



Økonomiforvaltningen  
Kultur- og Fritidsforvaltningen  
Børne- og Ungdomsforvaltningen  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Socialforvaltningen  
Teknik- og Miljøforvaltningen  
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

23. maj 2023

Sagsnummer  
2023-0015035

Dokumentnummer  
2023-0015035-1

### **Borgerrådgiveren iværksætter inspektion af klare forventninger - Information om sagsbehandlingsfrister/sagsbehandlingstid på nettet**

Borgerrådgiveren kan af egen drift iværksætte undersøgelser af konkrete og generelle forhold samt gennemføre inspektioner i Københavns Kommune. Kompetencen følger af vedtægt for Borgerrådgiverfunktionen §§ 13 og 17, stk. 3, som lyder således:

“§ 13. Borgerrådgiverfunktionen kan på eget initiativ undersøge konkrete sager, såfremt det vurderes, at det vil være i overensstemmelse med formålet for borgerrådgiverfunktionen. Borgerrådgiverfunktionen kan gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.”

“§ 17, stk. 3. Borgerrådgiverfunktionen kan besigtige enhver lokalitet i forvaltningen som led i den generelle opgavevaretagelse, herunder også i relation til undersøgelser iværksat på eget initiativ efter § 13.”

Denne undersøgelse er drøftet i Borgerrådgiverudvalget i forbindelse med en plan for udmøntningen af egen drift-kompetencen for så vidt angår generelle undersøgelser og inspektioner.

Af planen fremgår det, at Borgerrådgiveren indleder en undersøgelse af forvaltningernes information om sagsbehandlingstid på kommunens hjemmeside (kk.dk) internettet.

Undersøgelsen vil have karakter af en inspektion, hvor Borgerrådgiveren bl.a. ved konkrete nedslag på kommunens hjemmeside vil indsamle materiale. Jeg iværksætter undersøgelsen med dette brev.

Borgerrådgiveren  
Tietgensgade 31A  
1704 København V

Telefon  
3366 1400

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

### **Undersøgelsens baggrund, tema og formål**

Lange sagsbehandlingstider kan have store konsekvenser for borgere og virksomheder. Konsekvenserne kan være økonomiske og personlige og kan også omfatte samarbejdet og tilliden til kommunen.

*Den juridiske tænketank Justitia* har i 2022 udarbejdet en rapport om udfordringer med kommunernes sagsbehandlingstider. Rapporten viste, at borgerne generelt er dårligt stillet, når de oplever lang sagsbehandlingstid. Det kan være vanskeligt for borgerne at fremskynde processen, når en sag trækker ud, og det er begrænset, hvad borgerne kan få ud af at klage over sagsbehandlingstiden efter, at afgørelsen er truffet.

Rapporten viser tillige, at der efterspørges viden om den reelle sagsbehandlingstid. Ingen af de 88 kommuner, der deltog i en undersøgelse i september 2020, kunne oplyse deres gennemsnitlige sagsbehandlingstider jf. lov om retssikkerhed på det sociale område, herefter retssikkerhedsloven, og kun 24 kommuner kunne fremsende statistiske opgørelser på nogle begrænsede sagsområder.

Ventetiden på sagsbehandling er vigtig for borgerne, og Borgerrådgiveren modtager løbende klager fra borgerne over lang sagsbehandlingstid. Vi ved fra borgerhenvendelserne, at borgerne ikke altid kan finde oplysninger om sagsbehandlingstider på det sociale eller andre områder, og at borgerne ikke altid mener, at de oplyste sagsbehandlingstider er retvisende. Undersøgelser i konkrete sager bekræfter, at de reelle sagsbehandlingstider kan være længere end de oplyste.

Det er centralt, at informationen om sagsbehandlingstider er tilstrækkelige, retvisende og tilgængelig på kommunens hjemmeside.

På det sociale område følger det af retssikkerhedslovens § 3, at kommunalbestyrelsen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp mv. Kommunalbestyrelsen skal desuden på de enkelte sagsområder fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet.

På andre retsområder kan krav til sagsbehandlingstider og offentlighed følge af andre lovgrundlag eller af principperne for god forvaltningsskik.

Borgerrådgiveren vil i nærværende undersøgelse afklare, om den aktuelle information om sagsbehandlingstider er tilstrækkelig, retvisende og tilgængelig på kommunens hjemmeside.

### **Anmodning om udtalelse og evt. dokumentation**

Jeg beder på denne baggrund hver forvaltning om at fremsende en skematisk oversigt med følgende oplysninger:

- Oversigt over sagsområder/administrationsområder, hvor der træffes afgørelse af forvaltningen (områderne kan eventuelt inddeles i puljer, hvis det giver mening og er dækkende beskrevet)
- Angivelse af eventuelle pligtmæssige krav til fastsættelse af sagsbehandlingstider og offentliggørelse med angivelse af lovgrundlag
- Angivelse af eventuelle fastsatte sagsbehandlingsfrister pr. sagsområde/administrationsområde (herunder om fristerne er administrativt eller politisk fastsatte)
- Angivelse af de faktiske gennemsnitlige sagsbehandlingstider pr. sagsområde/administrationsområde, i det omfang forvaltningen har data herom
- Angivelse af evt. offentliggørelse af sagsbehandlingsfrister og/eller sagsbehandlingstider pr. sagsområde/administrationsområde med angivelse af et link, hvis offentliggørelse sker på hjemmeside e.l.

Jeg går ud fra, at borgerne systematisk modtager besked, hvis en offentliggjort sagsbehandlingstid i en konkret sag ikke kan overholdes. Hvis dette ikke er tilfældet, beder jeg om at modtage oplysning herom pr. sagsområde/administrationsområde, hvor dette ikke sker systematisk.

Jeg vil slutteligt bede forvaltningerne om at angive om og på hvilken måde, det løbende kontrolleres, om de fastsatte sagsbehandlingsfrister bliver overholdt og eventuelt justeret, f.eks. i tilfælde af, man i forvaltningerne har gjort sig den erfaring, at en given sagsbehandlingsfrist enten har været for lang eller for kort.

Da undersøgelsens genstand opgave- og ansvarsmæssigt ses at vedrøre alle forvaltninger i kommunen, stiler jeg dette brev til alle forvaltninger. Jeg forventer, at hver forvaltning svarer for sig.

Jeg beder om at modtage forvaltningernes svar inden otte uger fra dags dato. Hvis dette ikke kan ske, beder jeg forvaltningen oplyse, hvornår forvaltningen forventer at kunne svare.

Forvaltningen bedes henvise til Borgerrådgiverens sagsnummer 2023-0015035.

Hvis der fra kommunens politiske niveau eller fra Folketingets Ombudsmand eller andre tilsynsmyndigheder er rejst eller rejses en tilsvarende undersøgelse, beder jeg forvaltningen om at orientere mig om dette.

Jeg vil via Borgerrådgiverens hjemmeside ([www.kk.dk/borgerraadgiveren](http://www.kk.dk/borgerraadgiveren)) orientere offentligheden om, at jeg har iværksat denne undersøgelse.

Eventuelle spørgsmål vedrørende undersøgelsen og undersøgelsens form kan rettes til Nesrin Atan, tlf. 3366 1400 eller via [Borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:Borgerraadgiveren@kk.dk).

Venlig hilsen



Johan Busse  
Borgerrådgiver



Nesrin Atan  
Jurist