

HANDOUT ORIENTERING OM SAGER OG TEMAER TIL BORGERRÅDGIVERUDVALGET

- Borgercenter Handicaps opfølgning i konkrete sager, hvor der er sket fejl
- Borgerrådgiveren har iværksat tilsyn i konkret sag i Socialforvaltningen
- Når borgerne føler sig hørt, får kommunen færre klager
- Forkert vejledning af borger i flere forvaltninger rettet op via Målrettet Indsats

Borgercenter Handicaps opfølgning i konkrete sager, hvor der er sket fejl

Socialforvaltningen har på forespørgsel fra Borgerrådgiveren oplyst, hvad Borgercenter Handicap gør for at følge op på, at fejl, som er beklaget, ikke gentager sig.

Borgerrådgiveren konstaterede i en konkret sag, at en borger på ny oplevede dele af samme sagsbehandlingsforløb, som Socialforvaltningen tidligere over for borgeren og Borgerrådgiveren havde beklaget. Det drejede sig om lang sagsbehandlingstid, manglende svar på henvendelser og manglende kontakt i forbindelse med aftaler med Borgercenter Handicap ved forskellige lejligheder. Borgerrådgiveren anmodede derfor i april 2016 Socialforvaltningen om at oplyse, hvordan Borgercenter Handicap normalt følger op på sager, hvor der er givet en beklagelse af sagsbehandlingen. Borgerrådgiveren spurgte bl.a. til, i hvilket omfang opfølgningen sikres gennem ressourcetilførsel, ledelsesovervågning eller andet.

Borgercenter Handicap har i deres redegørelse, som indgår i forvaltningens besvarelse, tilkendegivet, at borgercentret betragter det som en alvorlig sag, når der er sket en beklagelse af en sagsbehandling, og der så efterfølgende sker samme fejl i sagsbehandlingen igen, eller hvis de løfter, der er givet til borgeren, ikke holdes. Borgercentret har oplyst, at ledelsen er opmærksom på, at der ledelsesmæssigt skal følges tæt op på, at det, borgeren er blevet lovet ved svaret på deres henvendelse, bliver overholdt. Det kan f.eks. være, at en borger er lovet en opringning, et møde eller en afgørelse inden for en bestemt frist. Det ledelsesmæssige fokus i disse sager består efter det oplyste blandt andet i løbende ledelsesmæssig understøttelse af medarbejderne i form af:

- at der samles op, hvis der konstateres en forkert praksis. Det kan være konkret i forhold til den enkelte sag eller medarbejder, og det kan være generelt, såfremt der konstateres uhensigtsmæssige sagsgange eller lignende
- at medarbejderne får mulighed for at prioritere opfølgningen på de ting, som er lovet borgeren i et svar, f.eks. opringning, råd og vejledning eller afgørelse
- at medarbejderen løbende giver en status til områdets ledelse, så der er mulighed for at handle på medarbejderens tilbagemelding, f.eks. kan der i nogle tilfælde være brug for en ledelsesmæssig dialog til samarbejdspartnere mv. eller prioritering af medarbejdernes sager
- at følge op og skabe læring i samarbejde med staben, områdets ressourcepersoner mv., så de pågældende fejl i sagsbehandlingen ikke sker fremadrettet, f.eks. via undervisning, udarbejdelse af processer for sagsbehandlingen, styrket dialog med samarbejdspartnere m.v.

Borgercenter Handicap oplyser, at centret vil følge op på, hvorvidt det styrkede ledelsesmæssige fokus er tilstrækkeligt, eller om der er behov for nye initiativer. Opfølgningen vil ske som et led i stabens oplæg omkring læringspunkter fra formalitetsklager i 2. kvartal 2016 på et centerledelsesmøde, hvor både områdechefer og afdelingsledere deltager.

Socialforvaltningen oplyser, at de på baggrund af redegørelsen ikke finder grundlag for at betvivle, at Borgercenter Handicap fremadrettet styrker det ledelsesmæssige fokus, så løfter, borgerne bliver givet i forbindelse med svar på henvendelser, bliver overholdt.

Borgerrådgiveren går derfor ud fra, at der ikke fremover vil være sager i Borgercenter Handicap, hvor sagsbehandlingsfejl, der en gang er beklaget over for borger, gentages.

(Borgerrådgiverens sag nr. 2015-0277770)

Borgerrådgiveren har iværksat tilsyn i konkret sag i Socialforvaltningen

Borgerrådgiveren har efter forgæves forsøg med Målrettet Indsats iværksat et tilsyn i en sag, der i store træk handler om, hvor meget hjælp en handicappet mor med en kronisk lidelse og en mindreårig datter skal have, og om, hvorvidt der er tale om hjælp til mor eller til datter, altså spørgsmålet om, hvem der har ansvar og hvilken kasse i kommunen, der skal betale for den hjælp, der bevilliges.

Borgerrådgiveren modtog en henvendelse fra en partsrepræsentant for en borger og hendes 7-årige datter, som ønskede at klage over Borgercenter Børn og Unge i forbindelse med hjemvisning af en sag fra Ankestyrelsen. Borgerrådgiveren har forsøgt at løse sagen gennem målrettet indsats, men har fundet det nødvendigt at iværksætte en undersøgelse.

Borgerrådgiveren har blandt andet bedt Socialforvaltningen redegøre for manglende dokumentation i sagen og de juridiske og ydelsesmæssige konsekvenser dette har for den hjælp, familien har modtaget og modtager. Almindeligvis forholder det sig sådan, at kommunens afgørelse bortfalder, når en sag hjemvises af Ankestyrelsen til fornyet vurdering, og at den eventuelle afgørelse, der forelå inden den nye afgørelse blev truffet, er gældende, indtil kommunens revurdering af sagen er behandlet. Borgercentret traf i denne sag i mellemtiden en midlertidig afgørelse, som efter det oplyste stillede familien betydelig dårligere.

Borgerrådgiveren har siden modtagelsen af klagen den 15. april 2016 anvendt meget tid og argumentation på at sikre, at forvaltningens relevante enheder samarbejder om at behandle moderens og datterens ansøgninger og løser familiens samlede udfordringer. Socialforvaltningen er derfor særligt blevet bedt om at redegøre for, hvorvidt forvaltningens interne koordination i sagen har været tilfredsstillende.

Borgerrådgiveren har i brevet fundet det påkrævet at præcisere, at Borgerrådgiveren går ud fra, at Socialforvaltningen snarest muligt foretager en revurdering af klagen over afgørelsen og sender denne til behandling i Ankestyrelsen, såfremt der ikke gives helt eller delvist medhold i klagen.

Baggrunden for dette er, at Borgerrådgiveren er oplyst om, at Ankestyrelsen har anmodet Borgercenter Børn og Unge om at revurdere deres afgørelse hurtigst muligt, hvilket viser, at også Ankestyrelsen vurderer, at sagen er af hastende karakter jf. retssikkerhedsbekendtgørelsen § 14. Baggrunden er desuden, at man som borger har et retskrav på at kunne klage over en afgørelse og få revurderet klagen inden for de lovmæssige frister.

Forvaltningens frist for at revurdere afgørelsen er 4 uger fra klagen er modtaget, jf. § 12 i retssikkerhedsbekendtgørelsen. Borgerrådgiveren går som også oplyst i brevet til forvaltningen ud fra, at revurderingen af afgørelsen behandles adskilt fra forvaltningens udtalelse til Borgerrådgiveren, således at revurderingen ikke forsinkes unødigt.

Socialforvaltningens udtalelse i sagen skulle afgives Borgerrådgiveren inden tre uger regnet fra datoen for anmodningen. Forvaltningen skulle, hvis fristen ikke kunne overholdes, orientere Borgerrådgiveren om baggrunden for forsinkelsen og oplyse, hvornår forvaltningen forventede at kunne svare, jf. vedtægt for Borgerrådgiveren § 15. Borgerrådgiveren har endnu ikke modtaget Socialforvaltningens udtalelse i sagen og er heller ikke oplyst om, at revurderingen af afgørelsen er foretaget, ligesom Borgerrådgiveren ikke er oplyst om baggrunden for forsinkelsen. Borgerrådgiveren har derfor den 1. august 2016 rykket forvaltningen for svar.

(Borgerrådgiverens sag nr. 2016-0251342)

Når borgerne føler sig hørt, får kommunen færre klager

Har man ikke tid til at lytte til borgerne, kan det generere unødvendige klager og merarbejde.

En borger kontaktede Borgerrådgiveren, fordi hun var i vildrede i forhold til jobcentrets håndtering af hendes sag om ressourceforløb. Hun oplyste, at hendes henvendelser ikke blev besvaret, at sagsbehandlingen trak ud, og at hun, når hun havde forespørgsler, blev afbrudt midt i en sætning, og at hun, hvis hun var lovet en tilbagemelding, som oftest ikke fik det. Borgeren oplyste videre, at hele sagen nu var sendt til en ekstern aktør, som af jobcentret ud over selve afklaringen og det der lå deri også var blevet bedt om at følge op på hængepartier i jobcentrets sagsbehandling. Borgeren var i tvivl om, hvad hun skulle gøre, og om Borgerrådgiveren kunne hjælpe med at skrive en klage.

Borgeren brugte en stor del af samtalen med Borgerrådgiverens medarbejder på at redegøre for et langt og komplekst forløb fra 2009 og frem. Denne periode havde budt på mange frustrationer, og det borgeren oplevede som sagsbehandlingsfejl. Borgerrådgiverens medarbejder vejledte herefter om de forvaltningsretlige krav, klagemuligheder samt om det hensigtsmæssige i at tage eventuelle uenigheder direkte i dialog med jobcentret. Det viste sig, at borgeren i kraft af samtalen og muligheden for at tale om sine oplevelser og sit syn på sagen fandt ud af, at det at få talt ud og blive hørt var en del af hendes behov, som nu var blevet imødekommet, samt at hun herved havde fået mere klarhed over, hvad det var, hun var utilfreds med, hvad hun ønskede af jobcentret, og hvordan hun mest hensigtsmæssigt kunne gribe det an.

Borgeren besluttede at afvente forvaltningens tilbagemelding, som hun var blevet lovet en af de førstkommende dage, og dermed at undlade at indgive en skriftlig klage. Sagen førte således ikke til oprettelse af en sag ved Borgerrådgiveren, idet der alene var tale om at lade borgeren komme til orde og at guide til en smidig løsning i samarbejde mellem borgeren og forvaltningen. Hvis det mod forventning ikke ville lykkes, ville borgeren vende tilbage til Borgerrådgiveren med en egentlig klage, men Borgerrådgiveren har nu mere end en måned senere ikke hørt fra borgeren.

(Ingen sag hos Borgerrådgiveren)

Forkert vejledning af borger i flere forvaltninger rettet op via Målrettet Indsats

Forkert vejledning kan have vidtrækkende konsekvenser.

En borger henvendte sig til Borgerrådgiveren, fordi hun i ca. halvanden måned var blevet afvist ved folkeregisteret. Borgeren opholdt sig på et hostel i kommunen og fik ved folkeregistret oplyst, at hendes opholdssted ikke kunne registreres. Konsekvensen af den manglende folkeregistrering var

bl.a., at borgeren ikke kunne få behandlet sin sag ved jobcentret, da det efter det oplyste her var en forudsætning med en folkeregisteradresse. Folkeregistreret afviste at registrere borgeren, før hun flyttede til et andet godkendt opholdssted, f.eks. et hotel. Borgeren havde imidlertid ingen midler til at flytte på hotel, da hendes ydelse ikke blev udbetalt, fordi sagsbehandlingen ikke kunne påbegyndes, så sagen var kørt i ring længe.

Borgerrådgiveren tog kontakt til en medarbejder ved folkeregisteret, og det blev afdækket, at borgeren desværre havde fået forkert vejledning om kravene til folkeregistreringen. Folkeregisteret tilbød derfor med det samme borgeren at rette op på fejlen, og borgeren blev den følgende dag korrekt registreret. Borgerrådgiveren tog ligeledes kontakt til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen for at få en status i borgerens sag. Her fik Borgerrådgiveren oplyst, at borgeren desværre også her havde fået forkert vejledning om, at folkeregistreringen var et krav for at borgerens beskæftigelsessag kunne behandles. Forvaltningen gik straks i gang med at behandle sagen og lavede indenfor få dage en acoutoubetaling til borgeren.

(Borgerrådgiverens sag nr. 2016-0282275 og 2016-0282310)