

Borgerrådgiveren i Høje-Taastrup Kommune **Beretning 2023**



Foto: Høje-Taastrup Kommune/Claus Bjørn Larsen

Indhold

Forord: Sagsbehandlingsfristerne er stadig en udfordring	3
1 Resumé og anbefalinger 2023	4
2 Årets henvendelser 2023	5
2.1 Borgerhenvendelser 2023 (se også bilag 1)	5
2.2 Andre henvendelser	7
2.3 Andre aktiviteter	7
3 Kvaliteten i sagsbehandlingen på tværs af fagcentrene	7
3.1 Vejvisning	7
3.2 Langsommelig sagsbehandling	8
3.3 Utilfreds med afgørelse	9
3.4 Overskridelse af sagsbehandlingsfrister	9
4 Social- og Arbejdsmarkedscentret (SAC)	10
4.1 Team Myndighed på socialområdet	10
4.2 Jobcentret	14
5 Familie- og Dagtilbudscentret (FDC)	19
6 Sundheds- og Omsorgscentret (SOC)	23
7 Center for Byråd og Administration (CBA)	26
7.1 Ydelsesservice	26
8 Øvrige centre	28
9 Opfølgning på beretningen for 2022	29
10 Sådan arbejder Borgerrådgivningen	30
10.1 Lidt om tallene	31
11 Forkortelser	32

Forord: Sagsbehandlingsfristerne er stadig en udfordring

Så er der gået endnu et år, og det er atter tid til at gøre status over årets gang i Borgerrådgivningen. Det er ottende år i træk, at den opgave tilfalder mig, og jeg kan allerede nu afsløre, at der - ligeledes på ottende år - er fokus på sagsbehandlingstider og -frister.

Gennem alle årene har det fyldt meget i Borgerrådgivningens arbejde, at borgerne oplever sagsbehandlingen af deres ansøgninger som langsom og langsom. I den sammenhæng er fokus på kommunens sagsbehandlingsfrister blevet stadig større. Er de rimelige? Er de retvisende? Er de dækkende? Og frem for alt; bliver de overholdt?

Tilbage i 2016 var der væsentlige mangler i kommunens opfyldelse af pligten til at offentliggøre de interne frister for sagsbehandlingstiden. Eksempelvis var der på børne- og ungeområdet kun offentliggjort lovbestemte frister, på beskæftigelsesområdet var der en generel retningslinje om, at sagsbehandlingstiden først startede, når al relevant dokumentation forelå, og på socialområdet for voksne manglede der frister for både det ene og det andet. Alt sammen var i strid med retssikkerhedsloven, og opmærksomheden på dette har med årene medført, at det (næsten) alt sammen nu er rettet op. Denne udvikling er i mine øjne et strålende eksempel på, hvad et godt og løbende samarbejde mellem administrationen og Borgerrådgivningen kan føre med sig. Det er virkelig glædeligt.

Desværre er der i 2023 igen sket en markant stigning i Borgerrådgivningens sager om overskridelse af sagsbehandlingsfristerne. Det drejer sig især om sager, hvor fristerne i den samme sag overskrides mere end én gang. Vi er også blevet mere opmærksomme på sager, hvor der er truffet en afgørelse, som dernæst er påklaget, og hvor der sker overskridelser af den lovbestemte genvurderingsfrist på fire uger.

Da de fleste af de bevillinger, borgerne søger om, ikke kan gives med tilbagevirkende kraft, er det et alvorligt retssikkerhedsproblem, når afgørelserne ikke træffes. Og mindst lige så alvorligt er det, når en klage over en forkert afgørelse, ikke behandles. Begge dele forhaler den endelige afgørelse, og det giver næring til en ubehagelig mistanke hos borgerne om, at kommunen i realiteten bare er ude på at spare penge. Den mistanke skal vi have manet i jorden. Derfor har beretningen for 2023 endnu en gang fokus på sagsbehandlingsfristerne.

Jeg ved, at både byrådet og administrationen arbejder ihærdigt på at finde veje til at gøre det hele lige efter bogen, så jeg tør godt lufte min optimisme i forhold til, at det bliver bedre i 2024.

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

Rigtig god læselyst!



Bettina Post, Borgerrådgiver



Iben Segel Larsen, Jurist

1 Resumé og anbefalinger 2023

2023 har været et år fuld af forandringer i Høje-Taastrup Kommune. Både i form af flytning til et nyt rådhus, en stor organisationsændring og udskiftninger på centerchefniveau i en række af kommunens centre. I første omgang ser det dog ikke ud til at have påvirket borgernes behov for kontakt til Borgerrådgivningen. Således er Borgerrådgivningen i 2023 blevet kontaktet af 333 borgere, som tilsammen har henvendt sig 404 gange og givet anledning til at rejse 908 sager. Mange borgere henvender sig altså mere end én gang. Det er desuden en stigning på 30 borgere og to sager i forhold til 2022.

Årets henvendelser fordeler sig som vanligt over de fire mest borgerrettede centre, som dog efter omstruktureringen i starten af året har fået nye navne; Social- og Arbejdsmarkedscentret (SAC), Familie- og Dagtilbudscetret (FDC), Sundheds- og Omsorgscetret (SOC) og Center for Byråd og Administration (CBA) (se afsnit 11 om forkortelser for at få overblik over, hvilke afdelinger de forskellige centre rummer). Omstruktureringen betyder, at årets resultater ikke er fuldt ud sammenlignelige med tidligere år. Dog betyder den ikke det store for, hvilke udfordringer i sagsbehandlingen, der udspringer af årets henvendelser, som giver anledning til følgende fire anbefalinger:

1. Fokus på fristoverskridelser og fristudsættelsesbreve

Der er fortsat mange sager, hvor der dels sker overskridelser af sagsbehandlingsfristerne, og dels ses gentagne fristoverskridelser i de samme sager. Derfor anbefales det, at der tages initiativ til at sikre sagsbehandlernes fokus på overholdelse af sagsbehandlingsfristerne. Herunder 1) at der altid sendes fristudsættelsesbreve ved fristoverskridelser, 2) at disse opfylder retssikkerhedslovens krav og Ombudsmandens anbefalinger om at være begrundede, tidsbestemte og realistiske.

2. Indførelse af systematik ved klager og hjemvisninger

I 2023 er der i en række sager sket overskridelser af de lovbestemte frister for genvurdering efter klage og efter hjemvisning fra Ankestyrelsen. Med henblik på at overholde disse frister anbefales det, at der generelt indføres en systematik i sagsbehandlingen således, at det registreres, når klagen/hjemvisningen modtages og, at sagsbehandlingen påbegyndes/planlægges umiddelbart efter modtagelsen af klagen/hjemvisningen.

3. Indsats for at sikre progression i sagsbehandlingen

Antallet af sager om langsommelig sagsbehandling er fortsat en udfordring for de centre, som har den hyppigste borgerkontakt. Derfor anbefales det igen, at der over en bred kam arbejdes med strategier for at sikre, at sagsbehandlingen er fremadskridende og målrettet og, at borgerkontakten er kontinuerlig.

4. Fokus på fristoverskridelser i sager om forelæggelse for rehabiliteringsteamet

Der ses fortsat sager om store overskridelser af sagsbehandlingsfristen for forelæggelse for rehabiliteringsteamet, og der mangler stadig fokus på retssikkerhedslovens krav om en skriftlig fristudsættelse. Derfor gentages anbefalingen fra 2022 om, at der arbejdes på at indføre en praksis i Jobcentret, hvor der sikres fokus på overholdelse af fristen på "op til seks måneder" samt på fremsendelse af de lovbestemte fristudsættelsesbreve, når fristen ikke kan overholdes.

2 Årets henvendelser 2023

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

De mange case-eksempler tjener det formål at tydeliggøre, hvori problemerne i sagsbehandlingen består, og hvilken betydning de har for borgerne. Alle cases er anonymiserede. Det er vigtigt ved læsningen at være opmærksom på, at Borgerrådgivningen udelukkende modtager henvendelser om sagsbehandling, som ikke opleves tilfredsstillende for borgerne. Således er der primært fokus på det, som ikke går så godt, hvilket ikke kan tages som udtryk for den samlede kvalitet i sagsbehandlingen. Ligeledes ved Borgerrådgivningen kun noget om det, borgerne henvender sig om. Der kan således godt være problemer i sagsbehandlingen, som ikke er omtalt her, fordi ingen har henvendt sig om det.

2.1 Borgerhenvendelser 2023 (se også bilag 1)

I 2023 er Borgerrådgivningen blevet kontaktet af 333 borgere, som tilsammen har henvendt sig 404 gange og givet anledning til at rejse 908 sager. Mange borgere henvender sig altså mere end én gang.

Når borgerne henvender sig til Borgerrådgivningen, formulerer de stort set altid en konkret årsag til henvendelsen. Ofte fører dialogen med Borgerrådgivningen til, at der viser sig at være mere end ét problem i sagsbehandlingen. Det er derfor, der er forskel på antallet af henvendelser og antallet af sager.

Borgernes henvendelser til Borgerrådgivningen er ofte - men ikke altid - ensbetydende med, at sagsbehandlingen kan kritiseres i større eller mindre grad. Henvendelserne afspejler dog altid, at borgerne *oplever* sagsbehandlingen som utilfredsstillende eller kritisabel.

Henvendelserne og de afledte sager omhandler primært sagsbehandlingen i Social- og Arbejdsmarkedscentret (SAC), Familie- og Daginstitutionscetret (FDC), Center for Byråd og Administration (CBA) og Sundheds- og Omsorgscentret (SOC). Sager vedrørende de resterende centre behandles samlet i kapitel 8.

Nedenstående tabel giver et overblik over sagerne fordelt på tema og udviklingen i antallet af sager fra 2022 til 2023. Tallene er listet efter hyppighed i 2023:

Rang liste	Sagens tema	2023	2022	Forskel
1	Vejvisning	120	96	+ 24
2	Langsommelig sagsbehandling	101	131	- 30
3	Utilfreds med afgørelsen	100	104	- 4
4	Overskridelse af sagsbehandlingsfrister	94	68	+ 26
5	Råd og vejledning	66	56	+ 10
6	Andet/ukendt	61	48	+ 13
7	Ønsker bisidning	56	55	+ 1
8	Manglende svar	54	50	+ 4
9	Utilfreds med sagsbehandleren	50	53	- 3
10	Manglende inddragelse	46	55	- 9
11	Manglende overholdelse af notatpligten	41	45	- 4
12	Manglende vejledning	37	52	- 15
13	Manglende telefonbetjening	27	32	- 5
14	Manglende sammenhæng og helhed	19	21	- 2
15	Manglende overholdelse af undersøgelsesprincippet	14	22	- 8
16	Mange sagsbehandlerskift	10	15	- 5
17	Uklar skriftlig kommunikation	8	-	+ 8
18	Tilsynssager	4	3	+ 1
I alt		908	906	+ 2

Tabel 1: Antal sager fordelt på sagens tema i hhv. 2022 og 2023

Det springer umiddelbart i øjnene, at der er virkelig mange borgere, som benytter Borgerrådgivningen til at finde vej både i kommunen og i det sociale system som helhed. Eller som forespørger om noget, de skal have svar på hos et fagcenter. Disse henvendelser kan ikke som sådan lægges til grund for en kritik af kommunens forvaltning, men der bør gøres en indsats for at få flere af dem kanaliseret hen i retning af Kontaktcentret, som løser netop denne opgave.

Ligeledes springer det i øjnene, at der er sket et stort fald i antal sager om langsommelig sagsbehandling. Det er især Jobcentret, som ikke længere har så mange klager over, at sagsbehandlingen trækker unødigt i langdrag, hvilket er overordentlig positivt. Det er ligeledes positivt, at der er sket et relativt stort fald i

antallet af henvendelser om manglende vejledning. Faldet i 2023 på 15 sager skal ses i lyset af, at der også skete et stort fald på 25 sager i 2022, så der ser ud til at være en stabil forbedring i sagsbehandlernes opmærksomhed på at opfylde vejledningspligten. Det er rigtig positivt.

Til gengæld er der sket endnu en stor stigning i antal sager om overskridelse af sagsbehandlingsfristerne, hvilket er bekymrende, eftersom der allerede er særligt fokus på udfordringen med at overholde såvel de interne som de lovbestemte sagsbehandlingsfrister. Stigningen skyldes dog også, at Borgerrådgivningen er blevet mere opmærksom på, når fristerne i forhold til de forskellige paragraffer overskrides flere gange, hvilket sker, når der er sendt fristudsættelsesbreve med nye frister, som også overskrides. Ligeledes er Borgerrådgivningen blevet mere skarp i opfølgningen af, om fristerne for genvurdering efter klage og efter hjemvisning fra Ankestyrelsen overholdes. Disse fristoverskridelser fylder en del i årets registreringer.

2.2 Andre henvendelser

Ligesom tidligere år er Borgerrådgivningen også i 2023 blevet kontaktet af ledere, medarbejdere og byrådspolitikere om konkrete sager, hvor det er forekommet relevant at inddrage Borgerrådgivningen.

I 2023 har disse henvendelser drejet sig om:

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

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

2.3 Andre aktiviteter

Borgerrådgivningen har et stående tilbud om undervisning i udvalgte forvaltningsretlige emner, som centre og afdelinger kan benytte sig af efter aftale. I 2023 har vi undervist sagsbehandlerne i SOC i notat- og journaliseringspligten. Dette er naturligvis først og fremmest for at understøtte korrekt sagsbehandling, men det giver også god mulighed for dialog om sagsbehandlingen, som ikke er sagsrelateret.

Derudover er Borgerrådgivningen i Høje-Taastrup Kommune "ankerman" på samarbejdet mellem borgerrådgiverne og Ankestyrelsen, ligesom vi står for en stor del af planlægningen af det årlige netværksmøde for alle landets borgerrådgivere. Endelig havde jeg den store glæde at være inviteret optræde ved ankestyrelsens 50 års jubilæum i juni 2023 med et oplæg om retssikkerhed i et borgerperspektiv.

3 Kvaliteten i sagsbehandlingen på tværs af fagcentrene

I dette kapitel beskrives udvalgte problemer i sagsbehandlingen, som går igen i de mest borgerrettede centre. Igen i år er der særligt fokus på, hvordan sagsbehandlingen skrider fremad og, hvordan det går med at overholde de gældende sagsbehandlingsfrister. Den hyppigste henvendelsesårsag hos Borgerrådgivningen i 2023 er imidlertid vejvisning.

3.1 Vejvisning

Temaet "vejvisning" omhandler borgere som ringer eller skriver til Borgerrådgivningen, fordi de har brug for svar på noget, som ikke handler om udfordringer i en konkret sagsbehandling i kommunen. Det kan være spørgsmål om beregning af førtidspension, som er en sag for Udbetaling Danmark, eller forespørgsler om vejledning som skal ydes fra et fagcenter. Det kan også være oplysning om, hvor man skal sende en

klage hen, eller det kan være borgere, som går "direkte" til Borgerrådgivningen i spørgsmål, som de først bør afklare med det center, hvor sagen behandles.

I alt har vi modtaget 120 af den slags henvendelser i 2023. Det er en stigning på 24 sager siden 2022, og det er alt andet lige både usædvanligt og egentlig også uforklarligt, at "vejvisning" er blevet årets "topscorer". Borgerrådgivningen er efter flytning til nyt rådhus fysisk placeret sammen med Kontaktcentret og Den Digitale Hotline (DDH), hvor vi kan høre, at der sagsbehandles og viderestilles både venligt og kvalificeret, når borgerne ringer til hovednummeret eller til DDH. Der burde således ikke være nogen grund til at kontakte Borgerrådgivningen med denne type henvendelser. Måske kan hjemmesiden fortsat forbedres i forhold til at kunne slå op, hvad man skal gøre i diverse sammenhænge og med information om, at man kan spørge Kontaktcentret til råds, hvis man er i tvivl om mindre sagsbehandlingsspørgsmål. Det kan også være, at listen over modtagere i e-Boks kan ændres, så Borgerrådgivningen og Borgerservice ikke står lige efter hinanden, da borgerne nemt kan komme til at forveksle borgerrådgivning med borgerservice.

3.2 Langsommelig sagsbehandling

Mere genkendeligt er det, at langsommelig sagsbehandling er den næst hyppigste henvendelsesårsag i 2023. Derudover er der 54 sager om manglende svar og 27 sager om manglende telefonbetjening. Således er der samlet set 182 sager, som handler om, at borgerne oplever, at dialogen og samarbejdet med kommunen er trægt.

Det er jf. officialprincippet kommunen, som har ansvaret for at oplyse en sag tilstrækkeligt til, at der kan træffes en korrekt afgørelse. I ansøgningssager vil det ofte påhvile borgeren selv at skaffe nogle eller alle de nødvendige oplysninger, men undersøgelsesprincippet og princippet om aktiv procesledelse forpligter kommunen til aktivt at sikre, at oplysningerne bliver indsamlet og kontrolleret. Når borgeren ikke fremsender de nødvendige oplysninger, bør kommunen således undersøge, om kommunen med borgerens samtykke kan indhente de manglende oplysninger og gøre opmærksom på, at de manglende oplysninger kan føre til et afslag på det foreliggende grundlag eller, at sagen ikke kan færdigbehandles, før oplysningerne foreligger. Kommunen kan altså ikke blot forholde sig passivt afventende.

Der er mange forklaringer på, hvorfor sagsbehandlingen kommer til at ligge stille eller gå i ring. Den hyppigste forklaring til Borgerrådgivningen er travlhed. En anden forklaring er, at sagerne er komplekse, og at samarbejdet på tværs af flere centre og lovgivninger genererer ventetid mellem de forskellige afdelinger. En tredje forklaring skal findes hos den konkrete sagsbehandler, som kan være ramt af sygdom eller være skiftet ud, hvorved sagsbehandlingen kommer til at ligge stille i en periode. Endelig kan en forklaring være, at der ikke er ført notat eller journal på en måde, så der f.eks. ved sagsbehandlerskift er grundlag for at fortsætte, hvor den forrige sagsbehandler slap.

Uanset forklaringen på, at sagsbehandlingen trækker i langdrag, så fastslår retssikkerhedslovens § 3, at kommunen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken (også kaldet hurtighedsprincippet). Da antallet af sager om sagsbehandling, som trækker unødigt i langdrag, fortsat er en udfordring for de centre, som har den hyppigste borgerkontakt gentages anbefalingen fra 2022:

Anbefaling: Indsats for at sikre progression i sagsbehandlingen

Antallet af sager om langsommelig sagsbehandling er fortsat en udfordring for de centre, som har den hyppigste borgerkontakt. Derfor anbefales det igen, at der over en bred kam arbejdes med strategier for at sikre, at sagsbehandlingen er fremadskridende og målrettet og, at borgerkontakten er kontinuerlig.

3.3 Utilfreds med afgørelse

Den tredje hyppigste sagstype er ”utilfreds med afgørelse”. Fordelt på alle centre er der 100 sager, som omhandler dette tema. Det er et fald på 4 sager ift. 2022.

Sager om utilfredshed med en afgørelse fordeler sig over alle de borgerrettede centre, dog med en klar overvægt hos CBA/Ydelsesservice og SAC/Jobcentret. At en borger ikke er tilfreds med en afgørelse, er ikke nødvendigvis ensbetydende med, at afgørelsen er forkert, men det hænder, at borgerens henvendelse til Borgerrådgivningen – og deraf følgende hjælp til at klage – fører til, at afgørelsen ændres. Det er dermed en styrkelse af retssikkerheden, at Borgerrådgivningen tilbyder denne hjælp til at få genvurderet, om det nu også er den rette afgørelse i første omgang.

Borgerrådgivningen har ikke adgang til at ændre afgørelsernes indhold, så vi fokuserer primært på, om de lovbestemte sagsbehandlingskridt og principperne for god forvaltningsskik er overholdt i forbindelse med, at der træffes afgørelser.

3.4 Overskridelse af sagsbehandlingsfrister

Der er i alt 94 sager i 2023, hvor en overskridelse af sagsbehandlingsfristerne er blevet behandlet i Borgerrådgivningen. Det er en stor stigning på 26 sager ift. 2022. Fastlæggelse og overholdelse af kommunens sagsbehandlingsfrister er et væsentligt element i den kommunale opgavevaretagelse på socialområdet. Det er af stor – også retssikkerhedsmæssig – betydning for borgerne, at de får svar på deres ansøgninger, og derfor er der igen i 2023 særligt fokus på, om sagsbehandlerne overholder såvel de interne som de lovbestemte sagsbehandlingsfrister.

I nedenstående tabel illustreres, hvordan sagerne om overskridelse af sagsbehandlingsfristerne fordeler sig på centrene sammenlignet med 2021 og 2022.

Center/afdeling	Antal sager 2021	Antal sager 2022	Antal sager 2023	Forskel 2022/2023
FDC/Familieafdelingen	19	13	31	+ 18
SAC/Team Myndighed	5	8	19	+ 11
SAC/Jobcenter	9	17	9	- 8
CBA/Ydelser	6	9	8	- 1
SOC	4	17	21	+ 4
SPC	1	3	3	0
BMC	-	1	3	+ 2
I alt	44	68	94	+ 26

Tabel 2: Overskridelse af sagsbehandlingsfristerne fordelt på centre

Det springer i øjnene, at der er sket store stigninger i fristoverskridelserne hos Familieafdelingen og Team Myndighed, mens der er sket et pænt fald i Jobcentret. Samlet set er der 26 flere sager om overskridelser af sagsbehandlingsfristerne end i 2022, hvilket svarer til en stigning på 38 pct. Dette må betegnes som utilfredsstillende taget i betragtning, at der har været fokus på netop dette element af den borgerrettede sagsbehandling igennem en årrække.

Hos Familieafdelingen er det navnlig sager om ansøgning om tabt arbejdsfortjeneste, som fylder, og hos Team Myndighed er det især overskridelser af frister for genvurdering efter klage og efter hjemvisning. I Jobcentret handler faldet formentlig om, at det fortsat kniber for Jobcentret overhovedet at indtænke de oplyste frister i sagsbehandlingen. Dette vil Borgerrådgivningen have et større fokus på i 2024.

Vi vil i 2024 ligeledes have særligt fokus på overskridelsen af genvurderingsfristen efter, at borgeren har klaget. I årets løb har vi nemlig bemærket, at det både er fristen for selve den materielle ansøgning, som skrider, og fristerne for genvurdering efter klage og hjemvisning fra Ankestyrelsen. Der er en lovbestemt frist på fire uger til at foretage genvurdering efter, at borgeren har klaget. Der har ikke tidligere været så skarpt fokus på dette, og det viser sig, at der ser ud til at ske betydelige fristoverskridelser i disse sager. 23 af årets registrerede fristoverskridelser omhandler denne frist. Samlet set er fører stigningen i antallet af sager om overskridelse af sagsbehandlingsfristerne til flere anbefalinger:

Fokus på fristoverskridelser og fristudsættelsesbreve

Der er fortsat mange sager, hvor der dels sker overskridelser af sagsbehandlingsfristerne, og dels ses gentagne fristoverskridelser i de samme sager. Derfor anbefales det, at der tages initiativ til at sikre sagsbehandlernes fokus på overholdelse af sagsbehandlingsfristerne. Herunder 1) at der altid sendes fristudsættelsesbreve ved fristoverskridelser, 2) at disse opfylder retssikkerhedslovens krav og Ombudsmandens anbefalinger om at være begrundede, tidsbestemte og realistiske.

Indførelse af systematik ved klager og hjemvisninger

I 2023 er der i en række sager sket overskridelser af de lovbestemte frister for genvurdering efter klage og efter hjemvisning fra Ankestyrelsen. Med henblik på at overholde disse frister anbefales det, at der generelt indføres en systematik i sagsbehandlingen således, at det registreres, når klagen/hjemvisningen modtages og, at sagsbehandlingen påbegyndes/planlægges umiddelbart efter modtagelsen af klagen/hjemvisningen.

Fokus på fristoverskridelser i sager om forelæggelse for rehabiliteringsteamet

Der ses fortsat sager om store overskridelser af sagsbehandlingsfristen for forelæggelse for rehabiliteringsteamet, og der mangler stadig fokus på retssikkerhedslovens krav om en skriftlig fristudsættelse. Derfor gentages anbefalingen fra 2022 om, at der arbejdes på at indføre en praksis i Jobcentret, hvor der sikres fokus på overholdelse af fristen på "op til seks måneder" samt på fremsendelse af de lovbestemte fristudsættelsesbreve, når fristen ikke kan overholdes.

4 Social- og Arbejdsmarkedscentret (SAC)

I starten af 2023 blev de tidligere centre BAC og SHC lagt sammen til SAC. Således er både sociale og beskæftigelsesrettede indsatser for voksne nu samlet i samme center. Langt de fleste af årets henvendelser til Borgerrådgivningen omhandler sagsbehandlingen i SAC, som også er kommunens største borgerrettede center. I beretningen deles sagerne dog fortsat op, så de tidligere "SHC-sager" kaldes "Team Myndighed", mens de beskæftigelsesrettede sager fortsat er registreret under "Jobcentret".

Samlet set er der 344 sager, som omhandler sagsbehandlingen i SAC. 111 af dem vedrører Team Myndighed (heraf 11 sager om sagsbehandlingen i STRAX og 11 sager om "andre" - eksempelvis SPIR, Det Udkørende Team eller eksterne leverandører), og 211 sager omhandler Jobcentret.

4.1 Team Myndighed på socialområdet

De hyppigste henvendelser om Team Myndighed er overskridelser af sagsbehandlingsfristerne (19), utilfredshed med afgørelserne (15), vejvisning (13) og langsommelig sagsbehandling (12).

Overskridelse af sagsbehandlingsfrister

Der er 19 sager, hvor sagsbehandlingsfristen er overskredet. De omhandler ligesom i 2022 primært ansøgning om botilbud, merudgifter til voksne og socialpædagogisk støtte. Ligeledes kniber det med at overholde fristerne for genbehandling efter klage og efter hjemvisning fra Ankestyrelsen.

Det springer i øjnene, at når sagsbehandlerne sender fristudsættelsesbreve til borgerne, overholdes heller ikke de nye frister, som fremgår af brevene. Ofte heller ikke de efterfølgende frister i efterfølgende breve. I Borgerrådgivningen er vi i 2023 stødt på et par sager, hvor der i forbindelse med den samme sags afgørelse sendes fire-fem på hinanden følgende fristudsættelsesbreve. Det kan både tolkes som ukuelig optimisme hos sagsbehandleren om at nå det næste gang eller som en misforståelse af fristudsættelsesbrevens formål.

Ombudsmanden har i FOB 2021-31 udtalt, at underretninger om forventet sagsbehandlingstid skal være realistiske. I en udtalelse fra 2018 lød det tillige, at der: *"ikke skal gives en præcis angivelse af, hvornår en afgørelse kan foreligge, hvis det ikke er muligt. Efter Ombudsmandens opfattelse bør myndigheden dog oplyse om, hvad sagen venter på. Ombudsmanden mente også, at det følger af god forvaltningskik, at der i myndighedernes underretninger bør gives en tidsmæssig ramme for, hvornår en sag ud fra bl.a. de foreliggende oplysninger og sagens karakter og type kan forventes færdigbehandlet."* (FOB 2018-11)

I en række af de sager, Borgerrådgivningen er stødt på i 2023, leves der ikke op til disse forskrifter.

Gentagne overskridelse af frister

Borgeren søger medio oktober 2022 om en ydelse, hvor sagsbehandlingsfristen er "op til otte uger". Sagen skal således være afgjort senest i midten af december. I starten af februar 2023, hvor fristen er overskredet med 9 uger uden, at borgeren har hørt noget, sendes fristudsættelsesbrev med ny frist 6. marts. Medio marts (en uge efter den oplyste frist) træffes afgørelsen. Borgeren klager, og genvurderingsfristen udløber 1. maj. Der kvitteres for modtagelse af klagen, men ellers fremgår ingen sagsbehandling af sagens notater. 28. april sendes første fristudsættelsesbrev i forhold til genvurdering. Det fremgår heraf, at fristen forlænges til 1. juni, idet der skal indhentes nye oplysninger. Der indhentes herefter bl.a. lægelige oplysninger og afholdes hjemmebesøg. I slutningen af maj sendes 2. fristudsættelsesbrev med samme begrundelse – nu med frist 1. juli. Medio juni modtages de lægelige oplysninger, som drøftes internt. I slutningen af juni sendes nyt fristudsættelsesbrev med frist 1. august. Herefter holdes der igen internt møde og indhentes flere lægelige oplysninger. 31. juli sendes nyt fristudsættelsesbrev med ny frist 30. september. 17. august sendes genvurdering til borgeren og til Ankestyrelsen, idet afgørelsen fastholdes. Genvurderingsfristen overskrides således med 15 uger. Samlet set sker der fristoverskridelser på 29 uger.

Sagen illustrerer sagsbehandling, som trækker unødigt i langdrag, og hvor fristerne overskrides igen og igen, tilsyneladende fordi sagen ikke oplyses tilstrækkeligt i første omgang. Begrundelsen for den forlængede frist lever op til Ombudsmandens udtalelse, men der mangler tilsyneladende en plan for indhentning af oplysningerne, som kan sikre, at sagsbehandlingen ikke trækker unødigt i langdrag som følge af behovet for yderligere oplysning. Dermed lever fristudsættelsesbrevene ikke op til kravet om, at de nye frister skal være realistiske. Den lovbestemte frist på fire uger efter genvurdering kræver desuden nok helt generelt, at sagsbehandlingen påbegyndes med det samme efter modtagelse af klagen, for at fristen kan overholdes.

I årets løb er Borgerrådgivningen ligeledes stødt på sager, hvor genbehandlingsfristen efter hjemvisning fra Ankestyrelsen ikke overholdes. Ifølge retssikkerhedslovens § 3 a, har kommunen den samme sagsbehandlingstid ved hjemvisning, som den havde, da sagen blev behandlet i første omgang.

Overskridelse af frist for genbehandling efter hjemvisning fra Ankestyrelsen

Borgeren modtager i juni 2022 afgørelse om afslag på en foranstaltning med "op til 12 ugers" sagsbehandlingsfrist. Borgeren klager over afgørelsen, som fastholdes og sendes til Ankestyrelsen. I midten af september hjemviser Ankestyrelsen afgørelsen til fornyet behandling. Sagsbehandlingsfristen efter Ankestyrelsens hjemvisning udløber medio december 2022. Borgeren rykker flere gange for at blive kontaktet efter hjemvisningen og klager over manglende aktivitet i sagen. I oktober sendes brev til borgeren om, hvilken proces der nu er igangsat, men sagsbehandleren kan ikke oplyse noget om, hvornår sagen forventes genbehandlet færdig. Samme dag sendes dog et fristudsættelsesbrev med ny frist i midten af februar 2023. I februar forlænges fristen igen med to uger. Afgørelsen træffes 20. februar 2023. Sagsbehandlingsfristen for genbehandling overskrides dermed med 10 uger.

Eksemplet illustrerer igen en sagsbehandling, som er præget af, at hjemvisningen ikke behandles i umiddelbar forlængelse af, at den modtages i kommunen. Borgeren er utålmodig efter at få sin sag afgjort igen, men uden yderligere forklaring oplyses borgeren dog alligevel om, at der vil gå to måneder mere end fristen. Det forekommer relevant at overveje, hvordan sagsbehandlingen kan sættes i system på en måde, så klagesagerne sikres rettidig behandling.

Sommetider overskrides fristerne både før og efter hjemvisning, hvorved sagsbehandlingstiden bliver ganske urimeligt langvarig.

Overskridelser af frist både før og efter hjemvisning fra Ankestyrelsen

Borgeren søger i slutningen af maj 2021 om et nyt botilbud. Sagsbehandlingsfristen er "op til 12 uger". I juli 2022 træffes afgørelse om afslag. Der går således 60 uger fra ansøgning til afgørelse, hvilket er en ekstrem fristoverskridelse på 48 uger. Borgeren klager over afgørelsen, som fastholdes. Ankestyrelsen hjemviser i november 2022 sagen til fornyet behandling, idet den - trods den langvarige sagsbehandling - ikke er tilstrækkeligt oplyst. Sagsbehandlingsfristen er nu igen 12 uger, og sagen skal således være genbehandlet senest i slutningen af januar 2023. Det sker ikke. Der sendes fristudsættelsesbrev 1. februar med frist til 1. marts 2023. Dernæst sendes nyt fristudsættelsesbrev med frist 1. maj 2023. Og endnu to fristudsættelsesbreve med frister 1.6. og 1.7.2023. Der træffes ny afgørelse 30. juni 2023. Fristen for genvurdering efter hjemvisning overskrides således med mere end 22 uger. Borgeren klager igen over afgørelsen, som igen fastholdes. I første omgang sendes sagen ved en fejl ikke videre til Ankestyrelsen. Efter en rykker for dette fra både borgeren og Borgerrådgivningen fremsendes sagen til Ankestyrelsen med en måneds forsinkelse. I november 2023 omgør Ankestyrelsen afgørelsen, idet det vurderes, at borgeren er i målgruppen for den ansøgte foranstaltning. Der er ved årets slutning fortsat ikke taget stilling til, hvilket nyt botilbud borgeren skal tilbydes. Afgørelsen har dermed indtil videre været 2 år og syv måneder undervejs.

Eksemplet illustrerer endnu en sag, hvor fristerne skrider igen og igen. Der fremgår ikke umiddelbart nogen forklaring på den første fristoverskridelse på hele 48 uger, som i sig selv forekommer utilstedelig. Af de efterfølgende fem fristudsættelsesbreve fremgår forklaringer på fristudsættelserne, som er i tråd med Ombudsmandens udtalelser herom. Men det er en klar misforståelse af fristudsættelsesbrevens formål, at der igen og igen meddeles for korte frister. Samtidig er det ganske urimeligt, at en borger, som ikke trives i sit botilbud, må vente mere end 2½ år på, at der tages hånd om dette.

Borgerrådgivningen har også modtaget henvendelser fra borgere, som venter meget længe på afgørelse om dækning af nødvendige merudgifter, som følger af nedsat funktionsniveau. Team Myndighed har oplyst Borgerrådgivningen om, at der i årets løb har været udfordringer med bemanningen i det team af sagsbehandlere, som behandler disse sager. Det er forståeligt, at det har givet udfordringer i forhold til at

få sagerne behandlet, men det synes ikke rimeligt, at længerevarende fravær eller andre udfordringer i bemandingen går ud over borgernes ret til at få deres sag behandlet.

Overskridelse af sagsbehandlingsfrister - graverende fejl i sagsbehandlingen

Borgeren søger i slutningen af september 2022 om dækning af nødvendige merudgifter. Sagsbehandlingsfristen er "op til 12 uger", og der skal således træffes afgørelse senest med udgangen af december. Borgeren henvender sig til Borgerrådgivningen i januar 2023, fordi der fortsat ikke er truffet afgørelse. Det viser sig, at ansøgningstidspunktet er fejldateret. Dette erkendes af Team Myndighed, men midt i februar er der fortsat ikke truffet afgørelse. Den træffes midt i marts 2023 - i første omgang dog med tilbagevirkende kraft til det fejldaterede ansøgningstidspunkt. Dernæst viser det sig, at borgeren ikke er partshørt, før afgørelsen er truffet, hvorfor afgørelsen er ugyldig. Ny – endelig - afgørelse træffes medio april 2023. Dermed overskrides sagsbehandlingsfristen med 16 uger.

Eksemplet illustrerer vigtigheden af at være præcis med de forskellige sagsbehandlingskridt.

Borgerrådgivningen har bemærket, at det generelt er sparsomt med notater i borgernes journaler i sager om ansøgning om merudgifter. Det er således vanskeligt at gennemskue, hvilke overvejelser sagsbehandleren gør sig og, hvorfor sagsbehandlingen trækker ud.

I en anden sag om merudgifter, trækkes sagsbehandlingen i langdrag med flere fristoverskridelser, fordi sagsbehandleren overoplyser sagen. Ifølge officialprincippet skal kommunen kun indhente de oplysninger, som er nødvendige for at kunne træffe en korrekt afgørelse.

Overskridelse af sagsbehandlingsfrist - overoplysning af sagen

Borgeren søger i juli 2022 om nødvendige merudgifter. Sagsbehandlingsfristen er "op til 12 uger", og der skal således træffes afgørelse senest 12.10.2022. Midt i november sendes fristudsættelsesbrev med ny frist midt i januar 2023. Der sendes afgørelse om afslag 4. januar 2023. Sagsbehandlingsfristen overskrides således med 12 uger. Der oplyses ingen begrundelse for fristoverskridelsen. Borgeren klager over afgørelsen, og den lovbestedte genvurderingsfrist på fire uger udløber således 22. februar. Genvurdering foretages først 7. marts, og fristen overskrides dermed igen med to uger, uden at borgeren er tilskrevet herom. Afgørelsen fastholdes og sendes til Ankestyrelsen, som i maj 2023 hjemviser sagen til fornyet behandling. Fristen for genbehandling er nu igen "op til 12 uger" og udløber medio august. Borgeren henvender sig til Borgerrådgiveren i september 2023, fordi hun har brug for hjælp til at indgive partsbemærkninger. Sagsbehandlingsfristen er således endnu en gang overskredet uden, at der er sendt et fristudsættelsesbrev. Borgerrådgivningen gør opmærksom på den overskredne sagsbehandlingsfrist, og det oplyses, at sagen vil blive prioriteret, men der sendes ikke brev med en ny frist. I stedet sendes et nyt brev med nye spørgsmål til sagen. Her varsles det, at der vil blive truffet afgørelse fire uger efter modtagelse af svar herpå. Borgerrådgivningen undrer sig over sagsbehandlingen og behovet for igen at indhente oplysninger. Herefter træffes der i slutningen af november en ny afgørelse om bevilling. Fristen for genbehandling efter hjemvisning overskrides med 14 uger. Samlet set overskrides fristerne med 28 uger.

Eksemplet illustrerer en rodet sagsbehandling, hvor samtlige gældende frister overskrides undervejs. At der heller ikke sendes fristudsættelsesbreve, efterlader borgeren med en oplevelse af "chikane", da der ikke gives forklaringer på de mange fristoverskridelser. Det er meget uheldigt, at sagsbehandleren efterlader et indtryk af ikke at være bekendt med, at de forskellige led i sagsbehandlingen har forskellige frister, som skal overholdes, og heller ikke synes at kende til skriftlighedskravet i retssikkerhedslovens § 3.

På baggrund af de mange sager om fristoverskridelser afgives følgende anbefalinger:

Fokus på fristoverskridelser og fristudsættelsesbreve

Der er fortsat mange sager, hvor der dels sker overskridelser af sagsbehandlingsfristerne, og dels ses gentagne fristoverskridelser i de samme sager. Derfor anbefales det, at der tages initiativ til at sikre sagsbehandlerne fokus på overholdelse af sagsbehandlingsfristerne. Herunder 1) at der altid sendes fristudsættelsesbreve ved fristoverskridelser, 2) at disse opfylder retssikkerhedslovens krav og Ombudsmandens anbefalinger om at være begrundede, tidsbestemte og realistiske.

Indførelse af systematik ved klager og hjemvisninger

I 2023 er der i en række sager sket overskridelser af de lovbestemte frister for genvurdering efter klage og efter hjemvisning fra Ankestyrelsen. Med henblik på at overholde disse frister anbefales det, at der generelt indføres en systematik i sagsbehandlingen således, at det registreres, når klagen/hjemvisningen modtages og, at sagsbehandlingen påbegyndes/planlægges umiddelbart efter modtagelsen af klagen/hjemvisningen.

Langsommelig sagsbehandling

I 12 sager har temaet været "langsommelig sagsbehandling". Dertil kommer seks sager om manglende svar og 1 sag om manglende telefonbetjening. I alt 19 sager, hvor borgerne oplever, at sagsbehandlingen i Team Myndighed er langsommelig. Der er her tale om sager, hvor der ikke er en frist eller, at sagsbehandlingsfristen måske endnu ikke er overskredet, men tiden går, uden at borgeren har en oplevelse af, at der sker noget i sagen.

Langsommelig sagsbehandling, urealistiske frister

Borgeren søger i februar 2022 om et behandlingsforløb efter servicelovens § 102 hos en konkret leverandør. Der er på ansøgningstidspunktet ikke offentliggjort en sagsbehandlingsfrist for denne type ansøgninger. I april fremsender Team Myndighed alligevel et fristudsættelsesbrev med frist til medio maj 2022. Næste fristudsættelsesbrev sendes medio februar 2023 med frist til 10. marts 2023. Der går altså 10 måneder fra 1. til 2. fristudsættelsesbrev. Herefter sendes der ikke flere fristudsættelsesbreve. Afgørelsen træffes medio maj 2023. Ansøgningen er således 63 uger undervejs.

Eksemplet illustrerer en sag, som trækker ganske urimeligt i langdrag. Derudover oplyses der en urealistisk frist ved første fristudsættelse, idet det ikke er sandsynligt, at en sag om behandling efter SEL § 102, skulle kunne færdiggøres på en måned. Ikke mindst fordi der endnu ikke er indhentet oplysninger i sagen, da første fristudsættelsesbrev fremsendes. Samtidig forekommer det sært, at der går 30 uger fra fristen i maj 2022 er overskredet, til der sendes et nyt fristudsættelsesbrev. Det giver et indtryk af, at sagen undervejs er blevet glemt.

Der er siden denne sag besluttet en sagsbehandlingsfrist på "op til otte uger", for ansøgning efter SEL § 102. Fristen overskrides således med mere end et år, hvilket må siges at være ganske urimeligt og helt strid med hurtighedsprincippet.

4.2 Jobcentret

Året har budt på 103 henvendelser vedrørende Jobcentret, som har ført til, at der er behandlet 211 sager. Det er et pænt fald i forhold til 2022, hvor der var 258 sager. Sagerne temaer drejer sig i 2023 især om langsommelig sagsbehandling (23), utilfredshed med afgørelser (22), ønsker om bisidning (21) og utilfredshed med sagsbehandleren (19). Nedenstående tabel viser hvordan udviklingen har været fra 2022-2023 i de seks hyppigste sagstyper i Jobcentret i 2023.

Sagens tema	2023	2022	Forskel
-------------	------	------	---------

Langsommelig sagsbehandling	23	54	- 31
Utilfreds med afgørelsen	22	49	- 27
Ønsker bisidning	21	38	- 17
Utilfreds med sagsbehandleren	19	35	- 16
Manglende vejledning	15	27	- 12
Manglende telefonbetjening	15	8	+ 7

Tabel 3: Forskel i antal sager i SAC/beskæftigelse fra 2022-2023 fordelt på sagens tema og rangeret efter hyppighed i 2023

Som det fremgår, er der sket klare forbedringer nærmest over hele linjen, hvilket må siges at være overordentligt positivt. Den lille stigning i manglende telefonbetjening skyldes, at Borgerrådgivningen har bemærket i dagligdagen, hvor vi sidder fysisk sammen med Kontaktcentret, at medarbejderne her er frustrerede over, at Jobcentrets medarbejdere ikke svarer, når de stiller opkald om til dem.

Borgerrådgivningen har i november tilbudt Kontaktcentret, at de kan foreslå borgerne at blive stillet om til os med henblik på at få behandlet en klage over, at de ikke kan komme i telefonisk kontakt med deres sagsbehandler. Det har en håndfuld borgere benyttet sig af. Afdelingslederne er gjort opmærksomme på problemet, som dog ikke genkendes hos Jobcentrets medarbejdere. Det er undersøgt, om det er telefonsystemet, som ikke stiller samtalerne igennem til ledige medarbejdere, men dette er der ikke noget, der tyder på. Det er aftalt i starten af 2024 at sætte særligt fokus på disse henvendelser for at få afdækket, hvad den manglende telefonbetjening mon skyldes.

Langsommelig sagsbehandling

Både i 2021 og 2022 fyldte sager om langvarige kontanthjælpsmodtagere, som oplevede, at deres sagsbehandling trak voldsomt i langdrag, rigtig meget i Jobcentret. I 2023 er der 23 sager om langsommelig sagsbehandling, 15 sager om manglende telefonbetjening og 14 sager om manglende svar. I alt 54 sager, hvor borgerne oplever, at dialogen og samarbejdet med Jobcentret er trægt.

Langsommelig sagsbehandling - langvarige kontanthjælpsmodtagere

Borgeren henvender sig første gang til Borgerrådgivningen i efteråret 2020, fordi han ønsker en afklaring af sin fremtidige forsørgelse. Han har på det tidspunkt modtaget kontanthjælp i 12 år. Det har siden 2016 været afklaret, at han har nogle indgribende diagnoser, men det er ikke afklaret, hvad de betyder for hans arbejdsevne. Der er forsøgt forskellige praktikker, som hverken har ført til job eller til den nødvendige afklaring. Efter henvendelsen til Borgerrådgivningen er det blevet afvist at iværksætte et VISO-forløb, og et igangsat sammenhængende borgerforløb afsluttes nærmest inden, det kommer i gang. Ligeledes afvises det at forelægge sagen for rehabiliteringsteamet. I august 2022 visiteres borgeren til afklaring af arbejdsevnen med fokus på hans diagnoser. Han modtager kontanthjælp under forløbet. Afklaringen viser i april 2023, at arbejdsevnen er svært nedsat og, at der ikke kan peges på yderligere tiltag, som kan forbedre dette. Sagen gøres dog først klar til rehabiliteringsteamet i oktober 2023, og efter yderligere tre måneders ventetid indstilles han i januar 2024 til førtidspension.

Eksemplet illustrerer sager om langvarige kontanthjælpsmodtagere, hvor sagsbehandlingen er langtrukket og ufokuseret hen over mange år med det resultat, at borgeren fastholdes i kontanthjælpsystemet langt ud over ret og rimelighed. Der har i tidligere beretninger været stort fokus på disse sager, idet kontanthjælp som udgangspunkt er en korttidsydelse, og Jobcentret er forpligtet til at finde ud af, om borgeren kan arbejde eller, om der kan bevilges enten et ressourceforløb eller en varig ydelse i form af fleksjob eller førtidspension.

Jobcentret har de seneste år lagt et kæmpe arbejde i at få alle disse sager behandlet, og antallet af kontanthjælpsmodtagere i Høje-Taastrup Kommune er styrtdykket, hvilket er et resultat af denne indsats. Der ses dog stadig at være nogle borgere, som mangler denne afklaring af deres fremtidige forsørgelse. Det er i den sammenhæng en stor udfordring, at der er ventetid på at få sagerne forelagt rehabiliteringsteamet, idet der er mangel på læger, som kan deltage i møderne. Det problem kan ikke løses af Høje-Taastrup Kommune alene.

I en anden sag om langsommelig sagsbehandling trækker det ud med at få givet svar til en borger, som er helt klar til arbejdsmarkedet bortset fra, at danskuddannelserne er for dårlige.

Langsommelig sagsbehandling – ansøgning om danskuddannelse

Borgeren klager i maj 2023 via kommunen hovedpostkasse over afslag på danskursus. Kontaktcentret videresender klagen til Jobcentrets postkasse "Danskuddannelse". Borgeren modtager ikke svar på sin klage. I september 2023 henvender borgeren sig til Borgerrådgivningen for at rykke for svar. Borgerrådgivningen får oplyst, at postkassen passes af én medarbejder, og at man er bekendt med, at der ligger flere hundrede ubesvarede mails i den. Kontaktcentret fremfinder på Borgerrådgivningens foranledning den videresendte mail fra maj, men den forefindes ikke hos "Danskuddannelse". Da Borgerrådgivningen sender en mail til "Danskuddannelse" i starten af oktober for at efterlyse den forsvundne mail fra Kontaktcentret, besvares denne henvendelse heller ikke. Borgeren får bevilget det ønskede danskursus medio oktober 2023 efter direkte dialog mellem Borgerrådgivningen og den ansvarlige afdeling. Borgerens mail fra maj bliver aldrig fundet, og borgeren får ingen forklaring eller beklagelse på den langtrukne sagsbehandling.

Eksemplet illustrerer nogle udfordringer med et forsøg på at lægge opgaven med at træffe afgørelse om bevilling af danskuddannelse hos en myndighedsenhed. Det er bekymrende, at kommunen har en postkasse, som godt nok betegnes som intern, men som ikke fungerer, og hvor sagsbehandlingen ser ud til at strande. Eftersom det er i alles interesse, at de borgere, som har sprogproblemer, der står i vejen for en plads på arbejdsmarkedet, får hjælp til at løse dem, er det uheldigt, at vejen til en afgørelse om denne hjælp ikke fungerer.

Af det autosvar, som Borgerrådgivningen modtog i oktober fremgår, at der "i øjeblikket modtages mange mails, og at der derfor er længere svartid i postkassen". Mailen underskrives "Høje Taastrup Kommune", og der oplyses hverken en sagsbehandler eller et telefonnummer, man kan kontakte. Dermed ser det ud til, at postkassen indtil videre fungerer som en "blind vej", hvor det gøres umuligt at gøre andet end at vente. Det er ikke tilfredsstillende og bør rettes op. Det forlyder ved årets slutning, at der nu er "ryddet op" i postkassen "Danskuddannelse", så den skulle fungere fremadrettet. Dette vil Borgerrådgivningen følge op på.

Overskridelse af sagsbehandlingsfrister

Der er kun ni registrerede sager om fristoverskridelser i Jobcentret. Efter Borgerrådgivningens opfattelse skyldes det beskedne antal dog næppe, at sagsbehandlingsfristerne ikke overskrides. Der er snarere tale om, at der ikke er den store opmærksomhed – hverken hos medarbejdere eller borgere - på, at der rent faktisk er nogle frister, som skal overholdes og, at det skal registreres, hvornår sagsbehandlingen af de forskellige bevillinger påbegyndes samt, at der skal sendes fristudsættelsesbreve, når fristerne overskrides. Af sag til Økonomiudvalget i juni 2023 fremgik eksempelvis, at der var 0 sager om fristoverskridelser for forelæggelse for rehabiliteringsteamet for perioden juli-december 2022. Dette står i skærende kontrast til de erfaringer, Borgerrådgivningen gjorde sig i 2022, hvor vi berettede om et ikke ubetydeligt antal fristoverskridelser i netop denne type sager.

Nedenstående eksempler er sager fra 2023, hvor sagsbehandlingsfristen for forelæggelse for rehabiliteringsteamet fortsat overskrides uden, at det fører til hverken journalnotat eller fristudsættelsesbreve til borgerne.

Overskridelse af sagsbehandlingsfrister – forelæggelse for rehabiliteringsteamet

Borgeren har modtaget kontanthjælp næsten uafbrudt i 13 år pga. såvel fysiske som psykiske helbredsproblemer, og har ved sit seneste afklarende praktikforløb i januar 2021 gjort opmærksom på, at hun ønsker et fleksjob. Trods behørigt notat om dette, sagsbehandles ønsket ikke. På grund af Covid19 afbrydes praktikforløbet, og borgeren kommer herefter ikke i praktik igen. Midt i juni 2021 fritages borgeren fra 225-timers reglen, og dagen efter sygemeldes hun fra aktivering. På et møde med jobcentret midt i januar 2023 ønsker borgeren at få rejst en sag om førtidspension. Hun vejledes om, at hun formentlig vil få afslag på det foreliggende grundlag, idet der ikke for nylig har været iværksat forsøg på at udvikle arbejdsevnen. På den baggrund ønsker borgeren sin sag vurderet af rehabiliteringsteamet mhp. at få lagt en plan for afklaring af forsørgelsesgrundlaget. Efterfølgende drøftes sagen med sundhedskordinator, og det besluttes, at den skal forelægges rehabiliteringsteamet. Fristen er "op til seks måneder" og udløber således senest 26. juli. Sagen er fuldt oplyst i forhold til rehabiliteringsteamet i starten af april. Der sendes indkaldelse til rehabiliteringsteamet i juni 2023 og mødet afholdes 14. september, hvor borgeren indstilles til førtidspension. Fristen overskrides med to måneder. Der er ikke ført notat om, hvorfor sagen ikke behandles af rehabiliteringsteamet i forlængelse af, at den er klar til forelæggelse i april. Der sendes ikke fristudsættelsesbreve.

Eksemplet illustrerer en sag, som på mange måder ligner eksemplet om langsommelig sagsbehandling, hvor der også først indstilles til førtidspension efter 15 år. Det er retssikkerhedsmæssigt problematisk, at borgerens ønske om fleksjob i 2021 negligeres. Ligeledes er det problematisk, at der, trods det faktum at borgeren er kendt i Jobcentret gennem mere end 13 år og har været sygemeldt fra aktivering og fritaget for timekravet i flere år, ikke tages skridt til at forlægge sagen for rehabiliteringsteamet. Da det endelig kommer på tale, vurderes det fejlagtigt, at borgeren næppe vil kunne få pension på det foreliggende grundlag. Da først sagen er samlet og forelagt rehabiliteringsteamet, som ser på sagen i sin helhed, viser det sig, at der er dokumentation for, at arbejdsevnen er så nedsat, at hun er berettiget til pension.

Fristoverskridelsen er ikke på nogen måde omtalt i journalen, og da der heller ikke er sendt et fristudsættelsesbrev til borgeren, giver det indtryk af, at dette ikke har haft sagsbehandlerens opmærksomhed. Det er ikke utænkeligt, at borgeren ville have været berettiget til et fleksjob allerede i 2021, ligesom en konkret behandling af ønsket om førtidspension fra januar 2023 kunne have fremskyndet bevillingen af førtidspension, så den var blevet tilkendt seks måneder tidligere.

I en anden sag tilkendes det ene ressourceforløb efter det andet, uden at der konkluderes på borgerens fremtidige forsørgelsesgrundlag.

Overskridelse af sagsbehandlingsfrister – forelæggelse for rehabiliteringsteamet

En sygemeldt borger henvender sig til Borgerrådgivningen, idet hun oplever, at hun igen og igen får tildelt et nyt ressourceforløb. Hun oplyser, at hun ikke kan se meningen med flere forløb, og ønsker nu den fremtidige forsørgelse afklaret. Hun har været sygemeldt siden juni 2014, og får sit første jobafklaringsforløb i januar 2015. I december 2016 får hun endnu et jobafklaringsforløb. I maj 2018 overgår hun til et treårigt ressourceforløb, som forlænges administrativt i april 2021. I november 2021 får hun endnu et toårigt ressourceforløb, og i december 2022 påbegyndes forberedelsen til, at sagen skal forelægges rehabiliteringsteamet. Sagsbehandlingsfristen er "op til seks måneder", så sagen skal senest forelægges rehabiliteringsteamet 13.6.2023. Sagen forelægges rehabiliteringsteamet 12.10.2023. Borgeren indstilles til førtidspension. Fristen overskrides med 17½ uge. Der sendes ikke fristudsættelsesbrev.

Eksemplet illustrerer et forløb, hvor borgeren er i helhedsorienterede afklaringsforløb i otte år uden, at der konkluderes i forhold til den fremtidige forsørgelse. Der burde have været taget stilling til rimeligheden af de gentagne Jobafklarings- og ressourceforløb samt været foretaget en konkret vurdering af, om det var sandsynligt at arbejdssevnen kunne udvikles yderligere. Sagsbehandlingen synes at være i strid med formålet med disse afklaringsforløb, og sagen er trukket urimeligt i langdrag.

I et tredje eksempel er sagen ganske enkelt blevet glemt:

Overskridelse af sagsbehandlingsfrister – forelæggelse for rehabiliteringsteamet

Borgeren kontakter Borgerrådgivningen i maj 2023, fordi hun siden foråret 2022 har haft forståelsen af, at hendes sag skulle forelægges rehabiliteringsteamet. Hun hører imidlertid ikke fra jobcentret. Af journalen fremgår ganske rigtigt, at borgeren har ytret ønske om førtidspension i juni 2022, og at sagen skal forberedes til at afklare berettigelsen hertil. Således burde sagen have været forelagt rehabiliteringsteamet senest december 2022. Jobcentret erkender, at sagen har været glemt. Der er indhentet og udfyldt relevante akter til rehabiliteringsteamet i september 2022, men disse er nu forældede og skal opdateres. Ny sagsbehandler tilskriver borgeren med et fristudsættelsesbrev, hvoraf det fremgår at sagen vil blive forelagt i september 2023. Således er sagsbehandlingsfristen overskredet med otte måneder. Borgeren indstilles til førtidspension og i slutningen af september tilkendes førtidspension med tilbagevirkende kraft fra 1. april 2023, idet det erkendes, at sagen burde have været forelagt rehabiliteringsteamet i december 2022, hvorved pensionen ville have været trådt i kraft på denne dato.

Eksemplet illustrerer en sag, hvor sagsbehandlingen simpelthen er gået i stå, fordi sagen er glemt. Det er næppe lovmedholdeligt at tilbagedatere tilkendelsestidspunktet for førtidspension, idet borgeren var ansat i et fleksjob op til pensionstilkendelsen, og dermed var i stand til at forsørge sig selv. Men det er udtryk for god forvaltningsskik, at kommunen påtager sig ansvaret for, at sagen er trukket så urimeligt i langdrag.

Det er Borgerrådgivningens indtryk, at der i løbet af 2023 er indført arbejdsgange, som skal sikre, at sagsbehandlingstiderne registreres. Årets sager vedrørende fristoverskridelser i Jobcentret giver dog fortsat anledning til følgende anbefaling:

Fokus på fristoverskridelser i sager om forelæggelse for rehabiliteringsteamet

På baggrund af at der fortsat ses sager om store overskridelser af sagsbehandlingsfristen for forelæggelse for rehabiliteringsteamet, og der mangler stadig fokus på retssikkerhedslovens krav om en skriftlig fristudsættelse. Derfor gentages anbefalingen fra 2022 om, at der arbejdes på at indføre en praksis i Jobcentret, hvor der sikres fokus på overholdelse af fristen på "op til seks måneder" samt på fremsendelse af de lovbestemte fristudsættelsesbreve, når fristen ikke kan overholdes

5 Familie- og Dagtilbudscentret (FDC)

Borgerrådgivningen har i 2023 modtaget 65 henvendelser vedrørende sagsbehandlingen i FDC, som har resulteret i, at vi har behandlet 191 sager. Alle sager på nær otte kan henføres til Familieafdelingen. Syv sager vedrører Daginstitutioner og én sag omhandler Familiesporet. I FDC er det især sager om overskridelse af sagsbehandlingsfristerne (31), langsomme sagsbehandling (26), ønsker om bisidning (17), manglende inddragelse (15) og utilfredshed med afgørelser (14), som fylder.

Overskridelse af sagsbehandlingsfrister

Familieafdelingen har i 2023 haft udtalte problemer med at overholde sagsbehandlingsfristerne og står for knap en tredjedel af samtlige af årets sager om dette tema. I 31 sager har Borgerrådgivningen behandlet en overskridelse af sagsbehandlingsfristerne i Familieafdelingen. De omhandler bl.a. sager om ansøgning om aktindsigt, merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste.

Overskridelse af frister i sager om aktindsigt

I 2022 blev der afgivet en anbefaling om at få styr på aktindsigtssagerne i Familieafdelingen, idet der var mange graverende fejl i sagsbehandlingen af disse sager. Problemerne fortsatte ind i 2023, både i form af fristoverskridelser og i form af ugyldige begrundelser herfor. Nedenfor ses nogle eksempler herpå.

Overskridelse af sagsbehandlingsfrister, aktindsigt – ulovlig begrundelse for fristoverskridelse

Borgeren søger aktindsigt i midten af januar. Fristen er syv arbejdsdage og udløber 25. januar. Der træffes afgørelse 8. februar, hvoraf det bl.a. fremgår: "Vi beklager, at der ikke tidligere er fremsendt akter som anmodet om og som berettiget til. Dette skyldes travlhed og opgave mængde i akutteamet, hvilket ikke er godt nok. Vi beklager igen". Fristen overskrides med 10 hverdage.

Overskridelse af sagsbehandlingsfrister, aktindsigt – fejldatering og manglende begrundelse

Borgeren anmoder skriftligt om aktindsigt i starten af februar 2023. Fristen er syv arbejdsdage og udløber 14. februar. Mailen journaliseres fejlagtigt som en henvendelse (ikke en ansøgning), og aktindsigtsanmodningen registreres først som modtaget en uge senere. I slutningen af februar sendes fristudsættelsesbrev, hvoraf det fremgår, at der er søgt aktindsigt i midten af februar: "Vi skal beklage, at vi ikke kan behandle anmodningen indenfor 7 arbejdsdage. Vi forventer, at akterne er klar til at blive afsendt fra Høje-Taastrup Kommune, senest den 10.03.23." Fristen overskrides således med 18 hverdage.

Overskridelse af sagsbehandlingsfrister aktindsigt – korrekt begrundelse

Borgeren søger om aktindsigt i hele barnets sag via mail fra Borgerrådgiveren 20. september 2023. Den dag fristen udløber, sendes fristudsættelsesbrev om, at aktindsigten kan forventes 13. oktober. Begrundelsen er sagens omfang og kompleksitet. 11. oktober sendes akter fra hhv. Familieafdelingen, PPR og skolen. Fristen overskrides med otte hverdage.

Eksemplerne illustrerer, at der fortsat i 2023 sker fristoverskridelser i sager om anmodning om aktindsigt. Ligeledes ses forkert dateret ansøgningstidspunkt og ugyldige begrundelser for fristoverskridelserne. Dog begrundes fristoverskridelse i den sidstnævnte sag umiddelbart korrekt.

Borgerrådgivningen er oplyst om, at der i årets løb er indkøbt et sagsbehandlingssystem (en robot), som forventes at løse problemerne. Således gentages anbefalingen fra 2022 ikke. Der vil dog ved henvendelser til Borgerrådgivningen om sager vedrørende aktindsigt fortsat blive holdt øje med, om sagerne håndteres korrekt.

Overskridelse af frister i sager om tabt arbejdsfortjeneste (TA)

Forældre til børn med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller indgribende kronisk eller langvarig lidelse, kan søge om tabt arbejdsfortjeneste. En bevilling er betinget af, at det er en nødvendig konsekvens af den nedsatte funktionsevne, at barnet passes i hjemmet, og at det er mest hensigtsmæssigt, at det er en af forældrene, der passer det. For at få dækket tabt arbejdsfortjeneste skal pasningen af barnet i hjemmet samtidig medføre et indtægtstab.

Der har på flere måder været udfordringer med sagsbehandlingen af ansøgninger om tabt arbejdsfortjeneste i 2023, hvilket fylder meget i årets registreringer vedrørende FDC. Ikke mindst fylder disse sager i registreringen af overskridelser af sagsbehandlingsfristerne. Nedenfor følger nogle eksempler herpå.

Overskridelse af sagsbehandlingsfrister – sagsbehandlingen går i stå

Borgeren søger om TA i maj 2022. Sagsbehandlingsfristen er 12 uger. I juni indhentes oplysninger om barnets funktionsniveau, skolegang og trivsel. Borgeren rykker for en afgørelse i august og november. Jobcentret spørger ligeledes til sagen i november og december. Inden jul får borgeren mundtlig bekræftelse på, at der bevilges TA samt, at skriftlig afgørelse vil blive sendt i januar. Borgeren kontakter Familieafdelingen i januar, men der svares ikke tilbage, hvorefter borgeren kontakter Borgerrådgivningen. Afgørelse om TA sendes ult. januar. Fristen overskrides med 25 uger.

Overskridelse af sagsbehandlingsfrister – manglende oplysning af sagen

Borgeren søger om TA i februar 2023. Sagsbehandlingsfristen er 12 uger. Der rykkes for afgørelse flere gange og borgeren oplyses undervejs om, at der mangler oplysninger fra skolen/arbejdsgiveren. Imidlertid er oplysningerne indhentet i april 2023. Da borgeren kontakter Borgerrådgivningen i august 2023, forklarer Familieafdelingen, at oplysningerne ikke er fyldestgørende. Der er dog ikke reageret på dette. Der indhentes nu yderligere oplysninger, og afgørelsen træffes i starten af oktober 2023. Sagsbehandlingsfristen overskrides med 21 uger.

Overskridelse af sagsbehandlingsfrister – gentagne fristoverskridelser

Borgeren søger TA i november 2022. Sagsbehandlingsfristen er 12 uger. Der træffes afgørelse om afslag i maj. 2023, idet barnet ikke findes i målgruppen. Fristen overskrides således med 16 uger. Midt i juni klages der over afgørelsen. Familieafdelingen har fire uger til at genvurdere. Midt i september foretages genvurdering. Genvurderingsfristen overskrides således med otte uger. Afgørelsen ændres og barnet findes nu i målgruppen. Ved en fejl sendes den nye afgørelse ikke til borgeren, som således først modtager afgørelsen primo oktober. Ved årets udgang mangler der fortsat afgørelse om udmålingen. Genvurderingsfristen er således indtil videre overskredet med 23 uger.

Eksemplerne illustrerer nogle af de sager, hvor fristen for afgørelse om TA overskrides betragteligt uden, at der gives en rimelig forklaring herpå. Der sendes typisk ikke fristudsættelsesbreve, før Borgerrådgivningen gør opmærksom på pligten hertil. Det ses dertil, at når nye frister oplyses, overskrides disse også, og der sendes som udgangspunkt heller ikke nye fristudsættelsesbreve, medmindre Borgerrådgivningen igen påpeger, at de mangler.

Borgerrådgivningen er informeret om, at der i starten af 2024 planlægges en omlægning af arbejdsopgaverne i Familieafdelingen med det formål dels at implementere Barnets Lov bedst muligt og dels at gøre sagsbehandlingen mere effektiv og fremadskridende. Der vil bl.a. blive etableret et særligt team, som skal afgøre, om børn, hvortil der søges om handicapkompenserende ydelser, er i målgruppen herfor. Det er forventningen, at denne omlægning af opgaverne kan forbedre sagsbehandlingen af sager om tabt arbejdsfortjeneste. Derfor afgives der ikke en anbefaling om at organisere arbejdet omkring ansøgning om TA anderledes. Borgerrådgivningen vil dog følge med i, om den nye organisering løser de beskrevne problemer.

Ulovlig praksis i sager om tabt arbejdsfortjeneste

Udover udfordringerne med at overholde fristerne i sager om tabt arbejdsfortjeneste, er Borgerrådgivningen i 2023 blevet opmærksom på, at sagerne ikke behandles korrekt efter loven.

Ulovlig praksis – manglende afgørelse om udmåling

En borger, som har et barn med nedsat funktionsevne, modtager i september 2022 afgørelse om, at barnet er i målgruppen for tabt arbejdsfortjeneste. I december 2022 orienteres borgeren om, at beregningen af hjælpen er kr. 0, idet der ikke kan dokumenteres et indtægtstab. Da borgeren klager over dette, afvises klagen, fordi den er indsendt for sent ift. afgørelsen om målgruppen fra september. Også Ankestyrelsen afviser klagen pga. for sen indsendelse. Borgeren henvender sig til Borgerrådgivningen, som konstaterer, at der ikke er truffet afgørelse om udmålingen, den er kun sendt som en orientering. Ankestyrelsen medgiver, at også beregningen skal sendes som en afgørelse, og at de har overset denne fejl i sagsbehandlingen. Herefter hjemviser Ankestyrelsen sagen til fornyet behandling. I juni 2023 træffer Familieafdelingen afgørelse om kr. 0 i udbetaling med samme begrundelse som tidligere, og sagen sendes igen sagen til Ankestyrelsen. I oktober 2023 stadfæster Ankestyrelsen afgørelsen, idet de er enige med kommunen i, at indtægtstabet ikke er dokumenteret. Ankestyrelsen kritiserer samtidig, at kommunen ikke henviser til de relevante retsregler i afgørelsen og ikke vejleder borgeren korrekt om klagemulighederne samt, at kommunen ikke genvurderer sagen og sender den til Ankestyrelsen inden for fristen på fire uger.

Eksemplet illustrerer den sag, som nu har ført til en ændret praksis i Familieafdelingen.

Den konkrete henvendelse gav anledning til, at Borgerrådgivningen gennemgik et mindre antal sager om tabt arbejdsfortjeneste og konstaterede, at der i alle sagerne er lavet samme fejl i forhold til beregningen – nemlig at den kun sendes som en orientering, og ikke træffes som en afgørelse med begrundelse,

hjemmelshenvisning og klagevejledning. Familieafdelingen har på den baggrund indført en ny praksis fra juni 2023.

Det er Familieafdelingens opfattelse, at der alene er tale om administrative fejl, og dermed ikke brud på retssikkerheden, hvilket Borgerrådgivningen ikke er enig i. At fratage borgerne deres klagemulighed er et brud på retssikkerheden. Ligeledes er det Familieafdelingens opfattelse, at der ikke har været fejl i beregningerne og, at ingen borgere er kommet i økonomisk klemme på grund af sagsbehandlingen. Denne antagelse er forhåbentlig rigtig, men eftersom der ikke er givet klagevejledning ift. beregningen, kan det kun være en antagelse. Beregningerne er ikke blevet prøvet hos Ankestyrelsen.

Borgerrådgivningen har opfordret til, at der tages stilling til, hvordan man vil rette op på fejlen bagudrettet, og i november 2023 er der lagt en plan for at tage kontakt til 89 familier, som i årene 2021 - 2023 har fået bevilget tabt arbejdsfortjeneste uden, at beregningen af selve udbetalingen er truffet som en afgørelse. I tre etaper fordelt på uge 47, 50 og uge 2/2024 sendes afgørelser om beregningerne med klagevejledning til alle 89 familier. Familieafdelingen og Borgerrådgivningen fortsætter dialogen om disse sager, men derudover opfatter Borgerrådgivningen denne sag som løst.

Langsommelig sagsbehandling

26 sager i FDC omhandler langsommelig sagsbehandling. Derudover er der 14 sager om manglende svar og seks sager om manglende telefonbetjening. Samlet set 46 sager, som omhandler frustration over, at borgerne ikke hører fra sagsbehandleren eller, at der ikke sker noget i sagen – heller ikke når der rykkes for svar. Samtlige sager vedrører Familieafdelingen, og da sagerne typisk omhandler børn i mistrivsel, er disse forældre helt forståeligt ofte ganske desperate for, at der skal ske noget, som kan løsne op for situationen, så deres børn kan få det bedre.

Langsommelig sagsbehandling – manglende stillingtagen til psykologansøgning

I forbindelse med færdiggørelse af den børnefaglige undersøgelse i april 2023 søger borgeren om, at barnet bevilges psykologbehandling, hvilket drøftes internt. Borgeren får mundtlig tilbagemelding om afslag, men er uenig i Familieafdelingens vurdering og ønsker at klage. Da Borgerrådgivningen spørger til sagen i september, oplyser Familieafdelingen, at der vil blive sendt en afgørelse 5. oktober efter møde med borgeren. Borgerrådgivningen rykker for afgørelse i slutningen af oktober, og Familieafdelingen oplyser nu, at afgørelsen afventer en samtale med barnet. Afgørelsen sendes i starten af november 2023. Således er afgørelse om psykologbehandling mere end seks måneder undervejs. Der er ikke oplyst sagsbehandlingsfrister for denne type ansøgning.

Langsommelig sagsbehandling – manglende opfølgning efter overgreb

Borgeren henvender sig til Borgerrådgivningen i maj 2023, fordi der ikke sker noget i sagen om barnet, som har været ude for et traume i november 2022. Barnet har deltaget i et forløb i Børnehuset, som i februar 2023 har udarbejdet en afsluttende rapport med en række anbefalinger til den videre støtte. Familieafdelingen deltager ikke i afslutningsmødet med Børnehuset, og da borgeren i slutningen af marts rykker for opfølgning på anbefalingerne, besvares henvendelsen ikke. Først i slutningen af juni sagsbehandles anbefalingerne. Der går således over seks måneder, før de anbefalede tiltag sættes i værk.

Eksemplerne illustrerer sager om børn, som har et beskrevet og anerkendt behov for støtte, hvor sagsbehandlingen går i stå eller trækker unødigt i langdrag. Det er uklart, hvorfor sagerne ikke behandles, og det er bekymrende og i strid med hurtighedsprincippet i retssikkerhedslovens § 3, at denne typer sager kan gå i stå uden, at nogen reagerer.

Breve til forældre stiles til barnet

I januar 2023 udsendte Ombudsmanden en nyhed, som omhandlede kommuners breve til mindreårige. Ifølge Ombudsmanden har forældremyndighedsindehavere adgang til at varetage barnets interesser og behov som legal partsrepræsentant. På den baggrund udøves barnets partsbeføjelser som udgangspunkt af den eller de, som har forældremyndigheden. I situationer, hvor der er en partsrepræsentant, vil myndigheden normalt være forpligtet til at kommunikere direkte med den pågældende partsrepræsentant, og noget tilsvarende gælder ifølge Ombudsmanden i relation til forældre som legale partsrepræsentanter.

I forbindelse med Borgerrådgivningens løbende behandling af sager vedrørende Familieafdelingen er vi imidlertid stødt på en del breve, som i deres indhold er stilet til forældrene, men som adresseres til barnet. Vi har også konstateret, at der er sager, hvor dette ikke forekommer. På baggrund af Ombudsmandens udtalelse opfordrede vi således i januar 2023 Familieafdelingen til at være opmærksom på problemstillingen. Ved en overfladisk gennemgang af korrespondancen i Borgerrådgivningens aktive sager vedrørende Familieafdelingen i december 2023 ser det ud til, at der stort set er rettet op på problemet. Således foretager Borgerrådgivningen sig ikke mere i den anledning.

Årets henvendelser om sagsbehandlingen i FDC i 2023 giver anledning til følgende anbefaling:

Indsats for at sikre progression i sagsbehandlingen

Antallet af sager om langsommelig sagsbehandling er fortsat en udfordring. Derfor anbefales det igen, at der arbejdes med strategier for at sikre, at sagsbehandlingen er fremadskridende og målrettet og, at borgerkontakten er kontinuerlig.

6 Sundheds- og Omsorgscentret (SOC)

Der er igennem flere år sket stigninger i både henvendelser og sager vedrørende sagsbehandlingen i SOC. Således er antallet af henvendelser steget fra 26 i 2020 til 54 i 2023. Antallet af sager er ligeledes steget fra 53 i 2020 til 139 i 2023. Det må navnlig på sagsniveau karakteriseres som markante stigninger. De hyppigst forekommende sager i 2023 har omhandlet vejvisning (23), overskridelse af sagsbehandlingsfristerne (21), langsommelig sagsbehandling (20), andet/ukendt (15) og utilfredshed med afgørelserne (12).

Når der er så relativt mange sager om vejvisning i SOC, skyldes det altovervejende, at borgere henvender sig til Borgerrådgivningen med et konkret spørgsmål eller behov, som vi vurderer, de skal tale med (især) Visitationen i SOC om. Kategorien "andet/ukendt" dækker primært over klager over hjemmeplejen eller kommunens plejehjem, som ikke i sig selv er af retssikkerhedsmæssig betydning.

Langsommelig sagsbehandling

20 sager i SOC omhandler borgernes opfattelse af, at sagsbehandlingen er langsommelig. Dertil kommer otte sager, hvor der ikke svares på borgernes henvendelser og én, hvor telefonopkald ikke besvares. I alt 29 sager.

Langsommelig sagsbehandling – manglende konkret og individuel stillingtagen

Pårørende til en demenssyg borger ansøger 2.1.2023 om plejebolig. På visitationsmøde senere i januar tilkendegiver den demenssyge borger, at han ikke ønsker at søge plejebolig, og sagen afsluttes dermed. I marts kontakter de pårørende Borgerrådgivningen, fordi de er tiltagende bekymrede over borgerens kognitive svækkelse. Der ønskes udleveret et nødkald, og der ønskes nyt visitationsbesøg ift. til plejebolig. Borgeren har telefonisk modtaget vejledning om at benytte sin mobiltelefon som nødkald, men han kan ikke finde ud af det. Efter opfordring fra Borgerrådgivningen foretages en konkret vurdering af borgerens behov for et nødkald, hvorefter det bevilges. Der er fortsat bekymring hos de pårørende for borgerens evne til at klare sig i egen bolig, så de gentager ønsket om stillingtagen til behov for plejebolig. SOC henviser umiddelbart til, at borgeren i januar har afvist ønsket om en plejebolig, uagtet at der er tilknyttet demenskonsulent, som ikke inddrages i denne vurdering. Efter forslag fra Borgerrådgivningen foretages hjemmebesøg med demenskonsulenten og i oktober 2023 oprettes ny ansøgning om plejebolig. Borgeren godkendes til en plejebolig i november 2023.

Eksemplet illustrerer en sag, hvor sagsbehandlingen ad flere omgange synes for overfladisk og dermed trækker behandlingen af sagen i langdrag. Navnlig i sager om borgere med sygdomme, som er hastigt progredierende – herunder demenssygdom - bør der løbende ske en helt konkret vurdering af behovet for hjælp og pleje, idet sygdommens udvikling meget vel kan betyde, at selv nylige vurderinger er forældede.

Overskridelse af sagsbehandlingsfrister

De seneste fire år har sagsbehandlingstiderne i SOC - navnlig vedrørende ansøgning om hjælpemidler og ældre- og handicapvenlige boliger – været væsentligt forlængede. I første omgang var forklaringen, at der var indført et nyt sagsbehandlingssystem på hjælpemiddelområdet, som trak mange ressourcer. Dernæst var det en følge af prioriteringer i forbindelse med Covid-19, som efterlod et kæmpe efterslæb af ubehandlede ansøgninger. I 2023 har forklaringen lydt, at der er indgået overvældende mange ansøgninger om især ældre- og handicapvenlige boliger, også fra borgere som ikke er i målgruppen, og at det har været en udfordring at følge med denne efterspørgsel. Også i 2023 er der således udfordringer med at overholde de internt besluttede sagsbehandlingsfrister, som overskrides markant i sager, hvor der søges om hjælpemidler samt ældre- eller plejebolig.

Overskridelse af sagsbehandlingsfrister – vurdering af behov for hjælpemidler

Borgeren søger i uge 3/2023 om et kropsbåret hjælpemiddel. Sagsbehandlingsfristen er 6 uger. Han modtager et fristudsættelsesbrev om, at han kan forvente, at sagsbehandlingen påbegyndes i uge 15 – altså 12 uger efter ansøgning. Borgerrådgivningen gør opmærksom på, at sagen allerede er oplyst, idet borgeren har været i et kommunalt træningsforløb. Der træffes herefter afgørelse i uge 5. Sagsbehandlingstiden bliver dermed to uger.

Overskridelse af sagsbehandlingsfrister – genbevilling af hjælpemidler

Borgeren søger i uge 4/2023 om genbevilling af kropsbåret hjælpemiddel. Sagsbehandlingsfristen er 4 uger. Borgeren modtager et fristudsættelsesbrev om, at sagsbehandlingen vil blive påbegyndt i uge 14 – altså 10 uger efter ansøgning. Borgerrådgivningen gør opmærksom på, at der er tale om en genbevilling, og der træffes herefter afgørelse i uge 6. Sagsbehandlingstiden bliver dermed to uger.

Eksemplerne illustrerer sager om ansøgning om hjælpemidler, hvor der tilsyneladende nærmest pr. automatik fremsendes fristudsættelsesbreve, selv om sagerne stort set allerede er oplyst. Det bemærkes i øvrigt, at fristudsættelsesbrevene ikke lever op til formålet om at oplyse et forventet afgørelsestidspunkt,

idet de alene oplyser, hvornår sagsbehandlingen forventes påbegyndt. Det siger ikke noget om, hvornår der kan forventes en afgørelse.

Også i sager om ansøgning om ældre- og handicapvenlige boliger, har der været problemer.

Overskridelse af sagsbehandlingsfrister – ansøgning om ældre- og handicapvenlig bolig

Borgeren søger 1. marts 2023 om en ældre- og handicapvenlig bolig. Sagsbehandlingsfristen er to måneder, så der skal være truffet afgørelse senest 1. maj. 2. marts sendes der et fristudsættelsesbrev om, at sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes og, at borgeren vil blive kontaktet, når sagsbehandlingen påbegyndes. Borgerrådgivningen gør opmærksom på, at formuleringen i brevet ikke opfylder formålet med at afstemme forventningerne til sagsbehandlingstiden. I slutningen af april sendes derfor nyt brev om, at borgeren kan forvente en afgørelse i uge 37, hvorved sagsbehandlingsfristen vil blive overskredet med 19 uger. Der tages imidlertid først kontakt til borgeren vedrørende afklaring af berettigelsen til den ansøgte boligform i uge 44. Afgørelsen træffes i uge 45. Sagsbehandlingsfristen overskrides således med 28 uger. Selve sagsbehandlingen tager dog kun en uge.

Overskridelse af sagsbehandlingsfrister – ansøgning om ældre- og handicapvenlig bolig

Borgeren søger i februar 2023 om en handicapvenlig bolig. I maj (efter fristens udløb) sendes et fristudsættelsesbrev om, at der kan forventes en afgørelse i uge 36 – altså med 19 ugers overskridelse. I uge 43 gør borgeren overfor Borgerrådgivningen opmærksom på, at hun ikke har fået den lovede afgørelse. Borgerrådgivningen rykker for svar på ansøgningen og får oplyst, at der ikke er sendt et nyt fristudsættelsesbrev, fordi SOC har en aftale om at ringe borgeren op. Borgerrådgivningen gør opmærksom på kravet om skriftlighed i retssikkerhedslovens § 3, og herefter sendes endnu et fristudsættelsesbrev med frist i uge 4/2024. Dermed er der en samlet fristoverskridelse på 39 uger.

Eksemplerne illustrerer genkendelige fristoverskridelser på denne type sager, som har stået på i årevis. Ikke mindst har der gennem årene været dialog om formuleringen af fristudsættelsesbrevene. Ombudsmanden har i FOB 2021-31 udtalt, at underretninger om forventet sagsbehandlingstid skal være realistiske. I en udtalelse fra 2018 lød det tillige, at der: *”ikke skal gives en præcis angivelse af, hvornår en afgørelse kan foreligge, hvis det ikke er muligt. Efter Ombudsmandens opfattelse bør myndigheden dog oplyse om, hvad sagen venter på. Ombudsmanden mente også, at det følger af god forvaltningsskik, at der i myndighedernes underretninger bør gives en tidsmæssig ramme for, hvornår en sag ud fra bl.a. de foreliggende oplysninger og sagens karakter og type kan forventes færdigbehandlet.”* (FOB 2018-11). Ovenstående gengivelser af formuleringerne af fristudsættelsesbreve fra SOC lever ikke op til disse anbefalinger.

I 2023 er dialogen mellem SOC og Borgerrådgivningen i højere grad end tidligere både konstruktiv og løsningsorienteret. Ift. de mange fristoverskridelser er det oplyst til Borgerrådgivningen, at bunken af ubehandlede ansøgninger om ældre- og handicapvenlige boliger nu er blevet behandlet efter en intensiv indsats. Dette mærkes umiddelbart i Borgerrådgivningen, idet henvendelser om utilfredshed over lange ventetider på afgørelser om berettigelse til ældre- og handicapvenlige boliger synes at være ophørt i 4. kvartal 2023. Ligeledes er der foretaget interne ændringer i arbejdsgangene, som skal forebygge, at der igen ophobes ansøgninger, som må vente urimeligt længe på at blive behandlet.

Hvis det havde været muligt at fyre en kæmpe konfettikanon af her, ville jeg have gjort det. Stor ros til SOC.

7 Center for Byråd og Administration (CBA)

Det kan måske virke overraskende, at der er 76 henvendelser og hele 113 sager, som vedrører CBA, men det skyldes, at Ydelsesservice, Borgerservice og Folkeregistret er placeret her. Ydelsesservice står for langt de fleste sager (85), mens Borgerservice har 12 sager og Folkeregistret 11 sager. Byrådssekretariatet har to sager, mens Beboer- og Huslejeklagenævnet samt Andre står for hver én sag.

Sagerne i Borgerservice handler primært om vejvisning. Der har desuden været et par sager, hvor borgerne har efterlyst respons på noget, de har sendt til Borgerservice. De 11 sager i Folkeregistret handler i alt væsentligt om problemer omkring forkerte registreringer, som borgerne uden held har forsøgt at komme i dialog med Folkeregistret om.

7.1 Ydelsesservice

Ydelsesservice står for 85 af CBA's sager i 2023. Afdelingen har levet en lidt turbulent tilværelse i nogle år, hvor den både har haft skiftende ledere og været flyttet rundt i organisationen. Undervejs har det kunnet ses på antallet af sager vedrørende sagsbehandlingen i Ydelsesservice. De senere år har antallet svinget fra 123 sager i 2019 til 126 sager i 2021 og - som nævnt - 85 sager i 2023. Det er således det laveste antal sager i fem år, hvilket må siges at være opmuntrende.

Det hyppigste tema i sagerne vedrørende Ydelsesservice er utilfredshed med afgørelserne (25), vejvisning (17) og overskridelse af sagsbehandlingsfrister (8).

Utilfreds med afgørelse

Ydelsesservice behandler sager, som omhandler borgernes forsørgelsesgrundlag, og afgørelser herom har selvsagt indgribende betydning for de borgere, som berøres. Det er derfor ikke overraskende, at det hyppigste tema hos Ydelsesservice er utilfredshed med afgørelserne. De omhandler dels afgørelser om beregning, standsning eller sanktion/træk i hjælpen og dels afgørelser om afslag på ansøgninger om enkeltydelser – primært til tandbehandlinger.

Borgerrådgivningens arbejde handler om at sikre den formelle sagsbehandling. Er sagen tilstrækkeligt oplyst? Er borgeren inddraget behørigt? Er afgørelsen begrundet? Er der korrekt hjemmelshenvisning, og er der medsendt klagevejledning? Vi bistår ligeledes gerne borgerne med at klage, hvis de har brug for hjælp til det. I en del af sagerne ser vi, at ikke alle disse formelle sagsbehandlingsskridt overholdes. Navnlig i sager om afgørelse om sanktion, er det vigtigt, at sagsbehandlingen er grundig og saglig, idet borgerne i forvejen er hårdt pressede økonomisk. Og eftersom det er så indgribende eksempelvis at få nedsat sin hjælp over en længere periode, skal dokumentationen, som ligger til grund for eksempelvis en sanktion, være knivskarp, idet sagen ellers vil blive omgjort af Ankestyrelsen. Flere praksisundersøgelser har vist, at reglerne volder kommunerne vanskeligheder.

Utilfreds med afgørelsen – manglende oplysning af sagen

Borgeren har modtaget afgørelse om, at hans kontanthjælp ydes med tilbagebetalingspligt frem til 2025, idet han vurderes at have haft uforsvarlig økonomi forud for ansøgningen. Borgeren fortæller, at han har oplyst til kommunen, at han var ramt af en række voldsomme begivenheder op til, at han formøblede sin opsparing. Han giver samtykke til, Ydelsesservice må indhente alle tilgængelige oplysninger om ham. Dette fører ikke til en anden afgørelse. Ved Borgerrådgivningens gennemgang af borgerens sager i kommunen viser det sig, at der er tilgængelige oplysninger om helbredsproblemer, som kan forklare borgerens adfærd. Borgerrådgivningen hjælper borgeren med at klage over afgørelsen og tilføjer disse oplysninger. Ved genvurdering, træffes en ny afgørelse om bevilling af kontanthjælp uden tilbagebetalingspligt.

Eksemplet illustrerer en sag, hvor oplysningsgrundlaget i første omgang ikke er tilstrækkeligt til, at der kan træffes en korrekt afgørelse. Det er en betingelse for den konkrete sanktion, at borgeren "vidste eller burde have vidst", at han ville få behov for kontanthjælp, da den uforsvarlige økonomi stod på. Dokumentationen for helbredet bekræfter, at han ikke var i stand til at overskue sit fremtidige behov for kontanthjælp, og dermed kan sanktionen ikke benyttes.

I en anden sag synes sanktionen meget voldsom, forseelsen taget i betragtning.

Utilfreds med afgørelsen – manglende proportionalitet

Borgeren modtager i august 2023 afgørelse om nedsættelse af kontanthjælpen og tilbagebetalingspligt i 20 uger på grund af uberettiget modtagelse af hjælp under ophold i udlandet. Borgeren har fået bevilget ferie, men kommer tre dage for sent hjem i forhold til det aftalte på grund af sygdom, som kan dokumenteres. Hun deltager desuden i rettidig telefonisk opfølgning med Jobcentret fra rejsemålet, idet hun ikke når hjem til indkaldt jobsamtale. Ydelsesservice afviser, at dokumentationen er fyldestgørende. Borgerrådgivningen foreslår borgeren at kontakte Ydelsesservice og sikre, at begrundelsen for udeblivelsen er forstået samt appellere til, at sanktionen står mål med forseelsen. Ved genvurderingen findes dokumentationen nu fyldestgørende, og der træffes en ny afgørelse om bortfald af sanktionen.

Eksemplet illustrerer en sag, hvor der foretages en konkret vurdering af, om dokumentationen for forsinket hjemkomst er fyldestgørende. Det er en meget hård sanktion at nedsætte hjælpen samt gøre den tilbagebetalingspligtig i 20 uger, ikke mindst fordi denne borger ikke tidligere har udvist manglende vilje til at samarbejde om at komme tættere på arbejdsmarkedet. Idet både udrejse og hjemkomst er behørigt aftalt og registreret, synes det derfor rimeligt, at et nyt blik på sagen fører til en anden afgørelse.

Overskridelse af sagsbehandlingsfrister

I en række sager bliver borgernes klager over afgørelserne ikke behandlet. Dermed overskrides den lovbestemte genvurderingsfrist på fire uger. Nedenstående er et udpluk af sager fra 2023, hvor genvurderingerne ikke foretages rettidigt.

Overskridelse af sagsbehandlingsfrist efter klage – indhentning af nye oplysninger

Borgeren modtager i november 2022 en afgørelse om beregning af supplement til førtidspension. Borgeren klager og med den lovbestemte frist på fire uger, skal genvurderingen foretages senest 2. december. I forbindelse med genvurderingen indhentes nye oplysninger hos borgeren. Der sendes ikke fristudsættelsesbrev om, at dette forlænger sagsbehandlingstiden. Ydelsesservice modtager de nye oplysninger ult. januar 2023. Genvurderingen afsluttes ult. februar 2023, hvor sagen sendes til Ankestyrelsen. Genvurderingsristen overskrides med 12 uger.

Overskridelse af sagsbehandlingsfrist efter klage – klagen behandles ikke

Borgeren klager 1. marts over afgørelse om beregning af sin ydelse. Genvurderingsfristen er 29. marts. Klagen journaliseres, men behandles ikke. Borgeren klager ult. september til Borgerrådgivningen over manglende svar på sin klage, og Ydelsesservice rykkes for svar. Det viser sig, at klagen er journaliseret forkert. Afgørelsen genvurderes den 10. november. Der er ikke sendt fristudsættelsesbreve. Det beklages i genvurderingen, at borgeren ikke har modtaget svar, men der gives ikke en forklaring. Genvurderingsfristen overskrides med 32 uger.

Overskridelse af sagsbehandlingsfrist efter klage – klagen behandles ikke

Borgeren modtager i januar 2023 afgørelse om afslag på enkeltydelse. Borgeren klager over afslaget, men klagen besvares ikke. Da borgeren rykker Ydelsesservice for svar, oplyses det, at der er meget travlt. I juli 2023 henvender borgeren sig til Borgerrådgivningen, som undersøger sagen. Det viser sig, at klagen ved en fejl ikke er registreret i systemet. Afgørelsen genvurderes i august 2023, hvor den fastholdes og sendes til Ankestyrelsen. Ankestyrelsen giver efterfølgende kommunen medhold i afslaget, men påtaler, at genvurderingsfristen ikke er overholdt. Ligeledes påtales det, at der henvises til forkert hjemmel i genvurderingen. Genvurderingsfristen overskrides med 22 uger.

Eksemplerne illustrerer nogle af de sager, hvor genvurderingsfristen overskrides. Som det ses, kan det både skyldes fejl i registrering af klagen og manglende fremdrift i sagsbehandlingen i sager, hvor der er behov for at indhente nye oplysninger for at kunne behandle klagen. Dette er en gyldig grund til at fristen ikke kan overholdes, men der skal stadig sendes fristudsættelsesbrev til borgeren. Sagsbehandlerne i Ydelsesservice synes fortsat ikke at være opmærksomme på denne forpligtelse fra retssikkerhedslovens § 3.

På baggrund af årets sager vedrørende Ydelsesservice afgives følgende anbefalinger:

Fokus på fristoverskridelser og fristudsættelsesbreve

Det anbefales, at der tages initiativ til at sikre sagsbehandlernes fokus på overholdelse af sagsbehandlingsfristerne. Herunder 1) at der altid sendes fristudsættelsesbreve ved fristoverskridelser, 2) at disse opfylder retssikkerhedslovens krav og Ombudsmandens anbefalinger om at være begrundede, tidsbestemte og realistiske.

Indførelse af systematik ved klager og hjemvisninger

Det anbefales, at der generelt indføres en systematik i sagsbehandlingen således, at det registreres, når klagen/hjemvisningen modtages og, at sagsbehandlingen påbegyndes/planlægges umiddelbart efter modtagelsen af klagen/hjemvisningen.

8 Øvrige centre

Sagsbehandlingen i syv af kommunens øvrige centre (SPC, UUC, BMC, ØC, FKC, CEIS og Driftsbyen) har i årets løb samlet medført 42 henvendelser, som har givet anledning til at behandle 88 sager (se bilag 1 for en uddybning af antallet af henvendelser og sager fordelt på centrene).

De fleste sager angår SPC (Skole- og PPR-center), hvor der er 50 sager i 2023. Heraf omhandler 18 sager skolerne og 32 PPR. Næsten alle sagerne er fra første halvår 2023. Der er kun fem sager vedrørende SPC i 2. halvår 2023, men allerede i januar og februar 2024 tiltager antallet af henvendelser igen, så der kan ikke rigtig udledes noget af dette. Sagerne omhandler primært forældre, som er frustrerede over, at indsatsen for at hjælpe deres børn med forskellige former for udfordringer i forhold til at gå i skole lader vente på sig. Ligeledes oplever forældrene, at de ikke inddrages behørigt i dialogen om, hvad deres børn skal.

BMC (By- og Miljøcentret) er det af de øvrige centre, som står for næstflest sager, idet der i 2023 er 19 sager vedrørende BMC. Det er syv sager mere end i 2022. Rent materielt er der tale om mange forskellige anliggender primært af bygge- og miljøteknisk karakter, men det, der typisk får borgerne til kontakte Borgerrådgivningen, er, at de ikke får svar fra BMC. Når Borgerrådgivningen rykker på vegne af borgerne, sendes svarene typisk umiddelbart herefter.

Der er i 2023 ingen sager vedrørende FKC (Fritids- og Kulturcentret) og ØC (Økonomiecentret). 29 henvendelser og 33 sager er registreret under "Diverse". Det er typisk sager, som er afvist, fordi de omhandler sagsbehandlingen i Udbetaling Danmark eller andre steder udenfor kommunen.

9 Opfølgning på beretningen for 2022

I beretningen for 2022 afgav jeg fem anbefalinger. Administrationen har svaret samlet på anbefalingerne, og svarene er forelagt ØU og Byrådet i forbindelse med godkendelse af beretningen. Nedenfor følger uddrag af administrationens svar samt en kortfattet opfølgning på, hvordan det efter Borgerrådgivningens opfattelse er gået med anbefalingerne i 2023.

Anbefaling 1: Etablering af generelle tiltag som forhindrer, at sagsbehandlingen trækker unødigt i langdrag. Antallet af sager om sagsbehandling, som trak unødigt i langdrag, var i 2022 fortsat den største udfordring i Borgerrådgivningens registreringer. Således blev det (igen) anbefalet at gøre noget ved det.

Administrationen svarede, at 2022 var et travlt år med vedvarende fokus på bl.a. fremdrift i sagsbehandlingen. Flere centre var i gang med at rekruttere og omfordele personale for at kunne følge med den demografiske udvikling. Der blev nedsat en arbejdsgruppe under Hovedudvalget med fokus på strategisk håndtering af kommunens arbejdskraftudfordring, og der er bl.a. arbejdet med at udbrede gode erfaringer på tværs af myndighedsområder med tiltag som eksempelvis åben visitation, gennemgang af arbejds gange, kommunikationskanaler og øget brug af digitalisering og robotter.

I 2023 er der sket et fald i sager om langsommelig sagsbehandling. Noget tyder således på, at de iværksatte tiltag har en positiv effekt, dog primært for Jobcentrets vedkommende. Da der således stadig er problemer omkring langsommelighed i sagsbehandlingen, gentages anbefalingen.

Anbefaling 2: Gennemsyn af sagsbehandlingsfristerne på hjemmesiden. Ikke alle frister var lige tydelige, og ikke alle frister var offentliggjorte. Det var heller ikke alle frister, som figurerede under retvisende overskrifter. Eksempelvis fandtes frister for svar på ansøgning om hjælpemidler under overskriften "Ældre og Pension", selv om yngre mennesker også kan have behov for hjælpemidler.

Administrationen svarede, at der sås en stigning i visse typer af sager (eksempelvis underretninger og ansøgning om ældreboliger), som administrationen havde valgt at prioritere. I forhold til at præsentere hjemmesiden mere borgervenligt tog administrationen anbefalingen til efterretning og oplyste, at der allerede var rettet op på for eksempel synlighed og enkelthed i at fremsøge emnet 'hjælpemidler', ligesom Social- og Arbejdsmarkedscentret (tidligere Social- og Handicapcentret) var i gang med en gennemgribende sanering af formidlingen på hjemmesiden af kvalitetsstandarderne for området.

I 2023 er det tydeligt, at der har været både politisk og administrativt fokus på sagsbehandlingsfristerne. Også Borgerrådgivningen har skærpet sit fokus herpå, idet der er sket en kraftig stigning i antallet af sager om fristoverskridelser. Der ses dog stadig ikke en særlig borgervenlig fremstilling af fristerne på hjemmesiden. Der er aktuelt en proces i gang for at sikre, at kommunen oplyser alle de frister, som skal oplyses, og Borgerrådgivningen er i dialog med administrationen om at systematisere fristerne mere borgervenligt på hjemmesiden. Da arbejdet fortsat er i fuld gang, gentages anbefalingen dog ikke.

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

Sagsbehandlingsfristen på "op til 26 uger" for forelæggelse for rehabiliteringsteamet blev nærmest konsekvent overskredet i Jobcentret i 2022, og der var ingen praksis med at udsende fristudsættelsesbreve fra hverken Jobcentret eller Ydelsesservice.

Administrationen svarede, at der i 2022 var en særskilt indsats i rehabiliteringsteamet for at afklare flere af de langvarige kontanthjælpssager. I januar 2023 blev arbejds gangene præciseret for at sikre, at der ikke var usikkerhed om, hvornår en borger har ansøgt om for eksempel fleksjob eller pension. Administrationen noterede sig, at der skal fremsendes fristudsættelsesbreve.

I 2023 har Borgerrådgivningen fortsat registreret en række sager, hvor sagsbehandlingsfristerne for forelæggelse for rehabiliteringsteamet overskrides. Kun i én sag ses et fristudsættelsesbrev. I Ydelsesservice er der registreret syv sager, hvor sagsbehandlingsfristerne er overskredet - seks af dem omhandler genvurdering efter klage. I ingen af sagerne sender Ydelsesservice af egen drift fristudsættelsesbrev til borgerne. Således gentages anbefalingen i let redigeret form.

Anbefaling 4: Bedre styr på aktindsigt i børnesager. Det har de senere år været vanskeligt at overholde den lovbestemte sagsbehandlingsfrist i sager om anmodning om aktindsigt i børnesager, og sagsbehandlingen har markante mangler.

Administrationen svarede, at antallet af aktindsigter på børneområdet var vokset med næsten 20 procent i forhold til 2021. Arbejdsgangen blev omlagt i januar 2023 således, at aktindsigtssagerne nu fordeles mere hensigtsmæssigt. Der er indkøbt et aktindsigtsprogram, som efter planen skulle tages i brug i maj 2023.

I 2023 ses der fortsat fristoverskridelser på ansøgning om aktindsigt og ugyldige begrundelser for fristoverskridelserne – dog i mindre omfang. Da det forventes, at den indkøbte robot løser problemet, gentages anbefalingen ikke.

Anbefaling 5: Fokus på overholdelse af sagsbehandlingsfristerne i SUOC (nu SOC). Der tegnede sig en praksis i SUOC, hvor de oplyste sagsbehandlingsfrister generelt ikke blev overholdt. Overskridelserne af sagsbehandlingsfristerne var betydelige.

Administrationen svarede, at det var et mål i videst muligt omfang at skabe overensstemmelse mellem de oplyste sagsbehandlingstider og den faktiske sagsbehandlingstid. Fra 2021 til 2022 var der sket en 20 pct. stigning i antallet af sager, hvilket var årsagen til, at sagsbehandlingsfristerne ikke kunne overholdes. Der blev påbegyndt en større ændring af arbejdsgange og organisering med henblik på, at skabe en større sammenhæng mellem ressourcer og opgaver samlet set i afdelingen

I 2023 er overskridelse af sagsbehandlingsfristerne den næst hyppigste anledning til, at borgerne henvender sig til Borgerrådgivningen om sagsbehandlingen i SOC. Hen mod årets slutning er denne type klager imidlertid ophørt. Da dette synes at være resultatet af en ændring i arbejdsgange og organisering i SOC, forventes problemet løst. Således gentages anbefalingen ikke.

10 Sådan arbejder Borgerrådgivningen

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

Borgerrådgivningen har notatpligt ligesom resten af forvaltningen, men de notater og andre journaliseringer, Borgerrådgivningen foretager, er fortrolige. Det er altså kun Borgerrådgivningen, som har adgang til at læse, hvad borgernes henvendelser handler om, og hvordan der er arbejdet med dem. Vi prioriterer først og fremmest at være tilgængelig for henvendelser fra borgere, som har en sag i kommunen samt at sagsbehandle de sager henvendelserne afføder. Således besvares telefoner og mails i hele rådhusets åbningstid og uden unødigt forsinkelse. Vi bruger derudover en del tid på dialog med ledere og medarbejdere i hele organisationen og tilbyder undervisning af sagsbehandlere rundt omkring afdelingerne i udvalgte forvaltningsretlige emner. Endelig deltager Borgerrådgivningen i forskellige aktiviteter sammen med Borgerrådgivernetværket, herunder netværksmøder samt dialog med Ombudsmanden og Ankestyrelsen.

Borgerrådgivningen kan i forhold til borgerne;

- Rådgive om spørgsmål afledt af samarbejdet med kommunen
- Hjælpe med at klage over sagsbehandlingen eller den personlige betjening
- Hjælpe med at finde rundt i kommunens mange tilbud
- Hjælpe med at forstå en afgørelse fra kommunen
- Rådgive om klagemulighederne til andre instanser og evt. hjælpe med at klage
- Deltage i et møde eller en samtale som støtte for borgeren
- Hjælpe med at genetablere dialogen og mediere, hvis den er gået i hårdknude og
- Viderebringe borgernes eventuelle forslag til forbedringer i sagsbehandlingen

Borgerrådgivningens aktiviteter er reaktive. Det vil sige, at (stort set) alle forløb starter med en borgerhenvendelse. Det er Borgerrådgivningen, som afgør, hvilke henvendelser, der arbejdes videre med, det sker dog kun sjældent, at henvendelser afvises. Som noget relativt nyt er Borgerrådgivningen begyndt at oprette sager under temaet "tilsynssag". Dette sker på Borgerrådgivningens initiativ for at følge op på konkrete aftaler om den videre sagsbehandling efter, at sagerne er afsluttet i Borgerrådgivningen.

Der arbejdes udpræget dialogorienteret, hvilket har den fordel, at der tidligt i de konkrete forløb opstår en sædvanligvis konstruktiv og løsningsorienteret dialog med det berørte center om henvendelserne. Det løbende samarbejde mellem Borgerrådgivningen og administrationen sikrer muligheden for hele tiden at justere og rette op på eventuelle uhensigtsmæssigheder. Det betyder også, at ingen af beretningens beskrivelser bør være ukendte for de berørte centres daglige ledelse. Ved vurderingen af om henvendelserne hører hjemme i Borgerrådgivningen, lægges der vægt på, om de omhandler overholdelse af de forvaltningsretlige og retssikkerhedsmæssige grundregler samt principperne for god forvaltningsskik samt, om der er gået mere end et år siden, den påklagede sag var aktiv.

10.1 Lidt om tallene

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

De tal, regnearket genererer, ligger til grund for den kvantitative del af beretningen; altså hvor mange borgere, der har henvendt sig samt, hvilke centre og temaer deres henvendelser har omhandlet. Den mere beskrivende del af beretningen understøttes af notaterne, hvor det er foldet ud, hvad problemerne og deres løsninger har været i de konkrete sager, samt af journaliserede mails og eventuelle andre dokumenter. Beretningen er forfattet af borgerrådgiveren i perioden december 2023 - februar 2024.

11 Forkortelser

- BMC:** By- og Miljøcentret (Natur og miljø, Plan og Byg, mm.)
- CBA:** Center for Byråd og Administration (Borgerservice, Kontaktcenter, Ydelsesservice, Kontrolgruppen, Byrådssekretariat mm.)
- FDC:** Familie- og Dagtilbudscentret (Familieafdelingen, Sundhedstjenesten, Familiesporet, Pladsanvisningen, Daginstitutioner)
- FKC:** Fritids- og Kulturcentret (Idræt, biblioteker, medborgerhuset, kulturcentret, mm.)
- HTK:** Høje-Taastrup Kommune
- SAC:** Social- og Arbejdsmarkedscentret (Jobcenter, Team Myndighed, botilbud, socialpsykiatri, misbrugsbehandling, støtte til handicappede, STRAX mm.)
- SOC:** Sundheds- og Omsorgscentret (Hjemmepleje, plejehjem, visitation, ældreboliger, hjælpemidler, mm.)
- SPC:** Skole- og PPR-centret (Skoler, Pædagogisk Psykologisk Rådgivning mm.)
- UUC:** Unge- og Uddannelsescentret (Ungeguide, Kriminalpræventivt Team mm.)
- UDK:** Udbetaling Danmark