

Indhold

Indhold	2
Forord	3
1 Resumé og anbefalinger 2018	4
2 Årets henvendelser	5
2.1 Borgerhenvendelser	6
2.2 Medarbejderhenvendelser	7
3 Kvaliteten i borgerbetjeningen på tværs af centre	7
3.1 Utilfredshed med afgørelserne	7
3.2 Utilfredshed med sagsbehandleren	11
3.3 Manglende helhed og sammenhæng	12
3.4 Problematisk administration af den boligsociale venteliste	14
3.5 Brud på tavshedspligten	16
4 Borger- og Arbejdsmarkedscentret (BAC)	17
4.1 Jobcentret	17
4.2 Langsommelighed i sagsbehandlingen	17
4.3 Utilfredshed med sagsbehandleren	18
4.4 Ydelsesservice	18
5 Børne- og Ungerådgivningscentret (BURC)	19
5.1 Utilfredshed med sagsbehandleren	19
5.2 Langsommelig sagsbehandling/manglende svar	20
6 Social- og Handicapcentret (SHC)	21
6.1 BPA (Borgerstyret Personlig Assistance)	22
7 Sundheds- og Omsorgscentret (SUOC)	24
8 Institutions- og Skolecentret (ISC)	25
8.1 Magtanvendelser	25
9 Sådan arbejder Borgerrådgivningen	27
9.1 Lidt om statistikken	28
10 Opfølgning på anbefalingerne fra 2017	28
11 Forkortelser	30

Forord

Dette er min 3. beretning som borgerrådgiver i Høje-Taastrup Kommune. Med tiden har jeg lært organisationen ganske godt at kende, fundet en måde at være borgerrådgiver på og fået greb om statistikken over henvendelserne.

Jeg oplever grundlæggende et rigtig godt samarbejde med alle relevante medarbejdere på alle niveauer i organisationen, og det vil jeg gerne benytte lejligheden til at takke for. Det er – i sagens natur - ikke altid, vi som udgangspunkt er enige om, at sagsbehandlingen eller borgerbetjeningen er kritisabel, men vi kan som minimum være enige om at være uenige og ad den vej sikre, at meningsforskellene ikke går ud over borgerne i form af manglende retssikkerhed.

I år har beretningen knapt så meget fokus på borgerbetjeningen i de enkelte centre for til gengæld at kigge lidt mere på tværs af centrene. Der er desuden medtaget masser af illustrative eksempler på de forløb, som statistikken gemmer på. I Borgerrådgivningen har vi det store privilegium, at vi får lov at komme helt ind i maskinrummet, hvor vi både kan læse over skulderen og observere, hvordan den daglige drift afvikles. Det er en tillids erklæring, som vi har den største respekt for, og det er derfor af afgørende betydning, at eksemplerne bliver brugt til fremadrettet læring og ikke til (i værste fald) at udpege synderbukke.

Jeg må igen i år konstatere, at der er nogle af de samme problemer, som går igen i henvendelserne fra år til år, men jeg kan også se, at der er bevægelse i dem. Det skal jeg ikke tage æren for. Den tilfalder først og fremmest de mange medarbejdere, som dagligt møder op og gør deres bedste for at betjene borgerne retfærdigt og ordentligt. De skal have ros for alt det, de gør godt og anerkendelse for viljen til at rette op på det, der kan gøres bedre. Da det udelukkende er det sidste, Borgerrådgivningen fokuserer på, og man derfor ved læsningen kan få det indtryk, at kvaliteten i arbejdet er ringe, er det mig magtpåliggende at minde om, at ingen organisationer er fejlfri og, at den lydhørhed, jeg møder i min daglige gang i organisationen, på alle måder og på alle niveauer udtrykker et ønske om at gøre det godt og gerne bedre.

Jeg føler mig overbevist om, at det, at man som borger i kommunen har mulighed for at drøfte sin sag eller sin oplevelse af samarbejdet med en uvildig instans, belyser og afhjælper uhensigtsmæssigheder, som ellers ikke ville blive håndteret.

Jeg er derfor ikke i tvivl om, at Borgerrådgivningen bidrager til både løsninger, læring og styrket retssikkerhed for kommunens borgere, hvilket jo er meningen med det hele. Og jeg tør godt love, at den dag det ikke længere giver mening, at funktionen eksisterer, indgiver jeg min opsigelse. Der går dog nok nogle dage endnu, før det sker.

Rigtig god læselyst.

21. februar 2019

Bettina Post
Borgerrådgiver

1 Resumé og anbefalinger 2018

Det er Borgerrådgivningens klare opfattelse, at der over en bred kam arbejdes både kvalificeret og professionelt med de borgerrettede opgaver i Høje-Taastrup Kommune. Det er derfor vigtigt ved læsningen af beretningen at være opmærksom på, at den af natur udelukkende beskriver negative oplevelser med borgerbetjeningen og altså ikke afspejler den samlede kvalitet i arbejdet.

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

Der er sket en stigning i antallet af både henvendelser og sager fra 2017 til 2018. I 2018 var der 247 borgere der henvendte sig om 462 sager. Det er 9 henvendelser mere end i 2017 og 83 flere sager, hvilket må betragtes som en relativt stor stigning. Den afspejler først og fremmest, at flere borgere henvender sig flere gange på grund af gentagen utilfredshed med samarbejdet. En del henvendelser har også indeholdt flere problemer per henvendelse end tilfældet var i 2017. En mindre del af stigningen kan tilskrives Borgerrådgivningens registrering, som er blevet mere præcis.

Sammenlignet med 2017 er der også sket en ændring i, hvilke henvendelser der er flest af. I 2017 var det langsommelighed i sagsbehandlingen, som var den hyppigste henvendelsesårsag efterfulgt af utilfredshed med afgørelserne og manglende overholdelse af kommunens værdier og principper. I 2018 ser "Top 3" således ud: Utilfredshed med afgørelsen (98 sager), utilfredshed med sagsbehandleren (60 sager) og langsommelig sagsbehandling (55 sager). Der er således sket stigninger i antallet af henvendelser om utilfredshed med afgørelserne og med sagsbehandleren, mens der er sket et fald i antallet af henvendelser om langsommelighed i sagsbehandlingen.

For at tydeliggøre de udvalgte problemstillinger er der i år medtaget endnu flere eksempler på sager, som har givet anledning til kritik, og som efter Borgerrådgivningens opfattelse bør føre til ledelsesmæssig opmærksomhed og refleksion. Eksempelvis har en mor til et barn i specialundervisningen gennem længere tid protesteret på skolen og overfor både familie- og jobcentersagsbehandleren over et udtalt brug af magtanvendelser overfor hendes søn, men ingen synes at tage hendes nødråb alvorligt. Først da Borgerrådgivningen går ind i sagen, er der nogen, der reagerer (se eksempel 18). Det er ikke usædvanligt i de sager, Borgerrådgivningen går ind i, at borgeren forud har oplevet "at løbe panden mod en mur" i forsøget på at blive hørt og taget alvorligt.

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

Utilfredshed med afgørelserne har været et problem på tværs af centrene, hvor henvendelserne har afdækket en del "huller" i sagsbehandlerens viden om, hvordan borgernes ansøgninger retmæssigt skal håndteres. **Det anbefales derfor**, at det løbende sikres, at sagsbehandlerne er klædt fagligt på til at behandle ansøgninger fra borgerne i overensstemmelse med de gældende forvaltningsretlige regler og principper.

Utilfredshed med sagsbehandlerne afspejler hyppigt en usikkerhed hos borgerne i forhold til om sagsbehandleren er fagligt kompetent. **Det anbefales derfor**, at det løbende sikres, at sagsbehandlerne er fagligt klædt på til de opgaver, de skal løse. Herunder at der er den nødvendige kontrol med, om dette er

tilfældet samt, at den fornødne ekspertise er til rådighed, såfremt der opstår tvivl hos sagsbehandlerne om konkrete sagers løsning.

Den boligsociale venteliste har fyldt en del i henvendelser fra borgere, som har et boligproblem, og det er i årets løb afdækket, at der synes at mangle stringens og viden om, hvilke muligheder og forpligtelser kommunen har i forhold til administrationen af ventelisten. **Det anbefales derfor**, at der udarbejdes nye kriterier for opskrivning på den boligsociale venteliste samt en ny arbejdsgangsbeskrivelse for administration af listen, som lever op til gældende lov, anviser en mere klar og gennemskuelig praksis og gøres let tilgængelig for alle relevante sagsbehandlere.

Utilsigtede brud på tavshedspligten er et (potentielt) problem som følge af manglende mulighed for at afholde personfølsomme samtaler med borgerne i aflukkede lokaler. **Det anbefales derfor**, at der tages skridt til at sikre, at samtaler med personfølsomt indhold, hvor borgerne er mødt frem på rådhuset, altid kan afholdes bag lukkede døre, ligesom det anbefales, at der tages skridt til at sikre, at tavshedspligten kan overholdes, også når der er tale om telefonisk borgerkontakt og daglig kollegial sparring om sager med personfølsomt indhold. Det gælder både i de nuværende lokaler og i indretningen af det kommende rådhus.

Langsommelighed i sagsbehandlingen eller manglende svar fra sagsbehandleren på borgerhenvendelser opstår næsten altid i forbindelse med sagsbehandlerskift. **Det anbefales derfor**, at der tages skridt til at sikre, at sagsbehandlingen i sager, som i en periode ikke har en sagsbehandler, alligevel lever op til retssikkerhedslovens bestemmelser om hurtighed og inddragelse samt kommunens servicemål for besvarelse af borgerhenvendelser.

Administrationen af BPA-ordningen har i en konkret sag medført, at ordningen de facto er bortfaldet, hvilket er retssikkerhedsmæssigt problematisk. **Det anbefales derfor**, at det sikres, at kommunen lever op til lovens krav om, at der altid skal foretages en konkret individuel vurdering i udmålingen af hjælp og, at kommunen ikke laver en udmåling, som på grund af sit indhold og det lokale serviceniveau ikke kan effektueres.

Brugen af magtanvendelser i et af kommunens specialundervisningstilbud er ekstremt højt, og der synes hverken at være styr på indberetninger, journalisering eller information til det politiske udvalg. **Det anbefales derfor**, at der følges op på brugen af magtanvendelser i dette specialundervisningstilbud, at der tages skridt til en sikring af, at magtanvendelser ikke benyttes som et pædagogisk redskab samt, at der kommer styr på diverse administrative krav og informationen til det politiske udvalg.

2 Årets henvendelser

Beretningen for 2018 er baseret på de løbende registreringer af årets henvendelser (se bilag 1), samt borgerrådgivningens daglige gang i organisationen. Den belyser udvalgte problemer med kvaliteten i sagsbehandlingen eller samarbejdet, som enten er hyppigt forekommende eller har gjort særligt indtryk.

I 2018 er Borgerrådgivningen blevet kontaktet af 247 borgere, og vi har på den baggrund rejst 462 sager.

Der er således sket en stigning i antallet af både henvendelser og sager fra 2017 til 2018, idet der i 2018 har været 9 henvendelser mere end i 2017 og 83 flere sager, hvilket må betragtes som en relativt stor stigning. Den afspejler først og fremmest, at flere borgere henvender sig flere gange på grund af gentagen utilfredshed med samarbejdet. En del henvendelser har også indeholdt flere problemer per henvendelse

end tilfældet var i 2017. En mindre del af stigningen kan tilskrives Borgerrådgivningens registrering, som er blevet mere præcis.

Henvendelserne og de afledte sager har navnlig omhandlet sagsbehandlingen i fire af kommunens centre: Borger- og Arbejdsmarkedscentret (BAC – 221 sager), Børne- og Ungerådgivningscentret (BURC - 86 sager), Social- og Handicapcentret (SHC – 60 sager) og Sundheds- og Omsorgscentret (SUOC – 38 sager). I år er der desuden sket en stigning i antallet af henvendelser, som omhandler Institutions- og Skolecentret (ISC), så der har været 20 sager herom i år mod kun fire i 2017. Da en af sagerne har vist sig særligt alvorlig, er ISC for første gang omtalt i beretningen.

2.1 Borgerhenvendelser

Når borgerne henvender sig, formulerer de altid en konkret klage eller et spørgsmål, som efterfølgende behandles og kategoriseres af Borgerrådgivningen. Ofte sker det (jf. ovenstående), at en nærmere undersøgelse af sagen viser, at den giver anledning til at rejse/undersøge flere sager (se i øvrigt afsnit 9.1 om statistikken). Som det fremgår af nedenstående opstilling, udgør henvendelsesårsagerne en broget landhandel, og det er derfor ikke dem alle, der udfoldes i beretningen, som fokuserer på de henvendelser, der synes at gå igen samt på dem, der har været særligt problematiske.

I 2018 er henvendelserne kategoriseret således (listet efter antal i 2018 - tallet i parentes er fra 2017):

1. Utilfredshed med afgørelsen 98 (54)
2. Utilfredshed med sagsbehandleren 60 (23)
3. Langsommelig sagsbehandling 55 (61)
4. Råd og vejledning 50 (27)
5. Manglende svar fra sagsbehandleren 39 (18)
6. Vejledningspligten er ikke overholdt 32 (23)
7. Vejvisning 29 (45)
8. Manglende sammenhæng og helhed 22 (23)
9. Manglende inddragelse i sagsbehandlingen 15 (13)
10. Ønsker bisidder 12 (denne kategori figurerede ikke i 2017)
11. Sagsbehandlingsfristen er overskredet 11 (5)
12. Manglende overholdelse af undersøgelsesprincippet 7 (11)
13. Der er sket mange sagsbehandlerskift 6 (9)
14. Notatpligten er ikke overholdt 5 (1)
15. Telefonen bliver ikke besvaret 4 (9)
16. Andet 17 (9)

Som det ses, er Top-3 i 2018 altså 1) Utilfredshed med afgørelsen (98 sager), 2) Utilfredshed med sagsbehandleren (60 sager) og 3) Langsommelig sagsbehandling (55 sager). De mest markante forskelle fra 2017 er, at langt flere har henvendt sig, fordi de er utilfredse med de afgørelser, der træffes rundt omkring i organisationen. I 2017 var der 54 sager om dette tema, det steg i 2018 til 98 sager. Der er altså næsten sket en fordobling.

Det er også bemærkelsesværdigt, at utilfredshed med sagsbehandleren er steget fra 23 i 2017 til 60 i 2018. Det er knap en tredobling, som dog til dels kan skyldes, at disse klager i 2017 blev opsamlet under kategorien ”manglende overholdelse af værdier og principper”, som var et særligt fokus i 2017.

Borgerrådgivningen har desuden brugt knapt så meget tid på at gelejde borgerne rundt til rette center (29 sager i 2018 mod 45 i 2017) for til gengæld at bruge mere tid på at yde råd og vejledning (50 sager i 2018 mod 27 i 2017).

2.2 Medarbejderhenvendelser

I lighed med tidligere år, har Borgerrådgivningen også modtaget henvendelser fra medarbejderne i kommunen. Det medarbejderne har henvendt sig om i 2018, er:

- Afklaring af konkrete forvaltningsretlige spørgsmål
- Faglig/juridisk sparring og rådgivning i konkrete sager
- Henvisning af borgere som synes klemt et andet sted i systemet
- Sparring om dialogen på tværs i konkrete sager, hvor sagsbehandlingen ikke er koordineret
- De har selv (eller deres pårørende har) en sag, som ikke håndteres tilfredsstillende

Det er af afgørende betydning for Borgerrådgivningens arbejde, at der er en god dialog med medarbejderne i alle centre og på alle niveauer. Derfor opfatter vi det som en ubetalelig tillids erklæring, at medarbejderne betragter os som relevante sparringspartnere i konkrete sager. Vi ser denne tillid som en afledt konsekvens af den løbende dialog om henvendelserne til Borgerrådgivningen og af den undervisning i udvalgte forvaltningsretlige emner, vi har afholdt rundt omkring i afdelingerne i årets løb. I sidstnævnte tilfælde, hvor medarbejderne eller deres pårørende selv har en sag i kommunen, behandles henvendelserne på samme måde som alle andre henvendelser.

3 Kvaliteten i borgerbetjeningen på tværs af centre

Det er Borgerrådgivningens oplevelse, at borgerbetjeningen i Høje-Taastrup Kommune generelt er af tilfredsstillende kvalitet. Som det blev bemærket i administrationens svar på Borgerrådgivningens anbefalinger for 2017, er der årligt et femcifret antal samtaler og sagsforløb i kommunen, og set i det lys er det ikke alarmerende, at der rejses 462 sager i Borgerrådgivningen, som afspejler problemer i samarbejdet mellem borger og kommune.

Samtidig kan det ikke udelukkes, at henvendelserne til Borgerrådgivningen dækker over en større utilfredshed og flere fejl, end beretningen kan beskrive gennem de konkrete henvendelser. Dette afspejles bl.a. i de øvrige kontrolfunktioner, som afdækker nogle af de samme problemer, som Borgerrådgivningen registrerer. Rigtig mange forløb mellem borger og kommune er altså helt sikkert både materielt og processuelt pletfri, men det er ikke det samme som, at der ikke sker både små og store fejl, som bør rettes op.

3.1 Utilfredshed med afgørelserne

Den hyppigste henvendelsesårsag i 2018 er utilfredshed med de afgørelser, der træffes. I alt 98 ud af årets 462 sager har dette enten som omdrejningspunkt alene eller som en del af de forhold, borgerne har henvendt sig om. Det er en stigning på 44 sager i forhold til 2017 og svarer til godt en femtedel af samtlige sager, som fordeler sig over 13 forskellige afdelinger. Der er derfor grund til at gå i dybden med dette tema.

Hvad er en afgørelse?

En afgørelse i forvaltningslovens forstand er en retsakt, som i almindelighed er karakteriseret ved at være en udtalelse fra kommunen, som bestemmer, hvad der er gældende ret.

Som borger kan man godt være utilfreds med en afgørelse, selv om den formelt set er korrekt, og det hænder, at Borgerrådgivningen modtager henvendelser, hvor vi må sige, at det er et politisk spørgsmål, borgeren rejser, fordi afgørelsen både materielt og processuelt sidder lige i skabet. Men mange af dem, der henvender sig om utilfredshed med kommunens afgørelser, har fat i noget, der ikke er, som det skal være.

Det afvises at behandle ansøgningen

Flere henvendelser handler om sagsbehandlere, som helt afviser at behandle borgernes ansøgninger med forklaringer om, at det ikke er noget, man kan søge om eller, at det alligevel bliver et afslag, og det derfor ikke kan betale sig at ansøge.

Eksempel 1: Afvisning af at behandle ansøgningen

En kvinde henvender sig til Borgerrådgivningen, fordi hun har søgt om ændring af en eksisterende bevilling, men fået et kort mailsvar fra sagsbehandleren om, at denne type ansøgninger på grund af "arbejds-mæssige procedurer" kun besvares én gang om året. Kvinden bliver bedt om at samle alle sine ønsker til ændringer i den eksisterende bevilling sammen, så sagsbehandleren kan behandle dem samlet, når der er gået et år siden sidst. Kvinden forsøger selv at gøre indsigelse mod afvisningen, men først da Borgerrådgivningen beder sagsbehandleren om at oplyse hjemlen til kun at behandle denne type ansøgninger én gang årligt, behandles ansøgningen.

Eksemplet illustrerer et forsøg på at afvise en ansøgning for at aflaste sagsbehandleren. Der gives ingen andre begrundelser end "arbejds-mæssige procedurer", og der henvises ikke til nogen lovhjemmel. Kvindens forsøg på at protestere afvises også, så først da Borgerrådgivningen går ind i sagen, behandles ansøgningen, som dernæst faktisk imødekommes. Det har således både processuel betydning (ansøgningen behandles) og materiel betydning (ansøgningen imødekommes), at kvinden valgte at kontakte Borgerrådgivningen.

Det følger af retssikkerhedsloven, at når det fremgår af lovgivningen, kan kommunens afgørelser indbringes for Ankestyrelsen. Som borger har man derfor ret til at få behandlet sine ansøgninger, da man ellers ikke har mulighed for at få kommunens afgørelse prøvet hos en klageinstans. En afvisning af at behandle en given ansøgning skal således sidestilles med en afgørelse, idet den har den virkning, at det ansøgte ikke bevilges.

I et andet tilfælde henvender en borger sig, fordi han ikke modtager nogen afgørelse, og det viser det sig, at sagsbehandleren ikke har forstået, at hans henvendelse var en ansøgning.

Eksempel 2: Manglende afklaring af henvendelsens formål

En ældre mand henvender sig til Borgerrådgivningen, fordi han ikke har fået svar på en ansøgning om et hjælpemiddel, som han har søgt om telefonisk for flere måneder siden. Da Borgerrådgivningen kontakter sagsbehandleren, forklarer hun, at hun ikke har opfattet mandens henvendelse som en ansøgning men som råd og vejledning. Hun afslutter sit svar med, at hvis hun skal behandle henvendelsen som en ansøgning, så skal manden søge igen.

Eksemplet illustrerer, at sagsbehandleren ikke påtager sig ansvaret for at afklare, hvad mandens ærinde er. Dernæst pålægger hun manden at rette op på det ved at skulle søge igen, før hun vil behandle ansøgningen. Men det er en del af sagsbehandlerens arbejde at sikre sig, at henvendelsen er forstået rigtigt. Ligesom det efterfølgende naturligvis er hendes opgave at rette op, fordi hun har misforstået, hvad manden ville.

Det følger af vejledningspligten, at kommunen skal yde vejledning og bistand til borgere, der henvender sig om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde. Formålet er at imødekomme borgernes informationsbehov og undgå, at de på grund af fejl, uvidenhed eller misforståelser udsættes for retstab. Og det sker jo, når sagsbehandleren for det første ikke undersøger, om manden ønsker sin henvendelse behandlet som en ansøgning, og dernæst mener, at hun kan pålægge ham at søge igen, før hun vil forholde sig til muligheden for at bevilge det ansøgte.

Kommunen kan altså som udgangspunkt ikke afvise at behandle borgernes ansøgninger, ligesom det er kommunes ansvar at undersøge, om der er tale om en ansøgning, eller det blot er en henvendelse om råd og vejledning.

Mundtlige afgørelser

Borgerrådgivningen hører også fra borgere, som i forbindelse med et personligt fremmøde har fået mundtlige afslag uden saglige begrundelser og uden klagevejledning.

Eksempel 3: Mundtligt afslag uden saglig begrundelse

En kvinde med et psykisk handicap henvender sig til Jobcentret for at få hjælp til at komme i retning af arbejdsmarkedet. Ved en samtale med en sagsbehandler søger kvinden om et konkret revalideringstilbud, og får det svar, at det ikke er hurtigst mulige vej til arbejdsmarkedet, og derfor ikke kan komme på tale. Dette er kvinden uenig i, og hun henvender sig derfor til Borgerrådgivningen for at spørge, om hendes ansøgning kan afvises på denne måde. Borgerrådgivningen kontakter sagsbehandleren, og oplyser hende om kravene til behandling af ansøgninger. Herefter behandles ansøgningen. Borgeren får afslag på revalidering, men får samtidig både en begrundelse og en klagevejledning, så retten til at få afgørelsen prøvet ved Ankestyrelsen kan overholdes.

Eksemplet illustrerer en praksis, hvor sagsbehandleren vejleder borgeren om slet ikke at søge om noget. Den type vejledning er vi stødt på i flere centre, men også det er i strid med vejledningspligten, idet den manglende klagevejledning fratager borgeren muligheden for at få afgørelsen prøvet.

Der gælder ikke nogen almindelig regel om, at forvaltningsafgørelser skal meddeles skriftligt. En afgørelse skal dog altid være ledsaget af en begrundelse, medmindre afgørelsen fuldt ud giver borgeren medhold. Og har man fået en afgørelse meddelt mundtligt, kan man forlange at få en skriftlig begrundelse, medmindre – igen – at afgørelsen fuldt ud giver ansøgeren medhold. Begrundelsen skal indeholde en henvisning til de retsregler, afgørelsen er truffet i henhold til. I det omfang afgørelsen efter disse regler beror på et administrativt skøn, skal begrundelsen tillige angive de hovedhensyn, der har været bestemmende for skønsudøvelsen.

Det fremgår desuden af Høje-Taastrup Kommunes hjemmeside, at hvis et møde med kommunen udmønter sig i en afgørelse, vil den altid efterfølgende blive fremsendt skriftligt. Dette er ikke velkendt viden hos sagsbehandlerne.

Ansøgningen kræves indleveret på en bestemt måde

Nogle henvendelser handler om, at sagsbehandleren kræver ansøgningerne indleveret på en bestemt måde for at blive behandlet. Det kan være et konkret skema eller, at sagsbehandleren betinger sig, at borgeren selv fremfører ansøgningen for, at den betragtes som indgivet.

Eksempel 4: Afvisning af ansøgning med henvisning til formkrav

En medarbejder, som er specialiseret i en bestemt type sagsbehandling, henvender sig i Borgerrådgivningen, fordi hun i forbindelse med behandlingen af en konkret ansøgning bliver opmærksom på, at borgeren muligvis

har ret til støtte efter andre bestemmelser i et andet center. Medarbejderen vejleder borgeren om disse muligheder, men borgeren tilkendegiver manglende overskud til selv at opsøge dem. Medarbejderen påtager sig derfor at videregive ansøgningen til det andet center. Her afviser kollegaen imidlertid at tage imod ansøgningen og henviser til, at borgeren selv skal søge samt, at det skal ske skriftligt gennem en bestemt blanket. Det lykkes ikke medarbejderen at overbevise kollegaen i det andet center om, at henvendelsen fra hende, skal betragtes som en ansøgning, der skal behandles.

Eksemplet illustrerer både manglende viden hos en sagsbehandler om reglerne for, hvordan man kan kræve en ansøgning indleveret og en uheldig kollegial tvist, hvor den medarbejder, som faktisk kender reglerne afvises af den, som ikke gør, og som dermed hverken udviser respekt overfor kollegaen eller overfor den borger, som ikke magter at skulle forestå ansøgningen selv. Det er både et brud på retssikkerhedsloven og i strid med god forvaltningsskik.

Det er et sundt princip i dansk forvaltningsret og i overensstemmelse med vejledningspligten, at borgeren under opfyldelse af færrest mulige formkrav skal kunne henvende sig til myndighederne om en sag. Indtil videre er det kun relativt få ansøgninger, hvor der medfølger et formkrav, som betyder, at ansøgningen kan afvises, hvis formkravet ikke overholdes. Således er det altså sagsbehandlerens pligt at sikre, at en ansøgning ekspederes til rette instans, som dernæst har pligt til at behandle den.

Manglende partshøring

Før kommunen kan træffe en afgørelse, som går borgeren imod, skal borgeren partshøres. Borgerens mulighed for at komme med sine udtalelser og eventuelt korrigerer det grundlag, kommunen vil træffe afgørelsen på, kaldes en garantiforskrift, som skal sikre kommunen (og borgeren) de bedste forudsætninger for at træffe korrekte afgørelser. Manglende partshøring kan føre til, at afgørelsen er ugyldig, hvorved sagens skal behandles på ny.

Borgerrådgivningen har modtaget en del henvendelser, hvor borgeren ikke er blevet partshørt.

Eksempel 5: Manglende partshøring

En mand henvender sig til Borgerrådgivningen, fordi han har modtaget en afgørelse om, at udbetalingen af hans boligstøtte er standset, fordi kommunen har opdaget, at der er registreret flere voksne på hans adresse. Manden kender intet til de personer, der er tilmeldt adressen, hvilket han gør sagsbehandleren opmærksom på. Sagsbehandleren fastholder imidlertid afgørelsen og pålægger manden at dokumentere, at kommunen tager fejl. Borgerrådgivningen undersøger sagen og kan konstatere, at manden ikke er blevet hørt, før afgørelsen er truffet og gør sagsbehandleren opmærksom på, at afgørelsen dermed er ugyldig. Herefter trækkes afgørelsen tilbage.

Eksemplet illustrerer en sagsbehandler, som tilsidesætter muligheden for, at lade borgerens oplysninger indgå i afgørelsen. Han antager uden forudgående dialog med manden, at der nok er tale om socialt bedrageri, og træffer sin afgørelse alene på baggrund af denne mistanke. Fremgangsmåden er både i strid med partshøringsreglerne og med officialprincippet, som handler om kommunens pligt til at oplyse sagen før, der træffes afgørelse.

Efter officialprincippet er det som udgangspunkt kommunens ansvar at sørge for, at der bliver indhentet tilstrækkelige oplysninger til, at det kan afgøres, hvilken hjælp borgeren er berettiget til. Er der tvivl om holdbarheden af et væsentligt faktum, hører det med til sagsoplysningen, at myndigheden skal forsøge at få denne tvivl afklaret, således at det ved en sædvanlig bevismæssig vurdering kan afgøres, om den pågældende oplysning kan lægges til grund ved afgørelsen. Hvis en sag er utilstrækkeligt oplyst, kan det betyde, at afgørelsen må tilsidesættes som ugyldig.

Manglende hjemmel

Somme tider henvender borgerne sig til Borgerrådgivningen med afgørelser (mundtlige såvel som skriftlige), som de er uenige i, og hvor vi kan konstatere, at der mangler både begrundelse og hjemmel.

Eksempel 6: Manglende hjemmel

En kvinde henvender sig til Borgerrådgivningen, fordi hun bl.a. er utilfreds med, at kommunen har besluttet at standse den kørselsordning, som bringer hendes børn frem og tilbage til skole fra den kolonihave, hvor de opholder sig. Kvinden har modtaget et brev, hvor der står, at der ikke er lovhjemmel til at hente og bringe børnene til andre adresser end folkeregisteradressen. Afgørelsen har omgående virkning. Der er ingen oplysninger om, hvilken lovhjemmel kommunen hentyder til. På kvindens foranledning efterspørger Borgerrådgivningen, hvor hjemlen til afgørelsen findes, og så henvises der til en principafgørelse, som beskriver retten til at få dække udgiften til kørsel til og fra skole efter serviceloven. Det er dog ikke det, der er tale om i denne sag, som omhandler kørsel i regi af undervisningssektoren, som reguleres i Folkeskoleloven og den dertil hørende bekendtgørelse om befordring. Foreholdt dette trækker kommunen afgørelsen om standsning af kørselsordningen tilbage.

Eksemplet illustrerer et forsøg på at standse en bevilling uden, at sagsbehandleren sikrer sig den korrekte hjemmel, og dermed heller ikke oplyser kvinden om, hvilken lovgivning, der er tale om. Der partshøres ikke, ligesom der ikke gives et varsel, så kvinden i det mindste kan indrette sig på, at der ikke længere er en kørselsmulighed. Det følger af god forvaltningsskik, at denne type afgørelser skal varsles, hvilket både havde været muligt, da kommunen længe har vidst, at familien opholdt sig i kolonihaven, og rimeligt, da der ikke før det fremsendte brev har været talt om, at ordningen ikke var lovlig.

Derudover skal myndighedernes afgørelser begrundes, medmindre borgeren fuldt ud får medhold. Det følger af forvaltningsloven. Kravet om begrundelse giver en øget garanti for, at afgørelsen er rigtig, og at grundlaget for afgørelsen er sagligt og fyldestgørende. En begrundelse kan desuden hjælpe borgeren til bedre at forstå afgørelsen og kan have stor betydning for borgerens accept af afgørelsen og tilliden til myndighederne. Endelig giver en begrundelse borgeren et grundlag for at tage stilling til, om afgørelsen skal påklages.

På baggrund af den store stigning i antallet af sager om utilfredshed med afgørelserne, er det Borgerrådgivningens vurdering, at der er behov for et fokus på opkvalificering af sagsbehandlerne i forhold til håndtering af ansøgninger og afgørelser.

Det anbefales derfor, at det løbende sikres, at sagsbehandlerne er klædt fagligt på til at behandle ansøgninger fra borgerne i overensstemmelse med de gældende forvaltningsretlige regler og principper.

3.2 Utilfredshed med sagsbehandleren

Der har i 2018 været behandlet 60 sager om utilfredshed med sagsbehandleren. Nogle af henvendelserne, kommer fra borgere, der føler sig pressede, fordi sagsbehandleren med henvisning til lovgivningen stiller krav, som borgeren ikke finder rimelige. I disse sager sker det hyppigt, at borgeren beder om at få en anden sagsbehandler i håb om, at presset dermed mindskes. Disse anmodninger henviser Borgerrådgivningen til det berørte centers ledelse, da Borgerrådgivningen hverken kan eller skal påtage sig at lede og fordele arbejdet mellem centrenes sagsbehandlere. Hvis ønsket om at skifte sagsbehandler omhandler andre typer af "sammenbrud" i samarbejdet, kan Borgerrådgivningen godt formidle ønsket om et sagsbehandlerskifte videre i et forsøg på at "genstarte" samarbejdet.

Henvendelserne om utilfredshed med sagsbehandleren udspringer hyppigt af, at dialogen på en eller anden måde er "stødt på grund", så borgerne oplever at blive nedladende behandlet, afvist, modarbejdet eller

underinformeret om sagens forløb og varighed. Der er også eksempler på klager over, at sagsbehandleren glemmer, hvad der er aftalt eller er helt umulig at komme i kontakt med.

Sommetider afspejler utilfredshed med sagsbehandleren, at borgeren ikke føler sig hørt og inddraget. Eller at borgeren oplever, at sagsbehandleren hverken virker fagligt kompetent, professionel eller optaget af, at sagen løses.

Eksempel 7: Ønsker sagsbehandlerskift pga. manglende kompetencer og interesse for sagens fremdrift

En kvinde henvender sig i Borgerrådgivningen direkte efter et møde med sin sagsbehandler i Jobcentret. Hun er oprørt over, at sagsbehandleren ikke kan forklare, hvad der skal ske i hendes sag, og hun oplever, at sagsbehandleren gennem et langt forløb har været umulig at få fat i, har glemt de aftaler der er lavet undervejs, og i det hele taget har virket uinteresseret i sagen. Kvinden ønsker at skifte sagsbehandler, men da hendes sag nærmer sig en konklusion ift. fremtidigt forsørgelsesgrundlag, rådgiver Borgerrådgivningen kvinden om, at et sagsbehandlerskift alt andet lige vil kunne trække sagen yderligere i langdrag, og det aftales i stedet, at Borgerrådgivningen følger med på sidelinjen, indtil sagen er afgjort.

Eksemplet illustrer en berettiget bekymring hos kvinden for, om sagsbehandleren er fagligt kompetent og professionel, når hun ikke er i stand til at forklare, hvad der skal ske. I det konkrete tilfælde er der tale om, at sagen skal vurderes lægeligt forud for forelæggelse for rehabiliteringsteamet, hvilket er et almindeligt sagsbehandlingsskridt i denne type sager. Der er altså ikke tale om et usædvanligt forløb, og sagsbehandleren bør være i stand til at forklare kvinden, hvad det går ud på.

Det anbefales, at det løbende sikres, at sagsbehandlerne over en bred kam er fagligt klædt på til de opgaver, de skal løse. Herunder at der er den nødvendige kontrol med, om dette er tilfældet samt, at der stilles den fornødne ekspertise til rådighed, såfremt der opstår tvivl om konkrete sagers løsning (se i øvrigt eksempel 12).

3.3 Manglende helhed og sammenhæng

Der har i 2018 været 22 sager, som har omhandlet manglende helhed og sammenhæng i indsatsen. At kommunen skal arbejde helhedsorienteret og sammenhængende er et lovkrav, som både er gennemgående i servicelovens bestemmelser, et klart krav i dele af beskæftigelseslovgivningen og fremgår af retssikkerhedsloven. På trods af et længerevarende og højt prioriteret projektarbejde (Tidlig indsats og Tværfagligt samarbejde) er det fortsat en udfordring for Høje-Taastrup Kommune at leve op til kravene i lovgivningen, dog muligvis med tegn på en positiv udvikling.

Medarbejderne henvendte sig således både i 2016 og 2017 til Borgerrådgivningen om sager, hvor borgerne ikke fik den helhedsorienterede sagsbehandling, de havde både krav på og behov for. Medarbejderne udtrykte dengang frustration over, at deres forsøg på at etablere et samarbejde med kollegerne i de andre relevante centre, blev afvist. I 2018 synes der at være opnået en større forståelse af, at samarbejdet på tværs af centrene er en opgave, som skal tages lige så alvorligt, som den specialiserede opgave, der følger af ansættelsen i et bestemt center.

Det viser sig (bl.a.) ved, at Borgerrådgivningen har modtaget flere henvendelser fra medarbejdere, som ser, at der er behov for tværfaglig koordinering, men som ikke ved, hvordan de skal gribe det an. Skulle denne stigning i henvendelser om rådvildhed hos medarbejderne i forhold til at igangsætte et samarbejde på tværs afspejle, at de generelt er mere opmærksomme på pligten til at arbejde helhedsorienteret, må det betragtes som positivt i relation til bestræbelserne på at forbedre dette perspektiv i arbejdet. Der er dog stadig et stykke vej at gå.

Eksempel 8: Manglende tværgående dialog

En mentor fra Familiens Hus kontakter Borgerrådgivningen sammen med en kvinde, som er i ressourceforløb og har en sag i Familieafdelingen. Kvinden har nedsat IQ, og har vanskeligt ved at udfylde forælderrollen for sit barn. Mentoren og kvinden undrer sig over, at der ikke sker noget i ressourceforløbet og, at kvinden pludselig er blevet rådgivet om, at hvis hun tager et kørekort, er der masser af job at få. Kvinden kan imidlertid hverken læse eller skrive. Det fremgår af indstillingen fra rehabiliteringsteamet fra 2016, at det skal beskrives, hvordan udfordringerne med at være mor påvirker arbejdsevnen. Denne beskrivelse er imidlertid ikke udarbejdet. Da Borgerrådgivningen kontakter den koordinerende sagsbehandler, oplyser han, at kvinden selv har henvendt sig i jobbutikken, og derfor fået rådgivning om at skaffe sig et kørekort. Familiesagsbehandleren oplyser, at der er udtalt bekymring for barnets trivsel men intet samarbejde er med hverken Familiens Hus eller Jobcentret. Sagsbehandleren er dog glad for, at kvinden ikke sendes i arbejde lige nu, da hun har svært ved blot at overskue opgaven med at være mor. Der er også en sag i SHC (hjemmevejleder), men heller ikke denne synes at indgå i en dialog om den samlede indsats overfor kvinden. Med Borgerrådgivningens medvirken sættes der igen gang i opfølgningen ift. ressourceforløbet og dialogen på tværs af centrene.

Eksemplet illustrerer frustration hos en medarbejder over manglende sammenhæng i indsatsen. Der er ingen dialog er på tværs selv om der pga. ressourceforløbet er tilknyttet en koordinerende sagsbehandler, og behovet for koordinering synes udtalt.

I forbindelse med udarbejdelsen af beretningen har Borgerrådgivningen fulgt op på, om det tværgående samarbejde efterfølgende kom til at fungere, og det må desværre konstateres, at det gør det ikke. Kvinden kom ud i en virksomhedspraktik med henblik på ordinær beskæftigelse, som hun ikke magtede og derfor måtte afbryde. Hun er nu i beskyttet beskæftigelse efter serviceloven, og der er fortsat ikke noteret noget om, at den koordinerende sagsbehandler inddrager Familieafdelingen og SHC.

I et andet eksempel afdækker en borgerhenvendelse et udtalt behov for en mere helhedsorienteret sagsbehandling på tværs af to centre. Her medfører det manglende tværgående samarbejde, at en socialt udsat mand på henvendelsestidspunktet slet ikke modtager hjælp fra kommunen.

Eksempel 9: Manglende hjælp som følge af manglende helhed og sammenhæng

En ung mand henvender sig til Borgerrådgivningen, fordi han står uden forsørgelse og har gjort det meget længe. Han har en sag i Jobcentret, som er bekendt med, at han har et psykisk handicap og ikke modtager ydelser. Bl.a. fremgår det af journalen, at han ikke har råd til mad og har det meget dårligt. Han er blevet rådet til at opsøge egen læge, men har ikke fået rådgivning om forsørgelsesdelen. Manden fortæller ved henvendelsen til Borgerrådgivningen, at han har skiftet jobcentersagsbehandler så mange gange, at han aktuelt ikke ved, hvad vedkommende hedder.

Manden har selv kontaktet Ydelsesservice med en ansøgning om uddannelseshjælp (kontanthjælp til unge under 30 uden uddannelse). Efter 12 ugers sagsbehandlingstid (!) får han afslag med den begrundelse, at han er under uddannelse. Han partshøres ikke før afgørelsen træffes.

I stedet for at partshøre har økonomisagsbehandleren bedt om oplysninger fra jobcentersagsbehandleren om status for mandens deltagelse i ungdomsuddannelsen og berettigelse til SU. Der indhentes også dokumentation fra uddannelsesstedet. Dialogen trækker længe ud uden, at status bliver helt tydelig, før økonomisagsbehandleren træffer sin afgørelse om afslag.

I Jobcentret har man i mellemtiden vurderet, at manden har så omfattende problemer, at han ikke forventes at kunne starte i uddannelse indenfor et år. Dette bør jobcentersagsbehandleren informere økonomisagsbehandleren om, så afgørelsen kan træffes på baggrund af en helhedsvurdering af mandens situation. Det sker dog tilsyneladende ikke.

Da manden henvender sig til Borgerrådgivningen, er han tydeligt meget presset og på borgerrådgiverens spørgsmål om, hvorvidt han har en sagsbehandler i Social og Handicapcentret, bryder han grædende sammen og tilkendegiver, at sådan en vil han gerne have, da han mangler støtte til at overskue livet.

På Borgerrådgivningens opfordring etableres et samarbejde mellem SHC, Jobcentret og Ydelsesservice om en samlet vurdering af støttemulighederne. Det viser sig her, at manden ud over sit psykiske handicap også har et behandlingskrævende misbrug. Afgørelsen om afslag på uddannelseshjælp revurderes, så der med tilbagevirkende kraft til ansøgningstidspunktet udbetales uddannelseshjælp med aktivitetstillæg, og i Jobcentret arbejdes der med en plan om at stabilisere mandens dagligdag gennem indsatser efter beskæftigelseslovgivningen.

Eksemplet illustrerer manglende opmærksomhed hos sagsbehandlerne på behovet for en mere helhedsorienteret sagsbehandling. Dialogen mellem Jobcenter og Ydelsesservice ender i en forkert afgørelse til trods for, at de to sagsbehandlere faktisk er kolleger i samme center. Det havde været naturligt, at de talte sammen om sagen i stedet for at sende mails til hinanden med den ventetid og risiko for misforståelser, det som bekendt indebærer.

Dertil kommer, at jobcentersagsbehandleren konstaterer tunge sociale problemer hos manden uden at påtage sig ansvaret for at støtte ham eksempelvis gennem kontakt til SHC og de muligheder, der findes for hjælp i henhold til servicelovens bestemmelser. Således tilsidesættes også vejledningspligten.

Borgerrådgivningens henvendelse til afdelingerne om sagen bliver til gengæld uden tøven mødt med handling. Der bliver således meget hurtigt taget initiativ til at drøfte sagen på tværs og rette op på den manglende tværgående indsats og det forkerte afslag på uddannelseshjælp.

Der synes på baggrund af dette eksempel fortsat behov for at minde sagsbehandlerne om, at selv om deres ansættelse relaterer til et bestemt center og en bestemt afdelings konkrete opgaver, er de en del af en større sammenhæng, som de også er forpligtede overfor. Det er som nævnt Borgerrådgivningens vurdering, at dette fokus vinder frem, det er dog af afgørende betydning, at det understøttes ledelsesmæssigt i de enkelte afdelinger og dermed også af opgavetilrettelæggelsen for sagsbehandlerne, som skal give plads til det tidskrævende arbejde med at tilrettelægge indsatsen i de komplicerede sager på tværs.

3.4 Problematisk administration af den boligsociale venteliste

Den boligsociale venteliste er en opskrivning til at få tilbudt en bolig gennem kommunens anvisningsret. Den er der pres på i Høje-Taastrup Kommune, og det mærkes også i Borgerrådgivningen, hvor vi har mange henvendelser fra borgere, som ikke kan forstå, at de ikke kan blive skrevet på ventelisten. Borgerrådgivningen oplever i disse sager, at det ikke står klart for medarbejderne, hvem der kan indstille til, at man kommer på listen samt, hvad der skal til for, at det sker. I stedet sendes borgerne "rundt i systemet" uden at få et klart og begrundet svar på, hvorfor de eksempelvis ikke findes i målgruppen for boligopskrivning.

Eksempel 10: Afvist pga. interne kriterier og sendt rundt i systemet

En kvinde henvender sig med hjælp fra sin jobcentersagsbehandler til Borgerrådgivningen, fordi hun står på gaden med sine børn. Kvinden er flyttet tilbage til kommunen efter skilsmisse fra en voldelig mand og har efter et ophold på et krisecenter boet nogle måneder hos sine forældre. Som følge af opholdet på krisecenteret er der oprettet en sag i Familieafdelingen, hvor sagsbehandleren dog har afvist at indstille kvinden til opskrivning på den boligsociale venteliste. Sagsbehandleren henviser til, at "dem, der administrerer listen",

ikke mener, at hun er i målgruppen. Der henvises både til, at hun ikke har boet i kommunen i de seneste to år og, at hendes boligproblem er opstået i forbindelse med skilsmisse. Familieafdelingen lukker efterfølgende sagen, da børnene ikke vurderes i mistrivsel, og i den anledning forklarer sagsbehandleren, at det ikke er Familieafdelingen, som afviser at skrive kvinden op til en anvist bolig, hun har blot forklaret kvinden, hvorfor hun efter kriterierne ikke er i målgruppen. Borgerrådsgivningen gør opmærksom på pligten til altid at foretage en konkret individuel vurdering. Efterfølgende oplyser lederen af Familieafdelingen, at det er en konkret vurdering, som har ført til, at man ikke mener, at kvinden er i målgruppen for opskrivning.

Eksemplet illustrerer både forvirring om, hvem det er, der beslutter, om konkrete borgere kan komme på den boligsociale venteliste og, at de omtalte kriterier synes at blive benyttet uden, at der, som serviceloven foreskriver, foretages en konkret individuel vurdering.

Byrådet har for en del år siden besluttet nogle generelle kriterier for at blive skrevet på den boligsociale venteliste, ligesom der er udarbejdet en arbejdsgangsbeskrivelse for medarbejdernes håndtering af henvendelser fra borgere, som har et boligproblem.

På kommunens hjemmeside kan borgerne orientere sig om, hvornår de kan komme i betragtning til at blive skrevet på ventelisten. Et af kravene er, at man skal have været registreret som bosiddende i kommunen i mindst to år. Det er forståeligt, at byrådet ønsker at forbeholde de ledige boliger de borgere, som allerede bor i kommunen, men det er af flere grunde ikke lovligt.

Det følger af serviceloven, at der altid skal foretages en konkret og individuel vurdering af den enkeltes behov og forudsætninger, når det vurderes, hvilken hjælp der kan ydes. Dette princip kan ikke tilsidesættes med henvisning til lokale serviceniveauer eller kvalitetsstandarder.

I en sag fra Herlev Kommune i 2007 bemærkede Statsforvaltningen således, at det på baggrund af almenboliglovens bestemmelser om kommunal boliganvisning (samt tilhørende vejledning) ikke er lovligt på forhånd at foretage en absolut afgrænsning af, hvilke af kommunens borgere, der er berettiget til at søge om en bolig i den kommunale boliganvisning. Det bemærkes også, at kommunen ikke i dens vurdering af de boligsøgendes behov kan tilsidesætte princippet om opholdskommune og bopæl, jævnfør bekendtgørelse af lov om Det Centrale Personregister (CPR-loven). Det fremgår her, at en person har opholdskommune der, hvor personen har sin bopæl eller sædvanligvis opholder sig, og iht. retssikkerhedsloven er det som udgangspunkt opholdskommunen, som har pligt til at yde hjælp. Høje-Taastrup Kommune kan derfor ikke tillægge boligsøgende en anden status.

Det er Borgerrådsgivningens opfattelse gennem læsning af arbejdsgangsbeskrivelsen, at den familiesagsbehandler, som kvinden i eksemplet har dialog med, har mandat til at vurdere, om kvinden skal indstilles til den boligsociale venteliste. For at undgå kvindens berettigede oplevelse af at blive sendt rundt i systemet uden at få et klart svar, burde denne sagsbehandler altså have taget ansvar for konklusionen om, at kvinden ud fra en konkret, individuel vurdering ikke er i målgruppen.

Borgerrådsgivningen hører som nævnt jævnligt om denne vilkårlighed og rådvildhed hos medarbejderne i forhold til behandlingen af borgernes henvendelser om boligproblemer. Arbejdsgangsbeskrivelsen lader således til at være ukendt af de medarbejdere, som bliver spurgt til muligheden for at få hjælp til at løse et boligproblem, ligesom den anviser arbejdsgange, som ikke er lovlige jf. ovenstående.

Da der som bekendt er kommet nye regler for bl.a. boliganvisning i forbindelse med regeringens indsats imod parallelsamfund (ghettoplanen), er det en god anledning til at tage hele spørgsmålet op igen og beslutte både nye (lovlige) kriterier samt en klar og lovlig administration.

Det anbefales, at der udarbejdes nye kriterier for opskrivning på den boligsociale venteliste samt en ny arbejdsgangsbeskrivelse for administration af listen, som lever op til gældende lov, anviser en mere klar og gennemskuelig praksis og gøres let tilgængelig for alle relevante sagsbehandlere.

3.5 Brud på tavshedspligten

Kommunens medarbejdere har tavshedspligt i forhold til de personfølsomme og fortrolige oplysninger, de kommer i besiddelse af som følge af deres arbejde. Borgerrådgivningen er bekymret for, om tavshedspligten kan overholdes som følge af manglen på aflukkede lokaler, hvor navnlig de sociale sagsbehandlere kan afholde møder og samtaler med borgerne.

Det skal understreges, at det IKKE er Borgerrådgivningens opfattelse, at medarbejderne bevidst videregiver fortrolige oplysninger. Men i forbindelse med forskellige former for opfølgningssamtaler i sociale sager, opleves der på daglig basis risiko for et *utilsigtet* brud på tavshedspligten, idet disse samtaler afholdes på arealer, hvortil der er offentlig adgang.

Det foregår navnlig i forlængelse af Jobcentrets venteområde og i rådhusets atrium (populært kaldet "Fodbadet"), hvor der er opstillet forskelligt (special)møblement, som benyttes til disse samtaler. Det er Borgerrådgivningens opfattelse, at afvikling af borgersamtaler på disse arealer, alene sker fordi der ikke kan findes plads i aflukkede mødelokaler. Der er således tale om nødløsninger som følge af manglende lokalekapacitet.

Reglerne om tavshedspligt er fastsat både i straffeloven og forvaltningsloven, hvoraf det fremgår, at medarbejderne ikke uberettiget må videregive eller udnytte fortrolige oplysninger, som fremkommer i forbindelse med arbejdets udførelse. En oplysning er fortrolig, når den "ved lov eller anden gyldig bestemmelse er betegnet som fortrolig, eller når det i øvrigt er nødvendigt at hemmeligholde den for at varetage væsentlige hensyn til offentlige eller private interesser" (forvaltningslovens § 27, stk.1).

Ud over forvaltningsloven sætter også databeskyttelsesforordningen rammer for, hvilke personoplysninger, der er fortrolige og, hvordan de skal behandles. Det er dog primært en opgave for kommunens databeskyttelses rådgivere (DPO) at holde et vågent øje med, om Høje-Taastrup Kommune overholder disse bestemmelser.

Problemet omkring overholdelse af tavshedspligten blev også omtalt i beretningen for 2017 i sammenhæng til medarbejdernes overholdelse af kommunens værdier og principper for god borgerkontakt, idet det blev fundet i strid med disse, at borgerne ikke kan sikres fortrolighed i dialogen med deres sagsbehandlere. Det blev dengang anbefalet at finde løsninger på manglen på mødelokaler, og svaret fra administrationen lød, at problemet løses på den korte bane gennem fleksible mødefaciliteter i rådhusets atrium (de omtalte specialmøbler), så mødelokaler andre steder frigøres til at kunne gennemføre borgermøder. Problemet blev desuden betegnet som en kendt udfordring, der er i fokus i forbindelse det kommende rådhusbyggeri.

Det er Borgerrådgivningens opfattelse, at problemet ikke er løst. Snarere er det forværret som følge af, at der bl.a. er sat skærpet fokus på Jobcentrets overholdelse af rettidighed og dermed afholdes flere samtaler. Der er dermed et øget pres på de eksisterende mødelokaler i Jobcentret, som også benyttes lejlighedsvist af både Familieafdelingen og Social- og Handicapcentret. Det er af afgørende betydning for både borgervenligheden og lovligheden i håndteringen af personfølsomme oplysninger, at problemet løses både her og nu og i indretningen af det kommende rådhus.

Det anbefales at der tages skridt til at sikre, at samtaler med personfølsomt indhold, hvor borgerne er mødt frem på rådhuset, altid kan afholdes bag lukkede døre.

Det anbefales at der tages skridt til at sikre, at tavshedspligten kan overholdes, også når der er tale om telefonisk borgerkontakt og daglig kollegial sparring om sager med personfølsomt indhold. Det gælder både i de nuværende lokaler og i indretningen af det kommende rådhus.

4 Borger- og Arbejdsmarkedscentret (BAC)

Borgerrådgivningen har i 2018 behandlet 126 henvendelser om sagsbehandlingen i BAC, som har ført til 221 sager. Det er en stigning på 56 sager siden 2017. Hovedindtrykket af sagerne vedrørende BAC er, at borgerne er utilfredse med de afgørelser, der træffes (46 sager), med langsommelig sagsbehandling (37 sager) og med sagsbehandleren (30 sager). Henvendelserne har især omhandlet Jobcentrets sagsbehandling (125) og Ydelsescentret (77).

4.1 Jobcentret

Tallene for Jobcentret er ligesom i 2017 trukket ud for sig og viser, at Top-3 ændrer sig lidt, når der ses specifikt på henvendelserne vedrørende Jobcentret, idet der er flest sager om langsommelig sagsbehandling (22 sager), 21 er utilfredse med afgørelsen og 16 er utilfredse med sagsbehandleren.

Utilfredshed med afgørelserne behandles samlet i afsnit 4.1, så her beskrives kun eksempler på de to andre "topscorere"; langsommelighed i sagsbehandlingen og utilfredshed med sagsbehandleren.

4.2 Langsommelighed i sagsbehandlingen

Eksempel 11: Langsommelig sagsbehandling

En mand henvender sig til Borgerrådgivningen i august 2018, fordi han oplever, at hans sag står stille. Han har været i ressourceforløb i knap tre år, hvor han har haft fire forskellige sagsbehandlere. Den sidste aktivitet i forløbet var et afklaringsforløb hos en ekstern leverandør, som for mere end et år siden konkluderede, at arbejdsevnen var så lille, at den fremtidige forsørgelse skønnedes at være enten minifleksjob eller førtidspension. Det fremgår af jobcenterjournalen, at sagsbehandleren i august 2017 er enig i, at sagen på ny skal forberedes til rehabiliteringsteamet med henblik på afklaring af den fremtidige forsørgelse. I oktober 2017 vurderer en ny sagsbehandler, at de lægelige oplysninger er forældede. Sagsbehandleren går derfor i gang med at indhente nye, selv om manden fortæller, at der ikke er nogen ændringer i helbredstilstanden. I marts 2018 får han igen ny sagsbehandler, som konstaterer, at de lægelige oplysninger ikke er indhentet, og så går den nye sagsbehandler i gang med det. Han beder bl.a. om en status fra en speciallæge, som afventes, da Borgerrådgivningen kontaktes om sagen. Det viser sig, at manden ikke længere er i behandling hos speciallægen, som i øvrigt har lukket sin klinik. På baggrund af denne information fra Borgerrådgivningen oplyser sagsbehandleren, at han vil gøre sagen klar til forelægning for rehabiliteringsteamet. Af journalnotat 24. august 2018 fremgår, at det aftales med manden, at de sidste papirer nu skal skrives, så forløbet (som stadig intet indhold har) kan blive afsluttet. Dette er manden tilfreds med, og sagen afsluttes i Borgerrådgivningen.

Eksemplet illustrerer langsommelig sagsbehandling affødt af både manglende handling i sagen og sagsbehandlerskift. Desværre har sidstnævnte altid en negativ effekt på fremdriften i sagsbehandlingen, og er jævnligt selvstændig årsag til, at sagsbehandlingen går i ring eller helt i stå. Når der, som i dette tilfælde, på så kort tid er hele fire forskellige sagsbehandlere, gør det problemet værre.

Derudover illustrerer eksemplet en kendt udfordring fra beretningen for 2017 om langsommelighed i forhold til forelæggelse for rehabiliteringsteamet. Sædvanligvis er der rehabiliteringsteammøder hver torsdag, men i 2018 har der i en periode været indlagt ekstra møder for at få sagerne behandlet. Det fremgår imidlertid af journalen i denne sag, at den ultimo februar 2019 fortsat ikke er forelagt rehabiliteringsteamet, idet den først skal vurderes af en fagkonsulent. Det kan vække bekymring for, at der ud over sagsbehandlerskift kan være administrative arbejdsgange, som fungerer som "propper i systemet", der trækker sagsbehandlingen yderligere i langdrag. Det fortjener ledelsesmæssig opmærksomhed, om dette kan være tilfældet.

Det anbefales at der tages skridt til at sikre at sagsbehandlingen i sager, som i en periode ikke har en fast sagsbehandler, alligevel lever op til retssikkerhedslovens bestemmelser om hurtighed og inddragelse samt kommunen servicemål for besvarelse af borgerhenvendelser.

4.3 Utilfredshed med sagsbehandleren

Som beskrevet i afsnit 3.2 kan der være mange årsager til, at borgerne er utilfredse med den sagsbehandler, de har. En af dem handler om manglende tillid til, at sagsbehandleren er fagligt kompetent.

Eksempel 12: Utilfredshed med sagsbehandleren på grund af manglende viden og indsigt

En kvinde med flere dokumenterede psykiske handicap henvender sig til Borgerrådgivningen, fordi hun ikke føler sig sikker på, at hendes sagsbehandler forstår, hvad disse handicap betyder for kvindens arbejdsevne. Kvinden har haft sin sag på rehabiliteringsmøde, hvor man har tilbagevist sagen, fordi der ikke var afprøvet tilstrækkeligt i det ordinære system. Sagsbehandleren, som også stod for indstillingen til rehabiliteringsteamet, vil derefter have kvinden i almindelig arbejdsprøvning, og udtaler flere gange, at kvinden skal starte stille og roligt med henblik på langsomt komme op i tid. Kvinden undrer sig over, at sagsbehandleren ikke forstår, at hun ikke kan "udvikle" sig ud af sine handicap, men har brug for at alle indsatser er tilrettelagt under behørigt hensyn til den permanent nedsatte funktionsevne. Med Borgerrådgivningens medvirken drejes sagsbehandlerens opmærksomhed i retning af særlige indsatser for mennesker, med den type handicap, som kvinden har. Sagsbehandleren kender ikke i forvejen til disse muligheder, og undersøger dem heller ikke af egen drift. Kvinden får efterfølgende bevilget en af disse indsatser, og sagen afsluttes dermed i Borgerrådgivningen.

Eksemplet illustrerer utilfredshed med sagsbehandlerens faglige kompetencer. Det er Borgerrådgivningens opfattelse, at kvindens utilfredshed er berettiget set i lyset af, at sagsbehandleren tilkendegiver, at det blot er et spørgsmål om optræning via praktik at få kvindens handicap til at forsvinde. Det kan undre, at også rehabiliteringsteamet tilsyneladende deler denne opfattelse, eftersom det pr. definition er et team, der besidder en særlig ekspertise.

Det er et grundlæggende princip i forvaltningsretten (officialprincippet), at kommunen har ansvar for at oplyse en sag tilstrækkeligt, inden der træffes afgørelse. Princippet er en garantiforskrift, og hvis en sag er utilstrækkeligt oplyst, kan det betyde, at afgørelsen må tilsidesættes som ugyldig eller, at sagen må genoptages, så de manglende undersøgelser kan blive foretaget. Formålet med officialprincippet er at understøtte, at der træffes materielt lovlige og rigtige afgørelser. I dette tilfælde blev sagen først undersøgt tilstrækkeligt, da Borgerrådgivningen blev inddraget (se i øvrigt eksempel 7).

4.4 Ydelsesservice

Som noget nyt er også henvendelserne om Ydelsesservice trukket ud for sig i beretningen. Det skyldes, at der har været usædvanligt mange sager, som omhandlede sagsbehandlingen her (77 sager i 2018 mod 32

sager i 2017). 23 sager har handlet om utilfredshed med afgørelserne (se afsnit 3.1), 15 sager har handlet om langsommelighed i sagsbehandlingen og 10 har været utilfredse med sagsbehandleren.

2018 har budt på en del udfordringer hos Ydelsesservice i form af bl.a. ledelsesproblemer og ekstrem travlhed, hvilket nok skal betragtes som hovedårsagen til de mange henvendelser. Det har især kunnet mærkes i Borgerrådgivningen omkring udbetalingsdagene, fordi borgerne ikke har fået penge ind på kontoen, og heller ikke har kunnet få svar på, hvornår de kunne forvente en udbetaling.

Borgerrådgivningen har et eksempel på en ansøgning om kontanthjælp, som er 12 uger undervejs, hvilket selvsagt er problematisk, både fordi det er en forsørgelsesydelse og, fordi sagsbehandlingsfristen ved årets start var otte arbejdsdage. Fristen blev ved 2. budgetopfølgning besluttet fordoblet til 16 arbejdsdage. Den starter imidlertid først, når al dokumentation foreligger, så hvis sagsbehandleren ikke har tid til ved ansøgningens indgivelse at undersøge, om der mangler dokumentation, siger den oplyste frist intet om, hvornår sagen forventes afgjort. Dette forhold blev problematiseret i beretningen for 2017, hvor det blev foreslået at fjerne forbeholdet om, at fristen først starter, når al dokumentation foreligger. Formuleringen er dog fastholdt, hvilket har afstedkommet en del henvendelser fra borgere, som har været frustrerede over, at de ikke har kunnet få sat tidsperspektiv på deres kontanthjælpsansøgninger (se i øvrigt kap. 10 om opfølgning på anbefalingerne fra 2017).

Borgerrådgivningen har modtaget en række henvendelser fra borgere, som har ringet til Ydelsesservice og rykket for en afgørelse, men eksempelvis er blevet fejlet af med svar om, at de "bare kan tage sig et arbejde", at de "ikke er de eneste, der søger", at de er "nr. 10 i køen" eller, at det "ikke kan betale sig at forsøge at løse det akutte problem ved at søge om en enkeltydelse, fordi den skal jeg også behandle, og så forlænger det bare sagsbehandlingstiden". Alt sammen svar som afspejler frustration og travlhed hos medarbejderne, men også svar som både er urimelige overfor borgerne, opleves nedladende og svigter pligten til at oplyse om, hvad borgerne kan forvente i forhold til sagsbehandlingstiden. Det strider alt sammen imod vejledningspligten, imod almindelig god forvaltningsskik og imod kommunens værdier og principper for god borgerkontakt.

Det har i årets løb som nævnt vist sig, at der har været forskellige problemer omkring den daglige ledelse af Ydelsesservice, og ledelsen er nu udskiftet. Det er derfor rimeligt at antage, at antallet af klager over afdelingen igen vil finde et "normalt" leje. Anledningen skal således blot benyttes til at minde om, hvor stor betydning det har, at de ledere, der ansættes, både er kompetente, servicemindede og imødekomende overfor borgerne såvel som for medarbejderne.

5 Børne- og Ungerådgivningscentret (BURC)

Borgerrådgivningen har i 2018 modtaget 40 henvendelser, der omhandler sagsbehandlingen i BURC, og de har resulteret i 86 sager. Det er 4 sager mere end i 2017. 79 af sagerne kan henføres til Familieafdelingen, hvilket er 16 flere end i 2017. I BURC er det især utilfredshed med sagsbehandleren, borgerne henvender sig om (19 sager). Alle disse sager omhandler sagsbehandlere i Familieafdelingen. Derudover er det utilfredshed med afgørelserne (17 sager) og langsommelig sagsbehandling/manglende svar (sammenlagt 18 sager), som fylder i statistikken.

5.1 Utilfredshed med sagsbehandleren

Der er ligesom i de øvrige centre også mange forskellige årsager til, at borgerne udtrykker utilfredshed med familiesagsbehandlerne. Ofte er det dialogen, det kniber med. Enten fordi borgerne slet ikke kan få nogen

form for dialog i gang eller, fordi de oplever, at sagsbehandleren virker modvillig overfor de forslag og ønsker borgerne har, og derfor ikke forholder sig konkret til dem.

Eksempel 13: Utilfredshed med sagsbehandleren, dårlig dialog

En mor henvender sig til Borgerrådgivningen, fordi familiens sagsbehandler har meddelt, at begge familiens børn skal tvangsanbringes, og hun ønsker at få at vide, hvilke rettigheder forældrene har i den anledning. Begge forældre er dybt berørte over Familieafdelingens planer for børnene, men sagsbehandleren har ferie i umiddelbar forlængelse af informationen til forældrene om denne alvorlige beslutning, så det er ikke muligt for dem at kontakte hende. Med Borgerrådgivningens mellemkomst, afklares det efterfølgende, at forældrene har misforstået sagsbehandleren, som til gengæld ikke forstår, hvordan forældrene har fået den opfattelse at børnene skal tvangsanbringes. Det fremgår af referat fra det møde, hvor misforståelsen opstod, at der blev talt om tvangsmæssig anbringelse, men ifølge sagsbehandleren var det blot for at informere om, hvad det er for noget. Der er stor bekymring for familiens børn, som ikke trives, og det har været på tale at anbringe det ene barn sammen med moren. Men ifølge sagsbehandleren har man ikke haft planer om tvang. Da børnenes handleplaner ikke er opdaterede, har forældrene imidlertid ikke haft noget at holde sig til, som kunne afhjælpe misforståelsen. Borgerrådgivningen foreslår derfor, at der arbejdes på at opdatere handleplanerne, så fremtidige misforståelser derigennem kan forebygges.

Eksemplet illustrerer en meget alvorlig og ulykkelig misforståelse, og det bliver aldrig helt klart, hvordan den kunne opstå. På de efterfølgende møder i Familieafdelingen, hvor Borgerrådgivningen deltager, gør sagsbehandleren sig umage med at forklare, hvad planerne for børnene er, men forældrene har meget svært ved at komme sig over chokket over, at de troede børnene skulle anbringes, og de får ikke en klar undskyldning for, at kommunikationen har været uklar. Det er Borgerrådgivningen, der foreslår, at handleplanerne bruges til at sikre forældrenes viden om, hvad det er Familieafdelingen vurderer, der skal ske.

Handleplaner i børnesager er et lovkrav, som netop skal sikre en tilstrækkelig systematik, sikre en god opfølgning på effekten af indsatsen og give familien et overblik over sagens forløb. Borgerrådgivningen er bekendt med, at Familieafdelingen har været "bagud" med handleplanerne, og at der arbejdes på at rette op på dette. Denne sag illustrerer meget godt, hvorfor det er vigtigt.

5.2 Langsommelig sagsbehandling/manglende svar

18 sager vedrørende Familieafdelingen omhandler borgere, som oplever sagsbehandlingen langsommelig eller hvor sagsbehandleren slet og ret ikke svarer på deres henvendelser.

Eksempel 14: Langsommelighed på grund af sagsbehandlerskift og manglende svar

En far henvender sig til Borgerrådgivningen, fordi familiens tidligere sagsbehandler er stoppet, og de er blevet tildelt en ny, som de ikke kan få kontakt til. Da det endelig lykkes, får de at vide, at det alligevel ikke er hende, men en tredje sagsbehandler, der har sagen. Hende kan de imidlertid heller ikke få kontakt til. Borgerrådgivningen kontakter lederen af Familieafdelingen, som lover at sørge for, at familien kontaktes af sagsbehandleren. Det synes at hjælpe, men et halvt år senere henvender faren sig igen, fordi den nye sagsbehandler er udeblevet fra et netværksmøde uden at melde afbud, og familien efterfølgende har fået oplyst, at hun er sygemeldt. Dernæst får de at vide, at sagsbehandleren har sagt op, og så står de igen uden sagsbehandler. Faren er svært frustreret over de skiftende sagsbehandlere og den manglende kontakt til kommunen, ikke mindst fordi der er nye forhold omkring barnet, som Familieafdelingen skal tage stilling til.

Eksemplet illustrerer et forløb, hvor mange sagsbehandlerskift giver en familie indtryk af, at ingen i kommunen vil påtage sig ansvaret for netop deres barns sag. Det er højst uheldigt, at der i den samme sag sker så mange sagsbehandlerskift kort efter hinanden, og at det får den betydning, at sagen ikke behandles.

Ifølge retssikkerhedsloven skal kommunen behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt. Retssikkerhedsloven lovfæster også princippet om, at borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag, ligesom kommunen skal tilrettelægge arbejdsgangene på en sådan måde, at denne mulighed understøttes. I dette tilfælde overholdes ingen af disse krav.

Høje-Taastrup kommune oplyser på sin hjemmeside, at alle, der henvender sig skriftligt får svar indenfor 10 arbejdsdage og, at telefoniske henvendelser så vidt muligt besvares med det samme. I dette tilfælde, hvor der over en længere periode er problemer med at sikre en fast sagsbehandler, overholdes servicemålene ikke (se i øvrigt eksempel 11).

6 Social- og Handicapcentret (SHC)

Borgerrådgivningen har i 2018 modtaget 41 henvendelser om sagsbehandlingen i SHC, som har ført til 60 sager. Det er 12 sager mere end i 2017. Ligesom i BAC og BURC er der vendt op og ned på, hvad det er, der fylder i statistikken. Hvor det i 2017 var langsommelighed i sagsbehandlingen, der fyldte mest, er der i 2018 flest henvendelser om utilfredshed med afgørelserne (15 sager). Derudover mangler der råd og vejledning (11 sager) og så er der 5 sager om langsommelighed, 5 om manglende overholdelse af vejledningspligten og 5 om utilfredshed med sagsbehandleren.

SHC har en ganske særlig og meget vigtig opgave som indgang til kommunen for voksne borgere, som oplever behov for social støtte og som ikke i forvejen har en sag i kommunen. En del af disse borgere henvender sig til Borgerrådgivningen for at forhøre sig om, hvordan deres muligheder er for at få rådgivning om konkrete udfordringer. Dem viser vi videre til SHC. Nogle af dem har imidlertid allerede talt med en medarbejder i SHC, som har afvist, at de er i målgruppen for støtte eller har sendt dem videre til Borgerrådgivningen for at få svar på konkrete spørgsmål.

Det er Borgerrådgivningens opfattelse, at det kan medføre manglende overholdelse af både vejledningspligten og officialprincippet, når SHC alene ved en telefonsamtale beslutter at afvise borgere, som selv henvender sig på grund af deres eget oplevede behov for hjælp. Det kan desuden medføre manglende overholdelse af kravet i både serviceloven og retssikkerhedsloven om at tilrettelægge en langsigtet, helhedsorienteret hjælp.

Eksempel 15: Manglende overholdelse af vejledningspligten/manglende helhed og sammenhæng

En kvinde henvender sig til Borgerrådgivningen efter henvisning fra en medarbejder i SHC. Kvinden er uden fast bopæl og har fået oplyst i hhv. sin bank og i Borgerservice, at hun derfor hverken kan få en bankkonto eller et NemID. Medarbejderen i SHC synes, at det lyder forkert, og henviser kvinden til at spørge i Borgerrådgivningen, om det kan passe. Da borgerrådgiveren taler med kvinden, kommer det frem, at hun har en lang række problemer at slås med. Udover at hun har været hjemløs i 1½ år, har hun haft en hjemmevejleder, som hun netop har frasagt sig, fordi hjemløsheden gør det umuligt for hende at profitere af støtten. Hun har også en sag i Familieafdelingen, fordi hun var gravid misbruger, og der er behov for støtte til barnet, som bor hos sin far. Og endelig er hun netop blevet diagnosticeret med en alvorlig kronisk sygdom. Kvinden forsøger alt dette til trods at gennemføre HF, og hun beder om rådgivning, fordi hun ikke kan overskue sin situation. Borgerrådgivningen forsøger at aktivere hjælp til kvinden både ved at tage kontakt til Borgerservice, som løser spørgsmålet om bankkontoen, men ikke tager fat i det med NemID, fordi kvinden

glemmer selv at spørge til det. Sagen drøftes også med sagsbehandlere i SHC, som oplyser, at de ikke yder "socialrådgivning". Den skulle kvinden have fået fra hjemmevejlederen eller ved eksempelvis at henvende sig i værestedet Paraplyen. Borgerrådgivningen undrer sig over den manglende rådgivning og den manglende sammenhæng i indsatsen og skriver derfor til afdelingslederne i hhv. SHC, Familieafdelingen og Borgerservice for at gøre opmærksom på sagen og bede om stillingtagen til et tværgående samarbejde. Der kommer dog aldrig noget svar på Borgerrådgivningens henvendelse.

Eksemplet illustrerer en borger med mange problemer, som ikke får hjælp ved "indgangen" – altså ved opringning til SHC. I dette tilfælde endda til trods for at der allerede er en sag i afdelingen, idet kvinden har en hjemmevejleder tilknyttet. Sagsbehandleren burde dertil selv have undersøgt spørgsmålene om hjemløses ret til NemID og bankkonto i stedet for at sende kvinden videre til Borgerrådgivningen, som ikke skal fungere som sagsbehandler ved besvarelse af spørgsmål, blot fordi de kræver nærmere undersøgelse. Det forekommer endelig fagligt uforsvarligt at lade hjemmevejledningen ophøre med den begrundelse, at kvinden på grund af et alvorligt socialt problem (hjemløshed) ikke magter at modtage hjælpen. Også selv om det sker efter kvindens ønske. I det mindste bør SHC sikre sig, at kvinden får forelagt andre muligheder for hjælp og rådgivning, som altså ikke er Borgerrådgivningen.

6.1 BPA (Borgerstyret Personlig Assistance)

BPA-ordningen er en hjælperordning, som tildeles borgere med betydelig og varig fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse, der medfører et omfattende behov for hjælp. For at få bevilget en BPA-ordning, skal man vurderes i stand til selv at kunne fungere som arbejdsleder for sine hjælpere.

I beretningen for 2017 gjorde Borgerrådgivningen opmærksom på, at flere af de borgere, som er omfattet af BPA-ordningen, stillede spørgsmål ved, om kvalitetsstandarderne og den deraf følgende praksis var i overensstemmelse med gældende ret, handicapkonventionens bestemmelser og kommunens handicappolitik. I 2018 har en af disse borgere igen henvendt sig til Borgerrådgivningen, fordi hendes BPA-ordning er ophørt som følge af udmøntningen af de nye kvalitetsstandarder.

Eksempel 16: Problematisk udmøntning af kommunens kvalitetsstandard for BPA

En ældre kvinde henvender sig i Borgerrådgivningen, fordi hendes BPA-ordning står til at ophøre. Kvinden har spastisk lammelse, hun er kørestolsbruger, kan ikke selv spise og drikke og har spasmer på stemmelæberne, som giver hende et betydeligt talehandicap, der medfører, at hun eksempelvis ikke kan føre en telefonsamtale. Kvinden har brug for hjælp i udtalt grad til langt de fleste gøremål.

Kvinden henvendte sig allerede til Borgerrådgivningen i 2017, fordi kommunen dengang ville standse BPA-bevillingen med henvisning til, at hun ikke kunne fungere som arbejdsleder for sine hjælpere. Ankestyrelsen omgjorde efterfølgende denne afgørelse og slog fast, at kvinden godt kan være arbejdsleder, og dermed er berettiget til ordningen.

I sommeren 2018 foretager SHC således en ny vurdering af kvindens BPA-bevilling så ca. halvdelen af de bevilgede timer udgør konkret hjælp, og den anden halvdel defineres som rådighedstimer, hvor hjælperen blot skal være til stede og kun løse små opgaver ved behov. Ifølge kvalitetsstandarden aflønnes rådighedstimer kun med 50 pct. af normallønnen, og da så stor en andel af timerne dermed aflønnes med en særlig lav betaling, har kvindens arbejdsgiverfirma, som administrerer BPA-ordningen for hende, opsagt samarbejdet. Dermed ophører BPA-ordningen de facto i midten af december 2018.

I stedet iværksætter kommunen hjemmehjælp, nødkald, hjemmevejledning og ledsagelse. Det medfører en voldsomt fragmenteret hjælp, idet det er forskelligt, hvilke opgaver de mange forskellige medarbejdere må udføre. Hjemmehjælperne mader, giver noget at drikke og hjælper ved toiletbesøg, bad, rengøring mv. De kommer og går flere gange i døgnnet. Hjemmehjælperne må ikke assistere med at skrive mails, logge på e-

Boks og føre telefonsamtaler, da det er opgaver, som hjemmevejlederen tager sig af. Hun hjælper også med indkøb, lægebesøg, posthåndtering og kørsel til og fra fysioterapeut tre gange om ugen. Ledsagelse til sociale aktiviteter foretages af andre medarbejdere 15 timer om måneden, og ledsagerne må så ikke hjælpe med de opgaver, som hjemmehjælperne udfører. Der skal derfor koordineres med hjemmehjælperne således, at de er i hjemmet før afgang og ved hjemkomst mhp. at klare eventuelle behov for toiletbesøg, en tår at drikke eller lignende.

Kvinden kan godt selv ringe op fra sin telefon, men hendes indgribende talehandicap betyder, at hun kan være meget svær at forstå i telefonen, og derfor fungerer det bedst, når der sidder en ved siden af. Talehandicappet giver betydelige udfordringer i hverdagen med de mange skiftende hjælpere, idet flere af dem har svært ved at forstå, hvad kvinden siger. Dertil er hun meget frustreret over, at hjælpere, der ikke kender hende, kan finde på at tale om hende hen over hovedet på hende. Det er psykisk meget belastende for kvinden, at hele hendes liv så at sige er delt op i opgaver og skiftende hænder, og det går både ud over appetitten og nattesøvnen, så hun har tabt sig en del. Hun drikker også kun væske i begrænset omfang, da hun er bange for, at hun ikke kan holde sig, indtil hjemmeplejen kommer og kan hjælpe hende på toilettet. Kvinden oplever alt i alt en betydeligt forringet livskvalitet, og savner sin BPA-ordning, hvor hun havde et lille korps af hjælpere, som kendte hende og kunne yde alsidig hjælp hele døgnet.

Borgerrådgivningen deltager i møde med SHC, hvor kvinden indgiver ansøgning om igen at få lavet en udmåling af rådighedstimer og normaltimer, som både opfylder hendes behov og kan sikre, at hun kan finde et arbejdsgiverfirma, som vil hjælpe hende med at administrere ordningen. Det er eksempelvis kvindens oplevelse, at hun mangler timer til familiebesøg, aftenskole og ikke mindst spisning, hvor den beregnede tid er så begrænset, at hun stresser, når hun spiser, og derfor har flere fejlsynkninger og tendens til opkastning.

Til brug for behandling af ansøgningen iværksætter SHC en observationsperiode hen over jul og nytår, hvor kvinden observeres døgnet rundt af en uvildig ekstern observatør for at få en præcis vurdering af hjælpebehov hen over en længere periode. Sideløbende kontakter kvinden seks forskellige arbejdsgiverfirmaer, som alle med henvisning til den dårlige aflønning takker nej til opgaven med at administrere hendes BPA-ordning. Fem af firmaerne forklarer skriftligt, at det vil være en underskudsforretning for dem, fordi de aflønner deres medarbejdere med 75 pct. af normallønnen i rådighedstimer. Firmaerne forklarer, at det er i strid med overenskomsten på området, hvis de kun aflønner med 50 pct. af normallønnen. De bemærker, at Høje-Taastrup Kommune ikke tager højde for, at hjælperne skal have et tillæg, hvis de bliver tilkaldt til aktiv tjeneste i rådighedstimerne, og flere firmaer pointerer, at hjælpen er udmålt som "punkthjælp", dvs. at rådighedstimerne ligger fordelt ud over døgnet, hvilket de også mener er i strid med overenskomstens vilkår.

Borgerrådgivningen hjælper kvinden med at skrive til Ankestyrelsen og bede dem tage stilling til, om kommunen kan fastholde, at der kun bevilges 50 pct. løn til aflønning af rådighedstimer, selvom det medfører, at ingen arbejdsgiverfirmaer vil administrere ordningen og, at bevillingen derfor ikke kan effektueres. Dette afventes der ultimo februar 2019 fortsat svar på.

Eksemplet illustrerer pointen fra beretningen for 2017 om konsekvenserne af den nye kvalitetsstandard.

Politisk vedtagne serviceniveauer har den fordel, at de bidrager til at sikre ligebehandling, og derfor skal det begrundes særskilt, hvis man vælger at fravige dem. På den anden side slår en række principafgørelser fra Ankestyrelsen fast, at et kommunalt serviceniveau *skal* fraviges, hvis borgerens behov nødvendiggør det, og der skal derfor foretages en konkret og individuel vurdering i hver enkelt sag. Det følger af serviceloven, og dette princip kan altså ikke tilsidesættes med henvisning til lokale serviceniveauer eller kvalitetsstandarder.

Sagen her er et eksempel på, hvilke dilemmaer der kan opstå, når kvalitetsstandarder skal inddrages i sagsbehandlingen, og kommunen bør i den sammenhæng interessere sig for, om bevillingerne reelt fungerer ude i borgerens virkelighed. I denne sag er bevillingen de facto faldet bort, selvom det er slået fast, at borgeren er berettiget til BPA-ordningen. Dermed anfægtes kvindens retssikkerhed.

Der er i skrivende stund iværksat et puslespil af hjælpeforanstaltninger i form af hjemmehjælp, hjemmevejledning og ledsagelse, men en af de grundlæggende ideer med BPA-ordninger er netop at undgå sådan et puslespil, hvor borgeren er afhængig af flere forskellige mennesker, som har hver deres opgave og skal komme og gå på bestemte tidspunkter. Formålet med BPA-ordninger er at sikre fleksibilitet og muligheden for at leve et selvstændigt liv på så normale vilkår som muligt.

Som nævnt ligger sagen pt. i Ankestyrelsen, og kvinden håber, at de vil tage stilling til, om kommunen må fastholde, at der kun bevilges 50 pct. løn til aflønning af rådighedstimer, selvom det medfører, at ingen arbejdsgiverfirmaer vil administrere ordningen og, at bevillingen derfor ikke kan effektueres. Uanset om Ankestyrelsen vil tage stilling til denne del af kommunens serviceniveau eller ej, er der grund til at man internt i kommunen forholder sig til, om man vil fortsætte denne praksis.

Sagen adskiller sig fra andre BPA-sager i kommunen ved, at en så stor andel af timerne er bevilget som rådighedstimer. I sager med en væsentlig lavere grad af rådighedstimer, har det nemlig været muligt for borgerne at indgå aftaler med arbejdsgiverfirmaer. Problemerne med at få ordningen til at fungere, har fået SHC til at stille kvinden i udsigt, at hun må vælge mellem det nuværende "puslespil" eller en plads på et plejehjem, hvilket er den værst tænkelige løsning for kvinden, som værner om sin ret til en selvstændig bolig. Det er i øvrigt ikke alene årtier siden vi i Danmark gik væk fra at institutionalisere mennesker med handicap, det er også i konflikt med kommunens handicappolitik og visionen om at også handicappede skal være "kaptajn i eget liv".

Det anbefales, at det sikres, at kommunen lever op til lovens krav om, at der altid skal foretages en konkret individuel vurdering og, at kommunen ikke laver en udmåling af hjælp, som på grund af sin tilrettelæggelse og det lokale serviceniveau ikke kan effektueres.

7 Sundheds- og Omsorgscentret (SUOC)

Borgerrådgivningen har i 2018 modtaget 28 henvendelser vedrørende SUOC, som har resulteret i 38 sager. Det er syv sager mere end i 2017. I SUOC er det (ligesom i 2017) utilfredshed med afgørelserne, som er den hyppigste anledning til en henvendelse til Borgerrådgivningen tæt forfulgt af utilfredshed med sagsbehandleren. Derudover handler henvendelserne om mange forskellige temaer, og det er således vanskeligt at udlede nogle generelle problemer i sagsbehandlingen i SUOC. Særlig for henvendelserne vedrørende SUOC er, at en del af dem kommer fra de pårørende. Det er typisk børn til kommunens ældre, som henvender sig vedrørende klager over forældrenes sagsbehandling.

7.1 Utilfredshed med afgørelsen

Eksempel 17: Utilfredshed med afgørelsen – brud på undersøgelsesprincippet

En pårørende henvender sig på vegne af sin far, som på henvendelsestidspunktet er i gang med genoptræning efter benamputation. Han har mistet sin hustru to måneder forinden, og da hustruen bl.a. havde et nødkald, som stadig befinder sig i hjemmet, har familien spurgt til muligheden for, at faren kan få lov at overtage det, indtil han har vænnet sig til livet som étbenet. Faren er bl.a. bange for at falde, når han er alene hjemme. SUOC har givet faren et mundtligt afslag, fordi det vurderes, at han ikke er i målgruppen for nødkald, da han kan benytte mobiltelefon. Dette er familien uenig i, da faren er noget diffus og bl.a. glemmer at oplade sin telefon. Borgerrådgivningen gør SUOC opmærksom på, at faren har ret til en skriftlig afgørelse med klagevejledning, men SUOC oplyser, at han trak sin ansøgning, da han fik forklaret, at han ikke er i målgruppen. Familien købte efterfølgende selv et nødkald tilsluttet en privat ordning.

Eksemplet illustrerer et brud på undersøgelsesprincippet, idet der, uden at sagen undersøges nærmere, træffes afgørelse om, at faren ikke er i målgruppen. Derudover er det en unødigt ”firkantet” sagsbehandling, idet der allerede er installeret et nødkald i boligen, som faren kan benytte. Om han bruger mobiltelefonen eller nødkaldet er underordnet ift. den reaktion, en alarm skal medføre. Man kunne altså uden øgede udgifter for kommunen have udvist forståelse for bekymringen for at være alene hjemme hos en mand, som indenfor kort tid både har mistet sin hustru og det ene ben. Afvisningen af at behandle ansøgningen medfører desuden et retstab for faren i form af manglende hjælp fra kommunen ved eksempelvis fald i hjemmet, som familien efterfølgende selv har besluttet at sørge for gennem en privat ordning.

Ud over dette eksempel er andre af eksemplerne om utilfredshed med afgørelserne i SUOC beskrevet i afsnit 3.1. I Borgerrådgivningens dialog med centret om disse sager, har SUOC oplyst, at sagsbehandlerne har været under øget arbejdspress i 2018, fordi nogle af sagsbehandlerressourcerne har været bundet i implementeringen af et nyt IT-system. Implementeringen er nu overstået, og det er desuden aftalt, at Borgerrådgivningen skal forestå undervisning af sagsbehandlerne i bl.a. reglerne om behandling af ansøgninger og afgørelser. Dermed er der en plan i gang for at rette op på disse problemer i sagsbehandlingen.

Henvendelserne vedrørende SUOC er endeligt også kendetegnet ved, at de afspejler en smule forvirring hos kommunens ældre borgere over, hvor de skal henvende sig, hvis de eksempelvis ønsker hjælp til snerydning eller havearbejde, opskrivning til en ældrebolig eller (som i ét kuriøst tilfælde) ønsker undersøgt om de bor på en tidligere giftgrund, eller det er fuldt forsvarligt at plante jordbær i haven. I alt er der 10 henvendelser, hvor Borgerrådgivningen har vist vej eller ydet råd og vejledning, der følger af denne type henvendelser.

8 Institutions- og Skolecentret (ISC)

Der har været en relativt stor stigning i antallet af henvendelser vedrørende ISC fra 2017 til 2018. Der var i alt fire sager i 2017, mens der i 2018 har været 14 henvendelser, som har ført til 20 sager. Der har i årets løb navnlig været en alvorlig sag om magtanvendelse, som i sig selv berettiger til et særligt fokus i beretningen. (Se afsnit 8.1).

Sagerne fordeler sig med 4, der handler om Pladsanvisningen, 3 der omhandler daginstitutionsområdet og 13, der handler om skoleområdet. I forhold til Pladsanvisningen har sagerne handlet om utilfredsstillende dialog i forbindelse med opskrivning eller skift af daginstitution. I daginstitutionerne har det udelukkende handlet om forældrerådsarbejdet, mens det på skoleområdet især er problemer i samarbejdet mellem skole og forældre omkring børn med særlige udfordringer.

I forhold til sidstnævnte har Borgerrådgivningen bemærket, at der synes at mangle en klar ansvarsfordeling mellem skolerne, PPR og Familieafdelingen i disse sager. I hvert fald har der i årets løb været nogle tilfælde, hvor forældrene synes at blive sendt rundt imellem disse tre instanser i jagten på at få svar på deres spørgsmål om, hvad der skal ske i relation til deres børns skolegang.

8.1 Magtanvendelser

Et særligt og ganske alvorligt problem i 2018 har været brugen af magtanvendelser overfor børn i et af kommunens specialundervisningstilbud. Der har været flere henvendelser herom, men navnlig en af dem har ført til en nærmere undersøgelse, fordi der er tale om både usædvanligt mange magtanvendelser

overfor et enkelt barn, om manglende lydhørhed over for morens bekymringer i den anledning og om tilsyneladende manglende styr på reglerne for indberetning, journalisering og forældreinformation.

Eksempel 18: Overdreven brug af magtanvendelse i specialundervisningen

En mor henvender sig i Borgerrådgivningen, fordi hun er ulykkelig og vred over et udtalt brug af magtanvendelser overfor hendes 9-årige søn, som på grund af forskellige udviklingsforstyrrelser er elev i et af kommunens specialskoletilbud. Hun har lige siden drengen startede på skolen forsøgt at få personalet i tale om problemet, men føler sig afvist og oplever, at hendes protester bagatelliseres. Hun er bekymret for, at de mange voldsomme konflikter er tegn på, at det ikke er det rette skoletilbud til drengen.

Borgerrådgivningen drøfter sagen med Institutions- og Skolecentret (ISC), som beder skolen om en redegørelse. I den forklares ganske kort, at drengen er inde i en god udvikling, og at der har været en enkelt episode med fastholdelse, som moren ikke fik besked om. Moren finder ikke redegørelsen retvisende, hvilket bekræftes via en aktindsigt i drengens sag, som viser, at der er journaliseret et overordentligt stort antal magtanvendelser i 2016 og 2017. Alene for perioden oktober-december 2017 er der journaliseret 15 indberetninger om magtanvendelse overfor drengen. Moren kan desuden dokumentere, at hun via SMS er blevet informeret om episoder, som ikke er journaliseret, og dermed formentlig heller ikke er indberettet.

Borgerrådgivningen er alarmeret over antallet af magtanvendelser og finder dem i strid med folkeskoleloven. Dertil synes hverken indberetningerne til ledelsen eller til det politiske udvalg at afspejle realiteterne. Af ISC's orientering til det politiske udvalg om indberetninger af magtanvendelser på skoleområdet 2017 fremgår det således, at der i 3. og 4. kvartal specifikt på denne skole i alt er indberettet 10 magtanvendelser, hvilket (som beskrevet ovenfor) er fem færre, end der er journaliseret alene på denne elev.

Borgerrådgivningen finder på denne baggrund anledning til skriftligt at orientere den øverste ledelse på området om sagen og anbefaler, at der kigges nærmere både på magtanvendelsen i dette specialskoletilbud, på de ansattes kendskab til og overholdelse af de vedtagne procedurer for indberetning, journalisering og information til forældre samt, at der kigges nærmere på grundlaget for de tal, som ISC sender til orientering til Institutions- og Skoleudvalget vedrørende magtanvendelser i kommunens folkeskoler. Endelig anbefales det, at der tages stilling til, om den konkrete elev er placeret i det rette skoletilbud.

Svaret fra ISC lyder, at der vil blive indkaldt til et møde, hvor procedurer og indberetninger drøftes, at modsætningen i antallet af indberetninger vil blive undersøgt nærmere og, at skolen i tæt samarbejde med PPR arbejder på at nedbringe antallet af affektudbrud hos den konkrete elev og følger udviklingen tæt.

Eksemplet illustrerer et ekstremt stort antal magtanvendelser (primært fastholdelser) overfor et barn med udviklingsforstyrrelser. Det er først og fremmest problematisk i forhold til barnet, som udsættes for disse mange fysiske overgreb. Det er desuden ikke lovligt i henhold til folkeskoleloven og den tilhørende bekendtgørelse om fremme af god orden i folkeskolen at bruge magt overfor skoleelever. Undtagelsesvis kan magtanvendelse benyttes for at beskytte en elev mod sig selv eller beskytte omgivelserne mod eleven, det må dog aldrig erstatte pædagogiske redskaber. I dette tilfælde synes magtanvendelse at blive brugt som et pædagogisk redskab.

I forbindelse med udarbejdelsen af beretningen har Borgerrådgivningen fulgt op på, om indberetning af magtanvendelser overfor denne elev er standset. Det er de ikke. I perioden fra september-december 2018 er der indberettet seks nye magtanvendelser overfor drengen, som fortsat har mange og voldsomme affektudbrud i skolen.

Det anbefales, at der igen følges op på brugen af magtanvendelser i kommunens specialundervisningstilbud og, at der tages skridt til en sikring af, at magtanvendelser ikke benyttes som et pædagogisk redskab.

Det anbefales, at der kommer styr på diverse administrative krav og informationen til det politiske udvalg.

9 Sådan arbejder Borgerrådgivningen

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

Det er en løbende opgave at udfordre centrenes ledere og medarbejdere i forhold til, om den sagsbehandling/borgerbetjening, der foretages, er hensigtsmæssig, løsningsorienteret og i overensstemmelse med intentionerne i gældende lov og de forvaltningsretlige principper.

Borgerrådgivningen kan;

- rådgive om spørgsmål afledt af samarbejdet med kommunen
- hjælpe med at klage over sagsbehandlingen eller den personlige betjening
- hjælpe med at forstå en afgørelse fra kommunen
- rådgive om klagemulighederne i forhold til kommunens afgørelser 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 dog kun sjældent, at henvendelser afvises.

Der arbejdes udpræget dialogorienteret, hvilket har den fordel, at der meget tidligt i de konkrete forløb opstår en – typisk meget konstruktiv og løsningsorienteret – dialog med de berørte centre 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 de berørte centres daglige ledelse vil være bekendt med de fleste af beretningens beskrivelser.

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. Borgerrådgivningen forsøger så vidt muligt at henvise til de relevante centres sagsbehandlere, når henvendelserne snarere har karakter af rådgivning indenfor den fagspecifikke lovgivning.

Ud over sagsbehandlingen af de henvendelser der er indgået, har funktionen i 2018 også stået for undervisning af sagsbehandlere i vejledningspligten samt i udvalgte forvaltningsretlige regler og principper. Det ser vi som en god investering af Borgerrådgivningens ressourcer, idet der må forventes færre brud på regler og principper gennem løbende undervisning i, hvad der gælder og hvorfor. Dertil kommer, at undervisningssituationen giver en anden form for dialog med medarbejderne end den sagsrelaterede, hvilket opleves konstruktivt i forhold til den daglige mere kritiske dialog om borgernes henvendelser.

9.1 Lidt om statistikken

Hver gang Borgerrådgivningen modtager en henvendelse, skrives der et notat om den, som journaliseres. Samtidig registreres henvendelsen i et regneark, så det fremgår, hvem der har henvendt sig (fornavnet), hvilket center og evt. afdeling henvendelsen omhandler, hvad henvendelsen handler om, hvad Borgerrådgivningen gør og med hvilken effekt.

Der registreres gennemsnitligt knap to sager pr. borgerhenvendelse. Eksempelvis kan en borger henvende sig for at klage over, at han eller hun ikke kan få fat i sin sagsbehandler. Dermed registreres henvendelsen i første omgang, som en sag der handler om "manglende svar". Når den derefter undersøges nærmere, kan det vise sig, at sagsbehandlingen er trukket unødigt i langdrag, at der mangler notater om, hvad der er sket i sagen og, at der er truffet afgørelser uden forudgående partshøring. Dermed registreres sagen som én henvendelse der har medført fire sager; "manglende svar", "langsommelighed", "manglende overholdelse af notatpligten" og "manglende inddragelse".

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

Det er ikke nyt, at der udarbejdes statistik på henvendelserne til Borgerrådgivningen, men det er nyt, at den er så (relativt) omfattende. Når statistikken er blevet udvidet, skyldes det navnlig et ønske om at øge dokumentationen for det, der står i denne beretning og dermed højne troværdigheden bag de anbefalinger, der afgives. Statistikken er imidlertid ikke et mål i sig selv.

I forbindelse med Borgerrådgivningens dialogmøder med centrene, er der her og det blevet efterspurgt mere, hyppigere og grundigere statistik fra Borgerrådgivningen, hvilket vi har afvist, selv om ønsket er forståeligt. Men Borgerrådgivningens statistik er jf. ovenstående primært et internt arbejdsredskab, som skal sætte tal på henvendelserne. Vores opgave er først og fremmest at være tilgængelige for de borgere, som oplever problemer i samarbejdet og medvirke til at løse de problemer på en måde, så organisationen kan uddrage læring af det og dermed forsøge at forebygge, at de samme problemer opstår igen.

10 Opfølgning på anbefalingerne fra 2017

I beretningen for 2017 var der fem anbefalinger. Hermed følges der op på, hvordan det efter Borgerrådgivningens opfattelse gik med dem i 2018:

Værdier og principper: Borgerrådgivningen havde i 2017 særligt fokus på sagsbehandlerens kendskab til kommunens fire værdier og de seks principper for god borgerkontakt. Det blev anbefalet, at sagsbehandlerne løbende "rydder op" i dårlige vaner i forbindelse med borgerkontakten, at bevidstheden om sagsbehandlerens betydning for borgernes liv skærpes, så borgernes oplevelse af Høje-Taastrup Kommune som en professionel og tillidsvækkende samarbejdspartner kan understøttes. Det blev også anbefalet at finde løsninger på den tilsyneladende mangel på mødelokaler, som fører til afvikling af personlige samtaler på arealer, der er offentligt tilgængelige.

Administrationens svar pegede bl.a. på projekt "Fremtidens borgerkontakt" som en del af indsatsen for at sikre overholdelsen af værdier og principper. Der blev også peget på de enkelte centres indsatser ift.

uddannelsesinitiativer, nedsatte sagstal, adgang til ledelsesmæssig sparring, ”styrket borgerkontakt” og forsøg med at lade kritiske henvendelser fra borgere følge hurtigt op af telefonisk kontakt.

I 2018 har Borgerrådgivningen fortsat modtaget en del henvendelser om utilfredshed med sagsbehandlerne. Ikke mindst når sagsbehandlerne føler sig pressede, har det tendens til at gå ud over borgerne i form af uhøflig og afvisende attitude overfor borgene. Der synes altså stadig at være behov for at fastholde medarbejdernes fokus på, hvilke værdier og principper der gælder for borgerkontakten i Høje-Taastrup Kommune.

Helhed og sammenhæng: I 2017 blev det anbefalet at undersøge, om der er nogle elementer i organiseringen af den generelle sagsbehandling, som forhindrer, at der kan arbejdes bedre sammen på tværs af de forskellige centre. Herunder om SHC's organisering kan være en særskilt barriere for centrets samarbejde med de øvrige centre.

Administrationens svar pegede på bestræbelserne fra projekt 'Tidlig indsats og tværgående samarbejde'. I 2018 skulle udvalgte indsats afprøves, og det blev påpeget, at centrene har en mere helhedsorienteret indsats som generelt fokusområde. Administrationen kunne genkende udfordringen med at sikre sammenhæng i sagerne, men ikke at selve organiseringen – heller ikke den i SHC - skulle være en hindring for dette.

I 2018 giver det fortsat centrene udfordringer, når der skal arbejdes sammen på tværs. Der har dog været en øget forståelse på sagsbehandlerniveau af nødvendigheden, som afspejler sig i en mere spørgende og handlingsorienteret attitude overfor det tværgående samarbejde end tidligere.

Sagsbehandlingsfrister: I 2017 var det et problem at overholde de gældende sagsbehandlingsfrister, ligesom der manglede at blive offentliggjort en række frister. Det blev anbefalet, at de offentliggjorte sagsbehandlingsfrister blev tilrettet, så de var realistiske, at der blev anført frister for de sagstyper, der manglede og, at sagsbehandlingsfristerne vedrørende ”arbejde, ledighed og integration” ikke først starter, når al relevant dokumentation foreligger.

Administrationens svar var generelt både imødekomende og forklarende i forhold til travlhed og bestræbelserne på at overholde sagsbehandlingsfristerne.

I 2018 er der således udarbejdet frister på en række af de områder, der manglede. Der står stadig ved sagsbehandlingsfristerne vedrørende ”arbejde, ledighed og integration”, at de anførte frister først starter, når al relevant dokumentation foreligger. Det er fortsat misvisende. Der er også anført fem måneders frist for at få sin sag forelagt rehabiliteringsteamet, men når al relevant dokumentation foreligger, kan det ikke forsvares, at det skal tage kommunen fem måneder at forelægge sagen. Dette bør derfor blive rettet. Der blev i 2017 påpeget specifikke problemer i SHC, hvor fristerne syntes at blive overskredet, fordi borgerne ventede på at få tildelt en sagsbehandler. SHC var ikke enig i analysen, men man har alligevel formået at løse problemet, så der i 2018 ikke har været henvendelser til Borgerrådgivningen fra borgere, som har ventet på at få tildelt en sagsbehandler.

Rehabiliteringsteamet: Borgerrådgivningen modtog i 2017 særligt mange henvendelser fra borgere, som var utilfredse med sagsforløbet op til, at de skulle mødes med rehabiliteringsteamet, eller var utilfredse med udfaldet af et møde med teamet. Det førte til en anbefaling om, at der skulle arbejdes på at opnå større faglig stringens i arbejdet omkring rehabiliteringsteamet.

Administrationens svar var imødekomende og fremlagde en plan for, at de konkrete forbedringsforslag blev omsat både i forhold til den faglige retning og i forhold til optimering af det administrative sagsflow.

I 2018 har der fortsat været henvendelser omhandlende utilfredshed med sagsbehandlingen i relation til rehabiliteringsteamet, men det er ikke så iøjnefaldende, som det var i 2017. Udviklingen synes således positiv.

Ny kvalitetsstandard for udmåling af BPA: Der blev i 2016 besluttet en ny kvalitetsstandard for udmåling af borgerstyret personlig assistance, som førte til en genvurdering af den tildelte hjælp til svært handicappede borgere, der i 2017 gav udtryk for, at kommunen med de nye standarder ikke syntes at leve op til sin egen handicappolitik. Det blev derfor anbefalet byrådet at forholde sig til kritikken fra de berørte borgere.

Administrationens svar var, at SHC både i 2017 og 2018 modtog henvendelser fra kommunens handicapråd om sagsbehandlingen af disse sager uden dog at kunne komme i dialog med dem herom. SHC forholdt sig også til beretningens problematisering af, at nogle borgere finder sagsbehandlingen meget nærgående og oplyste, at det skyldes Ankestyrelsens øgede krav til dokumentation af borgernes behov.

I 2018 har der fortsat været rettet henvendelser til Borgerrådgivningen om problematisk administration af BPA-ordning i henhold til de nye kvalitetsstandarder. Problemerne synes altså ikke løst (se afsnit 6.1 og eksempel 16).

11 Forkortelser

Efter udsendelse af beretningen for 2017 modtog jeg en mail fra en læser, som havde haft svært ved at finde rundt i forkortelserne på navnene på de centre, der omtales. Derfor kommer her en forklaring på forkortelserne:

BAC: Borger- og Arbejdsmarkedscenteret (Borgerbetjeningen, Jobcenter, Ydelsesservice m.fl.)

BURC: Børn- og Ungerådgivningscentret (Familieafdelingen, PPR, Sundhedstjenesten, Familiesporet m.fl.)

SHC: Social- og Handicapcentret (Socialpsykiatri, Misbrugsbehandling, Støtte til handicappede m.fl.)

SUOC: Sundheds- og Omsorgscentret (Hjemmepleje, plejecentre, visitation, hjælpemidler m.fl.)

ISC: Institutions- og Skolecentret (Pladsanvisningen, daginstitutioner, skoler m.fl.)

TMC: Teknik- og Miljøcentret (Natur og miljø, Plan og Byg m.fl.)

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

ØDC: Økonomi- og Digitaliseringscentret (Opkrævningen, Indkøbsenheden, telefoni m.fl.)

BYC: Byrådscentret (Borgmestersekretariatet)

UDK: Udbetaling Danmark