

HANDOUT – ORIENTERING OM SAGER OG TEMAER TIL BORGERRÅDGIVERUDVALGET

- Pragmatisk løsningsmodel fungerer ikke over for Økonomiforvaltningen
- Lange sagsbehandlingstider ved Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen for sager om førtidspension
- Manglende opmærksomhed ved Børne- og Ungdomsforvaltningen på de almindelige forvaltningsretlige krav, der stilles til offentlig myndighedsudøvelse

Pragmatisk løsningsmodel fungerer ikke over for Økonomiforvaltningen

Pragmatisk løsningsmodel som alternativ til at iværksætte formelle undersøgelser af enhver konstatering af grove eller principielle fejl fungerer ikke over for Københavns Borgerservice.

Borgerrådgiveren har derfor bedt Økonomiforvaltningen oplyse, om Økonomiforvaltningen ønsker at anvise en anden kommunikationskanal for denne type af pragmatiske løsningsmodeller som alternativ til at iværksætte formelle undersøgelser.

Borgerrådgiveren iværksætter konkret egen driftundersøgelse (KED)

Borgerrådgiveren udtalte den 26. juli 2012 kritik af Københavns Borgerservices vejledning om kommunikation med det offentlige på Københavns Kommunes hjemmeside. Borgerrådgiveren udtalte blandt andet følgende:

”Samlet set finder jeg, at Københavns Borgerservices information på hjemmesiden på daværende tidspunkt hverken var korrekt eller fyldestgørende. Dette finder jeg beklageligt.

På den baggrund henstiller jeg til Københavns Borgerservice, at man opdaterer den information om de fremtidige regler, der gives via kommunens hjemmeside, så undtagelsesmulighederne fremgår. (...)

Jeg har noteret mig oplysningerne om, at Københavns Borgerservice vil forvalte reglerne i overensstemmelse med gældende ret.”

Dette forår konstaterede Borgerrådgiveren imidlertid, at vejledningen på hjemmesiden er ført tilbage til et meningsindhold, som i alt væsentligt er identisk med det oprindelige. Borgerrådgiveren rettede derfor ved e-mail af 25. juni 2013 uformel henvendelse herom til Københavns Borgerservice. Borgerrådgiveren skrev blandt andet:

”En anden, men måske beslægtet problemstilling er, at jeg for nyligt har konstateret, at I nu igen på nettet vejleder om, at borgerne fra november 2014 kun kan kommunikere digitalt med det offentlige. Det er jo forkert vejledning, hvilket jeg tidligere har udtalt kritik af i en konkret undersøgelse (hvorefter I rettede det).

At I er gået tilbage til den tidligere formulering er jo en potentiel dårlig pressehistorie for kommunen, fordi det af nogle kunne opfattes som udtryk for ligegyldighed over for borgernes rettigheder, ukendskab til offentlige myndigheders sandhedspligt eller manglende evne til læ-

ring eller måske disrespekt for Borgerrepræsentationens organer, men jeg tænker, at det må være en simpel fejl og nok nærmere skyldes, at det er vanskeligt med jeres begrænsede ressourcer at have juridisk fokus i alle jeres processer.

Normalt ville observationen føre til en ny undersøgelsessag fra min side med følgende tidsforbrug og offentlighed, men jeg forslår i stedet, at vi mødes og får jeres bud på, hvordan vi kan hjælpe jer med at sikre, at kommunens retssikkerhedsniveau hæves. Mht. det konkrete kan vi drøfte, hvordan vi/I sikrer en berigtigelse af den fejlinformation, som mange borgere og medarbejdere nu igen har fået. Sidste gang udsendte vi et nyhedsbrev (som læses af både medarbejdere og eksterne aktører) og det gør vi gerne igen, hvis I tænker, at det er den bedste måde at berigtige fejlen på.

Lad mig høre, hvordan du tænker, at vi bedst kan hjælpe.”

Da henvendelsen ikke blev besvaret inden for rimelig tid, iværksatte Borgerrådgiveren ved brev af 19. juli 2013 til Økonomiforvaltningens direktion en konkret egen driftundersøgelse af sagen, herunder gentog spørgsmålet: ”Samlet set finder jeg derfor grund til at udbede mig en udtalelse fra Københavns Borgerservice om den information, der aktuelt fremgår af hjemmesiden.” Borgerrådgiveren har desuden bedt om at få oplyst:

- Hvem har truffet beslutning om at vejledningen på hjemmesiden skulle føres tilbage til den oprindelige formulering, og hvornår skete det?
- På hvilken baggrund er formuleringen ført tilbage?
- Hvordan sikrer Københavns Borgerservice sig generelt, at informationen på hjemmesiden er juridisk kvalitetssikret?

Økonomiforvaltningen har pr. den 16. august 2013 endnu ikke svaret formelt, men den konkrete fejlinformation på kommunens hjemmeside blev rettet den 8. august 2013 – godt seks uger efter henvendelsen til KBS.

Om det generelle bemærkes, at Borgerrådgiveren løbende efter aftale med KBS har forsøgt med en uformel og direkte tilgang i de situationer, hvor dette gav bedst mening, men Borgerrådgiverens generelle erfaringer er desværre, at tingene ikke altid bliver løst på denne måde, og hvis de gør, tager det uforholdsmæssigt lang tid og lægger beslag på mange ressourcer hos Borgerrådgiveren til opfølgning, mens borgerne venter.

En uformel og kollegial tilgang fra Borgerrådgiverens side er kun mulig på den udtalte betingelse, at den involverede forvaltning handler hurtigt på den. I modsat fald sidder Borgerrådgiveren tilbage med en forpligtelse over for Borgerrepræsentationen til at rejse en formel sag, som ikke er løftet, og løsningen af borgernes problemer trækker ud.

KBS har taget imod Borgerrådgiverens tilbud om et møde til drøftelse af generelle problemstillinger vedrørende sagsbehandlingen og borgerbetjeningen i KBS. Dette møde forventes afholdt i september 2013.

Lange sagsbehandlingstider i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen for sager om førtidspension

Borgerrådgiveren har modtaget flere klager over Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens behandling af sager om førtidspension i forbindelse ved ikrafttræden af nye regler om førtidspension pr. den 1. januar 2013.

Borgerrådgiveren har i én af sådanne sager iværksat en undersøgelse.

Borgerrådgiveren iværksætter undersøgelse

Borgerrådgiveren har i brev af 28. juni 2013 bedt Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens direktion om at oplyse blandt andet følgende:

- ”... hvor mange sager om førtidspension, der ikke nåede at blive færdigbehandlet – herunder udarbejdelse af indstilling til Socialforvaltningen – ved Jobcenter København inden årsskiftet 2012/2013 og som derfor ikke blev indstillet til Socialforvaltningen, (herunder eventuelle sager der var færdigbehandlet ved Jobcenter København, men som ikke blev indstillet til Socialforvaltningen inden årsskiftet)” og
- ”... hvordan arbejdet i Jobcenter København var tilrettelagt i december 2012 i forhold til at sørge for, at de ovennævnte typer af sager kunne nå at blive indstillet til Socialforvaltningen inden den betydningsfulde skæringsfrist ved årsskiftet.”

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har pr. den 16. august 2013 endnu ikke svaret.

En del af problemstillingen med færdiggørelse af sager om førtidspension har været omtalt i pressen (se f.eks. http://www.avisen.dk/koebenhavns-kommune-sylter-216-syge-borgere_228631.aspx) og er påklaget til Folketingets Ombudsmand. Borgerrådgiveren har desuden noteret sig, at området har politisk bevågenhed. Borgerrådgiveren har modtaget en mundtlig orientering om sagen fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Manglende opmærksomhed ved Børne- og Ungdomsforvaltningen på de almindelige forvaltningsretlige krav, der stilles til offentlig myndighedsudøvelse

Borgerrådgiveren orienterede på Borgerrådgiverudvalgets møde den 17. maj 2013 om sagsbehandling ved Børne- og Ungdomsforvaltningen præget af fejl og mangler af en usædvanlig karakter. Der er tale om fejl og mangler, som indikerer, at forvaltningen ikke i fornødent omfang har forvaltningsretlige kompetencer knyttet til sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren orienterede i den forbindelse om en iværksat konkret egen driftundersøgelse herom.

Borgerrådgiveren iværksætter konkret egen driftundersøgelse

Borgerrådgiveren bad ved brev af 22. marts 2013 om at få oplyst nærmere om:

- Forvaltningens opmærksomhed på de almindelige forvaltningsretlige krav, der stilles til offentlig myndighedsudøvelse
- Antallet (og placeringen) af juridiske medarbejdere forvaltningen disponerer over
- Hvorledes medarbejdere, der er beskæftiget med myndighedsudøvelse uddannes/oplæres i relevante forvaltningsretlige emner samt
- Hvordan forvaltningen fører generelt og konkret tilsyn med, at enheder i forvaltningen overholder de forvaltningsretlige krav.

På baggrund af forvaltningen svar har Borgerrådgiveren i brev af 16. august 2013 udtalt og anbefalet blandt andet følgende:

- Jeg anbefaler (...) forvaltningen at overveje en systematisk brug af skriftlige vejledninger, instrukser, arbejdsgangsbeskrivelser og lignende til sagsbehandlere. På sigt vil Min lederside og Sagsbehandlerbiblioteket måske kunne udgøre et tilstrækkeligt grundlag for en sådan vejledning, men ind til videre må informationerne heri dog betragtes som et supplement.
- Jeg anser det som en reel og sandsynlig risiko, at forvaltningen i sin organisering og arbejdstilrettelæggelse i væsentlig grad har overvurderet kapaciteten og kompetencerne i de supportfunktioner som forvaltningen forlader sig på i denne henseende. Jeg anbefaler på denne baggrund forvaltningen at genoverveje, om forvaltningen i tilstrækkeligt omfang har sikret, at juridisk sagkundskab er repræsenteret og/eller gjort tilgængelig.
- Jeg beder forvaltningen oplyse, præcis hvilke kurser under BUF-Akademiet forvaltningen mener, der understøtter medarbejdernes uddannelse og oplæring i iagttagelse af de almindelige forvaltningsretlige krav, der stilles til offentlig myndighedsudøvelse (herunder offentlighedsloven, forvaltningsloven, persondataloven og den almindelige forvaltningsret).
- Jeg beder forvaltningen om at redegøre nærmere for, hvordan Borgerrepræsentationens beslutning om, at forvaltningerne forpligtes til løbende at udbyde *obligatoriske* kurser inden for god sagsbehandling, både til nye og til erfarne sagsbehandlere, er udmøntet, herunder med oplysning om, hvilke medarbejder der i forvaltningen skal deltage i disse kurser, som jeg – godt et år efter Borgerrepræsentationens beslutning – må antage allerede er iværksat.
- Jeg beder også forvaltningen om at uddybe, hvilke informationer på Min lederside, der kan understøtte korrekt sagsbehandling og iagttagelse af borgernes rettigheder.

- Jeg beder forvaltningen om at oplyse, hvilke informationer, der kan føre til drøftelse af kvaliteten af sagsbehandlingen, og hvor disse informationer kan stamme fra udover fra klagesager. Jeg beder også forvaltningen oplyse, om det er korrekt forstået, at f.eks. kvaliteten af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen ikke indgår i ledelsesdialogen, hvis der ikke er særlige indikationer herfor.

Borgerrådgiveren har bedt om underretning om, hvad anbefalingerne giver anledning til.