



07-03-2017

## **BILAG 2**

Sagsnr.  
2017-0113855

### **Redegørelsen er ikke fortrolig.**

Dokumentnr.  
2017-0113855-3

#### **Indberetning om forsinkelse med afsendelse af færdigbehandlede afgørelser**

Borgerrådgiveren har den 24. september 2016 via Københavns Kommunes whistleblowerordning modtaget en anonym henvendelse fra en ansat om mulig bevidst forsinkelse med afsendelse af færdigbehandlede afgørelser i Borgercenter Handicap. Det skulle ske med henblik på at kunne fremvise en bedre fristoverholdelse i den enkelte uge end en korrekt afsendelse ville have givet.

Borgerrådgiveren har valgt at oversende henvendelsen til Intern Revision. Intern Revision har den 24. november 2016 anmodet Socialforvaltningen om en redegørelse for Borgercenter Handicaps praksis for afsendelse af færdigbehandlede afgørelser. Socialforvaltningen har den 12. december 2016 sendt redegørelsen til Intern Revision.

Socialforvaltningen har i redegørelsen til Intern Revision oplyst, at der i Borgercenter Handicap er etableret en taskforce, der afvikler fristoverskredne ansøgninger, så sagsbehandlerne i enhederne kan koncentrere sig om at overholde sagsbehandlingsfristerne i nye sager. Taskforcen har modtaget en række sager, der er stærkt fristoverskredne, hvilket blandt andet skyldes tab af momentum i forbindelse med omorganiseringen af Borgercenter Handicap i 2015.

For at øge effektiviteten er det nøje besluttet, hvilke typer afgørelser, der behandles i taskforcen. Der udvælges således sager vedrørende bestemte bestemmelser. Dette skaber en større effektivitet, da sagsbehandleren oparbejder en viden på en bestemt type af ansøgning, eksempelvis merudgifter. Udvælgelsen af sager til taskforcen sker derfor ikke i forhold til kronologi om, hvornår ansøgningen er indkommet, men i forhold til typen af ansøgninger.

Whistlebloweren har nævnt i sin indberetning, at det drejer sig om færdigbehandlede ansøgninger om tabt arbejdsfortjeneste og merudgifter til børn og voksne med handicap, jf. servicelovens §§ 41, 42 og 100.

Der er i henhold til retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, fastsat sagsbehandlingsfrister på henholdsvis 8 uger (§§ 41 og 42) og 10 uger (§ 100) for behandling af disse ansøgninger i Socialforvaltningen. Fristerne er fastsat, så de svarer til den tid, der

generelt går med at behandle 80-90 % af den pågældende type sag. Fristerne er godkendt af Socialudvalget.

For at sikre, at der kontinuerligt var fremdrift og hurtig sagsbehandling, har der været en stor ledelsesmæssig bevågenhed på området. Der er ugentligt produceret ledelsesinformation til leder og afdelingslederen bl.a. i forhold til antal ansøgninger, antal afgørelser, antallet af uger til en sag skal afgøres og en opgørelse af de fristoverskredne sager.

Socialforvaltningen modtog den ikke-fortrolige rapport fra Intern Revision fredag den 3. februar 2017. Forvaltningen sendte herefter mandag den 6. februar 2017 rapporten om whistleblowerhenvendelsen til orientering for Socialudvalget.

### **Intern Revisions rapport om forsinket afsendelse af færdigbehandlede sager**

Intern Revision har konkluderet følgende om Borgercenter Handicaps praksis vedrørende afsendelse af færdigbehandlede sager:

Intern Revision har taget til efterretning, at der i forbindelse med whistleblowersagen er foretaget en rundspørge hos afdelingslederne, hvoraf det fremgår, at der i 5 ud af 310 afgørelser i perioden 1. september 2016 til 29. november 2016 er taget et misforstået hensyn til at vægte overholdelse af sagsbehandlingsfrister med fordelingen 80/20 pct. højere end hensynet til at få sendt afgørelserne til borgerne. To sager er udskudt i to uger, en sag i en uge og to sager fra fredag til mandag.

Intern Revision anfører, at selv om rundspørgen hos afdelingslederne ud fra et revisionsmæssigt synspunkt er den metode, der giver det svageste revisionsbevis og dermed størst usikkerhed, er det væsentlige, at rundspørgen har bekræftet whistleblowerens påstand om, at der bevidst i et vist omfang er sket forsinkelse med afsendelse af færdigbehandlede sager.

Socialforvaltningens direktion har beklaget over for Intern Revision, at der er afgjort sager, der ikke er blevet afsendt i overensstemmelse med almindelig god forvaltningsskik og hurtighedsprincippet, og det endvidere er oplyst, at det over for ledelsen i Borgercenter Handicap vil blive indskærpet, at udskydelse med afsendelse af afgørelser på ingen måde er i overensstemmelse med den praksis, der ønskes.

Intern Revision betragter whistleblowersagen for afsluttet på baggrund af direktionens skarpe reaktion og afstandtagen fra borgercentrets håndtering, som fremgår af forvaltningens redegørelse.

Intern Revision har desuden tilkendegivet, at forvaltningens overvejelser omkring ændring af fristoverholdelsesstatistikken, så der fremover afrapporteres på løbende drift og genopretningen (task forcen) giver god mening i forhold til forvaltningens strategi om fokus på de to indsatsområder, daglig drift og genopretning.

### **Socialforvaltningens opfølgning**

Forvaltningen har den 11. februar 2017 sendt en indskærpelse til alle ledere i Borgercenter Handicap. Det fremgår af indskærpelsen, at afsendelse af færdigbehandlede sager skal ske i overensstemmelse med god forvaltningsskik og hurtighedsprincippet i retssikkerhedsloven. Afsendelse af borgerbreve i afgjorte sager må ikke udskydes, medmindre der foreligger helt særlige saglige grunde hertil. Udskydelse med afsendelse af borgerbreve for at leve op til et måltal for fristoverholdelse er ikke en saglig grund.

De omhandlede sagsområder i whistleblowersagen vedrører økonomisk støtte, og det er derfor væsentligt at bemærke, at borgerne har modtaget deres afgørelser med virkning fra ansøgningstidspunktet og ikke afgørelsestidspunktet. Det betyder, at udskydelsen af afsendelsen af de færdigbehandlede ansøgninger i de 5 tilfælde, derfor ikke har haft betydning for selve indholdet i de afgørelser, som borgerne har modtaget (bevilling/afslag) og ej heller for, hvornår en given bevilling er trådt i kraft (ansøgningstidspunktet og ikke afgørelsestidspunktet). Det betyder, at borgerne har fået det samme beløb tildelt, uanset om afgørelsen er blevet sendt forsinket. Dog har der i de 5 sager været borgere, der har fået deres afgørelse senere end muligt, hvilket er beklageligt og ikke tilfredsstillende.

Fremadrettet afsluttes sagerne, når de er klar til afgørelse og afsendes i forbindelse hermed, medmindre der er tale om helt særlige hensyn til borgeren, der begrundet en senere afsendelse.

I samspil med Intern Revision har Socialforvaltningen udarbejdet et præciseret sæt af retningslinjer for god sagsbehandlingspraksis med fokus på hurtighedsprincippet i retssikkerhedsloven. Efter det socialretlige hurtighedsprincip skal forvaltningen sikre, at det så hurtigt som muligt afklares, om en person har brug for hjælp og ligeledes finde frem til den sociale ydelse, der afhjælper den pågældende borgers problemer bedst muligt. Ligeledes ligger der i hurtighedsprincippet, at der sker en hurtig opfølgning, således at det både sikres, at sociale ydelser ikke fortsætter længere end nødvendigt, og at der er kontinuitet mellem forskellige sociale ydelser.

Retningslinjerne blev udsendt den 11. februar 2016 sammen med indskærpelsen til lederne i Borgercenter Handicap. Det blev samtidigt oplyst, at lederne skal sikre, at retningslinjerne bliver udbredt til

medarbejderne i borgercentret og sikre, at retningslinjerne danner grundlag for den faglige praksis i borgercentret.