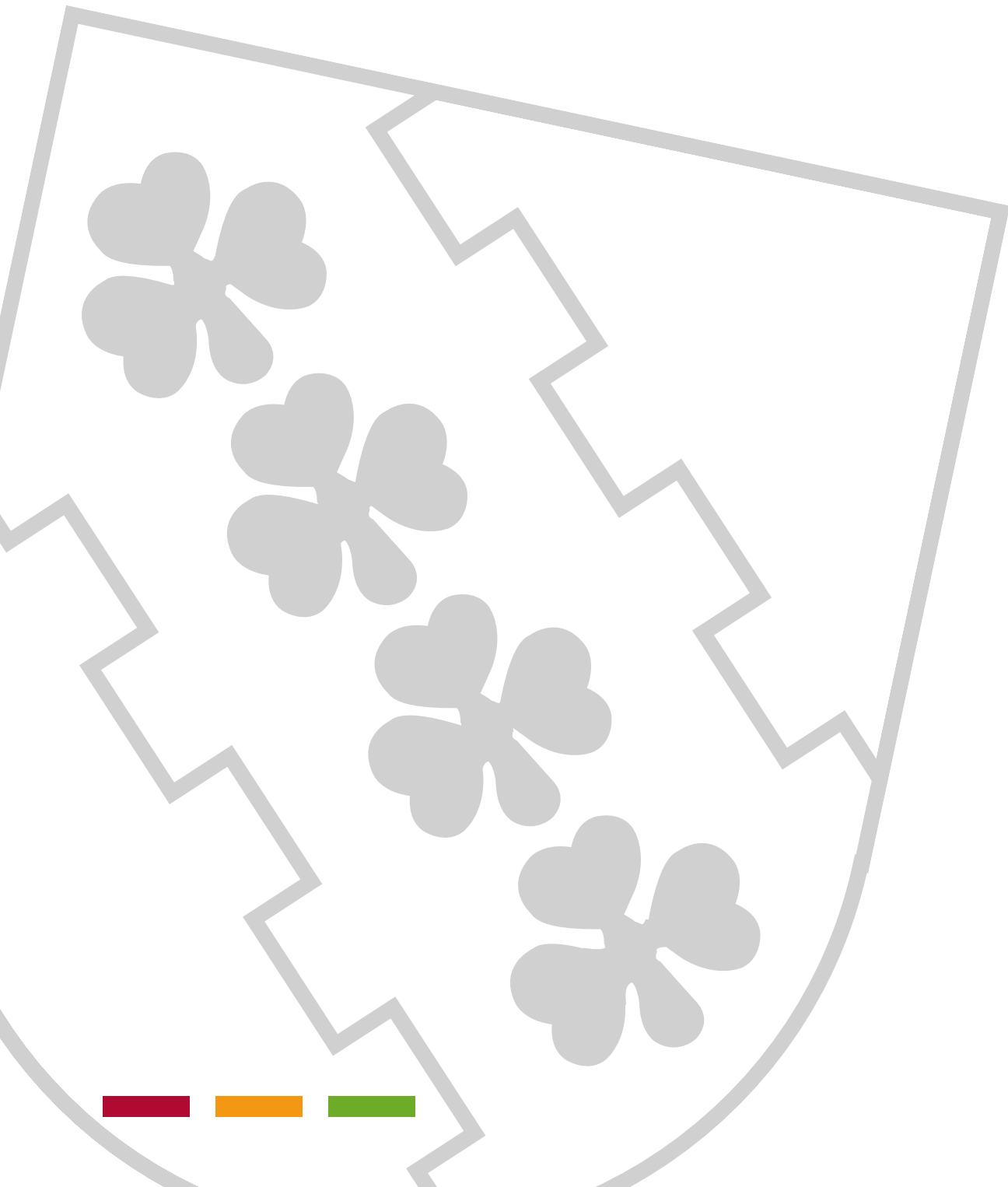
Af: Bettina Post, borgerrådsgiver



**Høje-Taastrup
Kommune**



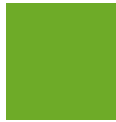
**Borgerrådgiverens
beretning**





Indhold

1 Resume, anbefalinger og konklusion	4
2 Indledning	6
3 Sådan arbejder borgerrådgiveren	7
3.1 Nye arbejdsmetoder	7
3.2 Nye lokaler	8
4 Periodens hovedindtryk	8
4.1 Udbredt travlhed	8
4.2 Utilfredsstillende telefon- og mailbetjening	9
4.3 Stor sagsbehandlerudskiftning	9
5 Årets henvendelser	10
5.1 Borgerhenvendelser	10
5.2 Medarbejderhenvendelser	10
6 Kvaliteten i sagsbehandlingen	12
6.1 Manglende overholdelse af vejledningspligten	12
6.2 Manglende helhed i sagsbehandlingen	14
6.3 Manglende overholdelse af hurtighedsprincippet og notatpligten	16
6.4 Manglende handling i børnesager	18
6.5 Manglende overholdelse af kommunens værdier og principper	20
6.6 Manglende overholdelse af undersøgelsesprincippet og sagsbehandlingsfristerne	22
6.7 Sjusket skriftlig kommunikation	24
7 Opsummering af periodens anbefalinger	26
7.1 Telefon- og mailbetjeningen	26
7.2 Rekruttering og fastholdelse af medarbejdere	26
7.3 Rådgivnings- og vejledningsforpligtelsen	26
7.4 Helhed i sagsbehandlingen	26
7.5 Progression i sagsbehandlingen	26
7.6 Notatpligten	27
7.7 Skriftligheden	27
8 Konklusion	27



1. Resume, anbefalinger og konklusion

Det har været et turbulent år for Borgerrådgivningen i Høje-Taastrup Kommune (HTK). Således er bemandingen i funktionen skiftet helt ud i årets løb, hvilket bl.a. har betydet, at det hverken har været muligt at basere beretningen for 2016 på det sædvanlige statistiske grundlag eller sammenligne med forrige år. Endelig har udskiftningen af borgerrådgiveren ført til nye arbejdsmetoder.

Beretningen må på denne baggrund karakteriseres som en beskrivelse af borgerrådgiverens udvalgte førstehåndsindtryk af kvaliteten i sagsbehandlingen, baseret på konkrete borgerhenvendelser og den daglige gang i organisationen i perioden maj – december 2016. Derudover indeholder den de anbefalinger, som dette førstehåndsindtryk giver anledning til.

Det er ved læsningen vigtigt at være opmærksom på, at der foretages massevis af ekspeditioner i det daglige, og at kun et lille mindretal giver anledning til en henvendelse til Borgerrådgivningen. I de tilfælde, hvor det sker, er der generelt stor åbenhed, lydhørhed og hjælpsomhed overalt i organisationen, når klagerne præsenteres for de berørte medarbejdere, og der findes stort set altid frem til tilfredsstillende løsninger.

Det er et klart hovedindtryk, at HTK er en levende organisation på fuldtidsarbejde. Der forekommer at være et vældigt højt aktivitetsniveau, der arbejdes med stor seriøsitet, og der er et udtalt ønske om at gøre arbejdet godt og hele tiden forsøge at drage læring af det, der foregår, så kommunen samlet set fremstår professionel og serviceminded.

Der er blandt sagsbehandlerne en udtalt oplevelse af travlhed, navnlig i de centre med størst borgerkontakt. Denne travlhed går utvivlsomt ud over kvaliteten og tempoet i sagsbehandlingen. Således er det en af de allerhyppigste klager fra borgerne, at sagsbehandlingen er langsommelig, står stille eller går i ring.

Et andet forhold, som klart påvirker sagsbehandlingskvaliteten, er, når der sker skift af sagsbehandler. Det er "gift" for det gode, fremadskridende, konstruktive sagsforløb, idet sagsbehandlerskift altid fører til tab af viden om sagen og fremdrift i forløbet. Disse tab forstærkes i de tilfælde,

hvor den ikke længere ansatte sagsbehandler har forsømt pligten til at handle i sagen, notere i sagen og til at knytte sagens korrespondance og akter på sagen. Det fører til, at de borgere, som skifter sagsbehandler, oplever, at de skal "starte forfra", hvilket er ganske urimeligt.

Der er desuden, trods udtalte ønsker om det modsatte, store udfordringer med at få den tværgående sagsbehandling til at fungere. Noget tyder på, at de bestræbelser ledelsen gør sig for at få dette til at lykkes bedre, ikke når frem til de sagsbehandlere, som skal få det til at ske.

Endelig har der gennem hele perioden været udtalt frustration hos borgerne (og internt hos kolleger, som forgæves forsøger at kontakte hinanden) over, at dialogen via telefon og mail er træg eller ikke eksisterende.

På kort formel handler periodens anbefalinger om:

Telefon- og mailbetjeningen: Der er udtalt utilfredshed hos borgerne med kommunens telefon- og mailbetjening. Der er allerede fokus på dette gennem projektet om "Fremtidens Borgerkontakt". Det bemærkes, at der er truffet beslutning om at indkøbe et nyt telefonsystem, som forventes at afhjælpe nogle af problemerne. Derudover anbefales det, at der holdes nøje øje med, om projektet og nyindkøbet rent faktisk forbedrer dette element i borgerservicen.

Rekruttering og fastholdelse af medarbejdere: Der forekommer at være en relativt stor udskiftning blandt sagsbehandlerne, hvilket går ud over kvaliteten i sagsbehandlingen, idet der sker tab af både viden og progression, hver gang en medarbejder siger op. Det anbefales derfor at undersøge, om udskiftningen af sagsbehandlere i HTK er usædvanlig høj, og om den skyldes "naturlige" årsager, eller om der er forhold i HTK, som får medarbejderne til i særlig stor udstrækning at indlevere deres opsigelser. Ligeledes anbefales det at undersøge, om der findes uafprøvede veje til en højere grad af fastholdelse af sagsbehandlerne.

Rådgivnings- og vejledningsforpligtelsen: Der er en tendens til, at borgere, som henvender sig, kun får hjælp i forhold til det, de henvender sig om. Dermed forsømmes rådgivnings- og vejledningspligten og muligheden for at





gribe forbyggende ind med en tidlig indsats. Det anbefales at sikre, at alle henvendelser vurderes grundigt og fyldestgørende i henhold til rådgivnings- og vejledningsforpligtelsen, således at der kan arbejdes tidligt og forebyggende.

Helhed i sagsbehandlingen: Sagsbehandlerne i de enkelte centre arbejder tilsyneladende ret isoleret med de konkrete sagsområder, som centret/afdelingen håndterer. Der er allerede iværksat et projekt, som skal understøtte den tværgående indsats og sikre bedre helhed og større tværfaglighed i sagsbehandlingen. Det anbefales derfor, at der følges nøje med i, om dette projekt løser vanskelighederne med at samarbejde på tværs. Det anbefales desuden, at beskrivelserne af arbejdsgangene for det tværgående samarbejde er klare, hensigtsmæssige og tilgængelige, og at sagsbehandlerne kender dem. Endelig anbefales det at undersøge muligheden for, at medarbejderne får adgang til at "slå op" i alle de sagsbehandlingssystemer, som bruges til borgerbetjening.

Progression i sagsbehandlingen: Der er rigtig mange af henvendelserne hos Borgerrådgivningen, som har et element af utilfredshed over, at sagsbehandlingen er langsommelig, står stille eller går i ring. Det anbefales, at der i højere grad sikres progression i sagsforløbene og afstemmes forventninger i forhold til sagsbehandlingstiden – herunder at de officielle sagsbehandlingsfrister hele tiden justeres i forhold til, hvad de reelt er. Ligeledes anbefales det at drøfte muligheden for at fastsætte generelle frister for, hvor lang tid der må gå, fra en borger har fået medhold i en klage hos Ankestyrelsen, og til afgørelsen effektueres.

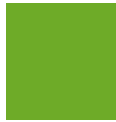
Manglende handling i børnesager: Langsommelighed eller stilstand i sagsbehandlingen er særligt kritisk, når det drejer sig om sager vedrørende udsatte børn og familier. Derfor anbefales, at der strammes op i forhold til overholdelse af de lovbestemte sagsbehandlingskrav i disse sager. Det bør overvejes, om en opnormering af antallet af sagsbehandlere kan være nøglen til færre aflysninger og større aktivitet og progression i sagsbehandlingen i børnesagerne.

Notatpligten: Det er afgørende for dokumentationen af, hvilke sagsbehandlingsskridt der er taget og hvorfor, at notatpligten overholdes. Det sikrer åbenhed, gennemsigtighed og kontinuitet i sagsbehandlingen – ikke mindst ved sagsbehandlerskift. Det anbefales derfor, at ledelsen sikrer sagsbehandlerne opmærksomhed på pligten til at notere sagernes oplysninger, vurderinger og andre væsentlige sagsbehandlingsskridt, der ikke i øvrigt fremgår af sagens dokumenter.

Skriftligheden: Den skriftlige kommunikation med borgerne bærer præg af travlhed. Det afstedkommer både stavefejl og knudrede/uforståelige formuleringer. Det svækker indtrykket af, at der er tale om kvalificeret og professionel sagsbehandling. Det anbefales, at ledelsen på afdelingsniveau løbende laver kvalitetskontrol af den skriftlige korrespondance og minder sagsbehandlerne om værdien af god skriftlig kommunikation. Det anbefales også, at der med passende mellemrum afvikles kurser i god skriftlig kommunikation for sagsbehandlere på tværs af centrene.

Samlet set må det konkluderes, at rigtig meget går godt, men at Borgerrådgivningens henvendelser afspejler, at der også er plads til forbedringer. En del af dem er allerede igangsat i stort anlagte projekter, så dem skal der "blot" følges nøje op på. Andre behov for forbedringer og opstramminger bør indgå i overvejelserne om, hvordan den fremtidige lovmedholdelighed og kvalitet i sagsbehandlingen sikres.





2. Indledning

Denne beretning beskriver aktiviteter og observationer hos Borgerrådgivningen i Høje-Taastrup Kommune (HTK) i 2016 samt anbefalingerne til forbedret kvalitet i sagsbehandlingen.

Det skal indledningsvist bemærkes, at 2016 var et usædvanligt turbulent år for Borgerrådgivningen, og det afspejles i årets beretning. En fratrædelse, en vakance, en nyansettelse og et pludseligt dødsfald har tilsammen betydet, at dokumentationen for årets henvendelser ikke er fuldt dækkende for aktiviteten.

Det skyldes ikke mindst, at den statistik, som beretningen traditionelt har været baseret på, som følge af periodens turbulens og udskiftning i bemanningen, hverken er blevet ført konsekvent, gjort færdig eller har haft en kvalitet, så den har været egnet som dokumentation for perioden. Den er således blevet skrottet.

I stedet er beretningen baseret på en sideløbende registrering, som har været ført siden medio maj 2016, og som i mere beskrivende form skildrer borgerhenvendelsernes indhold og forløb. Dermed afspejler beretningen reelt kun aktiviteten i perioden fra maj-december 2016, hvor nuværende borgerrådgiver har været ansat.

Beretningen er bygget op omkring udvalgte eksempler fra årets henvendelser, som (i anonymiseret form) illustrerer de tendenser for kvaliteten i sagsbehandlingen, som perioden har afspejlet. Det er tanken, at de skal medvirke til et dybere indblik i, hvad det er for opgaver, der løses i organisationen, og hvori vanskelighederne med at sikre kvaliteten i sagsbehandlingen helt konkret består.

Eksemplerne er udvalgt under hensyn til, at de samlet set illustrerer mange elementer i sagsbehandlingen og dermed også de problemer, der er med kvaliteten. De beskrevne eksempler er således ikke fuldt dækkende for alle periodens henvendelser.

Da der ikke findes en beretning for 2015, har det ikke været muligt at foretage en sammenligning med forrige års udfordringer og anbefalinger, således at eventuelle forbedringer og forværringer i indsatsen kunne afdækkes.

Beretningen for 2016 udgør altså IKKE en dækkende beskrivelse af den samlede kvalitet i sagsbehandlingen i HTK, da dette overblik ikke kan skabes på så kort tid. Den kan snarere karakteriseres som en beskrivelse af borgerrådgiverens førstehåndsindtryk af sagsbehandlingen, baseret på udvalgte konkrete borgerhenvendelser og den daglige gang i organisationen i perioden maj-december 2016.





3. Sådan arbejder borgerrådgiveren

Borgerrådgiverens opgave er helt overordnet at medvirke til en forbedring af kvaliteten i sagsbehandlingen og dermed en styrkelse af borgernes retssikkerhed. Udgangspunktet for arbejdet er altid, at de oplevelser eller problemer, som har givet anledning til, at en borger henvender sig, skal forsøges løst i det omfang, der er noget at komme efter. Meget gerne også med den "bivirkning", at konfliktniveauet i samarbejdet mellem kommunen og borgerne falder.

En del af henvendelserne kommer fra vrede og frustrerede borger, som enten føler sig dårligt behandlet eller er uenige i de afgørelser, der er truffet i deres sager. Det er ikke Borgerrådgivningens opgave at behandle klager over afgørelser, men når borgerne er utilfredse med kommunen, med sagsforløbet eller med sagsbehandleren, eller ikke forstår, hvad der sker eller skrives, kan borgerrådgiveren gå ind i sagen.

Det er en hårfin og ikke altid helt nem balancegang at skelne mellem utilfredshed over sagsbehandlingen og utilfredshed med afgørelserne. De fleste borgerhenvendelser har netop afsæt i afgørelser, der enten er truffet eller er på vej. Når der således er truffet afgørelse, kan borgerrådgiveren tilbyde hjælp til at klage, og det er der mange, som gerne vil benytte sig af.

Når det er afgørelser, som er undervejs og måske varslet mundtligt, eller der er sendt et partshøringsbrev, kan borgerrådgiveren yde sparring og hjælp til at gøre indsigelse mod den varslede afgørelse. Ligeledes kan borgerrådgiveren på vegne af borgeren stille spørgsmål til sagsbehandleren om, hvad baggrunden for den varslede afgørelse er, og i forbindelse hermed få indblik i, om sagsbehandlingen har levet op til lovens krav. Dette fører ofte også til nye overvejelser omkring afgørelsen.

Ved bedømmelsen af kvaliteten i sagsbehandlingen er der lagt vægt på overholdelsen af de grundlæggende retsregler for sagsbehandling, principperne for god forvaltnings-skik (om hurtig, høflig og hensynsfuld sagsbehandling), kommunens vedtagne politikker og overholdelsen af HTK's grundlæggende værdier og principper for god borgerkontakt. Det er borgerrådgiverens erfaring, at langt de fleste henvendelser kan finde en løsning, som fører til, at samarbejdet umiddelbart forbedres.

3.1 Nye arbejdsmetoder

Borgerrådgiverens aktiviteter er overvejende reaktive. Det vil sige, at stort set alle forløb starter med en borgerhenvendelse. Henvendelserne behandles i den rækkefølge, de løber ind, og Borgerrådgivningen følger med i sagen, så længe borgeren ønsker borgerrådgiverens aktive deltagelse.

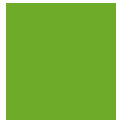
Borgerrådgivningen i HTK har tidligere haft et stærkt både jurafagligt og -sprogligt præg. Borgerrådgiveren har vægтет sin uafhængighed og distance til administrationen bl.a. gennem brug af aktindsigt som middel til, at borgerrådgiveren kunne få indblik i sagen og dermed være i stand til at rådgive borgeren. Med udskiftningen af borgerrådgiveren arbejdes der ikke længere sådan.

For at få indsigt i sagsbehandlingen er der i stedet etableret adgang til de væsentligste af de IT-systemer, som sagsbehandlerne arbejder i, hvorved et samtykke fra borgeren til at gå ind i sagen giver mulighed for, at borgerrådgiveren kan finde de nødvendige notater og dokumenter frem.

Derudover arbejdes der udpræget dialogorienteret. En borgerhenvendelse fører næsten altid til en kontakt til en medarbejder i det center, henvendelsen vedrører. Det afhænger både af sagens karakter og alvor, overfor hvem og på hvilket niveau borgerrådgiveren rejser sagen.

I langt de fleste tilfælde har sagerne en karakter, så det er den sagsbehandler, som har ansvar for sagen, der kontaktes. Når det drejer sig om "småproblemer", som f.eks. at der ikke svares på mails eller telefon, eller at borgeren ikke ved, hvem sagsbehandleren er, eller oplever, at sagen er gået i stå, er en snak med sagsbehandleren som regel tilstrækkeligt til, at problemerne bliver løst. I Social- og Handicapcentret, hvor der arbejdes med "Fælles Opgave Løsning (FOL)", så borgerne ikke har en fast sagsbehandler, retter borgerrådgiveren typisk i første omgang henvendelse til en sagskoordinator eller en mellemlider.

Ved gentagne, enslydende henvendelser vedrørende samme medarbejder eller afdeling eller mere alvorlige og/eller principielle spørgsmål, rejses sagen på ledelsesniveau. Også her er det oplevelsen, at der lyttes til, hvad det er, borgerne præsenterer som problemer, og at de i vid udstrækning søges løst.



Den dialogbaserede arbejds metode har generelt den fordel, at der meget tidligt i de konkrete forløb opstår en – typisk meget konstruktiv og løsningsorienteret – dialog med administrationen om problemerne. På den måde er der altså et løbende samarbejde mellem Borgerrådgivningen og administrationen, som sikrer muligheden for løbende at justere og rette op på uhensigtsmæssigheder rundt omkring i centrene.

Det skal til brugen af netop denne arbejdsform dog også bemærkes, at den interne mail- og telefonbesvarelse lader så meget tilbage at ønske, at borgerrådgiveren stort set altid opsøger medarbejderne personligt på kontorerne. Også dette har en positiv "bivirkning" – nemlig at det fremmer både dialogen og Borgerrådgivningens synlighed i organisationen, men det ændrer ikke på oplevelsen af, at det ligger jævnt tungt med at besvare mails også internt. Telefonisk kontakt benyttes aldrig, da det er oplevelsen hos Borgerrådgivningen, at medarbejderne kun yderst sjældent træffes på telefonen. Se mere om telefon- og mailbetjeningen i afsnit 4.1.

3.2 Nye lokaler

Som en lille detalje skal det med, at Borgerrådgivningen i perioden er flyttet til nye lokaler.

Tidligere havde funktionen en noget tilbagetrukket tilværelse på 1. sal i kontorer hos Social- og Handicapcentret. For i højere grad at signalere åbenhed og tilgængelighed blev der 1. november indfriet et ønske om at flytte ned i stueplan med adgang uden nøglebrik og tæt på venteområdet for besøgende til Jobcentret.

Der arbejdes desuden på at finde en egnet lokalitet uden for rådhuset for borgere, som ikke ønsker at mødes på rådhuset, eller som på f.eks. grund af deres arbejde ikke har mulighed for at møde op i rådhusets åbningstid. Det er planen i en begrænset prøveperiode at holde åbent i det eksterne kontor 1-2 gange om måneden uden for almindelig arbejdstid for at afklare, om der skulle være et udækket behov for denne mulighed.

4. Periodens hovedindtryk

Det er først og fremmest et klart hovedindtryk, at HTK er en levende organisation på fuldtidsarbejde. Der forekommer at være et vældig højt aktivitetsniveau, der arbejdes med stor seriøsitet, og der er et udtalt ønske om at gøre arbejdet godt og hele tiden forsøge at drage læring af det, der foregår, så kommunen samlet set fremstår professionel og serviceminded.

Det er ved læsningen af beretningen vigtigt at være opmærksom på, at der foretages massevis af ekspeditioner i det daglige, og at det kun er et lille mindretal, som opleves så utilfredsstillende, at det giver anledning til en henvendelse til Borgerrådgivningen.

I de tilfælde, hvor det sker, oplever Borgerrådgivningen generelt stor åbenhed, lydhørhed og hjælpsomhed overalt i organisationen, når klagerne præsenteres for de berørte medarbejdere. Da borgerrådgiveren i sagens natur næsten udelukkende kommer med "dårlige nyheder", er det overordentligt positivt, at der alligevel synes at være overskud til at udvise denne imødekommenhed. Ikke mindst fordi der – navnlig på sagsbehandlerniveau – gives udtryk for en så udbredt travlhed, at det alt andet lige må opfattelse som en forstyrrelse.

4.1 Udbredt travlhed

Den udtalte oplevelse af travlhed bør anstændigvis give anledning til opmærksomhed fra ledelsens side. Borgerrådgivningen har ikke undersøgt, om det er faktisk korrekt, at travlheden er massiv og vedvarende, men de daglige besøg navnlig i Jobcentret, Familieafdelingen og Social- og Handicapcentret efterlader klart det indtryk, at sagsbehandlerne har (for) travlt. Det kan eksempelvis mærkes, når borgerrådgiveren henvender sig på vegne af borgere, som er frustrerede over, at der ikke sker noget i deres sager.

Ofte starter forklaringen på stilstanden med et undskyldende "vi/jeg ved det godt, men...". Dernæst følger forskellige variationer af begrundelser, såsom at der mangler sagsbehandlere, at sagsbehandleren ikke har nået det, at der er ventetid andre steder i organisationen (f.eks. på at få sagen forelagt Rehabiliteringsteamet), eller at sagsbehandleren har været syg eller er rejst, hvorfor sagen ikke er blevet prioriteret.





Denne oplevelse af vedvarende travlhed går utvivlsomt ud over kvaliteten i sagsbehandlingen. Dels er der rigtig mange lovbundne sagsbehandlingsskridt, som hver især kræver tid, og dels er der den konkrete opfølgning, som følger af de initiativer, der tages i den enkelte sag. Disse sagsbehandlingsskridt er i mange tilfælde fagligt krævende og kan ikke foretages "med venstre hånd", uden at kvaliteten bliver kritisabel.

Sommetider efterlader travlheden et indtryk af, at der nærmest er "ild i sagerne" forstået på den måde, at det gælder om hurtigt at "gøre et eller andet", så man kan skynde sig videre til den næste opgave. Og så er det, at borgerne berettiget klager over, at de føler sig dårligt behandlet.

Det vurderes i denne sammenhæng overordentligt positivt, at byrådet har besluttet en opnormering i Jobcentret, som forhåbentlig kan lette travlheden der. Det anbefales at undersøge, om samme behov gør sig gældende i de øvrige centre med høj grad af borgerkontakt, eller om det er andre forhold, der ligger til grund for den massive oplevelse af, at medarbejderne har for meget at se til.

4.2 Utilfredsstillende telefon- og mailbetjening

Der har gennem hele perioden været udtalt frustration hos borgerne (og internt hos kolleger, som forgæves forsøger at kontakte hinanden) over, at dialogen via telefon og mail er træg eller ikke eksisterende.

Det er således hyppigt indledningen på samarbejdet med borgerrådgiveren, at borgeren tilkendegiver, at det er helt umuligt at komme igennem til nogen via telefonen. Der er både rapporteret om lange ventetider (op til 25 minutter) på hovednummeret, og når der så endelig er "hul igennem", og telefonen stilles om til den konkrete medarbejder, så bliver den ikke besvaret.

Således har Borgerrådgivningen med mellemrum fungeret som "kontaktbureau" i det omfang, at det primære behov hos borgeren har været at komme i dialog med en konkret medarbejder. Der har aldrig været problemer med at få medarbejderne til at ringe borgerne op efter anmodning fra borgerrådgiveren, men det må siges at være en temmelig ineffektiv arbejdsgang og en uhensigtsmæssig brug af Borgerrådgivningens ressourcer.

Ligeledes oplyser mange borgere i forbindelse med deres henvendelser, at forsøg på at komme i maildialog med de medarbejdere, som er involverede i sagsbehandlingen, er mislykkedes. Enten fordi mails ikke bliver bevaret, eller fordi besvarelserne er meget længe undervejs, er ufuldstændige eller er besluttet uforståelige.

Borgerrådgivningen har ikke undersøgt disse klager nærmere, men da de fremkommer ganske hyppigt i forbindelse med andre mere substantielle klager, er det nærliggende, at administrationen kigger nærmere på kvaliteten af disse to elementer i borgerbetjeningen.

Borgerrådgiveren har i den sammenhæng med tilfredshed konstateret, at det både fremgår af resultatkontrakten med Borger- og Arbejdsmarkedscentret, at denne del af borgerbetjeningen skal forbedres, og at der er et større projekt i gang om "fremtidens borgerkontakt", som ligeledes adresserer disse problemer.

Det anbefales, at der følges nøje med i, om disse initiativer mindsker graden af utilfredshed med telefon- og mailbetjeningen.

4.3 Stor sagsbehandlerudskiftning

Et andet forhold, som klart påvirker kvaliteten i sagsbehandlingen, er, når der sker skift af sagsbehandler. Det sker typisk i forbindelse med interne omstruktureringer og opsigelser.

Det er klart, at i en organisation, hvor der er mange medarbejdere, er der også mange opsigelser og mange nyanstillinger. Men det er lige så klart, at sagsbehandlerskift er "gift" for det gode, fremadskridende, konstruktive sagsforløb. Hver gang der sker et sagsbehandlerskift, sker der tab af viden om sagen og tab af tempo i sagsforløbet.

Disse tab forstærkes i de tilfælde, hvor den ikke længere ansatte sagsbehandler har forsømt pligten til at handle i sagen, notere i sagen og til at knytte sagens korrespondance og akter på sagen. Det fører til, at de borgere, som skifter sagsbehandler, oplever, at de skal "starte forfra", hvilket er urimeligt.

Borgerrådgivningen har ikke nærmere undersøgt, om udskiftningen af sagsbehandlere i HTK er større end i andre sammenlignelige kommuner. Ej heller er det undersøgt,



om de skyldes "naturlige" årsager, eller om der er særlige forhold i HTK, som får medarbejderne til at indlevere deres opsigelser.

Men eftersom sagsbehandlingen aldrig kan få en bedre kvalitet, end medarbejderne kan levere, anbefales det, at disse spørgsmål undersøges nærmere, mhp. at afdække om der findes uafprøvede veje til en højere grad af fastholdelse af (dygtige) medarbejdere.

5. Årets henvendelser

På grund af den tidligere omtalte usikkerhed i registreringen af årets henvendelser, kan der ikke siges noget sikkert om, hvor mange henvendelser Borgerrådgivningen har haft i perioden. De foretagne registreringer tyder dog på, at flere end 350 borgere har henvendt sig, og at de sammenlagt har henvendt sig med mere end 900 klager.

Henvendelserne sker typisk via mail eller telefon, og mange af dem afsluttes, uden at der også er behov for at arrangere et møde på kontoret. I de tilfælde, hvor det er mere komplicerede spørgsmål, og/eller borgeren ønsker det, aftales et møde, hvor klagen uddybes, og det videre forløb aftales.

Henvendelserne til Borgerrådgivningen vedrører næsten udelukkende sagsbehandlingen i Borger- og Arbejdsmarkedscentret (BAC), Børne- og Ungerådgivningscentret (BURC), Social- og Handicapcentret (SHC) og Sundheds- og Omsorgscentret (SUOC). Kun ganske få klager har rettet sig mod sagsbehandlingen i Fritids- og Kulturcentret (FKC) samt Teknik- og Miljøcentret (TMC).

5.1 Borgerhenvendelser

Anledningen til, at borgerne henvender sig, er oftest at:

- De ikke ved, hvem der er deres sagsbehandler,
- De ikke kan få fat i sagsbehandleren,
- De oplever, at sagen er gået i stå,
- De er utilfredse med den personlige behandling,
- De oplever, at dokumenter i sagen forsvinder,
- De ikke forstår, er uenige i eller betvivler lovligheden af en afgørelse,
- De har mistet overblikket over deres sagsforløb.

Nogle af henvendelserne bliver "ekspederet" færdige med det samme. Andre fører til en grundigere undersøgelse af, hvad der er sket/ikke sket i sagen, og i disse tilfælde afdækkes typisk en række mangler i sagsbehandlingen, som er nærmere beskrevet i afsnit 6 om kvaliteten i sagsbehandlingen.

Der er nogle borgere, som har meget langvarige, komplicerede og (for dem) utilfredsstillende sagsforløb. Disse borgere henvender sig igen og igen med skiftende klager over sagsbehandlingen, sagsbehandleren eller kommunen i det hele taget. De langvarigt utilfredsstillende sagsforløb bærer præg af mange års "slid" på samarbejdet, og der er ikke altid noget, Borgerrådgivningen kan bidrage med for at rette op på det. Dog er der er par eksempler på, at borgerrådgiverens løbende deltagelse i samarbejdet virker konstruktivt i forhold til genopbygningen af tilliden til sagsbehandlingen.

Endelig er der en del borgere, som fejlagtigt lander hos Borgerrådgivningen. Nogle af dem tror, at Borgerrådgivningen er en service, man kan ringe eller skrive til, når man har brug for rådgivning om hvad som helst. Således er der modtaget henvendelser med spørgsmål om alt fra ferieloven, økonomisk rådgivning og skilsmisserådgivning til boligbeskatning, beregning af folkepensionsalderen og muligheden for at få taget et pasfoto på rådhuset.

Andre er fejlagtigt blevet stillet om til Borgerrådgivningen, hvor de i stedet skulle tale med Statsforvaltningen, Udbetaling Danmark eller en helt almindelig sagsbehandler. Hvis det drejer sig om småspørgsmål, som uden videre kan besvares, får disse borgere naturligvis et svar. Og ellers guides de videre til rette sted.

5.2 Medarbejderhenvendelser

Det sker også med jævne mellemrum, at medarbejdere i kommunen banker på hos Borgerrådgivningen. Disse henvendelser har helt overordnet været drøftet med ledelsen, idet HTK's Borgerrådgivning efter politisk beslutning ikke har en indbygget whistleblower-ordning¹. Det er i den forbindelse aftalt, at såfremt henvendelserne har karakter af "whistleblowing", bliver de dirigeret videre til HR. Der har imidlertid ikke været nogen henvendelser af denne karakter.

¹ En whistleblower-ordning er et sted, hvor medarbejdere telefonisk eller skriftligt kan rapportere om alvorlige lovovertrædelser i virksomheden.





Det, medarbejderne typisk har henvendt sig om, er:

- De er borgere i kommunen, som selv har et sagsforløb, der opleves utilfredsstillende.
- De er i forbindelse med deres arbejde stødt på borgere, som de mener, udsættes for kritisabel sagsbehandling, og beder om, at Borgerrådgivningen går ind i sagerne.
- De oplever, at det er vanskeligt at få kollegerne i de andre centre til at samarbejde om sager, hvor der er behov for en mere helhedsorienteret indsats, og rådfører sig med Borgerrådgivningen om, hvordan de skal få det tværgående samarbejde til at fungere.
- De har ikke den faglige viden til at svare på det, borgeren spørger om, og beder derfor Borgerrådgivningen om at svare.
- De kan ikke trænge igennem til borgeren med deres budskab og beder derfor Borgerrådgivningen om at tale med borgeren.

I de tilfælde, hvor medarbejderen også er borger i HTK, behandles henvendelsen på samme måde, som for enhver anden borger i kommunen.

Det ligger uden for Borgerrådgivningens opdrag at gå ind i en nærmere analyse af, hvad der eventuelt kan gøres for at minimere medarbejdernes behov for at drøfte sagsbehandlingen med borgerrådgiveren. Ikke desto mindre giver medarbejderhenvendelserne anledning til refleksion:

I udgangspunktet opleves medarbejderhenvendelserne positivt og som en tillidserklæring til borgerrådgiveren. Da Borgerrådgivningen som tidligere nævnt primært fungerer som "fejlfinder", kunne medarbejderne meget vel have mere lyst til at holde sig langt væk. Derfor påskønnes tilliden bl.a. ved, at alle, der henvender sig, bliver mødt med interesse. Ikke mindst fordi medarbejderfortællingerne medvirker til at "tegne portrættet" af kvaliteten i sagsbehandlingen, og således bidrager til at give Borgerrådgivningen indblik i, hvor skoen trykker rundt omkring i organisationen.

Samlet set efterlader medarbejderhenvendelserne det indtryk, at der er behov for, at medarbejderne i de forskellige centre får adgang til at lære hinanden og hinandens serviceniveauer, arbejdsområder og -måder bedre at kende. Eksempelvis forekommer det at være en "nem løsning", når medarbejderen ikke selv kender svaret på et spørgsmål fra en borger, at henvise til Borgerrådgivningen

i stedet for selv at fremfinde svaret og dermed gøre sig klogere på områder, som ikke lige ligger inden for den konkrete medarbejders formelle spidskompetence. Det kunne jo meget vel løses ved, at medarbejderen i stedet henvender sig med spørgsmålet til en kollega i det center, hvor ekspertisen findes.

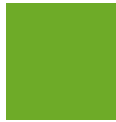
I de tilfælde, hvor medarbejderhenvendelserne har handlet om problemer omkring det tværgående samarbejde, har borgerrådgiveren generelt opfordret medarbejderne til at forelægge sagerne for deres nærmeste ledere. I flere tilfælde har borgerrådgiveren samtidig rejst spørgsmålene over for ledelsen i de berørte centre i forhold til det mere principielle. Og her har det typisk vist sig, at der faktisk er formuleret arbejdsgangsbeskrivelser, som skal sikre håndteringen og ansvarsfordelingen i forhold til de mere komplekse sager. Tilbage står så det indtryk, at disse beskrivelser tilsyneladende ikke er velkendte blandt medarbejderne.

Der synes således at være et behov for, at medarbejderne holdes løbende ajour med, hvordan det interne samarbejde er tænkt at skulle fungere.

Da der i sagens natur ofte er tale om særligt udsatte borgere, hvor kommunen har en lovbunden pligt til at gribe ind, anbefales det, at det har ledelsens bevågenhed, når der opstår uenigheder om, hvad der skal sættes ind med fra de forskellige centre, når der er behov for samtidig støtte fra flere centre. Denne type uenigheder må – af hensyn til borgerne - ikke overlades til sagsbehandlerne alene.

Der er aktuelt et stort anlagt projekt i gang, som netop har fokus på den tidlige, tværfaglige og helhedsorienterede indsats, og dermed er der en god og åben mulighed for, at disse problemer kan få den nødvendige ledelsesmæssige opmærksomhed og blive håndteret.

Det anbefales, at der følges nøje med i, om dette projekt rammer plet i forhold til løsningen af udfordringerne med et samarbejde på tværs. Se i øvrigt eksempel B.



6. Kvaliteten i sagsbehandlingen

I dette kapitel beskrives de problemer omkring kvaliteten i sagsbehandlingen, som Borgerrådgivningen er stødt på i perioden, og som vurderes at have interesse for byrådet.

Af hensyn til forståelsen hos de byrådsmedlemmer, som ikke har indgående kendskab til det sociale arbejdes regler og pligter, beskrives problemerne primært via illustrative cases og med henvisning til udvalgte lovparagraffer.

Når kvaliteten i sagsbehandlingen vurderes, lægges der som tidligere nævnt vægt på, om de grundlæggende regler for sagsbehandling, som findes i forvaltningsloven, offentlighedsloven, persondataloven og retssikkerhedsloven, overholdes, ligesom principperne for god forvaltningsskik om hurtig, høflig og hensynsfuld sagsbehandling (sagsbehandlerens "Emma Gad") har fungeret som målestok.

Der er også skelet til kommunens vedtagne politikker og til overholdelsen af HTK's fire grundlæggende værdier; Menneskelighed og et positivt livssyn, Engagement, Professionalisme og Helhed samt de seks principper for god borgerkontakt, som i kort form lyder: 1) Møde borgeren i øjenhøjde, 2) klar tale og tydelige forventninger, 3) sammenhæng i mødet, 4) udvikling og fornyelse, 5) åbenhed og tilgængelighed og 6) professionalisme og ressourcer med omtanke.

Som det fremgår, er der ganske mange regler og hensyn, som sagsbehandlerne skal have styr på, ud over de konkrete lovbestemmelser omkring borgernes ret til forskellige former for støtte, som også er spredt ud over et relativt uoverskueligt antal love og bekendtgørelser. Det er derfor forståeligt, at de ikke alle sammen overholdes hele tiden. Alligevel bør det naturligvis tilstræbes.

6.1 Manglende overholdelse af vejledningspligten

Der har været en del henvendelser hos Borgerrådgivningen fra borgere, som har fået afslag på det, de har søgt om, men ikke fået rådgivning og vejledning om, hvad de så kunne gøre eller være berettiget til, som kunne afhjælpe de vanskeligheder, borgerne står i. Der lader således til at være en tendens til, at sagsbehandlerne kun forholder sig til det, borgeren konkret søger om.

Dermed forsømmes rådgivnings- og vejledningspligten:

Forvaltningslovens § 7. En forvaltningsmyndighed skal i fornødent omfang yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde.

Stk. 2. Modtager en forvaltningsmyndighed en skriftlig henvendelse, som ikke vedrører dens sagsområde, videregives henvendelsen så vidt muligt til rette myndighed.

Retssikkerhedsloven § 5. Kommunalbestyrelsen skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning. Kommunalbestyrelsen skal desuden være opmærksom på, om der kan søges om hjælp hos en anden myndighed eller efter anden lovgivning.





Eksempel A: Manglende vejledning

Borgerrådgivningen kontaktes af en retshjælp, som fungerer som partsrepræsentant for en hjemløs borger A. A har søgt om opskrivning på kommunens boligsociale venteliste tre måneder forinden, men er blevet afvist, da hun ikke har boet i HTK i de to år, der kræves. A er blevet henvist til herberg, men har ikke kunnet finde et med plads og har derfor slået sig ned i en campingvogn.

A er 21 år og er ud over sin hjemløshed alvorligt psykisk syg. Hun har været indlagt på psykiatrisk afdeling adskillige gange både på åbent og lukket afsnit. Dette fremgår af A's ansøgning om opskrivning på den boligsociale venteliste.

Der er også en aktiv sag i Jobcentret, hvor A har fået tildelt en mentor, som skal støtte A i forhold til de sociale problemer. Partsrepræsentanten un-

drer sig over, at kommunen ikke har forholdt sig til, om A er så medtaget og udsat, at hun kan være i målgruppen for et § 107-tilbud (midlertidigt ophold i boform).

Der ønskes hjælp til at få kommunen til at tage stilling til, om A kan blive tilbudt støtte i henhold til servicelovens § 107 samt evt. anden form for støtte.

Borgerrådgiveren henvender sig hos visiterende medarbejder i SHC, som bekræfter forløbet omkring A's ansøgning om opskrivning på den boligsociale venteliste.

Med Borgerrådgivningens mellemkomst bliver A nu tildelt en sagsbehandler, som tager kontakt til partsrepræsentanten mhp. sagsbehandling af A's eventuelle behov for/ret til anden form for støtte.

Eksemplet illustrerer, hvordan afdelingen – inden for eget sagsområde - alene forholder sig til det, A søger om. Men kommunen har pligt til også at yde vejledning, som borgeren ikke har bedt om. En sådan "uanmodet" vejledning skal eksempelvis ydes, hvis borgeren ikke kender til andre muligheder end det ansøgte, men der faktisk findes andre muligheder, som muligvis kan afhjælpe problemerne.

Det fremgår klart af servicelovens formålsbestemmelse, at:

Serviceoven § 1. Formålet med denne lov er 1) at tilbyde rådgivning og støtte for at forebygge sociale problemer, 2) at tilbyde en række almene serviceydelser, der også kan have et forebyggende sigte, og 3) at tilgodese behov, der følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

Formålsbestemmelsen suppleres yderligere af servicelovens §§ 10-12 som understreger kommunens rådgivningspligt overfor forskellige målgrupper. Der er således en klar og lovfæstet forpligtelse til at sikre, at sagsbehandlingen har fokus på at forebygge sociale problemer og ikke blot besvare de indgivne ansøgninger. I dette eksempel kan der både være tale om retten til et botilbud eller andre former for sociale indsatser, som ligger inden for de muligheder for støtte, SHC har myndigheden i forhold til.

Det anbefales, at der rettes et ledelsesmæssigt fokus på, hvordan det sikres, at alle henvendelser vurderes grundigt og fyldestgørende, således at det bliver muligt at arbejde forebyggende gennem en tidlig indsats.



6.2 Manglende helhed i sagsbehandlingen

På samme måde kniber det for sagsbehandlerne at forholde sig til, om der er behov for støtte fra et af de andre centre, eller om der er en igangværende sag, som kan fremme eller hæmme det forløb, sagsbehandleren selv er ansat til at stå for – hvad enten det er den beskæftigelsesrettede, den familierettede eller den sociale indsats.

Det er givetvis en udfordring for overholdelse af både rådgivnings- og vejledningspligten og sikringen af helhed i sagsbehandlingen, at lovgivningen på social- og beskæftigelsesområdet er så omfattende og specifik, at det må siges at være umuligt for den enkelte sagsbehandler at have det fulde overblik over alle lovens muligheder. Da dette faktum imidlertid ikke har ændret på, at pligten er der, kan den ikke tilsidesættes med henvisning til, at det er umuligt.

Kravet om helhed i sagsbehandlingen fremgår bl.a. af retssikkerhedsloven:

Retssikkerhedsloven § 1. Formålet med denne lov er at
1) sikre borgernes rettigheder og indflydelse, når de sociale myndigheder behandler sager,
2) fremhæve kommunalbestyrelsens ansvar for kommunens opgavevaretagelse på det sociale område,
3) fremhæve, at de sociale myndigheder har pligt til at tilrettelægge en tidlig helhedsorienteret hjælp,

Retssikkerhedsloven § 5. Kommunalbestyrelsen skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning. Kommunalbestyrelsen skal desuden være opmærksom på, om der kan søges om hjælp hos en anden myndighed eller efter anden lovgivning.

Retssikkerhedsloven § 6. Hvis en borger har brug for at få hjælp i en længere tid, skal kommunalbestyrelsen tidligt i forløbet tilstræbe at tilrettelægge hjælpen ud fra en samlet vurdering af pågældendes situation og behov på længere sigt.

Eksempel B: Manglende helhed i sagsbehandlingen

B henvender sig til Borgerrådgivningen, idet han på grund af psykisk sygdom og deraf følgende manglende uddannelse og arbejde har en mentorbevilling, som Jobcentret har besluttet at standse, da man vurderer, at støtten ikke virker efter hensigten, og derfor vil sætte et andet forløb i gang.

B er meget glad for mentoren, og da hans sygdom både gør det svært for ham at åbne sig for fremmede og for forandringer i det hele taget, søger han på opfordring fra sagsbehandleren i Jobcentret om at få mentorstøtten bevilget af SHC.

I SHC informeres B om, at der først skal foretages en udredning af, om han er berettiget til støtte i henhold til servicelovens § 85, samt at sagsbehandleren ikke har kompetence til at bevilge andre støttepersoner end dem, SHC har i sit eget korps. Såfremt B vurderes berettiget til en støtteperson, kan det altså som udgangspunkt ikke blive den velkendte mentor. Dette svar er B meget forundret over, da ansøgningen for B's vedkommende handler om at beholde en velkendt støtte – ikke om at få en ny.

B ønsker Borgerrådgivningens hjælp til at beholde den mentor, som B er tryk ved, også selv om bevillingen af støtteperson overgår til et andet center.

Borgerrådgiveren drøfter sagen med centerchefen i SHC, som vil tage den op med centerchefen i BAC for at diskutere, om der evt. kan bevilges en social mentor fra Jobcentret.

Der er enighed om, at der må kunne findes en løsning, som passer til B's behov.

Af uvisse årsager sker denne drøftelse ikke. Borgerrådgiveren tager derfor kontakt til jobcenterchefen og det aftales med afdelingsleder i SHC, at mentorstøtten indtil videre kan fortsætte i jobcenterregi. Jobcentret orienterer B om dette.

Tre uger senere henvender B sig igen, fordi sagsbehandleren i Jobcentret nu alligevel har standset mentorbevillingen, og sagsbehandleren i SHC har fastholdt, at såfremt B er berettiget hertil, kan der kun bevilges en støtteperson fra SHC's eget korps.

B forstår fortsat ikke, hvorfor hans ønsker om at beholde sin mentor, ikke kan imødekommes. B meddeler derfor sagsbehandleren i SHC, at han ikke ønsker en ny støtteperson, og sagen lukkes.

Med henblik på at formidle en forklaring til B efterspørger Borgerrådgivningen den faglige begrundelse for, at B ikke kan beholde den velkendte mentor. Det oplyses, at sagen ikke vurderes fuldt belyst, idet B trak sin ansøgning, men på det foreliggende grundlag vurderes socialpsykiatrien i HTK at være de mest kompetente til at arbejde med B's problematikker. Dernæst er der et økonomisk hensyn, og endelig har byrådet truffet en principiel beslutning om, at HTK skal benytte egne leverandører, hvor det er muligt.





Eksemplet illustrerer nogle af vanskelighederne ved at arbejde på tværs af centrene – her Jobcentret og SHC.

Begge centre forholder sig afgrænset til egne arbejds-gange og egne regelsæt. Eksempelvis forekommer det ubegrundet i andet end procedurer, at SHC foretager en ny udredning af B i forhold til berettigelsen til kontaktperson-støtte i henhold til servicelovens bestemmelser, eftersom B er velkendt i kommunen gennem flere års indsats i jobcen-terregi.

Den manglende dialog mellem medarbejderne på tværs af centrene medfører, at der i dette tilfælde ikke foretages en samlet vurdering af B's situation og behov på længere sigt, og den viden, som Jobcentret allerede har om B, kommer ikke i spil i forhold til SHC's vurderinger. Det gælder ikke mindst vurderingen af, om B er bedst tjent med at beholde den velkende mentor eller få en ny kontaktperson. Det kommer først på tale til slut i forløbet at arrangere et møde på tværs af de to centre for at drøfte sagen igennem og finde en samlet løsning, men mødet aflyses, fordi B trækker sin ansøgning hos SHC.

Det havde i det konkrete tilfælde været oplagt, at sagsbe-handleren i Jobcentret sammen med sagsbehandleren i SHC havde afklaret muligheden for, at B kunne få bevilget den ønskede mentorstøtte i SHC, i stedet for at sætte hele denne proces i gang uden at vide, om det ville føre til det resultat, som B ønskede. Derved kunne man have undgået B's uindfrie forventning om, at det kunne lade sig gøre, og dermed også undgået den utilfredshed, som B uundgå-eligt står tilbage med.

I forhold til Borgerrådgivningens generelle indtryk af sam-arbejdet på tværs af centrene, giver eksemplet anledning til refleksion over fordele og ulemper ved, at der arbejdes markant forskelligt i centre, som ofte har snitflader til hinan-dens indsatser. Forskellige arbejdsmetoder bør ikke gøre det umuligt eller unødigt omstændeligt at få indsatserne til at hænge sammen på tværs.

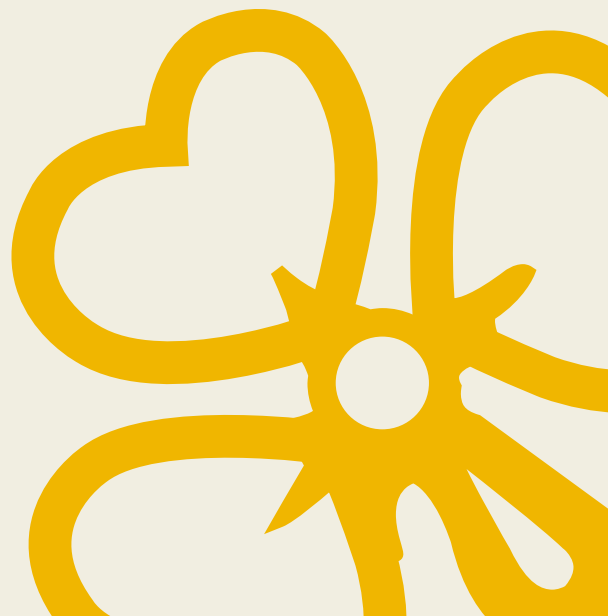
En anden konkret barriere for at arbejde helhedsorienteret på tværs af centrene lader til at være en lille ting som at kunne slå op, om der er en aktuell sag i et andet center, og hvem der i givet fald er sagsbehandler. Borgerrådgiveren er således flere gange blevet kontaktet af sagsbehandlere, som ved, at der er en sag i et andet center, men ikke har adgang til det andet centers IT-system, og derfor ikke selv kan slå op, hvem der har ansvar for sagen.

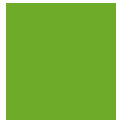
Problemerne omkring den manglende helhed i sagsbe-handlingen forstærkes desuden af, at borgere med sociale problemer ofte i forvejen har vanskeligt ved at overskue både deres sag og tilværelsen i det hele taget. Og da sagsbehandlerne som tidligere beskrevet kun i begrænset omfang lader til at se det som deres opgave at arbejde sammen om sagerne på tværs af centrene, kan det føre til fordyrende dobbeltbevillinger og risiko for, at de forskellige foranstaltninger ikke trækker i samme retning.

Det forekommer derfor som tidligere nævnt helt relevant, at der er igangsat et stort projekt, som skal understøtte den tværgående indsats og sikre bedre helhed og større tværfaglighed i sagsbehandlingen.

Derudover anbefales det, at det sikres, at beskrivelserne af arbejdsgangene for det tværgående samarbejde er klare, hensigtsmæssige og tilgængelige, og at sagsbehandlerne kender dem.

Endelig anbefales det at undersøge muligheden for, at medarbejderne kan få mulighed for at "slå op" i alle de sagsbehandlingssystemer, som bruges til borgerbetjening, og se, hvem der eventuelt kender sagen andetsteds i organisationen.





6.3 Manglende overholdelse af hurtighedsprincippet og notatpligten

Mange af henvendelserne til Borgerrådgivningen har et element af utilfredshed på grund af langsommelig sagsbehandling. Og dette problem genfindes i samtlige centre. Det opleves, at sagerne enten går utroligt langsomt, står stille eller går i ring. Der klages også over, at svar på ansøgninger overskrider de sagsbehandlingsfrister, som er offentliggjort på kommunens hjemmeside.

Pligten til ikke at trække sagsbehandlingen i langdrag (hurtighedsprincippet) fremgår af retssikkerhedsloven:

Retssikkerhedsloven § 3. Kommunalbestyrelsen 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.

Notatpligten fremgår af offentlighedsloven:

Offentlighedsloven § 13 (uddrag). I sager, hvor der vil blive truffet afgørelse af en myndighed m.v., skal den pågældende myndighed m.v., når den mundtligt eller på anden måde bliver bekendt med oplysninger om en sags faktiske grundlag eller eksterne faglige vurderinger, der er af betydning for sagens afgørelse, snarest muligt gøre notat om indholdet af oplysningerne eller vurderingerne. Det gælder dog ikke, hvis oplysningerne eller vurderingerne i øvrigt fremgår af sagens dokumenter.

Stk. 2. En myndighed m.v. skal i sager, hvor der vil blive truffet en afgørelse, endvidere snarest muligt tage notat om væsentlige sagsekspeditionsskridt, der ikke i øvrigt fremgår af sagens dokumenter.

Eksempel C: Manglende overholdelse af hurtighedsprincippet og notatpligten

Borger C henvender sig til Borgerrådgivningen og fortæller, at hun for to år siden blev stillet i udsigt, at hun på grund af invaliderende fysisk sygdom ville blive indstillet til førtidspension. C klager over, at sagsbehandlingen er gået i stå, ikke mindst fordi der er nye kontanthjælpsregler på vej, som vil betyde, at hun mister sin boligstøtte, hvis sagen ikke er behandlet færdig, inden de nye regler træder i kraft.

C ønsker hjælp til at få sagsbehandlingen i gang igen.

Borgerrådgivningen kontakter sagsbehandleren, som er ny på sagen. Sagsbehandleren bekræfter, at sagsbehandlingen ganske rigtigt lader til at være gået i stå hos Klinisk Funktion for fem måneder siden. Vurderingerne fra Klinisk Funktion indhentes for at sikre, at sagen er velbelyst, før den forelægges Rehabiliteringsteamet, som skal tage stilling til, om C kan indstilles til førtidspension. Jobcentret har ikke foretaget sig noget for at rykke for svaret. Dette sker først efter borgerrådgiverens henvendelse.

På grund af risikoen for økonomisk tab hos C, drøftes sagen med jobcenterchefen og kommunens Pensionsnævn for at forebygge, at kommunens manglende aktivitet i sagen, kommer til at belaste C økonomisk. Det aftales, at såfremt C er berettiget til førtidspension, vil Pensionsnævnet hastebehandle sagen og dermed tilsidesætte den sædvanlige sagsbehandlingsfrist på tre måneder.

I forbindelse med forberedelsen af mødet med Rehabiliteringsteamet, gør borgerrådgiveren C opmærksom på, at man muligvis vil have brug for en afklaring af, hvordan C fungerer i hjemmet. C oplyser, at der allerede er foretaget sådan en afklaring. Der er imidlertid ingen notater om dette - hverken i Jobcentret, i SHC eller i SUOC. Således kan redegørelsen ikke indgå i materialet til mødet i Rehabiliteringsteamet, som ganske som forudset vurderer, at sagen mangler denne afklaring for, at der kan indstilles til førtidspension. Således indstilles der i stedet til et etårigt ressourceforløb, hvor der skal indhentes en hjemmefunktionsbeskrivelse samt lægelig dokumentation for, at C modtager bedst mulig behandling.

Efterfølgende kommer C dog selv i tanker om, at det var en ekstern leverandør, rekvireret af Jobcentret, som lavede beskrivelsen, og da leverandøren stadig har en kopi af rapporten, bliver det ikke nødvendigt at rekvirere den igen. Afklaringen omkring det lægelige sker desuden meget hurtigt efter mødet i Rehabiliteringsteamet, så C's ressourceforløb består i realiteten bare i at vente på, at året går, så der igen kan blive taget stilling til, om C er berettiget til førtidspension.





Eksemplet illustrerer betydningen af kontinuitet og progression i sagsbehandlingen. I dette tilfælde ser det ud til, at det er et sagsbehandlerskift, som har medført, at sagen er gået i stå, uden at nogen har taget initiativ til at gøre noget ved det. Og det skaber unødigt stilstand i sagsforløbet til stor ulempe for C, som er meget vred over, at "kommunen" har sendt et menneske hjem til hende, uden at nogen aner, hvem det var eller, hvad der kom ud af det, med den umiddelbare konsekvens, at C ikke kan få afsluttet sit forløb, fordi hun skal igennem den samme udredning en gang til.

Det ulykkelige ved forløbet forstærkes ved, at det ser ud til, at sagsbehandlingen forud for sagsbehandlerskiftet tilsyneladende har været velovervejet og grundig, men at det gode sagsarbejde på grund af en giftig kombination af manglende overholdelse af notatpligten og skift af sagsbehandler, ikke kommer C til gavn.

Den manglende aktivitet i Jobcentret i forbindelse med, at Klinisk Funktion ikke overholder deres svarfrist, er kritisabel. Der er ikke givet nogen forklaring på, at man ikke reagerer, men havde Jobcentret rykket for svaret, kunne sagen formentlig allerede have været forelagt Rehabiliteringsteamet lige efter sommerferien, og så var den økonomiske trussel som følge af kontanthjælpsloftet aldrig kommet på tale.

Ligeledes er det kritisabelt, at Klinisk Funktion (som også har en repræsentant siddende på mødet med Rehabiliteringsteamet) ikke har benyttet tiden forud for, at sagen forelægges teamet, til at indhente de oplysninger om behandlingen, som det viser sig, at de mangler. Dette er netop et af formålene med, at sagen sendes til Klinisk Funktion.

Eksemplet illustrerer desuden vigtigheden af, at notatpligten overholdes. Det sikrer åbenhed, gennemsigtighed og kontinuitet i sagsbehandlingen – ikke mindst ved sagsbehandlerskift. Set i lyset af, at det ifølge C er to år siden, at hun er blevet stillet i udsigt, at hun er berettiget til førtidspension, er det ikke alene ganske urimeligt over for C, at hun må leve et år mere i uvished om, hvad hendes fremtidige forsørgelsesgrundlag er. Det er også en klar overskridelse af hurtighedsprincippet, ligesom det er i modstrid med flere af de principper for god borgerkontakt, kommunen har besluttet at arbejde efter.

Der synes generelt at være et ønske hos kontanthjælpsmodtagerne om, at der "sker noget i sagen". Dette behov forstærkes aktuelt af, at der som nævnt i eksemplet i perioden er indført nye regler på kontanthjælpsområdet i form af kontanthjælpsloftet og 225 timers arbejdskravet, som man er undtaget fra, hvis man eksempelvis på grund af helbredsproblemer tildes en anden ydelse end kontanthjælp. Det har fået en del kontanthjælpsmodtagere til at presse på, for at deres ret til ressourceforløbsydelse, fleksjob eller førtidspension bliver afklaret.

Disse henvendelser antyder, at ganske mange kontanthjælpsmodtagere har været mange år i systemet, hvor de har oplevet, at sagsbehandlingen er langsommelig og går i ring, og de er derfor utålmodige efter at få afklaret, hvad der skal ske med dem i forhold til den fremtidige forsørgelse. Somme tider er der gode forklaringer på, at sagerne trækker ud. Andre gange skyldes det som i dette eksempel sagsbehandlerskift eller forsømmelser, som ikke synes at have en rimelig forklaring, der rækker ud over almindelig travlhed.

Det er borgerrådgiverens oplevelse, at selv om de langvarige kontanthjælpsmodtagere har været kendt i Jobcentret i mange år, ved vi alligevel ikke nok om dem til, at deres sager kan vurderes i forhold til retten til fleksjob og førtidspension. Der forekommer altid at skulle indhentes yderligere oplysninger og gennemføres endnu flere afklaringer. Dette fænomen er ikke undersøgt nærmere, men der ligger muligvis et potentiale til forbedringer her.

Det er i denne sammenhæng positivt, at HTK har besluttet en opnormering i Jobcentret, som øger muligheden for at sikre progressionen i sagsbehandlingen og nedbringe sagsbehandlingstiden og dermed (også) sikre, at de langvarige kontanthjælpsmodtagere afklares og kommer videre i systemet.

For at forhindre, at sagsbehandlingen går i stå eller i ring, anbefales det, at ledelsen sikrer sagsbehandlernes opmærksomhed på pligten til ikke at trække sagsbehandlingen unødigt i langdrag. Dette kan eventuelt understøttes af, at sagsbehandlerne tildes øget kompetence til at træffe (mindre) afgørelser.

Der anbefales også, at ledelsen sikrer sagsbehandlernes opmærksomhed på pligten til at notere sagernes oplysninger, vurderinger og andre væsentlige sagsbehandlingsskridt, der ikke i øvrigt fremgår af sagens dokumenter.



Endelig anbefales det, at der afstemmes forventninger i forhold til sagsbehandlingstiden – herunder at de officielle sagsbehandlingsfrister hele tiden justeres i forhold til, hvad de reelt er.

6.4 Manglende handling i børnesager

Andre eksempler på sagsbehandling, som mangler progression, og hvor borgeren har henvendt sig til Borgerrådgivningen for at "få noget til at ske", stammer fra børnesagsbehandlingen.

Eksempel D: Manglende handling i børnesager

Borger D henvender sig i Borgerrådgivningen, fordi hun har et barn, som har det svært. En pårørende har underrettet kommunen om forholdene og bekymringen for barnet, men D oplever, at der ikke sker noget i sagen, og både barnet og resten af familien får det stadig dårligere. Der er iværksat mindre foranstaltninger i foråret 2016, som familien dog finder utilstrækkelige.

D ønsker Borgerrådgivningens hjælp til at få sat skub i sagsbehandlingen.

Borgerrådgivningen kontakter sagsbehandleren i BURC, og der aftales et møde med familien, hvor borgerrådgiveren deltager. Her aftales en plan for det videre forløb, og borgerrådgiveren trækker sig efter familiens ønske ud af sagen.

To måneder senere henvender D sig igen, fordi der stadig ikke sker noget. Borgerrådgiveren gennemlæser derfor sagsforløbet for at danne sig et overblik over aktiviteten. Det viser sig, at der hen over en toårig periode er indgivet ni underretninger, som udtrykker en stadigt stigende bekymring for barnet:

Januar 2015: En pårørende underretter om, at barnet er klemt mellem to skilte forældre.

Marts 2015: Samme pårørende underretter igen. Rykker for handling.

November 2015: Samme pårørende underretter for tredje gang. Rykker for handling.

Februar 2016: Underretning fra børnehaven. Barnet udviser bekymrende adfærd.

April 2016: Underretning fra psykiatrisk afdeling, hvor D er blevet akut behandlet. Er bekymret for sin egen forældreevne, og underretter er bekymret for alle familiens børn.

Juni 2016: 2. underretning fra børnehaven. Barnet forekommer selvmordstruet.

Juli 2016: Underretning fra Børne- Ungdomspsykiatrisk Center (BUC). Barnet er blevet akut undersøgt på D's foranledning. Man er bekymret for, om barnet får varige psykiske skader.

August 2016: Underretning fra Statsforvaltningen, som er involveret i samværssagen mellem forældrene, som er konfliktfyldt. Man er i den forbindelse bekymret for barnet.

Januar 2017: 2. underretning fra BUC. Barnet har været indlagt til udredning, og resultatet sendes som en underretning, idet man er bekymret for barnets trivsel og sundhed.

Alle underretninger behandles tilsyneladende administrativt korrekt inden for fristerne, og de formelle kvitteringsbreve til underretterne afsendes. Det er dog bemærkelsesværdigt, at alle underretninger vurderes stort set ens: Der er ikke noget akut, sagen er allerede under behandling.

Det kan derudover konstateres, at der sker to sagsbehandlerskift undervejs, hvoraf det ene tilsyneladende trækker ud, så sagen "ligger død" i nogle måneder.

Der ser ikke ud til at være lavet en handleplan, ligesom der ikke er gennemført en børnesamtale.

Den børnefaglige undersøgelse i henhold til servicelovens § 50 påbegyndes et år efter første underretning, og er et år undervejs.





Eksemplet illustrerer hvordan der, trods mange (fag)personers bekymring, alligevel kun i begrænset omfang gribes ind. Underretningerne behandles tilsyneladende administrativt korrekt, men de medfører for lidt handling.

Det må antages, at det er usædvanligt, at der er hele ni underretninger i den samme sag. Og taget i betragtning, at de ni underretninger kommer fra fem forskellige afsendere, herunder fagpersoner i både daginstitution, psykiatrien og Statsforvaltningen, burde de have ført til større bekymring og aktivitet. Det, at der er en aktiv sag, er ikke tilstrækkeligt til at konstatere, at der også sker en relevant indsats. Man forholder sig tilsyneladende ikke til, at der ikke rigtig sker noget i sagen, og at D oplever, at den hjælp der ydes, ikke er tilstrækkelig.

Det fremgår af HTK's børne- og ungepolitik, at forebyggelse og tidlig indsats skal være i højsædet. Serviceloven stiller desuden klare krav til sagsbehandlingen i sager vedrørende udsatte børn om udarbejdelsen af § 50-undersøgelse (indenfor fire måneder), handleplan og gennemførelse af børnesamtale, før der iværksættes foranstaltninger. Disse krav ser i dette eksempel ikke ud til at være opfyldt.

Ligeledes er der skærpede krav til behandlingen af underretninger ikke mindst der, hvor der allerede er iværksat en indsats:

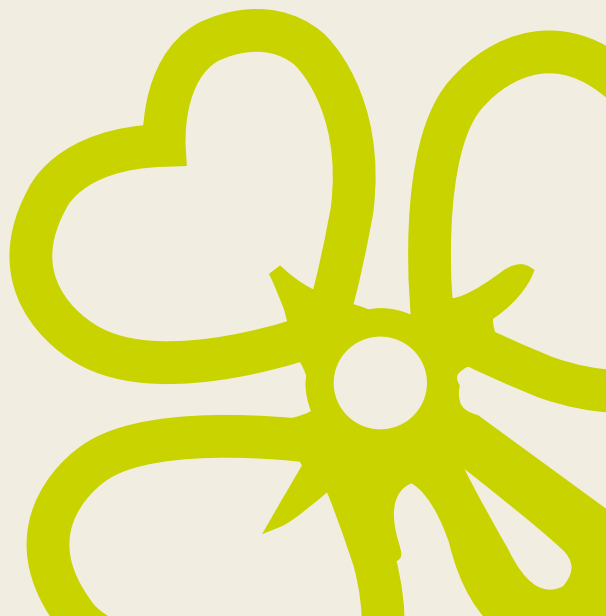
Serviceloven § 155 a. Når kommunalbestyrelsen modtager en underretning om et barn eller en ung, over for hvem kommunalbestyrelsen allerede har iværksat foranstaltninger, skal kommunalbestyrelsen genvurdere sagen. En eller flere personer i den myndighed, der løser opgaver inden for området for udsatte børn og unge, der ikke tidligere har deltaget i behandlingen af sagen, skal deltage i genvurderingen.

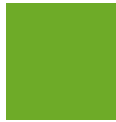
Det fremgår ikke af journalen, at denne genvurdering med deltagelse af en eller flere personer, som ikke tidligere har deltaget i behandlingen af sagen, er sket konsekvent.

Alt i alt må det konkluderes, at selv om der løbende har været en del aktivitet i sagen, lever sagsbehandlingen i den konkrete sag hverken op til lovens krav eller HTK's børne- og ungepolitik.

Borgerrådgivningen har modtaget en stribe henvendelser om børnesager, som trækker i langdrag, og hvor borgerne oplever, at de ikke får den hjælp, de har brug for, så de kan varetage forældreopgaven for børn, som har særlige behov. Oftest ser det ud til, at langsommeligheden skyldes aflysninger af planlagte møder på grund af sygdom eller akutte sager, at sagerne afventer beslutninger eller indsatser fra andre end sagsbehandleren, eller at der sker et skift af sagsbehandler. Dette er imidlertid ikke legitime grunde til ikke at forholde sig til og handle på bekymringer for børns sundhed og trivsel. De lovbestemte sagsbehandlingskridt kan ikke gradbøjes.

Det er en klar anbefaling, at der strammes op i forhold til overholdelse af de lovbestemte sagsbehandlingskrav i disse sager om sårbare børn og familier. Det bør desuden overvejes, om en opnormering i stil med den, Jobcentret har fået, kan være nøglen til færre aflysninger og større aktivitet og progression i sagsbehandlingen i børnesagerne.





6.5 Manglende overholdelse af kommunens værdier og principper

Der er stor opmærksomhed i HTK på, at borgerkontakten skal være professionel, helhedsorienteret og imødekomende. I Jobcentret har man tidligere gennemført projekt "Styrket Borgerkontakt" som led i denne bestræbelse, og i 2016 blev det besluttet at iværksætte et større projekt; "Fremtidens Borgerkontakt", som skal understøtte dette ønske i hele organisationen.

Disse gode intentioner og bestræbelser til trods, har Borgerrådgivningen modtaget en række henvendelser fra både borgere og medarbejdere, som fremfører en meget konkret og specifik kritik af håndteringen af forlængelses-sager i Jobcentrets sygedagpengeafdeling.

Sagerne drejer sig alle om sygemeldte med alvorlig og livstruende cancer, og kritikken handler om, at der er en meget restriktiv fortolkning af sygedagpengelovens forlængelsesmuligheder, når det drejer sig om alvorlig og livstruende sygdom.

Sygedagpengeloven § 27 stk. 1, nr. 5. Kommunen træffer afgørelse om at forlænge sygedagpengeperioden for personer, der er omfattet af revurderingstidspunktet i § 24, når en læge vurderer, at den sygemeldte har en livstruende, alvorlig sygdom.

Eksempel E: Manglende overholdelse af kommunens værdier og principper

Borger E kontakter Borgerrådgivningen efter modtagelsen af et partshøringsbrev om, at kommunen påtænker at standse udbetalingen af sygedagpenge (SDP) og lade E overgå til et jobafklaringsforløb, idet det vurderes, at E ikke opfylder nogen af forlængelseskriterierne.

E ønsker hjælp til at gøre indsigelse mod varslet om stop af SDP.

E er ansat i en daginstitution og er sygemeldt på grund af en kræftsygdom, som han tidligere har været behandlet for. Sygdommen karakteriseres af onkologisk afdeling som en "sjældent og kronisk aggressiv kræfttype, som på sigt er livstruende". E er i intensiv kemoterapeutisk behandling og døjer med alle de kendte bivirkninger såsom udpræget træthed, utilpashed og højrisiko for livstruende infektion. Det fremgår af status fra behandlende læge, at E ikke er i stand til at arbejde pga. behandlingen, men at der er håb om, at E kan vende tilbage til arbejdet.

Borgerrådgiveren henvender sig til sagsbehandleren i Jobcentret, som forklarer, at varslet om stop af SDP tager afsæt i afdelingslederens vurdering om, at E ikke aktuelt er livstruende syg, idet behandlende læge skriver, at "der er håb om, at E kan vende tilbage til arbejdet". Således vurderer afdelingslederen, at ingen af forlængelsesmulighederne kan anvendes.

Denne vurdering er både i strid med sygdommens dokumenterede karakter, den lægefaglige vurdering og Ankestyrelsens fortolkning af muligheden for forlængelse af SDP ved livstruende sygdom. Derudover tilsidesætter vurderingen helt det menneskelige aspekt i, at en familiefar, som for 2. gang er hårdt ramt af en aggressiv kræftform, har brug for at kunne koncentrere sig om at gennemføre behandlingen uden samtidig at skulle bekymre sig om familiens forsørgelse.

E orienterer borgerrådgiveren om, at der er en landsdækkende avis, som vil skrive en større artikel om sagen. Borgerrådgiveren vælger i den anledning at informere centerchefen om sagen. Centerchefen er enig i, at varslet om stop af SDP i dette tilfælde er i strid med både lovgivningen og HTK's værdier og principper for god borgerkontakt.

Således udsteder centerchefen omgående en klar ordre om, at afgørelsen skal revurderes, og udbetalingen af SDP forlænges.





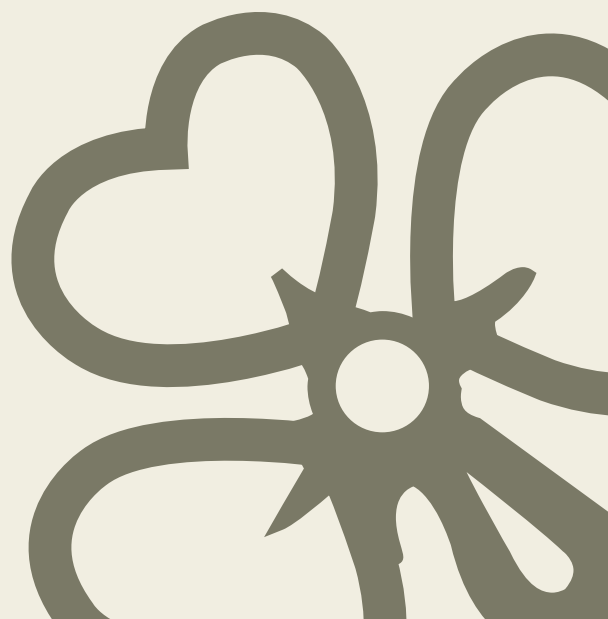
Eksemplet illustrerer, at tolkningen af loven i visse tilfælde ikke bare synes at være i strid med lovens intention, men også i klar konflikt med kommunens værdier om menneskelighed, professionalisme og helhed, da varslet om standsning af udbetalingen af SDP sker helt uden hensyn til den livssituation, som både den sygemeldte og hans familie befinder sig i.

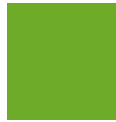
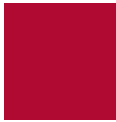
Den meget resolute indgriben fra centerchefens side om at revurdere afgørelsen og fortsætte udbetalingen af SDP til E, er således helt på sin plads, og fører umiddelbart til, at en meget negativ pressehistorie om HTK's fortolkning af forlængelsesmulighederne i SDPL § 27 stk.1 nr. 5 afværges.

Sagen medfører efterfølgende, at der udmeldes en ny kurs for forlængelse af SDP, hvorefter der som hovedprincip SKAL ske forlængelse af SDP-perioden i tilfælde af alvorlig eller livstruende sygdom, også selv om den sygemeldte ikke aktuelt er terminal.

Der har ikke siden været henvendelser i Borgerrådgivningen om stop af SDP for livstruende syge borgere. Således må det formodes, at de nye retningslinjer allerede er implementeret.

Det anbefales dog, at der holdes øje med, at de nye retningslinjer også overholdes fremadrettet.





6.6 Manglende overholdelse af undersøgelsesprincippet og sagsbehandlingsfristerne

Der er ind imellem borgere, som klager over, at deres oplysninger til sagen ikke tages alvorligt. Det er kommunens ansvar at sikre, at en sag er tilstrækkeligt oplyst til, at der kan træffes en afgørelse. Det er fx oplysninger om helbredsforhold, funktionsevne, behov og sociale forhold. Undersøgelsesprincippet (eller officialprincippet) står beskrevet i retssikkerhedsloven:

Retssikkerhedsloven §10. Myndigheden har ansvaret for, at sager, der behandles efter denne lov, er oplyst i tilstrækkeligt omfang til, at myndigheden kan træffe afgørelse.

Eksempel F: Manglende indhentning af oplysninger/overholdelse af frister

Borger F henvender sig til Borgerrådgivningen, fordi hun ikke forstår, hvorfor hun og manden ikke kan få hjælp i hjemmet til støvsugning. F oplyser, at begge ægtefæller har helbredsproblemer, som betyder, at støvsugning er en uoverskuelig opgave for dem. Alligevel er de tilbudt et rehabiliteringsforløb med henblik på selv at kunne klare støvsugning. Dette har parret afvist med henvisning til, at det vil forværre helbredsproblemerne.

F ønsker Borgerrådgivningens hjælp til at få kommunen til at inddrage mandens helbredsproblemer i vurderingen af ret til støvsugning.

Borgerrådgiveren henvender sig efter aftale med F herefter til familielægen, som bekræfter, at både hustru og mand har helbredsproblemer. For mandens vedkommende er der tale om rygproblemer med stærke smerter og yderst begrænset gangdistance. Familielægen bekræfter, at støvsugning er en dårlig ide, og vil gerne medvirke til belysning af sagen, såfremt SUOC indhenter oplysninger om mandens helbred.

Myndighedsschefen i SUOC kender godt til sagen og har tidligere deltaget i et møde med borgmesteren om den, hvor afslaget på bevilling af støvsugning blev fastholdt under henvisning til kommunens serviceniveau og tilbuddet om rehabilitering. Visitor har været på hjemmebesøg og vurderet, at hustru er svækket på grund af sygdom i en grad, så hun ikke kan støvsuge, men at manden godt kan klare det. Man har ikke indhentet oplysninger om mandens helbredsproblemer.

Med borgerrådgiverens mellekomst indvilges der i at undersøge sagen igen med henblik på at vurdere, om mandens helbredsproblemer er af en karakter, så parret er berettiget til støvsugning. Det oplyses, at der er seks ugers sagsbehandlingstid på fornyet ansøgning.

Otte uger senere kontakter F igen Borgerrådgivningen, idet der stadig ikke er kommet svar på den fornyede ansøgning. Da borgerrådgiveren rykker for svar, informerer sagsbehandleren om, at sagsbehandlingstiden af forskellige grunde i øjeblikket er oppe på 10 uger, hvilket borgerne sædvanligvis informeres om ved ansøgning. Det er dog ikke sket i dette tilfælde, og sagsbehandlingstiden på hjemmesiden angives stadig at være seks uger.

En uge senere bevilges det ansøgte efter indhentning af helbredsoplysninger fra mandens læge.





Eksemplet illustrerer vigtigheden af at foretage en konkret individuel vurdering, således som loven foreskriver. Det er ikke tilstrækkeligt at henvise til kommunens serviceniveau, ligesom det ikke er tilstrækkeligt at besigtige boligen og deraf konkludere, at der ikke er behov for hjælp, når begrundelsen for ansøgningen er helbredsbeinet.

Eksemplet illustrerer også manglende overholdelse af kravene til offentliggjorte sagsbehandlingsfrister. I forlængelse af reglerne for hurtighed i sagsbehandlingen, som står i retssikkerhedsloven § 3 stk. 1 (se eksempel C), fastslår samme paragrafs stk. 2:

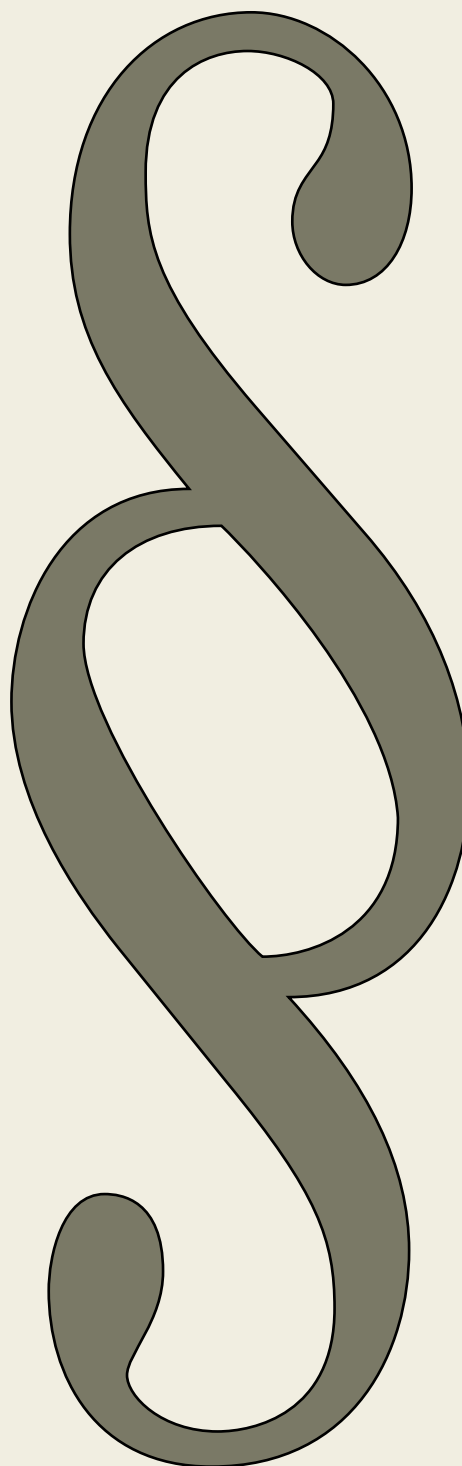
Retssikkerhedslovens § 1 stk.2. Kommunalbestyrelsen skal på de enkelte sagsområder fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet. Fristerne skal offentliggøres. Hvis fristen ikke kan overholdes i en konkret sag, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.

I dette eksempel er borgeren ikke gjort opmærksom på den forlængede frist, ligesom den ikke fremgår af hjemmesiden. Og eksemplet er ikke enestående. Borgerrådgivningen har modtaget flere henvendelser om, at de officielle sagsbehandlingsfrister ikke overholdes, uden at det fremgår af hjemmesiden, og uden at de borgere, som har henvendt sig, er blevet orienteret skriftligt om det.

Det skal bemærkes, at der ikke er noget ulovligt i, at fristerne midlertidigt er forlængede, når blot informationen herom offentliggøres.

Det anbefales, at der sikres en løbende berigtigelse af sagsbehandlingsfristerne, så de altid afspejler den aktuelle sagsbehandlingstid, og dermed lever op til lovens krav og sikrer korrekt afstemning af borgernes forventninger til sagsbehandlingstiden.

Borgerrådgivningen har desuden bemærket, at der tilsyneladende ikke er fastsat generelle frister for, hvor lang tid der må gå, fra en borger har fået medhold i en klage til Ankestyrelsen, og til afgørelsen effektueres. Af hensyn til borgernes retssikkerhed anbefales det at drøfte muligheden for at fastsætte en frist for dette.



6.7 Sjusket skriftlig kommunikation

I forbindelse med implementeringen af kontanthjælpsloft og 225-timersreglen, var der en række borgere som henvendte sig til Borgerrådgivningen, fordi de havde fået tilsendt en række lange og uforståelige breve om de nye regler og deres (mulige) konsekvenser for den enkelte.

Den forvirring omkring både reglerne og brevene, som borgerne udtrykte, blev ikke mindre af, at nogle af brevene var fejlbehæftede, så der måtte sendes nye breve ud med de korrekte formuleringer. Det meste af det kaos, der herskede under udsendelse af alle disse breve, kunne HTK ikke bebrejdes, da det var breve afsendt af KMD.

Der er imidlertid god grund til alligevel at se lidt nærmere på kvaliteten af den skriftlige kommunikation med borgerne. I forbindelse med undersøgelsen af de henvendelser, Borgerrådgivningen har fået, er borgerrådgiveren jævnlige stødt på skriftlig kommunikation, som kunne have været væsentligt forbedret blot ved en gennemlæsning før afsendelsen.

Både mails og breve bærer generelt præg af den tidligere omtalte travlhed.

Klagemulighed
Hvis du er uenig i Jobcenterets beslutning, kan du indgive til Jobcenteret eller skriftligt. I klagen skal indgives
Når vi har modtaget klagen helt eller delvis med 4 uger. Hvis vi fastlægger klagen sammen med dig, hvordan du skal klage.

Med venlig hilsen
XXXX XXXX

Høje-Taastrup Kommune
Hans Peter Olsen
H.P. Olsens Vænge 1
2630 Taastrup

Arbejdsmarkedscenter
Høje-Taastrup Kommune
Bygaden 2
2630 Taastrup
Tlf. 43591000
www.htk.dk

Dir.tlf.: 1234
Email: xx@htk.dk

11. april 2016

Ekspeditionstid:
Mandag - Onsdag 10.00 - 14.30
Torsdag 10.00 - 17.00
Fredag 10.00 - 13.30

Bevilling af arbejdsredskab

Du er efter din Min plan, henvist til kursustilbud for for optimere dine jobmuligheder. Dette kursus kræver at du har sikkerhedsfodtøj

Det meddeles hermed, at du er bevilget følgende som arbejdsredskab:

Definition af det bevilgede, sikkerhedsfodtøj til maks. 1000 kr.

Arbejdsredskabet er bevilget i henhold til Lov om en Aktiv Beskæftigelsesindsats § 76

§ 76 stk. 1:
"I forbindelse med deltagelse i tilbud efter kapitel 10-12 kan der ydes tilskud til hjælpemidler med henblik på at understøtte, at personen kan få og deltage i tilbuddet."

§ 76 stk. 2:
"Tilskud til hjælpemidler kan gives som tilskud til undervisningsmateriale, arbejdsredskaber og mindre arbejdspladsindretninger. Hjælpemidlet kan i stedet for tilskud gives som udlån under forudsætning af, at det udlånte i fuldt omfang tilgodeser behovet"

§ 76 stk. 3:
Til personer, der er omfattet af § 2, nr. 4, kan der gives støtte til særlige udgifter, der er en nødvendig følge af uddannelsen eller af en nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne. Det samme gælder for personer, der er omfattet af § 2, nr. 5, og som jfr. kapitel 6 i lov om en aktiv socialpolitik, deltager i tilbud som led i en afklaring af den enkeltes arbejdsevne".

§ 76 stk. 4:
"Til personer, der er omfattet af § 2, nr. 4 kan tilskud til hjælpemidler tillige gives som tilskud personlig assistance".

Du skal selv sørge for at bestille arbejdsredskabet. Fremsendelse af regning til jobcentret skal ske elektronisk, hvorfor EAN-nummer 12345678 skal oplyses ved bestilling. Bed venligst firmaet påføre regningen dit fulde navn.

Arbejdsredskabet er dine. Ved et eventuelt senere jobskifte eller arbejdsophør, skal du tage Arbejdsredskabet/stolen/bordet med dig.

Jeg håber, du bliver glad for Arbejdsredskabet og at den opfylder dit behov.

CPR-nr. Sagsbehandler Dok.Løbenr. Sagsløbenr.



Eksemplet illustrerer klart værdien af at læse skriftlig korrespondance igennem, før den sendes.

Som det fremgår, er der tale om en bevilling af et arbejdsredskab i form af sikkerhedssko. En sådan bevilling behøver formelt set ikke at være skriftlig, da den tilsyneladende giver borgeren fuldt medhold. Der kan dog være nogle interne retningslinjer, som alligevel kræver det, hvilket kan give god mening i forhold til dokumentationen af, hvad der er bevilget og med hvilken begrundelse og lovhjemmel. Sådant et bilag i sagen kan desuden gøre det relativt nemt efterfølgende – f.eks. for en ny sagsbehandler - at finde ud af, hvad der er sket i sagen, så det bliver nemmere at følge relevant op på sagsforløbet.

Tonen i brevet er neutral/venlig, hvilket passer til, at det er en offentligt ansat myndighedsperson, som er afsenderen. Der er også både henvisning til lovgivningen, som bevillingen er givet efter, og til klagemulighederne. Der er således umiddelbart ikke noget faktisk forkert i brevet.

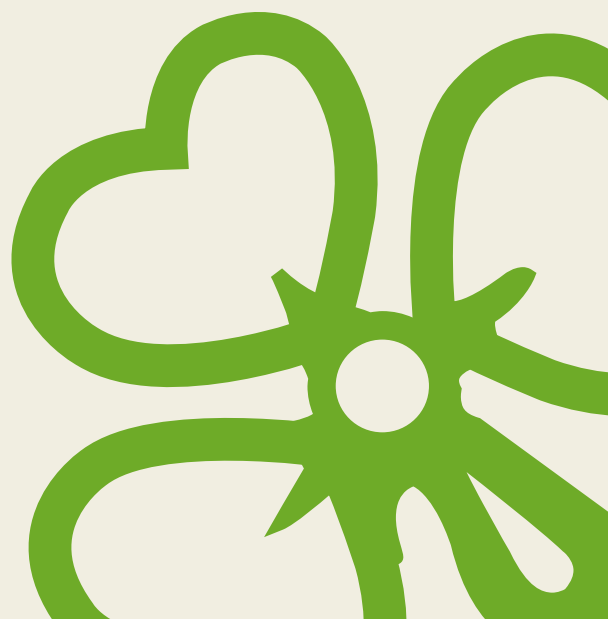
Men som det fremgår, er brevet så sprogligt hjælpeløst og klodset formuleret, at det ikke bare signalerer sjusk. Det undergraver også afsenderens troværdighed som en professionel fagperson. Man kan ikke fortænke modtageren af brevet i at få den tanke, at når bevillingsbrevet er så sjusket, så er bevillingen det muligvis også. Det er ikke befordrende for tilliden til sagsbehandlingen.

Ud over at brevet tilsyneladende afspejler nogle uvaner med genbrug og copy-paste (muligvis fra formelle brevskabeloner, men det er sådan set irrelevant i et borgerperspektiv) kan det konstateres, at henvisningen til retsreglerne ikke – som ellers foreskrevet - er præcis. Bevillingen er sket iht. LAB § 76, men man kunne have nøjedes med at gengive det stykke, som den konkrete bevilling er givet efter. Når alle stykkerne gengives, efterlader det et indtryk af, at sagsbehandleren ikke selv ved, hvilket et af stykkerne der er det relevante.

Det er et ledelsesansvar at sikre den professionelle kommunikation på alle planer. Herunder sagsbehandlerens vedvarende opmærksomhed på, at også den skriftlige kommunikation skal signalere professionalisme og faglig dygtighed.

Derfor anbefales det, at medarbejderne løbende mindes om værdien af god skriftlig kommunikation, bl.a. gennem jævnlig og afdelingsbaseret kvalitetskontrol af den skriftlige korrespondance.

Det anbefales desuden at overveje muligheden for med passende mellemrum at afvikle kurser i god skriftlig kommunikation på tværs af centrene. Sådanne tværgående forløb, som ikke nødvendigvis behøver at være særlig tidskrævende, kunne samtidig afhjælpe det tidligere påpegede behov for, at medarbejderne kender hinanden på tværs af centrene.





7. Opsummering af periodens anbefalinger

De forudgående beskrivelser af årets observationer og aktiviteter kan opsummeres i følgende anbefalinger fra Borgerrådgivningen:

7.1 Telefon- og mailbetjeningen

Både i klager fra borgere, som ringer og skriver forgæves, og fra medarbejdere, som er frustrerede over, at de ikke kan få fat i kollegerne i de øvrige centre, kritiseres telefon- og mailbetjeningen for at være langsommelig og utilstrækkelig. Dette stemmer overens med Borgerrådgivningens egne oplevelser.

Der er allerede fokus på dette element i borgerbetjeningen gennem projektet om "Fremtidens Borgerkontakt", ligesom det allerede er besluttet at indkøbe et nyt telefonsystem, som skal løse nogle af problemerne.

Derfor anbefales det i første omgang blot, at der holdes nøje øje med, om projektet og nyindkøbet rent faktisk forbedrer telefon- og mailbetjeningen

7.2 Rekruttering og fastholdelse af medarbejdere

Der forekommer at være en relativt stor udskiftning blandt sagsbehandlere, hvilket påvirker kvaliteten i sagsbehandlingen negativt, idet der sker tab af både viden og progression, hver gang en medarbejder siger op, og borgerne dermed skifter sagsbehandler.

Det anbefales derfor at undersøge, om udskiftningen af sagsbehandlere i HTK er usædvanlig høj, og om den skyldes "naturlige" årsager, eller der er forhold i HTK, som får medarbejderne til i særlig stor udstrækning at indlevere deres opsigelser.

Ligeledes anbefales det at undersøge, om der findes uafprøvede veje til en højere grad af fastholdelse af sagsbehandlere.

7.3 Rådgivnings- og vejledningsforpligtelsen

Der er en tendens til, at borgere, som henvender sig, kun får hjælp i forhold til det, de henvender sig om. Dermed forsømmes rådgivnings- og vejledningspligten samt muligheden for at gribe forbyggende ind med en tidlig indsats.

Det anbefales at sikre, at alle henvendelser vurderes grundigt og fyldestgørende i henhold til rådgivnings- og vejledningsforpligtelsen, således at der kan arbejdes tidligt og forebyggende.

7.4 Helhed i sagsbehandlingen

Sagsbehandlere i de enkelte centre arbejder tilsyneladende ret isoleret med de konkrete sagsområder, som centret/afdelingen håndterer. Der synes ikke at være den store tilbøjelighed til at arbejde sammen på tværs under mere organiserede former.

En konkret barriere for at arbejde helhedsorienteret på tværs af centrene lader til at være, at sagsbehandlere ikke kender arbejdsgangene for det tværgående samarbejde og ikke har mulighed for at kunne slå op, om der er en aktuel sag i et andet center, og hvem der i givet fald er sagsbehandler.

Der er allerede iværksat et projekt, som skal understøtte den tværgående indsats og sikre bedre helhed og større tværfaglighed i sagsbehandlingen.

Der anbefales, at der følges nøje med i, om dette projekt løser vanskelighederne med at samarbejde på tværs.

Det anbefales desuden, at beskrivelserne af arbejdsgangene for det tværgående samarbejde er klare, hensigtsmæssige og tilgængelige, og at sagsbehandlere kender dem.

Endelig anbefales det at undersøge muligheden for, at medarbejderne kan få adgang til at "slå op" i alle de sagsbehandlingssystemer, som bruges til sagshåndtering af borgersager.

7.5 Progression i sagsbehandlingen

Der er rigtig mange af henvendelserne hos Borgerrådgivningen, som har et element af utilfredshed over tempoet i sagsbehandlingen, som opleves som langsommelig. I mange tilfælde bekræfter en gennemgang af sagsforløbene desværre, at hurtighedsprincippet ikke overholdes.

Oftest ser det ud til, at langsommeligheden primært skyldes aflysninger af planlagte møder på grund af sygdom eller akutte sager, at sagerne afventer beslutninger eller indsatser fra andre end sagsbehandleren, eller at der sker et skift af sagsbehandler. Dette er imidlertid ikke legitime grunde til ikke at forholde sig til og handle. De lovbestemte sagsbehandlingskridt kan ikke gradbøjes.





Det må siges på alle måder at være u hensigtsmæssigt, at sagsforløbene går i stå eller i ring. For at forhindre dette anbefales det, at ledelsen sikrer sagsbehandlernes opmærksomhed på pligten til ikke at trække sagsbehandlingen unødigt i langdrag. Dette kan eventuelt understøttes ved, at sagsbehandlere tildeles øget kompetence til at træffe afgørelser.

Det anbefales, at der strammes op i forhold til overholdelse af de lovbestemte sagsbehandlingskrav i sager om udsatte børn og familier. Det bør undersøges, om en opnormering i stil med den, Jobcentret har fået, kan være nøglen til færre aflysninger og større aktivitet og progression i sagsbehandlingen også i børnesagerne.

Det anbefales desuden, at der afstemmes forventninger i forhold til sagsbehandlingstiden – herunder at de officielle sagsbehandlingsfrister hele tiden justeres i forhold til, hvad de reelt er.

Af hensyn til retssikkerheden anbefales det tillige at fastsætte generelle frister for, hvor lang tid der må gå, fra en borger har fået medhold i en klage hos Ankestyrelsen, og til afgørelsen effektueres.

7.6 Notatpligten

Det er afgørende for dokumentationen af, hvilke sagsbehandlingskridt der er taget og hvorfor, at notatpligten overholdes. Det sikrer åbenhed, gennemsigtighed og kontinuitet i sagsbehandlingen – ikke mindst ved sagsbehandlerskift.

Det anbefales derfor, at ledelsen sikrer sagsbehandlernes opmærksomhed på pligten til at notere sagernes oplysninger, vurderinger og andre væsentlige sagsbehandlingskridt, der ikke i øvrigt fremgår af sagens dokumenter.

7.7 Skriftligheden

Den skriftlige kommunikation med borgerne bærer præg af travlhed. Det afstedkommer både stavfejl og enten knudrede eller uforståelige formuleringer. Det svækker indtrykket af, at der er tale om kvalificeret og professionel sagsbehandling.

Det anbefales, at ledelsen på afdelingsniveau løbende laver kvalitetskontrol af den skriftlige korrespondance og minder sagsbehandlere om værdien af god skriftlig kommunikation.

Det anbefales desuden, at der med passende mellemrum afvikles kurser i god skriftlig kommunikation for sagsbehandlere på tværs af centrene.

8. Konklusion

Det har været et turbulent, lærerigt og anderledes år for Borgerrådsgivningen.

Samlet set må det konkluderes, at samarbejdet mellem borgerrådsgiveren og medarbejderne på alle niveauer i organisationen har været overordentligt positivt i perioden.

Der er således fundet løsninger på langt de fleste af de klager, borgerne har henvendt sig med, hvorved også samarbejdet mellem borgerne og kommunen umiddelbart er blevet forbedret.

Borgerhenvendelserne i perioden afspejler klart, at der er plads til kvalitetsforbedringer af sagsbehandlingen i HTK. En del af dem er der allerede fokus på i det stort anlagte projekt om "Fremtidens Borgerkontakt" og i strategien om en mere helhedsorienteret, tidlig og tværgående indsats.

Det bliver både spændende og vigtigt for Borgerrådsgivningen at følge med i effekterne af disse initiativer. De kvalitetsproblemer og deraf følgende anbefalinger, som beretningen derudover beskriver, glæder jeg mig til at indgå i drøftelser med både byrådet og administrationen om.

28. februar 2017

Bettina Post
Borgerrådsgiver



Borgerrådgiverens beretning



Høje-Taastrup Kommune

Bygaden 2
2630 Taastrup
Tlf. 43 59 10 00
www.htk.dk
Marts 2017
01-031-65