

Klar RET0

SEPTEMBER 2013 (revideret august 2015)

Borgerrådgiverens guide om helhedsorienteret sagsbehandling og vejledning



“Vi skal se bredt på den enkelte sag og på borgerens behov (...). En henvendelse om hjælp skal altså vurderes i forhold til alle den sociale lovgivnings muligheder og ikke kun i forhold til den hjælp, henvendelsen angår”.

SIDE 2

HELHEDSORIENTERET SAGS- BEHANDLING OG VEJLEDNING

Vi er som medarbejdere i Københavns Kommune forpligtet til at give borgerne en bred og helhedsorienteret vejledning, som tager udgangspunkt i den enkeltes behov. Det gælder generelt for henvendelser til kommunen. Dog gælder der en udvidet forpligtelse på det sociale område.

Vi skal se bredt på den enkelte sag og på borgerens behov. Det betyder, at vi skal sagsbehandle og træffe afgørelse i forhold til alle de former for hjælp i den sociale lovgivning, der er relevante for borgeren. Det gælder uanset,

om borgeren har søgt om den konkrete støtte eller hjælp.

EKSEMPEL

En borger møder til samtale i jobcentret for at tale om, hvilke tilbud der vil hjælpe hende tættere på arbejdsmarkedet. Det bliver under samtalen klart, at borgeren har behov for psykologhjælp, inden sagsbehandleren kan iværksætte en beskæftigelsesrettet indsats.

Løsning: Medarbejderen kontakter Socialforvaltningen og sørger for, at de tager over på den del, der vedrører borgerens psykiske behov. Medarbejderen informerer så vidt muligt borgeren om, hvad der sker. Medarbejderen kan alternativt give kontaktoplysninger og vejlede borgeren om selv at kontakte Socialforvaltningen.

En henvendelse om hjælp skal altså vurderes i forhold til alle den sociale lovgivnings muligheder og ikke kun i forhold til den hjælp, henvendelsen angår.

Det kan betyde, at vi skal have flere oplysninger til sagen og/eller skal involvere og samarbejde med andre dele af kommunen.

Forpligtelsen ligger hos os i kommunen, fordi det som borger kan være svært at overskue alle de muligheder for hjælp, der er, efter den sociale lovgivning. Desuden kan det have stor betydning, at hjælpen tilrettelægges ud fra en samlet vurdering af borgerens situation.

HVORNÅR?

Vores pligt til at vurdere en henvendelse i forhold til alle den sociale lovgivnings muligheder betyder ikke, at vi ved alle henvendelser skal gennemgå samtlige muligheder i den sociale lovgivning.

Hvordan sagen skal behandles afhænger af en samlet og konkret vurdering af borgerens aktuelle livssituation og den hjælp, borgeren har søgt om.

- Hvis en borger søger om støtte til et hjælpemiddel, skal vi undersøge, om borgeren er berettiget til at få hjælpemidlet. Hvis der ikke er andre behov og problemer, vil det være tilstrækkeligt.

- Hvis en borger, der søger om kontanthjælp, viser sig også at have andre aktuelle behov, kan sagen stille sig anderledes. Her kan det være relevant at se på andre muligheder for hjælp samtidig med behandlingen af ansøgning om kontanthjælp.
- Hvis en borger ved et møde direkte eller indirekte giver udtryk for andre problemer end det, mødet handler om, skal vi overveje, om den viden skal indgå ved behandlingen af sagen.
- Ved ansøgning om bestemte kontante ydelser som f.eks. boligstøtte, folkepension eller børnetilskud, er det ikke altid nødvendigt at foretage en helhedsvurdering.

EKSEMPEL

En borger kontakter Center for Opkrævning og Ejendomsskat, da hun har modtaget et brev med et økonomisk krav, som hun ikke forstår.

Løsning: Medarbejderen kontakter den forvaltning, som har rejst kravet, og formidler kontakt mellem dem og borgeren eller giver borgeren kontaktoplysninger og vejleder om, at hun selv skal kontakte forvaltningen.

Det er ikke et krav, at vi som ansatte i Københavns Kommune kan give råd og vejledning om alle typer af problemer, men vi skal være opmærksomme på at henvise til en anden relevant myndighed – inden for eller uden for kommunen – som kan give borgeren den ønskede vejledning.

Hvis borgeren har søgt professionel hjælp, f.eks. hos en advokat, kan det begrænse – men ikke fritage os for – vores forpligtelse til at give borgeren en helhedsorienteret vejledning og sagsbehandling.

HVORDAN?

Vi er forpligtet til at vejlede borgerne om alle muligheder for hjælp efter den sociale lovgivning, når vi bliver opmærksomme på, eller burde være opmærksomme på, borgerens konkrete behov.

Vi skal, når vi sagsbehandler, tage højde for pligten til helhedsorienteret sagsbehandling på det sociale område. Det betyder blandt andet, at vi skal indrette os, så det er muligt for borgerne at give os oplysninger om deres konkrete behov.

Tilrettelæggelsen af vores arbejde kan blive udfordret. Det kan den, hvis møder og samtaler med borgere foregår i kontorer, hvor der er flere samtaler på samme tid, eller hvis samtalen foregår på steder, hvor der ikke er mulighed for fortrolighed og diskretion. Udfordringen er her, at borgeren måske ikke giver alle de oplysninger, vi skal have for at yde den vejledning og hjælp, som er hensigtsmæssig.

Den øgede digitalisering af kommunens sagsbehandling kan også udfordre vores mulighed for at efterleve forpligtelsen til helhedsorienteret sagsbehandling. Det kan den, fordi der ikke altid i den digitale kontakt med borgere

ren er plads til det ”individuelle ekstra”, hvor borgeren får mulighed for at oplyse om forhold af betydning for sagsbehandlingen, og hvor vi får mulighed for at stille opklarende spørgsmål.

SÅDAN KAN DU KOMPENSERE FOR UHENSIGTSMÆSSIGHEDER

- Tilbyd at du kontakter borgeren på et andet tidspunkt
- Tilbyd at du kontakter borgeren på en anden måde
- Tilbyd at samtalen kan fortsætte et mere hensigtsmæssigt sted
- Tilbyd et møde.

Med andre ord er det altså os som medarbejdere, der har ansvaret for, at sagen bliver behandlet sådan, at alle relevante forhold tages med i sagsbehandlingen. Det kan blandt andet ske ved, at vi overvejer, hvordan vi kan kompensere for eventuelle uhen-sigtsmæssigheder, f.eks. i vores arbejds-gange.

TAG KONTAKT

Kommunen er en enhedsforvaltning. Det betyder, at vi kan udveksle oplysninger internt mellem alle dele af kommunen, når det er relevant for en sagsbehandling.

EKSEMPEL

En borger kontakter Borgerservice for at få hjælp, da han pludselig er blevet hjemløs og ikke har fået noget at spise i fire dage.

Løsning: Medarbejderen i Borgerservice kontakter Socialforvaltningen, sørger for, at de tager over på sagen, og informerer så vidt muligt borgeren om, hvad der sker. Alternativt kan medarbejderen give borgeren kontaktoplysninger og vejlede om, at han selv skal kontakte Socialforvaltningen.

Det er naturligt, at forpligtelsen til helhedsorienteret sagsbehandling medfører, at andre dele af kommunen bliver involveret, når det er relevant for borgeren.

Det afgørende, for om andre dele af kommunen bør involveres, og hvordan det sker mest hensigtsmæssigt, er de behov, som borgeren giver udtryk for.

I nogle situationer vil vi uden problemer kunne henvise borgeren til selv at henvende sig til den del af kommunen, som varetager de områder, borgeren har behov for hjælp til.

I andre situationer vil det klart være mest hensigtsmæssigt, at vi varetager eller formidler kontakten til den relevante del af kommunen.

Da mange borgere oplever at være ”kastebold” i kommunen, er det vigtigt, at vi vurderer, hvornår det vil være bedst for borgeren, at vi tager kontakt til en anden del af kommunen. Det er det f.eks., når der er tale om:

- borgere med komplekse problemstillinger
- borgere med begrænsede ressourcer
- borgere med sprogveskigheder

HVORFOR?

Konsekvenserne kan være store for borgerne, hvis ikke vi yder den helhedsorienterede sagsbehandling, som vi er forpligtet til. F.eks. kan borgeren lide et økonomisk tab, tabe tilliden til os og/eller kommunen eller tabe livs-

EKSEMPEL

En borger kontakter kommunen for at få oplyst, hvem der er hans sagsbehandler.

Løsning: Medarbejderen spørger, hvad han vil tale med sin sagsbehandler om, for at finde ud af, hvilken forvaltning det drejer sig om. Hvis medarbejderen finder rette sted, kontaktes dette for at få oplyst navn på sagsbehandler eller sagsbehandlersteam. Alternativt kan medarbejderen give borgeren kontaktoplysninger, så han selv kan kontakte den relevante forvaltning.

Økonomiske tab kan i nogle tilfælde dækkes, hvis det klart kan konstateres, at tabet skyldes mangelfuld sagsbehandling. Her kan resultatet blive, at kommunen skal yde hjælp til borgerne med tilbagevirkende kraft. Borgerne får dermed den ydelse, de havde fået, hvis vi fra begyndelsen havde opfyldt vores forpligtelse.

Der kan ikke på samme måde rettes op på tab af tillid til kommunen, tabt livskvalitet og de mange brugte personlige ressourcer. Derfor er det vigtigt for både borgerne og kommunen, at vi yder den helhedsorienterede sagsbehandling, så snart vi bliver opmærksomme på behovet.

HUSKELISTE

- Overvej om borgeren har andre behov end dem, der umiddelbart er oplyst?
- Overvej om der er behov for at indhente oplysninger i sagen?
- Overvej om der er andre, der bør kontaktes?
- Overvej om der er behov for at gøre noget ekstra for at sikre, at du har alle de relevante oplysninger?

LÆS MERE OM HELHEDSORIENTERET SAGSBEHANDLING

[Vejledning til forvaltningslovens § 7](#)

[Retssikkerhedsvejledningen § 5](#)

[KlarRet 03](#) – Borgerrådgiverens guide om kommunens vejledningspligt
[Borgerrådgiverens Beretning 2008](#), s. 142 ff.

KONTAKT BORGERRÅDGIVEREN

Du er velkommen til at kontakte Borgerrådgiveren for råd, vejledning og undervisning på telefon 33 66 14 00 eller via e-mail til borgerraadgiveren@kk.dk

