

# IAGTTAGELSE AF TILBAGEMELDINGSGARANTI OG FORVALTNINGSRETTLIGE REGLER SAMT SAGSBEHANDLINGSTID I SAGER OM BOLIGSTØTTE

## ENDELIG RAPPORT





# IAGTTAGELSE AF TILBAGEMELDINGSGARANTI OG FORVALTNINGSRETTLIGE REGLER SAMT SAGSBEHANDLINGSTID I SAGER OM BOLIGSTØTTE

**KØBENHAVNS KOMMUNE**







# INDHOLDSFORTEGNELSE

1. INDLEDNING	9
2. GENERELT OM UNDERSØGELSEN	11
BORGERRÅDGIVERENS EGEN DRIFTUNDERSØGELSER	11
FORLØB OG INDHOLD (METODE)	11
REAKTIONSMIDLER OG BEDØMMELSESGRUNDLAG	12
SKRIFTLIGE KILDER (MODTAGET DOKUMENTATION MV.)	12
3. SAMMENFATNING	23
4. VURDERINGSGRUNDLAGET	25
4.1 TILBAGMELDINGSGARENTI	25
4.2 PARTSHØRING	25
4.2.1 REGEL OM PARTSHØRING	25
4.2.2 ANVENDELSESOMRÅDET FOR FORVALTNINGSLOVENS § 19	26
4.2.3 BESTEMMELSENS ENKELTE KRITERIER	27
4.2.4 UNDTAGELSER TIL PARTSHØRINGSPLIGTEN	29
4.2.5 PARTSHØRINGENS KONSEKVENSER FOR MYNDIGHEDEN	30
4.2.6 KONSEKVENSERNE AF AT UNDLADE PARTSHØRING	30
4.3 BEGRUNDELSE OG KLAGEVEJLEDNING	30
4.3.1 REGLER OM BEGRUNDELSE	30
4.3.1.1 ANVENDELSESOMRÅDET FOR FORVALTNINGSLOVENS § 22	30
4.3.1.2 BESTEMMELSENS ENKELTE KRITERIER	30
4.3.1.3 INDHOLDET AF BEGRUNDELSEN EFTER FORVALTNINGSLOVENS § 24	31
4.3.1.4 ANVENDELSESOMRÅDET FOR FORVALTNINGSLOVENS § 24	31
4.3.1.5 BESTEMMELSENS ENKELTE KRITERIER	31
4.3.1.6 KONSEKVENSERNE AF AT UNDLADE BEGRUNDELSE	31
4.3.2 REGLER OM KLAGEVEJLEDNING	32
4.3.2.1 ANVENDELSESOMRÅDET FOR FORVALTNINGSLOVENS § 25	32
4.3.2.2 BESTEMMELSENS ENKELTE KRITERIER	32
4.4 SAGSBEHANDLINGSTID	32
4.5 FORVALTNINGENS VEJLEDNING OG ARBEJDSINSTRUKS	34
5. DEN KONKRETE UNDERSØGELSE	35
5.1 DEN GRUNDLÆGGENDE ANALYSE	35
5.2 KONKLUSION	43
BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA	47
RETSKILDER OG ØVRIGT BEDØMMELSESGRUNDLAG	49





# I. INDLEDNING

Denne rapport indeholder Borgerrådgiverens endelige vurderinger og bedømmelser i anledning af Borgerrådgiverens undersøgelse af Økonomiforvaltningens iagttagelse af tilbagemeldingsgaranti og forvaltningsretlige regler samt sagsbehandlingstid i forbindelse med ansøgninger om boligstøtte efter lov om individuel boligstøtte (boligstøtteloven).

Rapporten har i en foreløbig udgave været sendt til forvaltningen med henblik på forvaltningens eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

Rapporten er inddelt i en generel del om Borgerrådgiverens generelle egen driftundersøgelser og denne undersøgelses metode mv. samt dokumentationsgrundlaget i kapitel 2 og en speciel del med beskrivelser, analyser og konklusioner vedrørende netop denne undersøgelse i kapitlerne 4 og frem.

Kapitel 3 indeholder et resumé, hvori de væsentligste forhold er gengivet.

Bagest er som bilag optrykt Borgerrådgiverens kritikskala og en oversigt over retskilder og andet bedømmelsesgrundlag.

Borgerrådgiveren den 25. oktober 2012



Johan Busse  
Borgerrådgiver



## 2. GENERELT OM UNDERSØGELSEN

### **BORGERRÅDGIVERENS EGEN DRIFTUNDERSØGELSER**

Borgerrådgiveren kan af egen drift iværksætte undersøgelser af konkrete og generelle forhold samt gennemføre inspektioner i Københavns Kommune. Kompetencen følger af vedtægt for Borgerrådgiveren §§ 12-13, som lyder således:

”§ 12. Borgerrådgiveren kan af egen drift optage en konkret sag til undersøgelse, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl.  
Stk. 2. Borgerrådgiveren kan af egen drift gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.

§ 13. Borgerrådgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.”

De generelle egen driftundersøgelser f.eks. kan bestå af større undersøgelser, der bredt afdækker relevante forhold og mindre undersøgelser, der omfatter færre forhold, som blandt andet er udvalgt på baggrund af konkrete indikationer af behov for undersøgelse.

Borgerrådgiverens generelle egen driftundersøgelser planlægges dels ud fra generelle kriterier som administrationsområdernes omfang, væsentlighed og betydning for borgerne samt repræsentativitet med henblik på at bidrage til generel vejledning, dels ud fra eventuelle konkrete indikationer på utilfredsstillende forhold.

Denne undersøgelsesrapport er en udmøntning af udvidelsen af Borgerrådgiverens opgaver og drøftelsen i Borgerrådgiverudvalget.

### **FORLØB OG INDHOLD (METODE)**

#### **Generelt for Borgerrådgiverens egen driftundersøgelser**

Borgerrådgiverens generelle egen driftundersøgelse indledes med en høring af den eller de involverede forvaltninger. For hver forvaltning, som inddrages, høres såvel forvaltningens direktion som eventuelle relevante decentrale enheder.

I høringsbrevet beskriver Borgerrådgiveren i generelle vendinger temaet for undersøgelsen og beder om en række oplysninger og dokumentationsmateriale, herunder eventuelt om udlån af relevante sagsakter til nærmere undersøgelse.

Nogle undersøgelser vil være meget omfattende, mens andre vil være målrettede mod nærmere udvalgte forhold. Dette er forudsat ved udvidelsen af Borgerrådgiverens kompetence.

På baggrund af denne dokumentationsindsamling udarbejder Borgerrådgiveren en foreløbig rapport, som sendes til forvaltningen med henblik på forvaltningens og eventuelle decentrale enheders bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

Den foreløbige rapport vil også indeholde de udtalelser (herunder kritik/henstilling), som Borgerrådgiveren forventer at fremkomme med, men disse har netop en foreløbig karakter, eftersom faktuelle oplysninger i rapporten kan korrigeres gennem forvaltningens bemærkninger. Forvaltningen informeres således allerede på dette tidspunkt om det forventede udfald af undersøgelsen.

Efter modtagelse af forvaltningens eventuelle bemærkninger indarbejder Borgerrådgiveren forvaltningens bemærkninger til de faktiske forhold og foretager eventuelle ændringer i undersøgelsens konklusioner, som disse måtte give anledning til. Borgerrådgiveren udarbejder på denne

baggrund den endelige rapport. Rapporten er stilet til den involverede forvaltning og eventuelle decentrale enheder.

I nogle tilfælde kan den endelige rapport indeholde uafklarede spørgsmål eller af andre grunde kræve en opfølgning, f.eks. fordi Borgerrådgiveren har bedt om en underretning om, hvad en henstilling giver anledning til. I disse tilfælde vil den endelige rapport følges op af en (eller flere) opfølgingsrapport(er), indtil alle forhold i undersøgelsen er afklaret.

### **Denne undersøgelses metode**

Denne undersøgelse er gennemført efter de generelle principper, som er beskrevet ovenfor.

## **REAKTIONSMIDLER OG BEDØMMELSESGRUNDLAG**

Borgerrådgiverens reaktionsmidler er de samme som Folketingets Ombudsmands reaktionsmidler. Borgerrådgiveren kan således udtale kritik og komme med henstillinger til forvaltningen. Kritik er udtryk for en faglig vurdering af, at regler og retningslinjer mv. ikke er overholdt.

Borgerrådgiveren kan henstille til forvaltningen at ændre procedurer eller lignende på et givent område.

Derudover kan Borgerrådgiveren påpege mere generelle problemstillinger i sin årsberetning, som afgives til Borgerrepræsentationen.

Borgerrådgiveren har i forbindelse med sin egen driftvirksomhed lagt sig fast på en sproglig skala for graduering af kritikkenes alvorlighed. Skalaen omfatter konstateringer af, at noget er uheldigt, konstateringer af begåede fejl, at noget er beklageligt, meget beklageligt, kritisabelt, meget kritisabelt eller stærkt kritisabelt. Skalaen med bemærkninger er optrykt som bilag til denne rapport.

Bedømmelsesgrundlaget for Borgerrådgiveren er det samme som Folketingets Ombudsmands, nemlig skreven ret (herunder love, bekendtgørelser, cirkulærer og vejledninger), god forvaltnings-skik samt overordnede humanitære og medmenneskelige betragtninger. Hertil kommer Københavns Kommunes værdigrundlag, kommunikationspolitik og andre politisk vedtagne retningslinjer. Borgerrådgiveren bestræber sig desuden på at anvende samme målestok for sine vurderinger som Folketingets Ombudsmand.

Borgerrådgiverens opgave er at undersøge, om kommunens forvaltninger og institutioner overholder gældende lovgivning, god forvaltningsskik, kommunens vedtagne politikker og beslutninger om serviceniveau og -standard. Borgerrådgiveren har således ikke særligt til opgave at fremkomme med ros eller lignende tilkendegivelser om positive forhold.

Borgerrådgiverens rapporter om egen driftundersøgelser vil derfor ikke indeholde ros (i hvert fald ikke i videre omfang), og læseren bør notere sig, at fraværet af ros ikke er ensbetydende med, at Borgerrådgiveren alene har konstateret negative forhold i forbindelse med sin undersøgelse.

## **SKRIFTLIGE KILDER (MODTAGET DOKUMENTATION MV.)**

Borgerrådgiveren bad ved brev af 23. juni 2011 Økonomiforvaltningen om at modtage en udtalelse og om udlån af 30 nærmere specificerede sager.

Borgerrådgiveren anførte blandt andet følgende til forvaltningen:

”...

### **Om undersøgelsens tema og anmodning om oplysninger**

Formålet med undersøgelsen er blandt andet at få belyst, i hvilket omfang Økonomiforvaltningen overholder de almindelige forvaltningsretlige regler ved behandlingen af ansøg-

ninger om boligstøtte. Undersøgelsen tager udgangspunkt i nedenstående regler, men er ikke afgrænset hertil.

Jeg vil desuden inddrage Økonomiforvaltningens tilbagemeldinger i anledning af mine henstillinger i brev af 20. juni 2011 i forbindelse med en konkret undersøgelse (sagen med Økonomiforvaltningens (Københavns Borgerservices) sagsnr. 2010-184557).

#### *Vedrørende sagsbehandlingstid*

Det følger af § 3, stk. 1, i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (retssikkerhedsloven), jf. nugældende lovbekendtgørelse nr. 656 af 15. juni 2011, 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.

Det følger videre af § 3, stk. 2, at kommunen på de enkelte sagsområder skal fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet, at frister skal offentliggøres, samt at hvis fristen ikke kan overholdes i en konkret sag, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.

Det fremgår af § 1, stk. 1, i bekendtgørelse om retssikkerhed og administration på det sociale område (retssikkerhedsbekendtgørelsen), jf. bekendtgørelse nr. 1635 af 22. december 2010, at retssikkerhedsloven gælder, når kommunen behandler og afgør sager efter lov om individuel boligstøtte (boligstøtteloven), jf. lovbekendtgørelse nr. 981 af 1. oktober 2008 med senere ændringer.

Herom er der i Socialministeriets vejledning nr. 73 af 3. oktober 2006 om retssikkerhedsloven (retssikkerhedsvejledningen) i punkt 22 endvidere anført følgende:

'...

Hvis forvaltningen ikke kan træffe en afgørelse inden for den frist, som kommunalbestyrelsen har fastsat, skal ansøgeren skriftligt have dette at vide, og det skal oplyses, hvor lang tid borgeren kan forvente, at der vil gå, før forvaltningen kan træffe en afgørelse. (Se også punkt 577.)

Hvis forvaltningen ikke kan træffe en afgørelse, fx fordi der mangler visse lægelige oplysninger, kan forvaltningen opfylde skriftlighedskravet ved at oplyse borgeren om, at der vil blive truffet afgørelse, når ansøgeren eller forvaltningen har fremskaffet de manglende lægelige oplysninger.

I nogle tilfælde kan man forudse, at der skal fremskaffes en del oplysninger, inden sagen er klar til afgørelse. I sådanne tilfælde er det ofte umuligt at sige noget præcist om, hvor lang tid der vil gå, før der kan træffes en afgørelse. Forvaltningen kan i disse tilfælde oplyse borgeren om, hvor langt sagen er, og at afgørelsen ikke kan træffes, før oplysningerne er fremskaffet.

...'

I Københavns Kommune er der for behandling af ansøgninger om boligstøtte i overensstemmelse med de nævnte bestemmelser fastsat en sagsbehandlingsfrist på to måneder, jf. oplysningerne på kommunens hjemmeside herom ([www.kk.dk](http://www.kk.dk)).

En sådan administrativt fastsat frist giver ikke borgeren et retskrav på at få sin sag behandlet inden for fristen. Fristen er alene vejledende for borgeren.

I Københavns Kommune suppleres de nævnte regler for orientering om sagsbehandlingstider af tilbagemeldingsgarantien. Det følger endvidere af de ulovbestemte principper for god forvaltningsskik, at kommunen ikke må lade en sag trække unødigt ud.

Af Ombudsmandsloven med kommentarer af Jon Andersen, Kaj Larsen og Karsten Loiborg, 1. udgave, 1999, s. 164, fremgår blandt andet følgende:

'Spørgsmålet om på hvilket tidspunkt en myndigheds sagsbehandlingstid overstiger det acceptable, kan ikke besvares generelt; udover den absolutte sagsbehandlingstid lægges der i praksis vægt på sagens art, herunder omfanget af de undersøgelser myndigheden skal eller må forventes at skulle foretage, partens behov for at der træffes en hurtig afgørelse, samt den sædvanlige sagsbehandlingstid på området. Hertil kommer en bedømmelse af hvorvidt der løbende er sket (nødvendige) ekspeditioner i sagen, i modsætning til tilfælde hvor sagen har ligget uberørt i længere perioder. Det spiller også en rolle om myndigheden løbende har orienteret parten om at sagen trækker ud.'

Generelle lovregler om sagsbehandlingstiden findes derimod ikke i forvaltningsloven, jf. herom i kapitel 12, pkt. 205-207 i den nævnte vejledning om forvaltningsloven:

'Forvaltningsloven indeholder ikke generelle regler om sagsbehandlingstiden. Baggrunden herfor er bl.a., at de opgaver, der udføres af den offentlige forvaltning, er af så forskellig karakter og omfang, at det ikke vil være muligt i en lov, der skal gælde for hele den offentlige forvaltning, at fastsætte bestemte regler for sagsbehandlingstiden, som med rimelighed vil kunne håndhæves ved domstolene.

Derimod kan der på baggrund af folketingets ombudsmands udtalelser om, hvad der med hensyn til sagsbehandlingstiden må antages at følge af almindelig god forvaltningsskik, gives nogle vejledende regler om sagsbehandlingens tilrettelæggelse, herunder om underretning til den, der er part i en sag, om den forventede sagsbehandlingstid.

Ombudsmanden har i nogle afgørelser også peget på, at myndighederne med henblik på at sikre, at sager ikke henligger i længere tid, inden afgørelse træffes, og at sager ikke bliver glemt og derfor ikke afgjort, bør oprette tilstrækkeligt **EFFEKTIVE ERINDRINGSSYSTEMER**.

Hvis en forvaltningsmyndighed som følge af sagens karakter eller den almindelige sagsbehandlingstid for den pågældende myndighed ikke kan træffe afgørelse inden kortere tid efter sagens modtagelse, bør myndigheden give den, der er part i sagen, underretning om, hvorpå sagen beror og så vidt muligt oplysning om, hvornår myndigheden regner med, at afgørelsen kan foreligge.

Myndigheden bør endvidere give den, der er part i sagen, underretning, når behandlingen af den konkrete sag på grund af særlige omstændigheder vil tage længere tid end sædvanligt.'

#### *Vedrørende partshøring*

Efter § 19 i kapitel 5 i forvaltningsloven (jf. lovbekendtgørelse nr. 1365 af 7. december 2007 med senere ændringer) må der ikke – hvis en part i en sag ikke kan antages at være bekendt med, at myndigheden er i besiddelse af bestemte oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder – træffes afgørelse i sagen, før myndigheden har gjort parten bekendt med oplysningerne og givet denne lejlighed til at fremkomme med en udtalelse. Det gælder dog kun, hvis oplysningerne er til ugunst for den pågældende part og er af væsentlig betydning for sagens afgørelse.

Formålet med partshøringen kan beskrives med udgangspunkt i dette citat fra Folketingets Ombudsmands beretning 2001 side 98:

'...

Forvaltningsmyndigheden har ansvaret for at oplyse sagen i tilstrækkeligt omfang, og partshøringsreglerne skal bl.a. sikre at parten får lejlighed til at kontrollere beslutningsgrundlaget inden myndigheden træffer afgørelse. Eventuelle fejl eller tvivlsomme punkter i beslutningsgrundlaget kan påpeges af parten, ligesom denne også på anden måde får mulighed for at tilføje sagen sine synspunkter. Partshøringsreglerne skal endvidere tjene til at styrke tilliden til forvaltningen i forbindelse med de berørte borgeres opfattelse af den måde hvorpå myndighederne behandler deres sag.

...'

Principperne for god forvaltningsskik finder tillige anvendelse. Principperne for god forvaltningsskik er udtryk for, at offentlige myndigheder skal sikre en hurtig og effektiv sagsbehandling og optræde på en måde, der giver borgerne tillid til den offentlige forvaltning.

Min undersøgelse vil tage udgangspunkt i dette retsgrundlag, ligesom undersøgelsen vil omfatte forvaltningslovens forskrifter vedrørende begrundelse og klagevejledning.

#### *Vedrørende begrundelse og klagevejledning*

Efter §§ 22 og 24 i kapitel 6 i forvaltningsloven skal en afgørelse, når den meddeles skriftligt, være ledsaget af en begrundelse, medmindre afgørelsen fuldt ud giver den pågældende part medhold, og begrundelsen for afgørelsen skal indeholde en henvisning til de retsregler, i henhold til hvilke afgørelsen er truffet.

I det omfang, afgørelsen efter disse regler beror på et administrativt skøn, skal begrundelsen tillige angive de hovedhensyn, der har været bestemmende for skønsudøvelsen, og begrundelsen skal endvidere om fornødent indeholde en kort redegørelse for de oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, som er tillagt væsentlig betydning for afgørelsen.

Endelig vil jeg fremhæve § 25, stk. 1, i kapitel 7 i forvaltningsloven, hvorefter afgørelser, som kan påklages til anden forvaltningsmyndighed, når de meddeles skriftligt, skal være ledsaget af en vejledning om klageadgang med angivelse af klageinstans og oplysning om fremgangsmåden ved indgivelse af klage, herunder om eventuel tidsfrist, medmindre afgørelsen fuldt ud giver den pågældende part medhold.

For supplerende information om loven henvises til Justitsministeriets vejledning af 4. december 1986 til forvaltningsloven (særligt vejledningens punkt 105-144 omhandler parthøring, meddelelse af afgørelse, begrundelse og klagevejledning).

#### *Vedrørende Borgerrådgiverens anmodning om udtalelse og dokumentation*

Jeg beder Økonomiforvaltningen om generelt at oplyse følgende:

- Hvordan sikrer forvaltningen sig, at den vejledende sagsbehandlingsfrist på to måneder for behandling af ansøgninger om boligstøtte iagttages
- Hvordan forløber en typisk sagsgang i sager om boligstøtte
- Hvordan sikrer forvaltningen sig, at nævnte bestemmelser i blandt andet forvaltningsloven iagttages under behandlingen af sagerne
- Er der udarbejdet retningslinier til brug ved behandlingen af sagerne (hvis dette er tilfældet beder jeg forvaltningen fremsende kopier af sådanne eventuelle generelle retningslinjer og lignende herom)

- Er der nogen kvalitetssikring af sagerne, inden der træffes afgørelse i disse.

Jeg beder samtidig forvaltningen om at fremsende kopi af sagsakter (alle akter i sagen ind til nu inklusive tilførsler til elektronisk journal) fra følgende sager:

- De første 30 sager fra Center for Boligstøtte vedrørende ansøgninger om boligstøtte afsluttet efter den 1. januar 2011, som indeholdt helt eller delvist afslag på boligstøtte, og som ikke er påklaget til Det Sociale Nævn.

Jeg beder endvidere forvaltningen om at oplyse, om forvaltningen løbende er opmærksom på sagsbehandlingstiden for ansøgninger om boligstøtte samt, hvis dette er tilfældet, hvilken sagsbehandlingstid forvaltningen gennemsnitligt har haft i sidste halvår af 2010, dvs. for ansøgninger indkommet i perioden fra den 1. juli til og med den 31. december 2010.

Dette med henblik på at konstatere iagttagelsen af den vejledende sagsbehandlingstid samt overholdelsen af nævnte bestemmelser mv. i blandt andet forvaltningslovens kapitel 5-7. ...”

Jeg bad om at modtage svar inden 6 uger.

Den 5. oktober 2011 modtog Borgerrådgiveren følgende udtalelse og materiale vedrørende sager fra Center for Boligstøtte:

”...

**Økonomiforvaltningens svar på Borgerrådgiverens egen driftsundersøgelse vedr. sagsbehandlingstid og iagttagelse af forvaltningsretlige regler i forbindelse med behandling af ansøgninger om boligstøtte.**

**Baggrund**

Borgerrådgiveren har den 23. juni 2011 iværksat en egen driftsundersøgelse vedr. sagsbehandlingstid og iagttagelse af forvaltningsretlige regler i forbindelse med behandling af ansøgninger om boligstøtte.

Økonomiforvaltningen har anmodet Center for Børneydelser og Boligstøtte om at udarbejde en redegørelse. Denne vedlægges som bilag I.

**Økonomiforvaltningens svar på undersøgelsen**

Økonomiforvaltningen skal som udgangspunkt vedrørende de faktiske forhold, hvorunder sagsbehandlingen foregår, henvise til svar indarbejdet i redegørelsen fra Center for Børneydelser og Boligstøtte.

Det er Økonomiforvaltningens opfattelse, at Center for Børneydelser og Boligstøtte løser opgaven tilfredsstillende således at forstå, at boligstøtteleven overholdes og at fokus i høj grad er på overholdelse af forvaltningsretlige regler. Med hensyn til sagsbehandlingstiden viser resultaterne fra centret, at der er sket forbedring i løbet af det seneste år. Denne udvikling forventes at fortsætte i den rigtige retning.

Helt generelt i forhold til sagsbehandlingen skal det understreges, at hele området i forbindelse med forberedelse af overflytningen til Udbetaling Danmark, undergår en meget nøje gennemgang med henblik på harmonisering af sagsbehandlingen, dels med henblik på effektivisering, og dels vedr. overholdelse af de betingelser og krav, der stilles i fagloven og forvaltningsretligt til opfyldelse af retssikkerhedsloven såvel som persondataloven. Dette arbejde laves i samarbejde med Udbetaling Danmark.

Det er Økonomiforvaltningens opfattelse, at dette arbejde i usædvanlig grad er med til at sætte fokus på alle niveauer i sagsbehandlingen, herunder også mindre detaljer, som ikke i



det daglige får så meget opmærksomhed. Forvaltningen forventer derfor, at boligstøtteområdet holder en høj standard fremadrettet.

Forvaltningen har bl.a. anmodet Center for Børneydelser og Boligstøtte om, at der foretages en ny sagstidsmåling inden udgangen af sept. 2012. Forvaltningen vil endvidere udvikle de led i sagsbehandlingen, hvor der ved gennemgangen har vist sig svagheder.

Afslutningsvis henvises til svaret fra Center for Børneydelser og Boligstøtte (bilag I).  
..."

Af bilag I (notat af 23. september 2011 fra Center for Børneydelser og Boligstøtte) fremgår følgende:

"...

Ved brev af 23. juni 2011 til Økonomiforvaltningen iværksætter Borgerrådsgiveren en egen driftsundersøgelse om sagsbehandlingstid og forvaltningsretlige regler i forbindelse med behandling af boligstøtte.

Der stilles en række spørgsmål, som der ønskes et generelt svar på, nemlig:

1. Hvordan forvaltningen sikrer sig, at den vejledende sagsbehandlingstid på to måneder for behandling af ansøgninger om boligstøtte iagttages.
2. Hvordan en typisk sagsgang i sager om boligstøtte forløber.
3. Hvordan forvaltningen sikrer sig, at nævnte bestemmelser i blandt andet forvaltningsloven, iagttages under behandlingen af sagerne.
4. Hvorvidt der er udarbejdet retningslinjer til brug ved behandlingen af sagerne.
5. Hvorvidt der er nogen kvalitetssikring af sagerne, inden der træffes afgørelse i disse.
6. Der udbedes endvidere oplysning om hvorvidt forvaltningen er opmærksom på sagsbehandlingstiden for ansøgninger om boligstøtte samt, hvis dette er tilfældet, hvilken gennemsnitlig sagsbehandlingstid forvaltningen har haft i sidste halvår af 2010.

Herudover udbedes kopi af de første 30 sager fra centret, vedrørende ansøgninger om boligstøtte afsluttet efter den 1. januar 2011, som indeholdt helt eller delvist afslag på boligstøtte, og som ikke er påklaget til Det Sociale Nævn.

Center for børneydelser og boligstøtte har gennemgået materialet og skal give følgende svar:

Som svar på spørgsmål 1 kan det oplyses, at der løbende er fokus på, at målet så vidt muligt overholdes. Kvalitetsmålet er en del af centrets målstrategikort. Alle medarbejdere er bekendt med dette mål, og på fællesmøder i centret drøftes sagsbehandlingstiden løbende.

Der findes ikke en automatik i de fagsystemer, der anvendes (boligstøttesystemet, KMD-sag og KMD-EDH-systemet) som genererer advis omkring overskredne sagsbehandlingstider.

Der er muligheder for manuelt at opstille en række søgekriterier og generere lister over sager, der er uekspederede på et givent tidspunkt. Dette er en tidskrævende proces. Centret har derfor ved målinger valgt at lave tematiserede stikprøvekontroller.

Det skal nævnes, at det ved de foretagne gennemgange af sager, der ikke er afgjort inden for fristen, ofte viser sig at være tale om sager, som afventer yderligere oplysninger eller dokumentation, inden afgørelse kan træffes. Det kan være folkeregisterforhold, der skal bringes i orden, eller yderligere oplysninger fra borgerne som centret har anmodet om.

Sagsbehandlingstiden kan derfor blive forlænget på grund af forhold, som centret ikke har indflydelse på.

I forbindelse med en indhentning af dokumenter til sager, vil der altid blive sat en tidsfrist og over for borgeren angivet, at hvis oplysningerne ikke modtages vil der blive truffet afgørelse på det foreliggende grundlag.

Som svar på spørgsmål 2 kan det oplyses, at centret oktober 2010 overgik til behandling af boligstøttesager i KMD Sag EDH.

En typisk sagsgang for en boligstøttesag fremgår af centrets "Arbejdsprocesser og retningslinjer for anvendelse af EDH" (senest opdateret 12. maj 2011), hvor arbejdsgangen er beskrevet såvel i tekst som i workflow. Vedlægges som bilag 2.

Som svar på spørgsmål 3 vedrørende partshøring, begrundelser samt klageadgang oplyses, at centret løbende har fokus på retssikkerhedsperspektivet omkring sagsbehandlingen. Emnet berøres jævnligt på fællesmøder, hvor der deltager juridisk konsulent. Der har endvidere været afholdt undervisning i emnet.

Det er centrets klare opfattelse, at sagsbehandlerne som et grundelement i deres "kompetenceprofil" har kendskab til retssikkerhedsreglerne og fokus på, at de overholdes.

De systemer, der anvendes i sagsbehandlingen, indeholder ikke indlagte kontrolfunktioner, der kan opfange manglende overholdelse af regelsættene i sagsbehandlingen.

Efter at centret er overgået til anvendelse af EDH-systemet, er de fleste standardbreve indlagt som skabeloner, hvor der i formuleringerne er taget højde for begrundelser og angivelse af klageadgangen.

Specielt hvad angår spørgsmålet om partshøring skal nævnes, at der i en stor del af sagerne, hvor der skønnes behov for partshøring anvendes en blanket BS 341 (bilag 3), som vedlægges som bilag 6. Denne blanket er dækkende for hovedparten af situationer, hvor der forekommer ændring af husstandssammensætningen og/eller ændrede indkomstforhold. I de sjældne tilfælde, der falder udenfor, udarbejdes individuelt brev til brug for partshøringen.

Som svar på spørgsmål 4 kan det oplyses, at Folketinget har besluttet, at administrationen af de såkaldte "objektive ydelser" (herunder boligstøtte) i 2012/2013 flyttes fra landets kommuner til den fælles landsdækkende enhed Udbetaling Danmark under ATP.

Centret har siden maj 2011 sammen med 5 andre kommuner indgået i et tæt samarbejde med ATP om tilvejebringelse af en fælles, landsdækkende arbejdsinstruks på boligstøtteområdet. Centret har herudover fungeret som "testcenter" med henblik på afprøvning af instruksen i praksis, hvorfor arbejdsinstruksen også udgør de retningslinjer, som centret arbejder efter på boligstøtteområdet.

Arbejdet med udviklingen af arbejdsinstruksen foregår løbende og forventes afsluttet i november 2011.

Arbejdsinstruks vedlægges som bilag 4.

Som svar på spørgsmål 5 kan det oplyses, at den enkelte sagsbehandler har den fulde kompetence til at behandle og afgøre en ansøgning. Der foregår ikke en kvalitetssikring i form af, at en anden medarbejder kontrollerer sagen inden iværksættelse.

Sagsbehandlerne faglige kompetencer er generelt høje, og medarbejderstaben har typisk en dybtgående og længerevarende erfaringshorisont med sig. Sagsbehandlerne arbejder selvstændigt i selvstyrende team, hvor der foregår en udbredt læring og sparring omkring enkeltsagerne.

Der er i sagsbehandlingsprocessen indlagt en række kontroller af de enkelte oplysninger ved forskellige system-check. Der henvises til sagsgangsbeskrivelsen som tidligere er nævnt.

Der er nogle systemmæssige advismuligheder i situationer, hvor der er risiko for visse fejl, eksempelvis uoverensstemmelser på husstandssammensætningen og folkeregisterforhold.

Som svar på spørgsmål 6 kan det oplyses, at centret, som det fremgår af de ovenstående besvarelser, løbende er opmærksom på sagsbehandlingsfristen.

I den forbindelse udbeder Borgerrådgiveren sig en beregning af den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for ansøgninger indkommet i andet halvår af 2010.

En sådan beregning skal baseres på en manuel udsøgning og en manuel gennemgang af sagerne. Centret kan først efter implementeringen af EDH-systemet ultimo 2010 benytte de systemfaciliteter, der ville kunne lette en sådan beregning.

Det kan oplyses, at der i gennemsnit indgik ca. 1400 ansøgninger pr. måned i perioden – hvilket vil betyde, at minimum 8.000 sager skal åbnes og medtælles.

Centret ser sig på det foreliggende ikke i stand til at indsamle et så omfattende dokumentationsmateriale og give et svar på dette grundlag. Det er imidlertid centrets håb at nedenstående data, med tilhørende bilag, kan bidrage til at kvalificere borgerrådgiverens driftsundersøgelse.

Centret har i stedet beregnet gennemsnitssagsbehandlingstiden på grundlag af stikprøver. I 2010 blev der foretaget en måling i ugerne 37/38.

I perioden er der truffet afgørelse i 772 sager. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid har været 75,3 dag pr. sag.

Sag med højeste sagsbehandlingstid har været på 241 dage, svarende til en afvigelse på + 185 dage.

Sag med laveste sagsbehandlingstid har været på 12 dage, svarende til en afvigelse på – 44 dage.

Det betyder, at centret i 30 % af ansøgningerne har overholdt sagsbehandlingsfristen.

Det skal bemærkes at hovedparten af de ældste sager afventede yderligere oplysninger og derfor ikke henlå uekspederede (problematikken med sager der afventer dokumenter fra ekstern aktør er nærmere beskrevet i svar vedr. spørgsmål 1).

I 2011 er der netop i september lavet en ny stikprøvekontrol på grundlag af et mindre, men repræsentativt udsnit af boligstøttesager. Undersøgelsen viser, at sagsbehandlingsfristen er overholdt i ca. 60 % af sagerne, altså en signifikant højere grad af overholdelse af sagsbehandlingsfristen end ved måling i 2010.

Vedlægges som bilag 5 og 6.

Herudover fremsendes kopi af de første 30 sager fra centret (bilag 2), vedrørende ansøgninger om boligstøtte afsluttet efter den 1. januar 2011. Sagerne indeholder helt eller delvist afslag på boligstøtte, og er ikke påklaget til Det Sociale Nævn. Da det elektroniske dokumentationsmateriale et meget stort fremsendes det separat på USB-nøgle. USB-nøglen afsendes med bud til stabsenhed i Nørre Søgade d.d. til videreformidling til borgerrådgiveren.

Se kommentar i bilagsoversigten ved bilag 7.

Centret nærer håb om at det fremsendte dokumentationsgrundlag samlet set er fyldestgørende og medvirker til borgerrådgiverens undersøgelse, bedømmelse og endelige afrapportering. Hvis borgerrådgiverens kontor har brug for yderligere data og oplysninger er vi gerne behjælpelig.

Bilag:

2. Vejledning om KMD Sag EDH af 12. maj 2011
3. Blanket BS 341
4. Arbejdsinstruks for boligstøtte af 9. juni 2011
5. Regneark fra sagstidsmåling ugerne 37-38 2010
6. Status på servicemål
7. De første 30 sager afsluttet efter 1. januar 2011 som indeholdt helt eller delvist afslag på boligstøtte. Da datatørrelsen udelukker muligheden for fremsendelse som fil via Outlook, vedlægges en USB-nøgle med filerne.  
..."

Det modtagne materiale bestod desuden af:

- 30 afgørelser om helt eller delvist afslag på boligstøtte truffet af Center for Børneydelser og Boligstøtte (Team Boligstøtte)

Den 15. oktober 2012 modtog Borgerrådgiveren desuden følgende supplerende udtalelse fra Team Sekretariat:

**"Foreløbig rapport om iagttagelse af tilbagemeldingsgaranti og forvaltningsretlige regler samt sagsbehandlingstid i sager om boligstøtte**

Borgerrådgiveren har ved brev af 28. juni 2012 anmodet om Økonomiforvaltningens bemærkninger til de faktiske oplysninger i foreløbig rapport om Økonomiforvaltningens (Center for Børneydelser og Boligstøttes) iagttagelse af tilbagemeldingsgaranti og forvaltningsretlige regler samt sagsbehandlingstid i sager om boligstøtte.

Borgerrådgiveren har til brug for undersøgelsen gennemgået 29 afsluttede sager vedr. ansøgninger om boligstøtte.

Indledningsvis kan det oplyses, at Økonomiforvaltningen, Borgerservice ingen bemærkninger har til de faktuelle oplysninger som fremgår af den foreløbige rapport.

Da Center for Børneydelser og Boligstøtte i forbindelse med forberedelsen af overgangen til Udbetaling Danmark pr. 1. marts 2013 imidlertid har foretaget og er ved at foretage en række ændringer i behandlingen af ansøgninger om boligstøtte, er disse ændringer nærmere beskrevet nedenfor.

**Tilbagemeldingsgarantien**

Borgerrådgiveren har ved sin gennemgang af de omhandlede konkrete sager konstateret, at forvaltningen i forbindelse med modtagelse af ansøgningerne i (mindst) 20 sager ikke har

kvitteret i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien. Borgerrådgiveren finder den manglende kvittering kritisabel. Borgerrådgiveren henstiller endvidere til, at det sikres at medarbejderne har kendskab til og bruger standardkvitteringsbrev med henblik på korrekt kvittering i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien.

Borgerservice tager kritikken til efterretning og kan uddybende oplyse, at Center for Børneydelser og Boligstøtte anvender en standardskabelon til brug for kvittering for modtagelsen. Indtil nu har opgaven med at afsende kvittering til ansøgeren været en integreret del af behandlingen af den enkelte sag, men fra oktober 2012 er opgaven med at afsende kvitteringsbreve blevet forankret i en særlig gruppe, som vil have dette som en fast opgave. Kvitteringsbrev sendes til ansøgerne, både når ansøgningen er indsendt direkte til Center for Børneydelser og Boligstøtte, og når ansøgningen er indgivet personligt i et Borgerservicecenter og derfra videresendt til Center for Børneydelser og Boligstøtte. Der pågår i øjeblikket arbejde med tilretning af relevante skabeloner, så skabelonerne opfylder de indholdsmæssige krav i henhold til tilbagemeldingsgarantien.

Borgerservice forventer på den baggrund, at tilbagemeldingsgarantien fremover overholdes fuldt ud.

### **Begrundelse**

Borgerrådgiveren har ved sin gennemgang konstateret, at der i 7 sager er givet afslag under hensyn til boligstøttelovens § 9, stk. 1, hvoraf én af sagerne dog ikke indeholder en henvisning hertil. I nogle af sagerne er der tillige henvist til vejledningens pkt. 50. I 2 sager er der alene henvist til bestemte relevante kapitler i boligstøtteloven.

Borgerrådgiveren finder den manglende henvisning til de anvendte retsregler i én sag samt henvisningen til relevante kapitler i 2 sager beklagelig og anbefaler, at forvaltningen overvejer at standardisere henvisningen til retsgrundlaget, herunder henvisningen til vejledning om boligstøtte.

Borgerservice tager kritikken til efterretning. Det kan supplerende oplyses, at Center for Børneydelser og Boligstøtte anvender en standardskabelon til brug for meddelelsen om afslag. Der er i skabelonen plads til at indsætte en præcis henvisning til relevante retsregler og relevante bestemmelser i vejledningen samt gennemgang af et eventuelt skøn og begrundelsen for afgørelsen. Hjælpetekster til brug for sagsbehandlerens udfyldelse af skabelonen vil blive forbedret med henblik på en mere udførlig og tilstrækkelig præcis begrundelse, herunder præcis henvisning til anvendte retsregler.

Borgerservice forventer, at hjælpeteksterne vil medvirke til en generel højere kvalitet i afslagene fremover, herunder at kravet om begrundelse og præcis henvisning til de retsregler, hvorefter afgørelsen er truffet, overholdes.

### **Sagsbehandlingstid**

Borgerrådgiveren har ved sin gennemgang vurderet sagsbehandlingstiden og fundet den beklagelig i 9 af sagerne. Orientering efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2 om forsinkelse ved overskridelse af sagsbehandlingsfristen på 2 måneder mangler i 11 sager. Borgerrådgiveren finder dette beklageligt.

Borgerservice tager kritikken til efterretning.

Det kan i den forbindelse oplyses, at der gennem de seneste år har pågået arbejde med at beskrive og harmonisere arbejdsgange ved behandling af blandt andet boligstøttesager som forberedelse til overgang til Udbetaling Danmark, som også anført i det oprindelige svar på undersøgelsen. Dette har ledt til et pilotprojekt i Center for Børneydelser og Boligstøtte, hvor det ved hjælp af det elektroniske sagsbehandlingssystem EDH er blevet muligt at skabe overblik over sager og post i disse sager. Løsning af sagerne prioriteres derfor nu således, at f.eks. ældre post prioriteres forud.

Det betyder, at henvendelser besvares inden overskridelse af sagsbehandlingsfristen, eller hvis dette ikke er muligt, at ansøgeren underrettes, således at ansøgeren ved, hvor i forløbet sagen befinder sig.

Det kan yderligere oplyses, at det for godt et år siden blev indført at udbetale a conto-beløb i alle relevante sager. Dette har medført, at når en sag om ansøgning foreligger fuldt oplyst, udbetales den berettigede boligstøtte a conto, hvis der bagudrettet er et tilgodehavende beløb. Ansøger får dermed oplysning om at være berettiget til boligstøtte og om beløbet. Efterfølgende vil ansøger få tilsendt en egentlig afgørelse, hvoraf beregning, oplysningspligt og klagevejledning mv. fremgår.

Borgerservice finder derfor ikke anledning til, at svarfristen i boligstøttesager skal ændres, jf. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.”

Udtalelserne og materialet er gengivet relevante steder nedenfor.

### 3. SAMMENFATNING

Undersøgelsen angår Økonomiforvaltningens iagttagelse af tilbagemeldingsgarantien og forvaltningsretlige regler i forbindelse med behandlingen af ansøgninger om boligstøtte efter lov om individuel boligstøtte (boligstøtteloven). Undersøgelsen angår desuden sagsbehandlingstiden for sagerne.

Til brug for undersøgelsen er indhentet en udtalelse fra Økonomiforvaltningen (Københavns Borgerservice og Center for Børneydelser og Boligstøtte) samt 29 sager fra Center for Børneydelser og Boligstøtte vedrørende ansøgninger om boligstøtte afsluttet efter den 1. januar 2011, som indeholdt helt eller delvist afslag på boligstøtte, og som ikke er påklaget til Det Sociale Nævn.

Gennemgangen af sagerne viser, at Økonomiforvaltningen i forbindelse med modtagelsen af ansøgningerne i (i hvert fald) 20 tilfælde har undladt at kvittere i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien. Jeg har fundet den manglende kvittering kritisabel.

Jeg har henstillet til forvaltningen, at forvaltningen sikrer sig, at medarbejderne har kendskab til og bruger, hvad jeg antager må være, et eksisterende standardbrev med henblik på korrekt kvittering i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien indtil Udbetaling Danmarks overtagelse af myndighedsansvaret pr. 1. marts 2013.

Forvaltningen har hertil – som anført ovenfor – i sin udtalelse af 15. oktober 2012 udtalt følgende:

“Borgerservice tager kritikken til efterretning og kan uddybende oplyse, at Center for Børneydelser og Boligstøtte anvender en standardskabelon til brug for kvittering for modtagelsen. Indtil nu har opgaven med at afsende kvittering til ansøgeren været en integreret del af behandlingen af den enkelte sag, men fra oktober 2012 er opgaven med at afsende kvitteringsbreve blevet forankret i en særlig gruppe, som vil have dette som en fast opgave. Kvitteringsbrev sendes til ansøgerne, både når ansøgningen er indsendt direkte til Center for Børneydelser og Boligstøtte, og når ansøgningen er indgivet personligt i et Borgerservicecenter og derfra videresendt til Center for Børneydelser og Boligstøtte. Der pågår i øjeblikket arbejde med tilretning af relevante skabeloner, så skabelonerne opfylder de indholdsmæssige krav i henhold til tilbagemeldingsgarantien.

Borgerservice forventer på den baggrund, at tilbagemeldingsgarantien fremover overholdes fuldt ud.”

Jeg finder på denne baggrund ikke anledning til at foretage mig yderligere.

Gennemgangen har herudover for så vidt angår forvaltningens begrundelser for afslagene vist, at forvaltningen i én sag har undladt at henvise til de retsregler, hvorefter afgørelsen er truffet, og at henvisningen til retsreglerne i to andre sager ikke opfylder forvaltningslovens krav om præcis henvisning til både §, stk. og pkt.

Jeg har fundet dette beklageligt, og jeg har anbefalet forvaltningen at overveje, om henvisningen til retsgrundlaget i disse tilfælde med fordel kan standardiseres.

Forvaltningen har hertil i sin udtalelse af 15. oktober 2012 udtalt følgende:

”Borgerservice tager kritikken til efterretning. Det kan supplerende oplyses, at Center for Børneydelser og Boligstøtte anvender en standardskabelon til brug for meddelelsen om afslag. Der er i skabelonen plads til at indsætte en præcis henvisning til relevante retsregler og relevante bestemmelser i vejledningen samt gennemgang af et eventuelt skøn og begrundelsen for afgørelsen. Hjælpetekster til brug for sagsbehandlerens udfyldelse af skabe-

lonen vil blive forbedret med henblik på en mere udførlig og tilstrækkelig præcis begrundelse, herunder præcis henvisning til anvendte retsregler.

Borgerservice forventer, at hjælpeteksterne vil medvirke til en generel højere kvalitet i afslagene fremover, herunder at kravet om begrundelse og præcis henvisning til de retsregler, hvorefter afgørelsen er truffet, overholdes.”

Jeg finder på denne baggrund ikke anledning til at foretage mig yderligere.

For så vidt angår sagsbehandlingstiden for sagerne har jeg endelig i ni sager fundet denne beklagelige, og jeg har konstateret og fundet det beklageligt, at forvaltningen i elleve tilfælde ikke i overensstemmelse med retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, skriftligt orienterede ansøgerne om, hvornår de kunne forvente en afgørelse.

Jeg har i den forbindelse bedt om forvaltningens bemærkninger til dels de konstaterede sagsbehandlingstider set i lyset af den vejledende frist på to måneder, herunder bedt forvaltningen svare på, om de foretagne stikprøvekontroller har givet forvaltningen anledning til at justere fristen, dels, hvordan forvaltningen sikrer sig iagttagelse af kravet i retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, om orientering i sager, hvor der sker overskridelse af den vejledende frist.

Forvaltningen har hertil i sin udtalelse af 15. oktober 2012 udtalt følgende:

“Borgerservice tager kritikken til efterretning.

Det kan i den forbindelse oplyses, at der gennem de seneste år har pågået arbejde med at beskrive og harmonisere arbejdsgange ved behandling af blandt andet boligstøttesager som forberedelse til overgang til Udbetaling Danmark, som også anført i det oprindelige svar på undersøgelsen. Dette har ledt til et pilotprojekt i Center for Børneydelser og Boligstøtte, hvor det ved hjælp af det elektroniske sagsbehandlingssystem EDH er blevet muligt at skabe overblik over sager og post i disse sager. Løsning af sagerne prioriteres derfor nu således, at f.eks. ældre post prioriteres forud.

Det betyder, at henvendelser besvares inden overskridelse af sagsbehandlingsfristen, eller hvis dette ikke er muligt, at ansøgeren underrettes, således at ansøgeren ved, hvor i forløbet sagen befinder sig.

Det kan yderligere oplyses, at det for godt et år siden blev indført at udbetale a conto-beløb i alle relevante sager. Dette har medført, at når en sag om ansøgning foreligger fuldt oplyst, udbetales den berettigede boligstøtte a conto, hvis der bagudrettet er et tilgodehavende beløb. Ansøger får dermed oplysning om at være berettiget til boligstøtte og om beløbet. Efterfølgende vil ansøger få tilsendt en egentlig afgørelse, hvoraf beregning, oplysningspligt og klagevejledning mv. fremgår.

Borgerservice finder derfor ikke anledning til, at svarfristen i boligstøttesager skal ændres, jf. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.”

Jeg finder på denne baggrund ikke anledning til at foretage mig yderligere.



## 4. VURDERINGSGRUNDLAGET

### 4.1 TILBAGEMELDINGSGARENTI

Borgerrepræsentationen har besluttet, at der i Københavns Kommune skal gælde en tilbagemeldingsgaranti.

Af Borgerrepræsentationens beslutning af 1. juni 2006 kan udledes følgende om tilbagemeldingsgarantien og dens anvendelsesområde:

”...

Tilbagemeldingsgarantien gælder for alle skriftlige henvendelser, herunder e-mails.

Tilbagemeldingsgarantien gælder ikke for personlige og telefoniske henvendelser.

Tilbagemeldingsgarantien gælder i alle skriftlige henvendelser, hvor sagsbehandlingstiden overstiger 10 arbejdsdage.

Tilbagemeldingsgarantien gælder henvendelser i alle sager – nye som igangværende.

Tilbagemelding skal gives maksimalt 10 arbejdsdage efter henvendelse til kommunen.

Tilbagemeldingen skal indeholde oplysninger om lovmæssig sagsbehandlingstid for den pågældende type sag, hvis en sådan er fastsat.

Det skal tilstræbes, at tilbagemeldingen altid indeholder navnet på enten en konkret sagsbehandler eller navnene på sagsbehandlerne i det team, der har ansvaret for sagen.

...”

### 4.2 PARTSHØRING

Partsmedvirken er en fællesbetegnelse for en række beføjelser, der giver parten mulighed for at øve indflydelse på behandlingen og afgørelsen af en sag, hvor han eller hun er part. Reglerne om inddragelse, aktindsigt og partshøring er eksempler på regler, der giver parten disse beføjelser.

Denne undersøgelse angår blandt andet sikring af partshøring efter forvaltningslovens § 19 i forbindelse med 30 sager indeholdende helt eller delvist afslag på boligstøtte efter boligstøtteloven.

#### 4.2.1 Regel om partshøring

Forvaltningslovens § 19, jf. nugældende lovbekendtgørelse nr. 1365 af 7. december 2007 (med senere ændringer), har følgende ordlyd:

“§ 19. Kan en part i en sag ikke antages at være bekendt med, at myndigheden er i besiddelse af bestemte oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, må der ikke træffes afgørelse, før myndigheden har gjort parten bekendt med oplysningerne og givet denne lejlighed til at fremkomme med en udtalelse. Det gælder dog kun, hvis oplysningerne er til ugunst for den pågældende part og er af væsentlig betydning for sagens afgørelse. Myndigheden kan fastsætte en frist for afgivelsen af den nævnte udtalelse.

Stk. 2. Bestemmelsen i stk. 1 gælder ikke, hvis

- 1) det efter oplysningernes karakter og sagens beskaffenhed må anses for ubetænkeligt at træffe afgørelse i sagen på det foreliggende grundlag,
- 2) udsættelse vil medføre overskridelse af en lovbestemt frist for sagens afgørelse,

- 3) partens interesse i, at sagens afgørelse udsættes, findes at burde vige for væsentlige hensyn til offentlige eller private interesser, der taler imod en sådan udsættelse,
- 4) parten ikke har ret til aktindsigt efter reglerne i kapitel 4 med hensyn til de pågældende oplysninger,
- 5) den påtænkte afgørelse vil berøre en videre, ubestemt kreds af personer, virksomheder m.v., eller hvis forelæggelsen af oplysningerne for parten i øvrigt vil være forbundet med væsentlige vanskeligheder, eller
- 6) der ved lov er fastsat særlige bestemmelser, der sikrer parten adgang til at gøre sig bekendt med grundlaget for den påtænkte afgørelse og til at afgive en udtalelse til sagen, inden afgørelsen træffes.

Stk. 3. Vedkommende minister kan efter forhandling med justitsministeren fastsætte regler om, at nærmere angivne sagsområder, hvor bestemmelserne i stk. 2, nr. 1 eller 5, i almindelighed vil finde anvendelse, ikke skal være omfattet af bestemmelsen i stk. 1.”

Af Justitsministeriets vejledning til forvaltningsloven, pkt. 105, fremgår blandt andet følgende:

”**105.** Indførelsen af regler om partshøring på myndighedens initiativ har til formål at sikre, at den, der er part i en forvaltningssag, får lejlighed til at gøre sig bekendt med og kommentere det faktiske afgørelsesgrundlag, inden sagen afgøres. Det må endvidere i sig selv anses for at være af betydning for tilliden til den offentlige forvaltning, at parten får lejlighed til at kontrollere myndighedens beslutningsgrundlag, inden afgørelsen træffes.

En ret for parten til at få lejlighed til at påpege misforståelser, unøjagtigheder, eller ufuldstændigheder i det foreliggende sagsmateriale, vil imidlertid også kunne medvirke til at sikre, at forvaltningens afgørelser træffes på det bedst mulige faktiske grundlag.

Bestemmelserne i forvaltningsloven fastlægger, hvornår en myndighed er FORPLIGTET til at foretage partshøring. Bestemmelserne er imidlertid ikke til hinder for, at der gennemføres partshøring i videre omfang. Partshøring bør derfor foretages også i tilfælde, hvor parten skønnes at kunne have nogen interesse i at få lejlighed til at se og eventuelt kommentere afgørelsesgrundlaget, medmindre hensynet til offentlige eller andre privates interesser taler imod det.”

#### **4.2.2 Anvendelsesområdet for forvaltningslovens § 19**

Forvaltningslovens § 19 finder anvendelse ved behandlingen af sager, hvori der er eller vil blive truffet afgørelse af en forvaltningsmyndighed. Dette følger af forvaltningslovens § 2, stk. 1.

Retten til på myndighedens initiativ at få lejlighed til at fremkomme med en udtalelse tilkommer kun den, der er part i en sag.

I sager, hvor der er mere end en part, vil der ikke uden videre være pligt til at iværksætte høring af samtlige parter. Høringspligten indtræder således kun, hvis oplysningerne er til ugunst for den pågældende part.

Det fremgår af Justitsministeriets vejledning om forvaltningsloven, pkt. 50, at lovens partsbegreb omfatter ansøgere, klagere og andre, der har en væsentlig interesse i sagens afgørelse.

I de tilfælde, hvor der opstår tvivl, om en person kan anses som part i en sag, må der navnlig lægges vægt på, hvor væsentlig den pågældendes interesse i sagen er, og hvor nært denne interesse er knyttet til sagens udfald. Partsbegrebet omfatter som udgangspunkt i hvert fald den, hvis interesse i den verserende eller afgjorte sags udfald er af en sådan intensitet, at den efter forvaltningsrettens almindelige regler gør den pågældende kompetent til at påklage afgørelsen til en rekursinstans eller at indbringe sagen for domstolene.

### 4.2.3 Bestemmelsens enkelte kriterier

Efter § 19, stk. 1, er hovedreglen, at forvaltningsmyndighederne har pligt til partshøring, når parten 1) ikke kan antages at være bekendt med, at myndigheden er i besiddelse af bestemte oplysninger vedrørende sagens 2) *faktiske omstændigheder*, hvis oplysningerne er til 3) *ugunst for parten* og af 4) *væsentlig betydning* for sagens afgørelse. Når disse betingelser er opfyldt, har myndigheden pligt til at gøre parten bekendt med oplysningerne og give denne lejlighed til at fremkomme med en udtalelse. Partshøring skal ske inden, myndigheden træffer afgørelse i sagen.

#### Oplysninger parten ikke kan antages at være bekendt med

Det fremgår af forvaltningslovens § 19, stk. 1, og Justitsministeriets vejledning om forvaltningsloven, at der er pligt til at foretage partshøring, såfremt parten ikke kan antages at være bekendt med, at myndigheden er i besiddelse af de oplysninger, der er indgået i sagen. Høringspligten består altså, selvom parten kender de pågældende oplysninger. Herved opnås, at parten får mulighed for at kommentere eller korrigere oplysninger, som den pågældende ikke har haft anledning til at hæfte sig ved, fordi den pågældende ikke har været bekendt med, at oplysningerne indgik i myndighedens beslutningsgrundlag i netop den foreliggende sag.

Det fremgår endvidere af vejledningen, at der i almindelighed må antages at bestå en vis formodning for, at parten ikke har kendskab til, at en oplysning indgår i afgørelsesgrundlaget for en bestemt sag, medmindre parten selv har givet oplysningen til brug for behandlingen af den pågældende sag, eller det i øvrigt klart fremgår af omstændighederne, at oplysningerne indgår i afgørelsesgrundlaget.

#### Oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder

Følgende fremgår af 'Forvaltningsloven med kommentarer af John Vogter', Jurist- og Økonomforbundets Forlag, 3. Udgave, 2001, s. 393:

“Pligten til at høre parten efter forvaltningslovens regler udløses kun med hensyn til oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, der er af væsentlig betydning for sagens afgørelse. Denne betingelse må forstås på samme måde som betingelsen for, at der skal ske ekstrahering af oplysninger efter § 12, stk. 2, og § 14, stk. 2.

Partshøringspligtens udstrækning er således ikke i første række afhængig af, om en oplysning efter sit indhold må karakteriseres som faktisk eller ej, men beror i højere grad på, hvilken funktion oplysningen har i myndighedens sagsbehandling.

...

Afgørende for, om en oplysning skal undergives partshøring efter § 19, er herefter, om oplysningen er af en sådan karakter, at den bidrager til at supplere sagens bevismæssige grundlag eller i øvrigt tilvejebringes for at skaffe klarhed med hensyn til sagens faktiske omstændigheder.“

Det fremgår af 'Forvaltningsret', Jurist- og Økonomforbundets Forlag, 2. udgave, 2002, ved Hans Gammeltoft-Hansen m.fl., s. 517ff., at pligten til partshøring ikke omfatter sagens juridiske elementer. Bevisfakta, dvs. oplysninger der er af betydning for vurderingen af, om et forhold foreligger, f.eks. om et barn har været udsat for mishandling, er omfattet af pligten. Det samme gælder oplysninger, der beror på andre myndigheders eller særlige sagkyndiges kvalifikation af et faktum. Til de faktiske oplysninger hører også forudsigelser om, hvorledes et faktisk forhold vil ændre sig, f.eks. prognoser om et sygdomsforløb.

Partshøringen skal gennemføres, uanset hvorledes oplysningerne foreligger. Indgår oplysningerne telefonisk, må der gøres notat herom, og partshøringen gennemføres på grundlag heraf. Det

samme må gælde oplysninger, der tilgår myndigheden i forbindelse med andre sager, men tillige indgår i afgørelsesgrundlaget for den konkrete sag, oplysninger der tilgår myndigheden elektronisk, indhentes ved besigtigelse under besøg mv.

### **Oplysninger til ugunst**

Pligten til at iværksætte partshøring indtræder kun, hvis oplysningerne ved sagens afgørelse er til ugunst for den pågældende part.

Følgende fremgår af 'Forvaltningsloven med kommentarer af John Vogter', Jurist- og Økonomforbundets Forlag, 3. Udgave, 2001, s. 396 ff:

”Undertiden vil det som følge af afgørelsens karakter ikke være muligt at afgøre, om en oplysning er til ugunst for parten. I sådanne tilfælde vil der altid være pligt til at foretage partshøring. Soges der f.eks. om en ydelse uden nærmere angivelse af, hvor meget der søges, må en sådan ansøgning i almindelighed forstås som en ansøgning om at få så meget, som der normalt kan gives efter reglerne eller praksis. Giver de indhentede oplysninger i et sådant tilfælde kun grundlag for en ydelse, der er mindre end det højst mulige, er der i almindelighed pligt til partshøring, idet oplysningerne da er delvist til ugunst for ansøgeren.

...

Hvis der til en afgørelse vil blive knyttet betingelser eller andre vilkår, kan det give anledning til tvivl, om der i den forbindelse indtræder en partshøringspligt. Knyttes der f.eks. en betingelse til en tilladelse, og skyldtes betingelsen faktiske oplysninger, som myndigheden uden partens vidende er i besiddelse af, skal der foretages partshøring, forinden afgørelsen træffes, idet parten i denne situation ikke kan siges at have fået fuldt ud medhold, og oplysningen derfor har været til ugunst for den pågældende, jf. F. T. 1985/86, tillæg A, sp. 152. Er forholdet derimod det, at betingelsen ikke skyldes de nævnte oplysninger, men oplysninger, som parten selv har meddelt eller i øvrigt er bekendt med, at myndigheden er i besiddelse af, skal der ikke foretages partshøring.

...

I tilfælde, hvor der fremkommer nye oplysninger, bør der under alle omstændigheder foretages partshøring, hvis det i det konkrete tilfælde med rimelighed kan antages, at oplysningerne kan suppleres eller korrigeres af parten således, at de bliver til fordel for parten.

...

I sager, hvor der er flere end en part, vil der ikke uden videre være pligt til at iværksætte høring af samtlige sagens parter. Høringspligten indtræder således kun, hvis oplysningerne er til ugunst for den pågældende part.”

### **Oplysninger af væsentlig betydning for sagens afgørelse**

Betingelsen, om at oplysningen skal være væsentlig, giver anledning til samme afgrænsningsproblem som kravet om, at oplysningen skal være til ugunst.

Følgende fremgår af 'Forvaltningsret', Jurist- og Økonomforbundets Forlag, 2. udgave, 2002, ved Hans Gammeltoft-Hansen m.fl., s. 521 ff.:

”Oplysningernes relevans beror på det retsgrundlag, der skal anvendes. Er retsgrundlaget helt præcist, er afgørelsen enkel. I sager om ordinært børnetilskud er oplysninger om barnets alder, bopæl og forældrenes forsørgerstatus eksempelvis utvivlsomt væsentlige mens oplysninger om størrelsen af søskendes og forældrenes indkomst er irrelevante, jf. børnetilskudslovens §§ 2 og 12. Er lovgrundlaget upræcist, beror oplysningernes relevans på

myndighedernes *udfyldning* af reglerne. Sker udfyldningen på grundlag af interne regler, vil disse danne grundlag for kvalifikationen af oplysningerne. Lægges der i praksis ved meddelelse af tilladelser i henhold til planloven vægt på om ansøgeren er handicappet, vil oplysninger til belysning af dette kriterium være væsentlige. Derimod spiller andre personlige forhold i praksis ingen rolle i sådanne sager, og oplysninger herom er følgelig ikke omfattet af partshøringspligten.”

### Konsekvenserne af at betingelserne er opfyldt

Når de fire ovenfor beskrevne betingelser er opfyldt, har forvaltningsmyndigheden pligt til at partshøre parten i sagen. Partshøringen skal finde sted, *inden* der træffes afgørelse i sagen.

#### 4.2.4 Undtagelser til partshøringspligten

Selv om betingelserne i forvaltningslovens § 19, stk. 1, er opfyldt, kan partshøring i visse tilfælde undlades, jf. § 19, stk. 2.

Pligten til partshøring viger herefter blandt andet, hvis det efter oplysningernes karakter og beskaffenhed må anses for ubetænkeligt at træffe afgørelse i sagen på det foreliggende grundlag, jf. § 19, stk. 2, nr. 1.

Følgende fremgår af ‘Forvaltningsret’, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, 2. udgave, 2002, ved Hans Gammeltoft-Hansen m.fl., s. 523ff.:

”Af forarbejderne ses at der sigtes til oplysninger der er fremskaffet eller registreret på en særlig betryggende måde som giver oplysningerne et autentisk præg. Det gælder normalt oplysninger om civilstand, skattepligtig indkomst (når der foreligger en endelig og upåanket ligning), nationalitet samt fødselsdato. Sådanne oplysninger vil parten normalt ikke kunne anfægte eller supplere, og partshøring vil derfor være overflødig.”

Partshøring kan desuden efter forvaltningslovens § 20, stk. 1, *generelt* undlades på områder, hvor sagens karakter og hensynet til parten selv taler for det, og hvor myndigheden efter anmodning fra parten kan ændre afgørelsen til fordel for denne.

Følgende fremgår af ‘Forvaltningsloven med kommentarer af John Vogter’, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, 3. Udgave, 2001, s. 413 ff.:

“Bestemmelsen i § 20, stk. 1, er en relativt snæver undtagelsesbestemmelse fra det almindelige princip i § 19, stk. 1, hvorefter der skal foretages partshøring. Reglens typiske anvendelsesområde er de sagskategorier, hvori parten har ansøgt en myndighed om en begunstiggelse, typisk en økonomisk ydelse som f.eks. boligsikring, og hvor parten i almindelighed vil være interesseret i, at der på det foreliggende - men måske ikke helt fyldestgørende - faktiske grundlag træffes en afgørelse, der indebærer, at den pågældende hurtigt modtager i hvert fald en del af den ydelse, den pågældende har krav på, med mulighed for efterbetaling af den resterende ydelse, frem for at måtte afvente partshøringens gennemførelse for overhovedet at opnå nogen ydelse.

Bestemmelsen i § 20, stk. 1, indeholder i modsætning til undtagelsesreglen i § 19, stk. 2, nr. 1, ikke nogen begrænsning med hensyn til karakteren af de oplysninger, der kan begrunde undladelse af partshøring.

...

I tilfælde, hvor forudgående partshøring er undladt efter § 20, stk. 1, skal myndigheden samtidig med, at afgørelsen meddeles den pågældende part, gøre denne bekendt med de oplysninger, som parten ellers skulle være gjort bekendt med under en partshøring, samt at sagen kan forlanges genoptaget.

Myndigheden kan efter § 20, stk. 2, sidste pkt., fastsætte en frist for fremsættelse af en begæring om genoptagelse.”

#### 4.2.5 Partshøringens konsekvenser for myndigheden

Såfremt betingelserne for partshøring er opfyldt, har myndigheden pligt til at gennemføre parts-høringen, *inden* myndigheden træffer afgørelse i sagen.

Myndigheden skal forinden, der træffes afgørelse, forholde sig til partens bemærkninger og eventuelle rettelser til de faktiske omstændigheder, som myndigheden har tilvejebragt som grundlag for afgørelsen.

Følgende fremgår af ‘Forvaltningsloven med kommentarer af John Vogter’, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, 3. Udgave, 2001, s. 404:

“Berigtiger en part i forbindelse med partshøring eller partsaktindsigt oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, skal myndigheden naturligvis tage en sådan berigtigelse og de nu fremkomne oplysninger alvorligt. Hvis myndigheden ikke umiddelbart finder at kunne lægge partens nye oplysninger til grund, må myndigheden efter omstændighederne indhente nærmere dokumentation fra parten eller på anden måde foretage nærmere undersøgelse af forholdet.”

#### 4.2.6 Konsekvenserne af at undlade partshøring

Partshøring er en garantiforskrift, og manglende overholdelse af reglen om partshøring kan derfor efter omstændighederne få den retsvirkning, at en afgørelse bliver *ugyldig*, medmindre det i den konkrete sag oplyses, at der ikke ville være kommet nye oplysninger frem om sagens faktiske omstændigheder, som ville være af væsentlig betydning for sagens afgørelse.

### 4.3 BEGRUNDELSE OG KLAGEVEJLEDNING

#### 4.3.1 Regler om begrundelse

§ 22 i forvaltningsloven har følgende ordlyd:

“§ 22. En afgørelse skal, når den meddeles skriftligt, være ledsaget af en begrundelse, medmindre afgørelsen fuldt ud giver den pågældende part medhold.”

##### 4.3.1.1 Anvendelsesområdet for forvaltningslovens § 22

Jeg henviser til det overfor under 4.2.2 anførte.

##### 4.3.1.2 Bestemmelsens enkelte kriterier

Efter § 22 skal en afgørelse, når den meddeles skriftligt, være ledsaget af en *begrundelse*, medmindre afgørelsen *fuldt ud* giver den pågældende part *medhold*.

En betingelse for at have krav på en begrundelse i den skriftlige afgørelse er således, at parten ikke får fuldt ud medhold. Vurderingen heraf kan være vanskelig. Hvorvidt nogle vilkår knyttet til afgørelsen indskrænker den, og således ikke giver parten fuldt ud medhold, eller er almindelige for sådanne afgørelser, og således må betragtes som givende parten fuldt ud medhold, skal vurderes.

Der er ligeledes en betingelse, at det er en *skriftlig* afgørelse. Imidlertid har en part altid mulighed for at forlange en skriftlig begrundelse efter en mundtlig afgørelse efter forvaltningslovens § 23, stk. 1, 1. pkt.

Se desuden kapitel 7 i Justitsministeriets vejledning til forvaltningsloven (vedrørende reglerne om begrundelse).

#### 4.3.1.3 Indholdet af begrundelsen efter forvaltningslovens § 24

§ 24 i forvaltningsloven har følgende ordlyd:

“§ 24. En begrundelse for en afgørelse skal indeholde en henvisning til de retsregler, i henhold til hvilke afgørelsen er truffet. I det omfang, afgørelsen efter disse regler beror på et administrativt skøn, skal begrundelsen tillige angive de hovedhensyn, der har været bestemmende for skønsudøvelsen.

Stk. 2. Begrundelsen skal endvidere om fornødent indeholde en kort redegørelse for de oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, som er tillagt væsentlig betydning for afgørelsen.

Stk. 3. § 24, stk. 1, 2. pkt., og stk. 2, gælder ikke i de sager, der er nævnt i § 9, stk. 4. Begrundelsens indhold kan i øvrigt begrænses i det omfang, hvori partens interesse i at kunne benytte kendskab til denne til varetagelse af sit tarv findes at burde vige for afgørende hensyn til den pågældende selv eller til andre private eller offentlige interesser, jfr. § 15.”

#### 4.3.1.4 Anvendelsesområdet for forvaltningslovens § 24

Jeg henviser til det overfor under 4.2.2 anførte.

#### 4.3.1.5 Bestemmelsens enkelte kriterier

Efter § 24, stk. 1, skal en begrundelse henvise til de retsregler, hvorefter afgørelsen er truffet. Der gøres opmærksom på, at en henvisning til selve loven ikke er tilstrækkelig, men at bestemmelsen stiller krav om en præcis henvisning, således både til §, stk. og pkt.

Efter § 24, stk. 2, skal en begrundelse ligeledes henvise til sagens faktiske omstændigheder, for så vidt disse er tillagt væsentlig betydning for afgørelsen.

I forhold til standardbegrundelser anfører Steen Rønsholdt i ”Forvaltningsret Retssikkerhed Proces Sagsbehandling”, Forlaget Thomson, 2. udgave, 2006, s. 157 følgende:

”Det karakteristiske ved en standardbegrundelse er, at den er udarbejdet på forhånd med henblik på at blive vedlagt de ensartede afgørelser, den er indrettet på at skulle dække.

...

Herudover er grundbetingelsen for anvendelse af standardbegrundelse, at også denne begrundelse faktisk er fyldestgørende i forhold til den enkelte adressat. Begrebet standardbegrundelse åbner således ikke i sig selv mulighed for fravigelse fra dette krav til begrundelsens indhold. Muligheden for udarbejdelse af ensartede begrundelser i forbindelse med masseforvaltning er således afhængig af, at afgørelsernes grundlag faktisk er ens i forhold til samtlige de omfattede adressater.”

#### 4.3.1.6 Konsekvenserne af at undlade begrundelse

En skriftlig afgørelse uden begrundelse eller med store mangler i en sådan kan efter forvaltningslovens §§ 22 og 24 medføre ugyldighed.

Jeg henviser til det overfor under 4.2.6 anførte.

Se desuden kapitel 7 i Justitsministeriets vejledning til forvaltningsloven (vedrørende reglerne om begrundelse).

#### **4.3.2 Regler om klagevejledning**

§ 25 i forvaltningsloven har følgende ordlyd:

“§ 25. Afgørelser, som kan påklages til anden forvaltningsmyndighed, skal, når de meddeles skriftligt, være ledsaget af en vejledning om klageadgang med angivelse af klageinstans og oplysning om fremgangsmåden ved indgivelse af klage, herunder om eventuel tidsfrist. Det gælder dog ikke, hvis afgørelsen fuldt ud giver den pågældende part medhold.

Stk. 2. Vedkommende minister kan efter forhandling med justitsministeren fastsætte regler om, at klagevejledning på nærmere angivne sagsområder, hvor særlige forhold gør sig gældende, kan undlades eller ske på anden måde end nævnt i stk. 1.”

Det fremgår af boligstøttelovens § 73, at kommunalbestyrelsens afgørelser om boligsikring, boligydelse og lån til betaling af beboerindskud, forudbetalt lejedepositum eller boligandel i private andelsboligforeninger efter §§ 55-57, 60 a, 64 e og 67 kan påklages efter reglerne i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, jf. dog § 10, stk. 2 og 3, § 23, stk. 4, og § 42, stk. 2.

Det fremgår af retssikkerhedslovens almindelige klageregler (§ 60, stk. 1), at når det fremgår af lovgivningen, så kan kommunalbestyrelsens afgørelser indbringes for Det Sociale Nævn eller Beskæftigelsesnævnet.

##### **4.3.2.1 Anvendelsesområdet for forvaltningslovens § 25**

Jeg henviser til det overfor under 4.2.2 anførte.

##### **4.3.2.2 Bestemmelsens enkelte kriterier**

En klagevejledning skal gives ved afgørelser, der kan påklages til en overordnet forvaltningsmyndighed, uanset om klageadgangen er lovhjemlet eller følger af den almindelige ulovbestemte regel om administrativ rekurs.

Det fremgår af ordlyden af § 25, at der kun skal gives klagevejledning ved skriftlige afgørelser. Imidlertid følger det af den almindelige vejledningspligt, at mundtlige afgørelser også skal ledsages af en klagevejledning.

En klagevejledning skal indeholde angivelse af klageinstansen og tidsfrister.

Gives en afgørelse uden klagevejledning, medfører det ikke, at afgørelsen er ugyldig, men at klagen efterfølgende ikke kan afvises udelukkende på baggrund af en overskredet klagefrist.

Se desuden kapitel 7 i Justitsministeriets vejledning til forvaltningsloven (vedrørende reglerne om begrundelse).

#### **4.4 SAGSBEHANDLINGSTID**

Om sagsbehandlingstid følger det af § 3, stk. 1, i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (retssikkerhedsloven), jf. nugældende lovebekendtgørelse nr. 656 af 15. juni 2011, 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.

Det følger videre af § 3, stk. 2, at kommunen på de enkelte sagsområder skal fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet, at frister



skal offentliggøres, samt at hvis fristen ikke kan overholdes i en konkret sag, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.

Det fremgår af § 1, stk. 1, i bekendtgørelse om retssikkerhed og administration på det sociale område (retssikkerhedsbekendtgørelsen), jf. bekendtgørelse nr. 1635 af 22. december 2010, at retssikkerhedsloven gælder, når kommunen behandler og afgør sager efter lov om individuel boligstøtte (boligstøtteloven), jf. lovbekendtgørelse nr. 663 af 14. juni 2011.

Herom er der i Socialministeriets vejledning nr. 73 af 3. oktober 2006 om retssikkerhedsloven (retssikkerhedsvejledningen) i punkt 22 endvidere anført følgende:

”...

Hvis forvaltningen ikke kan træffe en afgørelse inden for den frist, som kommunalbestyrelsen har fastsat, skal ansøgeren skriftligt have dette at vide, og det skal oplyses, hvor lang tid borgeren kan forvente, at der vil gå, før forvaltningen kan træffe en afgørelse. (Se også punkt 577.)

Hvis forvaltningen ikke kan træffe en afgørelse, fx fordi der mangler visse lægelige oplysninger, kan forvaltningen opfylde skriftlighedskravet ved at oplyse borgeren om, at der vil blive truffet afgørelse, når ansøgeren eller forvaltningen har fremskaffet de manglende lægelige oplysninger.

I nogle tilfælde kan man forudse, at der skal fremskaffes en del oplysninger, inden sagen er klar til afgørelse. I sådanne tilfælde er det ofte umuligt at sige noget præcist om, hvor lang tid der vil gå, før der kan træffes en afgørelse. Forvaltningen kan i disse tilfælde oplyse borgeren om, hvor langt sagen er, og at afgørelsen ikke kan træffes, før oplysningerne er fremskaffet.

...”

I Københavns Kommune er der for behandling af ansøgninger om boligstøtte i overensstemmelse med de nævnte bestemmelser fastsat en sagsbehandlingsfrist på to måneder, jf. oplysningerne på kommunens hjemmeside herom ([www.kk.dk](http://www.kk.dk)).

En sådan administrativt fastsat frist giver ikke borgeren et retskrav på at få sin sag behandlet inden for fristen. Fristen er alene vejledende for borgeren.

Det følger endvidere af de ulovbestemte principper for god forvaltningsskik, at kommunen ikke må lade en sag trække unødigt ud.

Af Ombudsmandsloven med kommentarer af Jon Andersen, Kaj Larsen og Karsten Loiborg, I. udgave, 1999, s. 164, fremgår blandt andet følgende:

”Spørgsmålet om på hvilket tidspunkt en myndigheds sagsbehandlingstid overstiger det acceptable, kan ikke besvares generelt; udover den absolutte sagsbehandlingstid lægges der i praksis vægt på sagens art, herunder omfanget af de undersøgelser myndigheden skal eller må forventes at skulle foretage, partens behov for at der træffes en hurtig afgørelse, samt den sædvanlige sagsbehandlingstid på området. Hertil kommer en bedømmelse af hvorvidt der løbende er sket (nødvendige) ekspeditioner i sagen, i modsætning til tilfælde hvor sagen har ligget uberørt i længere perioder. Det spiller også en rolle om myndigheden løbende har orienteret parten om at sagen trækker ud.”

Generelle lovregler om sagsbehandlingstiden findes derimod ikke i forvaltningsloven, jf. herom i kapitel 12, pkt. 205-207 i den nævnte vejledning om forvaltningsloven:

”Forvaltningsloven indeholder ikke generelle regler om sagsbehandlingstiden. Baggrunden herfor er bl.a., at de opgaver, der udføres af den offentlige forvaltning, er af så forskellig karakter og omfang, at det ikke vil være muligt i en lov, der skal gælde for hele den offent-

lige forvaltning, at fastsætte bestemte regler for sagsbehandlingstiden, som med rimelighed vil kunne håndhæves ved domstolene.

Derimod kan der på baggrund af Folketingets Ombudsmands udtalelser om, hvad der med hensyn til sagsbehandlingstiden må antages at følge af almindelig god forvaltningsskik, gives nogle vejledende regler om sagsbehandlingens tilrettelæggelse, herunder om underretning til den, der er part i en sag, om den forventede sagsbehandlingstid.

Ombudsmanden har i nogle afgørelser også peget på, at myndighederne med henblik på at sikre, at sager ikke henligger i længere tid, inden afgørelse træffes, og at sager ikke bliver glemt og derfor ikke afgjort, bør oprette tilstrækkeligt EFFEKTIVE ERINDRINGSSYSTEMER.

Hvis en forvaltningsmyndighed som følge af sagens karakter eller den almindelige sagsbehandlingstid for den pågældende myndighed ikke kan træffe afgørelse inden kortere tid efter sagens modtagelse, bør myndigheden give den, der er part i sagen, underretning om, hvorpå sagen beror og så vidt muligt oplysning om, hvornår myndigheden regner med, at afgørelsen kan foreligge.

Myndigheden bør endvidere give den, der er part i sagen, underretning, når behandlingen af den konkrete sag på grund af særlige omstændigheder vil tage længere tid end sædvanligt.”

For så vidt angår efterprøvelse af sagsbehandlingstiden i forhold til den fastsatte frist, er min tilgang den, at en gyldig ansøgning skal være endeligt besvaret inden for den gældende frist, for at sagen kan siges at være behandlet inden for fristen.

For så vidt angår efterprøvelse af sagsbehandlingstiden i forhold til det almindelige hurtighedsprincip (som udtrykt i retssikkerhedslovens § 3, stk. 1), må særlige omstændigheder tages i betragtning, herunder perioder, hvor sagen har beroet på andre, f.eks. på borgeren.

#### **4.5 FORVALTNINGENS VEJLEDNING OG ARBEJDSINSTRUKS**

De modtagne udtalelser fra forvaltningen er gengivet i kapitel 2. I den ene udtalelse henvises til ”Vejledning om KMD Sag EDH af 12. maj 2011”, ”Blanket BS 341” samt ”Arbejdsinstruks for boligstøtte af 9. juni 2011”.

Dette materiale er således indgået i min behandling af denne undersøgelse, men jeg har ikke fundet anledning til at gengive det her eller som bilag til undersøgelsen.

Borgerrådgiveren bad desuden om at modtage kopi af alle sagsakter inklusiv journaloptegnelser i de første 30 sager fra Center for Boligstøtte vedrørende ansøgninger om boligstøtte afsluttet efter den 1. januar 2011, som indeholdt helt eller delvist afslag på boligstøtte, og som ikke er påklaget til Det Sociale Nævn.

Borgerrådgiveren modtog den 5. oktober 2011 sagsakter inklusive journaloptegnelser i de nævnte 30 sager, jf. ovenstående.

Det modtagne sagsmateriale har karakter af journaludskrifter, ansøgningskemaer, afgørelser om helt eller delvist afslag på boligstøtte samt ind- og udgående breve i øvrigt.

Oplysninger til brug for sagen er primært indhentet fra ansøgeren selv.

## 5. DEN KONKRETE UNDERSØGELSE

### 5.1 DEN GRUNDLÆGGENDE ANALYSE

Den grundlæggende analyse består i en konstatering af, om forvaltningen i forbindelse med modtagelsen af den enkelte ansøgning har kvitteret for denne i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien, samt om der har været pligt til at partshøre borgeren i forbindelse med behandlingen af den konkrete afgørelse om helt eller delvist afslag på boligstøtte.

Sagerne er således blandt andet undersøgt med henblik på en konstatering af, om der i sagen er oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, der er til ugunst for parten, af væsentlig betydning for sagens afgørelse og som ikke er parten bekendt.

Sagerne er desuden undersøgt med henblik på en konstatering af, om afslaget opfylder forvaltningslovens krav til begrundelse og klagevejledning, samt om sagsbehandlingstiden ligger inden for forvaltningens vejledende frist (lovmæssige sagsbehandlingstid for den pågældende type sag) på to måneder.

I det følgende gengiver jeg mine bemærkninger til sagerne inden for de fem nævnte punkter, nemlig:

- 1) Iagttagelse af tilbagemeldingsgaranti
- 2) Partshøring
- 3) Begrundelse
- 4) Klagevejledning
- 5) Sagsbehandlingstid

Jeg bemærker i den forbindelse, at jeg for så vidt angår den enkelte sag ikke fuldt ud har gengivet det materiale, som jeg har modtaget, men alene har medtaget de oplysninger, som jeg finder relevante til understøttelse af mine bemærkninger på de nævnte punkter.

Jeg bemærker endvidere, at jeg alene har angivet bemærkninger, hvis jeg har fundet, at forvaltningen ikke har iagttaget de nævnte regler og retningslinjer inden for et eller flere af punkterne. Såfremt der i den enkelte sag ikke er foretaget partshøring, og jeg heller ikke har fundet, at dette skulle have været gjort, fremgår der således ikke bemærkninger herom i det følgende. Jeg henviser i den forbindelse til det under "Reaktionsmidler og bedømmelsesgrundlag" anførte i kapitel 2.

#### **Gennemgangen af de konkrete sager:**

Indledningsvis bemærker jeg, at jeg ikke har kunnet åbne de modtagne dokumenter vedrørende en af sagerne (af mig benævnt "sag 8").

*Jeg finder dette uheldigt, men har ikke fundet anledning til at anmode forvaltningen om ny fremsendelse af dokumenterne, idet der alene er tale om én sag ud af 30.*

#### **Ad 1. Tilbagemeldingsgaranti**

Min gennemgang af de resterende 29 sager har vist, at forvaltningen i forbindelse med modtagelsen af ansøgningerne i (i hvert fald) 20 tilfælde har undladt at kvittere i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien.

Forvaltningen har således i sagerne 1, 2, 3, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 19, 20, 23, 24, 25, 26, 27, 29 og 30 undladt dette.

*Jeg finder den manglende kvittering i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien kritisabel.*

*Jeg lægger i den forbindelse vægt på, at det ikke af sagernes materiale (dokumenter og/eller journaloplysninger) fremgår, at der i sagerne (inden for ti arbejdsdage) er sendt en kvittering til borgerne indeholdende oplysning om den lovmæssige sagsbehandlingstid på to måneder for denne type sag og/eller navnet på enten en konkret sagsbehandler eller navnene på sagsbehandlerne i det team, der har ansvaret for sagerne.*

Jeg henviser i den forbindelse til det ovenfor anførte samt afsnit 4.3.4 og 4.4 i min rapport af 30. marts 2012 om tilbagemeldingsgarantien, hvor jeg blandt andet har anført følgende:

”Det fremgår af tilbagemeldingsgarantien, at det skal tilstræbes, at kommunen altid oplyser navnet på en konkret sagsbehandler eller navnene på sagsbehandlerne i det team, der har ansvaret for sagen.

Jeg forstår sammensætningen af ordet 'tilstræbes' i forbindelse med kravet om 'altid' sådan, at oplysningerne ikke i alle tilfælde skal foreligge, men omvendt at der må lægges en vis anstrengelse i at opnå, at oplysningerne gives i langt de fleste tilfælde.

Jeg forstår derfor kravet således, at tilbagemelding ikke skal tilsidesættes eller afvente, at der tildeles en sagsbehandler, hvor dette ikke er umiddelbart muligt. Omvendt må det kræves, at forvaltningerne indretter deres procedurer således, at tildeling af sagsbehandlere kan finde sted umiddelbart efter modtagelsen af en henvendelse, så der i langt de fleste tilfælde gives oplysninger om sagsbehandler eller navnene på sagsbehandlerne i det ansvarlige team.

...

Det er (...) de enkelte forvaltninger, der har ansvaret for at opfylde og overholde tilbagemeldingsgarantien samtidig med, at tilbagemeldingsgarantien gælder samlet for hele kommunen.

Det er på den baggrund afgørende, at hver enkelt forvaltning indretter sine procedurer og sin sagsbehandling således, at kommunen som helhed kan leve op til tilbagemeldingsgarantien.

Af tilbagemeldingsgarantiens ordlyd fremgår:

- Forvaltningerne skal hver især udarbejde forslag til standardbrev til tilbagemeldingsgarantien

Standardbreve er for kommunen, der har en omfattende borgerkontakt, en arbejdsmæssig nødvendighed og i mange henseender særdeles hensigtsmæssige.

Standardbreve forstår jeg i denne forbindelse som en skabelon, der indeholder de standardiserede oplysninger, brevet skal indeholde hver gang, samt eventuelle valgmuligheder ved oplysninger, der som oftest skal indgå, eller som i hvert fald af sagsbehandleren bør overvejes i hvert enkelt tilfælde.

Forvaltningernes standardbreve skal som minimum indeholde de oplysninger, der fremgår af tilbagemeldingsgarantiens indholdsmæssige krav (...)

Jeg henviser endvidere til det i den forbindelse af Økonomiforvaltningen ved brev af 10. februar 2011 oplyste om særlige forhold vedrørende Københavns Borgerservice:

”...

Hvis en skriftlig henvendelse modtages at et borgerservicecenter, vil det være borgerservicecentret, der skal sende tilbagemeldingsgarantien (kvitteringsskrivelsen).

Det gælder i de tilfælde, hvor henvendelsen vedrører forhold, der er omfattet af borgerservicecentrets kompetenceområde.

Vedrører henvendelsen derimod forhold, der ligger uden for borgerservicecentrets kompetence, og borgerservicecentret derfor blot videresender den skriftlige henvendelse til rette forvaltning, vil det være denne forvaltning, der skal sende kvitteringen og oplysningen om eventuel sagsbehandlingsfrist, kontaktsted/person m.v.

Det vil være i overensstemmelse med god forvaltningsskik, hvis borgerservicecentret orienterer borgeren om, at henvendelsen er videresendt til besvarelse i en anden forvaltning.”

Forvaltningen har i to af sagerne (21 og 23) fremsendt kvitteringsbrev til ansøgerne. I den ene sag (21) skete kvitteringen i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien. Indholdet lød som følger:

”...

**Kvittering for modtagelse af ansøgning**

Vi har den 22-11-2010 modtaget din ansøgning om boligstøtte.

Københavns Kommune har fastsat sagsbehandlingsfrister i forbindelse med behandling af ansøgninger.

Det betyder, at du kan forvente at få en afgørelse på din ansøgning inden 2 måneder.

Hvis denne frist ikke kan overholdes, vil du derfor senest ved fristens udløb modtage nærmere underretning om, hvornår du kan forvente en afgørelse.

Hvis du har spørgsmål til behandlingen af din ansøgning, er du velkommen til at kontakte Borgerservice.

...”

I den anden sag (23) skete kvitteringen over to og en halv måned efter modtagelsen.

Henset til indholdet af brevene i de to sager, og det forhold, at datoen for modtagelsen ses indskrevet forskelligt (og med anden skrifttype end teksten i øvrigt) lægger jeg til grund, at der er tale om et *standardbrev*, jf. ovenfor.

*Jeg henstiller derfor til, at forvaltningen sikrer sig, at medarbejderne har kendskab til og bruger standardbrevet med henblik på korrekt kvittering i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien indtil Udbetaling Danmarks overtagelse af myndighedsansvaret pr. den 1. marts 2013.*

*Jeg beder om underretning om, hvad min henstilling giver anledning til.*

For så vidt angår den manglende kvittering i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien bemærker jeg endvidere, at der i nogle af sagerne er sket påtegning på ansøgningsskemaet og/eller i journalen om, hvad jeg må formode har været mundtlig vejledning ydet over for ansøgerne i forbindelse med modtagelsen af ansøgningerne.

Jeg har således noteret mig følgende påtegninger i følgende sager:

I sag 1 fremgår følgende påført ansøgningsskemaet: ”Sagsbeh. frist meddelt”. I journalen fremgår desuden følgende notat gjort: ”Sagsbehandlingsfrist og oplysningspligt meddelt.”

I sag 7 fremgår følgende påført ansøgningsskemaet: ”Info: Oplysningspligt Sagsbehandlingstid”.

I sag 19 fremgår følgende påført ansøgningsskemaet: ”Oplyst om sagsbehandlingstid og oplysningspligt”. Af journaloplysningerne fremgår desuden følgende notat: ”Der sendes ikke kvitteringsbrev, idet det ses påført ansøgningen, at ansøger er orienteret om frister og oplysningspligt.”

Disse bemærkninger har jeg, som det fremgår ovenfor, ikke umiddelbart fundet i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien. Jeg har i den forbindelse lagt vægt på, at det ikke af forvaltningens besvarelse fremgår, at en sådan påtegning er udtryk for en fast praksis om f.eks. udlevering af en skriftlig orientering i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien.

Jeg bemærker herudover, at det i to sager (16 og 17) ikke har været muligt at udlede, om der er sendt kvittering i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien.

Der ses således i sag 16 under datoen 5. januar 2011 noteret følgende:

”...  
D. 281210 modt. ansøgning om bs til adressen (...) Almennytte byggeri.  
Der mangler underskrifter fra begge ansøgere, hvorfor ansøgningen d.d. returneres.  
Det ses desuden at ansøgerne endnu ikke er FR tilmeldt ansøgningsadressen.  
...”

Eventuelt følgebrev indeholdende oplysninger som foreskrevet ved tilbagemeldingsgarantien fremgår dog ikke.

I sag 17 fremgår det i lighed hermed af journaloplysningerne og afslaget, at kommunen den 23. november 2010 henvendte sig til ansøgeren om sagen, men brev af denne dato fremgår ikke af det modtagne materiale.

*Jeg finder dette beklageligt, idet jeg derved er afskåret fra at tage stilling til, om kommunen i disse sager kvitterede for modtagelsen i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien.*

For så vidt angår mine bemærkninger under dette punkt bemærker jeg endelig, at det i to sager (12 og 30) ikke fremgår tydeligt, hvornår kommunen modtog ansøgningerne om boligstøtte. I journalen for den ene sag (12) er det anført, at ansøgningen blev modtaget den 21. oktober 2010, hvorimod det i kvitteringsbrev af 7. december 2010 er anført, at ansøgningen blev modtaget den 21. november 2010.

I den anden sag (30) ses dato for modtagelsen af ansøgningen om boligstøtte ikke at fremgå, hvorimod det alene fremgår af brev af 21. januar 2011, at ansøgningen blev modtaget den 1. december 2010.

*Jeg finder dette beklageligt.*

## **Ad 2. Partshøring**

Jeg har ingen bemærkninger til sagerne for så vidt angår spørgsmålet om partshøring.

## **Ad 3. Begrundelse**

Min gennemgang af de 29 sager har vist, at begrundelserne for afslagene kan samles i følgende kategorier:

### **A. Afslag under henvisning til boligstøtteleovens § 9, stk. 1:**

Sag 1, 3, 9, 18, 24 og 26.

Jeg lægger endvidere til grund, at afslag i sag 22 er meddelt efter boligstøtteleovens § 9, stk. 1, idet jeg dog bemærker, at afslaget ikke indeholder henvisning hertil. Afslaget ses således alene at indeholde følgende begrundelse:

“Der meddeles afslag på udbetaling af boligstøtte under henvisning til lov om individuel boligstøtte, hvori der står beskrevet at man skal have selvstændigt køkken.. Ved centerets

vurdering er der lagt vægt på følgende forhold: Der forefindes ikke selvstændigt køkken, som kun benyttes af dig som ansøger.”

*Jeg finder den manglende henvisning i sag 22 til de retsregler, hvorefter afgørelsen er truffet, beklagelig.*

For så vidt angår afslag under henvisning til boligstøttelovens § 9, stk. 1, kan jeg konstatere, at forvaltningen har lagt vægt på, at den enkelte ansøger ikke har haft brugsretten alene til lejlighedens køkken, og det er af denne grund, at afslag er givet. Dette fremgår af teksten i nogle af afslagene, ligesom der i nogle tilfælde er henvist til punkt 50 i vejledning om individuel boligstøtte (vejledning nr. 103 af 23. oktober 2002).

*Jeg anbefaler forvaltningen at overveje, om henvisningen til retsgrundlaget i disse tilfælde med fordel kan standardiseres, herunder med henvisning til vejledningen.*

*Jeg beder om underretning om, hvad min anbefaling giver anledning til.*

- B.** Afslag under henvisning til kapitel 4, 6 og 8 i lov om individuel boligstøtte, jf. lovbekendtgørelse nr. 981 af 1. oktober 2008.

Sag 2 og 11.

*Jeg finder ikke, at henvisningen til de retsregler, hvorefter afgørelsen er truffet, opfylder forvaltningslovens krav om præcis henvisning til både §, stk. og pkt., fordi der – som anført – alene er henvist til bestemte kapitler i loven. Jeg finder dette beklageligt.*

- C.** Afslag under henvisning til lov om individuel boligstøtte §§ 2, 2a og 2b.

Sag 4, 5, 6, 14, 27 og 28.

Jeg har ingen bemærkninger til sagerne for så vidt angår begrundelsen.

- D.** Afslag under henvisning til retssikkerhedslovens §§ 11, stk. 1 og 11 b samt boligstøttelovens § 41, stk. 3.

Sag 7, 10, 12, 13, 16, 17, 19, 20, 21, 23, 25, 29, 30.

Jeg har ingen bemærkninger til sagerne for så vidt angår begrundelsen.

- E.** Afslag under henvisning til lov om individuel boligstøtte § 15.

Sag 15.

Jeg har ingen bemærkninger til sagen for så vidt angår begrundelsen.

#### **Ad 4. Klagevejledning**

Der er i alle 29 sager meddelt klagevejledning i afslagene. Jeg har derfor ingen bemærkninger til sagerne for så vidt angår dette spørgsmål.

#### **Ad 5. Sagsbehandlingstid**

##### **2**

I sag 2 modtog kommunen (Københavns Borgerservice, Center for Sikringsydelse) første gang den 30. november 2010 ansøgning om boligstøtte.

Der fremgår tre ansøgningsskemaer i det materiale, som jeg har modtaget – ét som er stemplet modtaget ved kommunen den 30. november 2010, men ikke underskrevet af ansøgerne, ét som

er underskrevet af ansøgerne den 17. december 2010, men ikke stemplet modtaget ved kommunen, og ét som er underskrevet af ansøgerne den 4. januar 2011 og stemplet modtaget ved kommunen den 5. januar 2011.

Der fremgår desuden tre afslag i det materiale, som jeg har modtaget, dateret henholdsvis den 1. februar, 1. marts og 1. maj 2011.

Afslag af 1. februar og 1. marts 2011 henviser begge til ansøgning af 1. januar 2011, hvorimod afslag af 1. maj 2011 henviser til ansøgning af 1. april 2011.

*Idet jeg har beregnet sagsbehandlingstiden til at være fra den 5. januar til den 1. marts 2011, har jeg ingen bemærkninger hertil.*

### **3**

I sag 3 modtog kommunen (daværende Borgerservice, Østerbro) den 4. november 2010 ansøgning om boligstøtte. Københavns Borgerservice, Center for Sikringsydelse, modtog ansøgningen den 5. november 2010.

Den 11. februar 2011 meddelte kommunen ansøgeren afslag på ansøgningen.

Sagen indeholder ikke oplysninger om forhold, som kan begrunde sagsbehandlingstiden.

*Jeg finder sagsbehandlingstiden beklagelig.*

*Jeg finder det desuden beklageligt, at ansøgeren – da det ikke var muligt at overholde fristen på to måneder – ikke i overensstemmelse med retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, modtog skriftlig besked om, hvornår ansøgeren kunne forvente en afgørelse.*

### **9**

I sag 9 modtog kommunen (Københavns Borgerservice, Center for Sikringsydelse) første gang den 10. december 2010 ansøgning om boligstøtte. Af det modtagne materiale fremgår endvidere en ansøgning modtaget den 10. februar 2011.

Den 28. marts 2011 meddelte kommunen ansøgeren afslag på ansøgningen.

*Idet jeg har beregnet sagsbehandlingstiden til at være fra den 10. december 2010 til den 28. marts 2011, finder jeg denne beklagelig.*

*Jeg finder det desuden beklageligt, at ansøgeren – da det ikke var muligt at overholde fristen på to måneder – ikke i overensstemmelse med retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, modtog skriftlig besked om, hvornår ansøgeren kunne forvente en afgørelse.*

### **11**

I sag 11 modtog kommunen (Københavns Borgerservice, Center for Sikringsydelse) den 15. november 2010 ansøgning om boligstøtte.

Den 1. marts 2011 meddelte kommunen ansøgeren afslag på ansøgningen

*Idet jeg har beregnet sagsbehandlingstiden til at være fra den 15. november 2011 til den 1. marts 2011 (alene undtaget en periode fra den 16. til den 23. december 2010, hvor sagen beroede på ansøgeren), finder jeg denne beklagelig. Jeg har i den forbindelse noteret mig en i sagen mellemliggende (fejlagtig) afgørelse og acontoudbetaling.*

*Jeg henviser til mine bemærkninger under punkt 4.4 om sondringen mellem sagsbehandling inden for en fastsat frist og sagsbehandlingstid vurderet efter det almindelige hurtighedsprincip.*



*Jeg finder det desuden beklageligt, at ansøgeren – da det ikke var muligt at overholde fristen på to måneder – ikke i overensstemmelse med retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, modtog skriftlig besked om, hvornår ansøgeren kunne forvente en afgørelse.*

## **12**

I sag 12 fremgår det ikke entydigt, hvornår kommunen modtog ansøgningen om boligstøtte. I journalen er det anført, at ansøgningen blev modtaget den 21. oktober 2010, hvorimod det i kvitteringsbrev af 7. december 2010 er anført, at ansøgningen blev modtaget den 21. november 2010.

*Jeg finder dette beklageligt.*

Den 14. februar 2011 meddelte kommunen ansøgeren afslag på ansøgningen.

*Idet jeg har beregnet sagsbehandlingstiden til at være fra den 21. oktober 2010 til den 14. februar 2011, finder jeg denne beklagelig.*

*Jeg finder det desuden beklageligt, at ansøgeren – da det ikke var muligt at overholde fristen på to måneder – ikke i overensstemmelse med retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, modtog skriftlig besked om, hvornår ansøgeren kunne forvente en afgørelse.*

## **20**

I sag 20 modtog kommunen (Københavns Borgerservice, Center for Sikringsydelser) den 29. oktober 2010 ansøgning om boligstøtte.

Den 20. januar 2011 meddelte kommunen ansøgeren afslag på ansøgningen.

Sagen indeholder ikke oplysninger om forhold, som kan begrunde sagsbehandlingstiden.

*Jeg finder sagsbehandlingstiden beklagelig.*

*Jeg finder det desuden beklageligt, at ansøgeren – da det ikke var muligt at overholde fristen på to måneder – ikke i overensstemmelse med retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, modtog skriftlig besked om, hvornår ansøgeren kunne forvente en afgørelse.*

## **21**

I sag 21 modtog kommunen (Københavns Borgerservice, Center for Sikringsydelser) den 22. november 2010 ansøgning om boligstøtte.

Den 1. februar meddelte kommunen ansøgeren afslag på ansøgningen.

Sagen indeholder ikke oplysninger om forhold, som kan begrunde sagsbehandlingstiden.

*Jeg finder sagsbehandlingstiden beklagelig.*

*Jeg finder det desuden beklageligt, at ansøgeren – da det ikke var muligt at overholde fristen på to måneder – ikke i overensstemmelse med retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, modtog skriftlig besked om, hvornår ansøgeren kunne forvente en afgørelse.*

## **23**

I sag 23 modtog kommunen (Borgerservice, Valby) den 23. november 2010 ansøgning om boligstøtte. Pension og Omsorg, Østerbro modtog ansøgningen den 1. december 2010. Københavns Borgerservice, Center for Sikringsydelser, modtog endelig ansøgningen den 7. december 2010.

Den 21. marts 2011 meddelte kommunen ansøgeren afslag på ansøgningen.

*Idet jeg har beregnet sagsbehandlingstiden til at være fra den 23. november 2010 til (i hvert fald) den 16. februar 2011, hvor kommunen henvendte sig til ansøgeren om yderligere tilmeldte på adressen og fremsendelse af lejekontrakt, finder jeg denne beklagelig.*

*Jeg henviser til mine bemærkninger under punkt 4.4 om sontringen mellem sagsbehandling inden for en fastsat frist og sagsbehandlingstid vurderet efter det almindelige hurtighedsprincip.*

*Jeg finder det desuden beklageligt, at ansøgeren – da det ikke var muligt at overholde fristen på to måneder – ikke i overensstemmelse med retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, modtog skriftlig besked om, hvornår ansøgeren kunne forvente en afgørelse.*

#### **24**

I sag 24 modtog kommunen (Borgerservice, Amager) den 11. januar 2011 ansøgning om boligstøtte. Københavns Borgerservice, Center for Sikringsydelse, modtog ansøgningen den 12. januar 2011.

Den 28. marts 2011 meddelte kommunen ansøgeren afslag på ansøgningen.

Sagen indeholder ikke oplysninger om forhold, som kan begrunde sagsbehandlingstiden.

*Jeg finder sagsbehandlingstiden beklagelig.*

*Jeg finder det desuden beklageligt, at ansøgeren – da det ikke var muligt at overholde fristen på to måneder – ikke i overensstemmelse med retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, modtog skriftlig besked om, hvornår ansøgeren kunne forvente en afgørelse.*

#### **25**

I sag 24 modtog kommunen (Borgerservice, Amager) den 28. oktober 2010 ansøgning om boligstøtte. Københavns Borgerservice, Center for Sikringsydelse, modtog ansøgningen den 29. oktober 2010.

Den 12. januar 2011 meddelte kommunen ansøgeren afslag på ansøgningen.

*Idet jeg har beregnet sagsbehandlingstiden til at være fra den 28. oktober 2010 til den 12. januar 2011, men undtaget perioden fra den 12. november 2010 til den 12. januar 2011, hvor sagen beroede på ansøgeren, har jeg ingen bemærkninger hertil.*

*Jeg henviser til mine bemærkninger under punkt 4.4 om sontringen mellem sagsbehandling inden for en fastsat frist og sagsbehandlingstid vurderet efter det almindelige hurtighedsprincip.*

*Jeg finder det beklageligt, at ansøgeren – da det ikke var muligt at overholde fristen på to måneder – ikke i overensstemmelse med retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, modtog skriftlig besked om, hvornår ansøgeren kunne forvente en afgørelse.*

#### **27**

I sag 27 modtog kommunen (Borgerservice, Indre By) den 28. oktober 2010 ansøgning om boligstøtte. Københavns Borgerservice, Center for Sikringsydelse, modtog ansøgningen den 29. oktober 2010.

Den 12. januar 2011 meddelte kommunen ansøgeren afslag på ansøgningen.

Sagen indeholder ikke oplysninger om forhold, som kan begrunde sagsbehandlingstiden.

*Jeg finder sagsbehandlingstiden beklagelig.*

*Jeg finder det desuden beklageligt, at ansøgeren – da det ikke var muligt at overholde fristen på to måneder – ikke i overensstemmelse med retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, modtog skriftlig besked om, hvornår ansøgeren kunne forvente en afgørelse.*

## 29

I sag 29 modtog kommunen den 22. marts 2011 ansøgning om boligstøtte. Københavns Borger-service, Center for Sikringsydelse, modtog ansøgningen den 19. april 2011.

Det modtagne afslag (af 11. februar 2011) ses at vedrøre en anden, tidligere, ansøgning om boligstøtte.

Af det modtagne materiale fremgår således vedrørende denne senere ansøgning dels acountoudbetaling af 30. maj 2011 dels udbetaling af 1. juli 2011, men jeg har på grund af afgrænsningen af min undersøgelse (helt eller delvist afslag på boligstøtte) valgt ikke at gå nærmere ind i en vurdering af sagsbehandlingstiden herfor.

Jeg har for så vidt angår sagen endvidere valgt ikke at gå nærmere ind i en vurdering af spørgsmålet om orientering efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

## 30

I sag 30 fremgår dato for modtagelsen af ansøgningen om boligstøtte kun indirekte, idet Center for Sikringsydelse ved brev af 21. januar 2011 henviser til, at ansøgningen blev modtaget den 1. december 2010.

Den 18. februar 2011 meddelte kommunen ansøgeren afslag på ansøgningen.

*Idet jeg har beregnet sagsbehandlingstiden til at være fra den 1. december 2010 til den 18. februar 2011, men undtaget perioden fra den 21. januar 2011 til den 18. februar 2011, hvor sagen beroede på ansøgeren, har jeg ingen bemærkninger hertil.*

*Jeg henviser til mine bemærkninger under punkt 4.4 om sondringen mellem sagsbehandling inden for en fastsat frist og sagsbehandlingstid vurderet efter det almindelige hurtighedsprincip.*

*Jeg finder det beklageligt, at ansøgeren – da det ikke var muligt at overholde fristen på to måneder – ikke i overensstemmelse med retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, modtog skriftlig besked om, hvornår ansøgeren kunne forvente en afgørelse.*

## 5.2 KONKLUSION

Som anført ovenfor har min gennemgang af 29 konkrete sager vist, at Økonomiforvaltningen i forbindelse med modtagelsen af ansøgningerne i (i hvert fald) 20 tilfælde har undladt at kvittere i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien.

*Jeg har fundet den manglende kvittering i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien kritisabel.*

*Jeg har henstillet til, at forvaltningen sikrer sig, at medarbejderne har kendskab til og bruger, hvad jeg antager, må være et eksisterende standardbrev med henblik på korrekt kvittering i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien indtil Udbetaling Danmarks overtagelse af myndighedsansvaret pr. den 1. marts 2013.*

*Jeg har bedt om underretning om, hvad min henstilling giver anledning til.*

Forvaltningen har hertil – som anført ovenfor – i sin udtalelse af 15. oktober 2012 udtalt følgende:

“Borgerservice tager kritikken til efterretning og kan uddybende oplyse, at Center for Børneydelse og Boligstøtte anvender en standardskabelon til brug for kvittering for modtagelsen. Indtil nu har opgaven med at afsende kvittering til ansøgeren været en integreret del af behandlingen af den enkelte sag, men fra oktober 2012 er opgaven med at afsende kvitteringsbreve blevet forankret i en særlig gruppe, som vil have dette som en fast opgave. Kvitteringsbrev sendes til ansøgerne, både når ansøgningen er indsendt direkte til Center for Børneydelse og Boligstøtte, og når ansøgningen er indgivet personligt i et Borger-

servicecenter og derfra videresendt til Center for Børneydelser og Boligstøtte. Der pågår i øjeblikket arbejde med tilretning af relevante skabeloner, så skabelonerne opfylder de indholdsmæssige krav i henhold til tilbagemeldingsgarantien.

Borgerservice forventer på den baggrund, at tilbagemeldingsgarantien fremover overholdes fuldt ud.”

*Jeg finder på denne baggrund ikke anledning til at foretage mig yderligere.*

*Gennemgangen har herudover for så vidt angår forvaltningens begrundelser for afslagene vist, at forvaltningen i én sag har undladt at henvise til de retsregler, hvorefter afgørelsen er truffet, og at henvisningen til retsreglerne i to andre sager ikke opfylder forvaltningslovens krav om præcis henvisning til både §, stk. og pkt.*

*Jeg har fundet dette beklageligt.*

*Jeg har endvidere anbefalet forvaltningen at overveje, om henvisningen til retsgrundlaget i disse tilfælde med fordel kan standardiseres, herunder med henvisning til vejledningen.*

*Jeg har bedt om underretning om, hvad min anbefaling giver anledning til.*

Forvaltningen har hertil i sin udtalelse af 15. oktober 2012 udtalt følgende:

”Borgerservice tager kritikken til efterretning. Det kan supplerende oplyses, at Center for Børneydelser og Boligstøtte anvender en standardskabelon til brug for meddelelsen om afslag. Der er i skabelonen plads til at indsætte en præcis henvisning til relevante retsregler og relevante bestemmelser i vejledningen samt gennemgang af et eventuelt skøn og begrundelsen for afgørelsen. Hjælpetekster til brug for sagsbehandlerens udfyldelse af skabelonen vil blive forbedret med henblik på en mere udførlig og tilstrækkelig præcis begrundelse, herunder præcis henvisning til anvendte retsregler.

Borgerservice forventer, at hjælpeteksterne vil medvirke til en generel højere kvalitet i afslagene fremover, herunder at kravet om begrundelse og præcis henvisning til de retsregler, hvorefter afgørelsen er truffet, overholdes.”

*Jeg finder på denne baggrund ikke anledning til at foretage mig yderligere.*

*For så vidt angår sagsbehandlingstiden har jeg i ni sager fundet denne beklagelig, og jeg har konstateret og fundet det beklageligt, at forvaltningen i elleve tilfælde ikke i overensstemmelse med retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, skriftligt orienterede ansøgerne om, hvornår de kunne forvente en afgørelse.*

*Om sagsbehandlingstider har Center for Børneydelser og Boligstøtte i notat af 23. september 2011 (bilag I, jf. min gengivelse ovenfor under ”Skriftlige kilder (modtaget dokumentation mv.)”) oplyst, at en stikprøvekontrol i ugerne 37/38 2010 viste en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 75,3 pr. sag. Centret havde således kun i 30 procent af ansøgningerne overholdt sagsbehandlingsfristen.*

*Center for Børneydelser og Boligstøtte har også oplyst, at en stikprøvekontrol i september 2011 (”af et mindre, men repræsentativt udsnit af boligstøttesager”) viste, at sagsbehandlingsfristen var overholdt i ca. 60 procent af sagerne.*

*Jeg har bedt om forvaltningens bemærkninger til sagsbehandlingstiderne set i lyset af den vejledende frist på to måneder, herunder om stikprøvekontrollerne har givet forvaltningen anledning til at justere fristen.*

*Jeg henleder i den forbindelse forvaltningens opmærksomhed på, at der efter omstændighederne kan være tale om lovbrud, hvis administrationen i større omfang i det daglige ikke lever op til de frister, som kommunalbestyrelsen har fastsat, og hvis den ansvarlige myndighed undlader at justere arbejdsrutiner og arbejdsgange eller at fastsætte en ny frist, som forvaltningen har realistiske muligheder for at overholde.*

*Center for Børneydelser og Boligstøtte har herudover oplyst, at der i forvaltningens elektroniske fagsystemer ikke findes en automatik, der genererer advis omkring overskredne sagsbehandlingstider.*

*Jeg har bedt om forvaltningens uddybende bemærkninger til dette – herunder til, hvordan forvaltningen sikrer sig iagttagelse af kravet i retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, om orientering i sager, hvor der sker overskridelse af den vejledende frist.*

Forvaltningen har hertil i sin udtalelse af 15. oktober 2012 udtalt følgende:

“Borgerservice tager kritikken til efterretning.

Det kan i den forbindelse oplyses, at der gennem de seneste år har pågået arbejde med at beskrive og harmonisere arbejdsgange ved behandling af blandt andet boligstøttesager som forberedelse til overgang til Udbetaling Danmark, som også anført i det oprindelige svar på undersøgelsen. Dette har ledt til et pilotprojekt i Center for Børneydelser og Boligstøtte, hvor det ved hjælp af det elektroniske sagsbehandlingssystem EDH er blevet muligt at skabe overblik over sager og post i disse sager. Løsning af sagerne prioriteres derfor nu således, at f.eks. ældre post prioriteres forud.

Det betyder, at henvendelser besvares inden overskridelse af sagsbehandlingsfristen, eller hvis dette ikke er muligt, at ansøgeren underrettes, således at ansøgeren ved, hvor i forløbet sagen befinder sig.

Det kan yderligere oplyses, at det for godt et år siden blev indført at udbetale a conto-beløb i alle relevante sager. Dette har medført, at når en sag om ansøgning foreligger fuldt oplyst, udbetales den berettigede boligstøtte a conto, hvis der bagudrettet er et tilgodehavende beløb. Ansøger får dermed oplysning om at være berettiget til boligstøtte og om beløbet. Efterfølgende vil ansøger få tilsendt en egentlig afgørelse, hvoraf beregning, oplysningspligt og klagevejledning mv. fremgår.

Borgerservice finder derfor ikke anledning til, at svarfristen i boligstøttesager skal ændres, jf. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.”

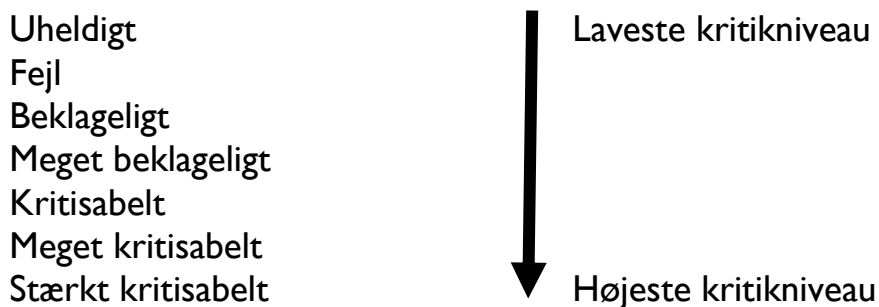
Jeg finder på denne baggrund ikke anledning til at foretage mig yderligere.



## Bilag

### BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA

#### Borgerrådgiverens kritikskala



Kritikskalaen spænder fra konstatering af forhold, der ikke er, som de bør være, uden at nogen konkret bebrejdes herfor (uheldigt) over kritik af forhold, der er mere eller mindre almindeligt forekommende i offentlig forvaltning, men ikke bør forekomme og til kritik af helt utilstedelige og uacceptable forhold (stærkt kritisabelt). Konstatninger af, at noget er uheldigt, registreres ikke som en egentlig kritik i Borgerrådgiverens statistik.

Det bemærkes, at Borgerrådgiveren ud over ovennævnte kritikskala naturligvis supplerende kan uddybe og kvalificere sin kritik i almindeligt sprog.





## **RETSKILDER OG ØVRIGT BEDØMMELSESGRUNDLAG**

Boligstøtteleven (lov om individuel boligstøtte, jf. lovbekendtgørelse nr. 663 af 14. juni 2011 med senere ændring)

Forvaltningsloven (jf. lovbekendtgørelse nr. 1365 af 7. december 2007 med senere ændringer)

Vejledning til forvaltningsloven (jf. vejledning af 4. december 1986 til forvaltningsloven)

Retssikkerhedsloven (lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, jf. nugældende lovbekendtgørelse nr. 930 af 17. september 2012)

Retssikkerhedsbekendtgørelsen (bekendtgørelse om retssikkerhed og administration på det sociale område, jf. bekendtgørelse nr. 1635 af 22. december 2010)

Retssikkerhedsvejledningen (jf. vejledning nr. 73 af 3. oktober 2006 om retssikkerhedsloven)



ENDELIG RAPPORT

**Redaktion**

Borgerrådgiveren

**Kontakt**

Københavns Kommune  
Vester Voldgade 2A  
1552 København V

**Foto**

Borgerrådgiveren

**Tryk**

**Oplag**

**ISBN**

**Udgiver**

Borgerrådgiveren

## **KØBENHAVNS KOMMUNE**

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A

1552 København V

Telefon: 33 66 14 00

Telefax: 33 66 13 90

E-mail: [borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk)

[www.borgerraadgiver.kk.dk](http://www.borgerraadgiver.kk.dk)