

HANDOUT – ORIENTERING OM SAGER OG TEMAER TIL BORGERRÅDGIVERUDVALGET

- Fejl i registreringer forplanter sig
- Iagttagelser i enkeltsager skaber generelle forbedringer
- Artikler i avisen førte til tilsynssag

Fejl i registreringer forplanter sig

En kvinde, som ikke blev korrekt bopælsregistreret, da hun blev familiesammenført til Danmark, blev henvist frem og tilbage mellem to kommuner i sit forsøg på at få et integrationsforløb.

En kvinde henvendte sig til den 31. maj 2017 Borgerrådgiveren, da hun var forvirret over den situation, hun var havnet i, og ikke fik den hjælp, hun var lovet og havde brug for.

Kvinden ønskede at ansøge om et integrationsforløb og integrationsydelse.

Kvinden, hvis mand havde søgt familiesammenføring for at få hende til Danmark, havde siden juni 2016 boet sammen med sin mand på en adresse i Københavns Kommune. Da der var tale om en midlertidig adresse, hvor de boede sammen med en ven, var kvinden ikke blevet bopælsregistreret. Efterfølgende var kvinden og hendes mand flyttet til en anden kommune.

Kvinden havde søgt den kommune, hun var tilflyttet, om et integrationsforløb, men havde den 28. april 2017 fået afslag med henvisning til, at hendes første bopælskommune var Københavns Kommune. Hun blev derfor henvist til at ansøge om integrationsforløb og integrationsydelse i Københavns Kommune.

Kvinden henvendte sig derefter til Københavns Kommunes folkeregister, hvorfra hun blev henvist til et af kommunens jobcentre. Den 22. maj 2017 henviste Jobcentret imidlertid kvinden tilbage til nuværende bopælskommune, da jobcenteret ikke mente at være ansvarlig, når hun boede i en anden kommune. Kvinden blev således henvist tilbage igen, uden at være hjulpet.

Borgerrådgiverens medarbejder kontaktede Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen for med en målrettet og uformel indsat at afklare problemstillingen, så kvinden kunne få afklaret sin retstilling og få klar besked om, i hvilken af de to kommuner hun skulle ansøge om et integrationsforløb.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen henviste til, at kvindens nye adresse i en anden kommune var hendes første registreringssted, og fastholdt derfor, at forvaltningen ikke havde ansvaret for kvindens integrationsforløb på baggrund af integrationsloven § 4, som siger, at den ansvarlige kommune er den kommune, hvor borgeren først bliver CPR-registreret.

Borgerrådgiveren havde over flere måneder fra juni til ultimo oktober 2017 løbende kontakt til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Folkeregistret i Kultur- og Fritidsforvaltningen for at følge op på sagen. Kontakten til begge forvaltninger skyldes, at den manglende registrering i Folkeregistret således havde konsekvenser, der rakte ud over den konkrete registrering, da Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen afviste at hjælpe kvinden med henvisning til, at bopælsregistreringen er forudsætningen for, at kommunens Beskæftigelses- og Integrationsforvaltning kan bevillige det ansøgte.

Folkeregisteret traf – efter Borgerrådgiveren intervention i sagen – den 18. oktober 2017 afgørelse om at registrere borgeren på adressen i Københavns Kommune fra indrejsetidspunktet, og jobcentret har oplyst, at de på den baggrund vil vurdere, om kvinden er berettiget til integrationsforløb og integrationsydelse.

Borgerrådgiveren er ikke orienteret om sagens endelige udfald.

(Borgerrådgiverens sag nr. 2017-0228800)

Iagttagelser i enkeltsager skaber generelle forbedringer

Borgerne har krav på en ærlig og realistisk vurdering af kommunens sagsbehandlingstid.

Borgerrådgiveren blev i en konkret sag – hvor Ydelsesservice København tre gange havde udsat fristen for deres svar på borgerens klage over en afgørelse – opmærksom på en mulig problemstilling i forhold til sagsbehandlingstiden ved behandling af klager over afgørelser i Ydelsesservice København.

Borgerrådgiveren rettede derfor i februar 2017 henvendelse til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen for at kunne vurdere, om der var grundlag for at iværksætte et tilsyn.

Borgerrådgiveren bad også om oplysning om, hvad spørgsmålene måtte give forvaltningen anledning til samt om oplysning om indholdet i forvaltningens kvitteringsskrivelser og fristudsættelsesbreve.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen svarede ved brev af 7. marts 2017, at sagsbehandlingstiden i Ydelsesservice København for behandling af klager over afgørelser har været ”midlertidigt forlænget”, og således i en del sager har været længere end fire uger. I den forbindelse fremgik det, at sagsbehandlingstiden har været længere end de fire uger i i hvert fald 112 ud af 174 ubehandlede klagesager (pr. 1. marts 2017), at 28,6 % af sagerne har haft en sagsbehandlingstid på mellem 29 og 60 dage, og at godt 24 % af sagerne har haft en sagsbehandlingstid på mere end 60 dage (pr. 28. februar 2017).

Det fremgik endvidere af forvaltningens svar, at problemstillingen vedrørende lang sagsbehandlingstid har vedrørt klager over afgørelser på mange forskellige ydelsesområder, og ikke alene enkelte ydelsesområder. Desuden fremgik det, at det – med visse forbehold – var forventet, at sagsbehandlingstiden på fire uger ville være overholdt i 90 procent af sagerne ved udgangen af uge 20, og at Beskæftigelses- og Integrationsudvalget vil blive orienteret om sagsbehandlingstiden i Ydelsesservice København for behandling af klager over afgørelser, efter planen i juni 2017. Endelig fremgik det, at forvaltningen ikke havde tilrettet kvitteringsskrivelserne eller fristudsættelsesbreve til borgerne i forbindelse med sagspuklerne.

Borgerrådgiveren gjorde i sin tilbagemelding til forvaltningen opmærksom på, at man hos Borgerrådgiveren var bekendt med fristudsættelsesbreve, der fremstod mere eller mindre som standardskrivelser, og som ikke sås at oplyse, hvad forlængelsen af sagsbehandlingen beroede på, ligesom det ikke var givet, at der i alle tilfælde blev foretaget en konkret vurdering af, hvornår borgeren realistisk set kunne forvente et svar, idet et fristudsættelsesbrev følges op af et eller flere yderligere fristudsættelsesbreve.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyste, at Ydelsesservice København på ny har gennemgået standardskrivelsen, som anvendes ved fristudsættelse, og at det har givet anledning til, at der i tilføjes en fast rubrik, hvori det skal anføres, hvad forlængelsen af sagsbehandlingen beror på.

Forvaltningen har oplyst, at der ikke er tale om en ændring af praksis, men om en ændring i standardskrivelsen med henblik på i højere grad at understøtte, at der i alle sager med fristudsættelse foretages en konkret vurdering af, hvornår borgeren realistisk set kan forvente svar, og hvad sagsbehandlingen beror på. Forvaltningen har desuden oplyst, at Ydelsesservice følger op på, at praksis er implementeret på alle områder.

Borgerrådgiveren har noteret sig det oplyste og foretager ikke yderligere i sagen.

(Borgerrådgiverens sag nr. 2017-0103568)

Artikler i avisen førte til tilsynssag

Borger oplyser på internettet, at der udføres lægeundersøgelser i Jobcenter København. Borgerrådgiveren har bedt forvaltningen om at forklare dette nærmere.

Avisen.dk bragte den 24. oktober 2017 en artikel om den fysiske indretning af lokalerne på Jobcenter København, Center for Jobindsats under overskriften: ”Socialrådgiver revser jobcenters lokaler: ’Bryder reglerne om tavshedspligt’”. I artiklen blev det blandt andet problematiseret, at den fysiske indretning kan medføre brud på tavshedspligten i forbindelse med afholdelse af samtaler med borgerne.

Artiklen blev 25. oktober 2017 fulgt op med artiklen: ”Borgerrådgiver angriber kommune i jobcenter-sag: ’Jeg føler mig misbrugt’”. I en kommentar til denne artikel på www.avisen.dk er anført følgende:

”Johan Busse er så nok heller ikke klar over at borgerne risikerer at blive underlagt lægeundersøgelse i et baglokale på samme matrikel.

En netop offentliggjort lydoptagelse på Jobcentrets ofre Facebook side, afslører at en borger undersøges for sin dårlige ryg, af en læge med speciale i nyresygdomme (men som han "beroliger" patienten/borgeren: har han selv haft diskusprolaps) hvorefter der idømmes yderligere afklaring, nu af en ny sygdom, ingen af borgerens andre læger har fundet.

Den dygtige nyrelæge har således ikke bare krænket borgeren noget ved at udsætte vedkommende for en undersøgelse på Jobcenter Lærkevej, han har også, hvilket er ulovligt, brugt sin sundhedskoordinatorstilling til at give sit lægelige besyv med.

Ifølge lovgivningen er det slet ikke hans rolle, da han skal fungere som konsulent for kommunen, hvilket er årsagen til de ikke syntes de behøver følge lægeløftet, der er afgivet forklaring at hjælpe patienten på bedste lægefaglige og etiske vis. Det kan man så se bort fra, i sin stilling som sundhedskoordinator for kommunerne. For man er IKKE ansat til at undersøge og komme med råd til videre behandling.

Men som det tidligere er påpeget: Jobcentrene i Københavns kommune kører efter sit helt eget regelsæt. Hvad enten vi taler Baldersgade eller Lærkevej (pågældende nyrelæge huserer begge steder).

At der ikke bliver taget hensyn til borgerne, lovgivningen eller almindelig sund fornuft, er en helt almindelig erkendelse for syge københavnere.”

Der var også henvist til en lydoptagelse på internettet med titlen ”Samtale med voodoo-doktor i Jobcenter”.

Da Borgerrådgiveren ikke har nærmere kendskab til de omtalte lægeundersøgelser i et baglokale i jobcenteret, har Borgerrådgiveren bedt Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om at oplyse nærmere om disse lægeundersøgelser og deres baggrund. Borgerrådgiveren har endvidere bedt forvaltningen om at oplyse nærmere om karakteren af de lægeundersøgelser, der er tale om, deres formål og hjemmel, lægens tilknytning til kommunen og adgang til sagsoplysninger, samt hvorledes resultatet af disse lægeundersøgelser indgår i kommunens sagsbehandling.

Borgerrådgiveren afventer Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens tilbagemelding.

(Borgerrådgiverens sag nr. 2017-0358388)

Til baggrund for sagen indsættes på de næste sider de to artikler fra Avisen.dk, der førte til, at tilsynet blev iværksat.

AVISEN DK

Socialrådgiver revser jobcenters lokaler: "Bryder reglerne om tavshedspligt"

Faciliteterne på Jobcenter Lærkevej i København er under al kritik. Sådan lyder den barske kritik fra socialrådgiveren Susanne Brink Andersen.

Tirsdag 24 okt. 2017 kl. 11:17



Af Cecille Agertoft



- Folk, der kommer på jobcentrene er i en sårbar situation og har brug for, at der er trygge rammer omkring det, der skal foregå, siger Susanne Brink Andersen. Privatfoto.

Borgere, der er til møder på Jobcenter Lærkevej i København, risikerer at blive afbrudt, fordi andre skal gå igennem mødelokalet.

På samme måde kan de heller ikke vide sig sikre på, om andre kan høre deres samtaler med sagsbehandlere.

Det fortæller Susanne Brink Andersen, der er socialrådgiver ved Landsforeningen for Socialpædagoger. Gennem sit arbejde deltager hun i møder på forskellige jobcentre, fordi hun blandt andet er bisidder for fagforeningens medlemmer.

Men på ingen andre jobcentre end Lærkevej har hun oplevet så dårlige fysiske rammer.

- Mødelokalerne på Lærkevej er under al kritik. Der er glaseruder, hvor man kan se lige ind og gennemgangslokaler, så man bliver afbrudt midt i det hele, siger hun til Avisen.dk.

Artiklen fortsætter under billedet.



Tavshedspligten i klemme

Et andet aspekt, som er yderst kritisabelt, er, at man kan høre andre borgeres samtaler, fortæller Susanne Brink Andersen.

- Hvis man koncentrerer sig om det, kan man svagt høre, hvad der bliver sagt på andre møder. Så hvis man havde den intention, ville det ikke være vanskeligt at høre, hvad der foregik inde ved siden af, siger hun.

- Det bryder reglerne om tavshedspligt, mener hun.

Jobcentrene har **pligt til at sikre, at uvedkommende ikke kan høre de fortrolige samtaler.**

Det sagde Sten Bønsing, lektor i forvaltningsret ved Aalborg Universitet, onsdag til **Fyns Amts Avis**.

Risikere at møde en bekendt

For nyligt var Susanne Brink Andersen til et møde på Lærkevej sammen med et medlem. Mødet skulle foregå i et slags forrum til nogle andre mødelokaler, så samtalen med sagsbehandleren på Lærkevej blev afbrudt to gange.

- Borgeren kan ikke være privat, for man ved ikke, hvem der sidder på den anden side af glasruden. Man kan risikere at sidde der, og så kommer ens nabo eller en anden, man kender, pludselig forbi, siger hun.

Før mødet gik i gang, bad medlemmet specifikt om at få mødet afholdt i et lokale, som kunne beskytte hendes privatliv, altså et lokale uden gennemgang og uden glasvægge. Men det ønske kunne ikke imødekommes.

- Mange af Lærkevejs mødelokaler lever ikke op til kravene om at beskytte personfølsomme oplysninger, og helt uetisk er det, at man sidder i gennemgangsrum med glasvægge i mellem. Jeg har før påtalt problemet, men det er ikke blevet løst. Så jeg tog et billede og en lille video, fordi jeg er forarget, siger Susanne Brink Andersen.

Skaber ubekvem situation

Det kan have negative konsekvenser, når borgernes ret til privatliv krænkes, påpeger socialrådgiveren.

- Folk, der kommer på jobcentrene, er i en sårbar situation og har brug for, at der er trygge rammer omkring det, der skal foregå, siger Susanne Brink Andersen.

Men desværre er den tryghed langt fra altid til stede, oplever hun.

- Den ene, der gik igennem vores lokale, så ualmindeligt skidt ud. Hvor ubehageligt må det ikke have været for ham, at han skulle gå forbi os, siger hun.

Susanne Brink Andersen kan også være bekymret for, om de dårlige faciliteter svækker sagsbehandlerne koncentration.

Kommune: Vi bryder ikke lovgivningen

I Københavns Kommune, som Jobcenter Lærkevej hører under, vurderer man, "at den nuværende indretning lever op til de krav, der fremgår af lovgivningen", og at det også gælder kravet om tavshedspligt.

Kommunen har ikke ønsket at stille op til et interview. Men Maria Bødker Boje, der er centerchef på Center for Jobindsats, skriver i et skriftligt svar, at kommunen ad flere omgange har haft fokus på indretningen af lokalerne på Center for Jobindsats (JKI).

"Senest i forbindelse med en nyindretning af centerindgangen i 2015, hvor borgerrådgiveren efterfølgende gennemførte en inspektion heraf. Og der er netop igangsat et arbejde med inddragelse af medarbejderne i forhold til at se på, hvordan vi kan indrette lokalerne bedre," skriver hun i en mail til Avisen.dk.

AVISEN DK

Borgerrådgiver angriber kommune i jobcenter-sag: "Jeg føler mig misbrugt"

Ombudsmand kritiserer Københavns Kommune for at blåstemple forholdene på jobcenteret Lærkevej til Avisen.dk. "Jeg vil ihvertfald ikke skriver under på, at vi lever op til de forpligtelser, vi har til at sikre fortrolige rum", siger han.

Onsdag 25 okt. 2017 kl. 19:00



Af Marie Hein Plum



Ombudsmand Johan Bosse forstår ikke, hvorfor Københavns Kommune blåstempler forholdene på jobcenteret på Lærkevej i København, når han selv har påtalt flere problemer ved indretningen. Scanpix: Michael Bothager

Københavns Kommune misbruger kommunens egen borgerrådgiver til at blåstemple forholdene på det omstridte jobcenter på Lærkevej.

Så kontant er meldingen fra borgerrådgiver Johan Busse.

- Jeg føler mig misbrugt i den her sag, hvor det fremstår som om, jeg har godkendt de her lokaler. Med mit kendskab til jobcentrene, vil jeg ihvertfald ikke skriver under på, at vi lever op til de forpligtelser, vi har til at sikre fortrolige rum, siger borgerrådgiver Johan Busse til Avisen.dk.

Tirsdag skrev [Avisen.dk](http://www.avisen.dk) om forhold på jobcenteret på Lærkevej, som ifølge socialrådgiveren Susanne Brink Andersen ikke lever op til kravene om tavshedspligt.

- Mange af Lærkevejs mødelokaler lever ikke op til kravene om at beskytte personfølsomme oplysninger, og helt uetisk er det, at man sidder i gennemgangsrum med glasvægge i mellem, siger socialrådgiveren.

Her kan du se, hvordan det ser ud. Artiklen fortsætter under billedet.



Men hertil svarede Københavns kommune, "at den nuværende indretning lever op til de krav, der fremgår af lovgivningen", og at det også gælder kravet om tavshedspligt. Centerchef Maria Bødker Boje sagde også, at borgerrådgiveren efter en nyindretning af centerindgangen i 2015 havde gennemført en inspektion

Og det har fået ombudsmanden til at reagere. Han har selv været ude på netop Lærkevej og skrevet rapporter om forhold, som han ikke mente levede op til lovgivningen.

- På Lærkevej har jeg udtalt mig om de mødeborde, der er nede i modtagelsen, hvor man kan høre, hvad der bliver sagt ved nabobordet, medmindre man taler meget lavt, siger Johan Busse.

Han mener, at der godt kan være sket forbedringer, siden han sidst var ude og inspicere. Men han undrer sig dog, hvis det er tilfældet.

- De ting, der skal forbedres, er ikke lige noget, man fikser på en eftermiddag. Desuden tænker jeg, at de havde informeret mig, hvis de havde fået rettet op på det, siger han.

"Det ville klæde forvaltningen at være ærlig"

Johan Busse forstår ikke, hvorfor kommunen vælger at godkende lokalerne. For hvis de rent faktisk havde forbedret forholdene, så var han blevet orienteret om det, mener han.

- Helt grundlæggende er jeg uforstående over for den konklusion, at alle deres lokaler skulle være i orden. Jeg har inspiceret en del af dem og har påpeget nogle problemer. Dem har de så beredvilligt samlet op på og sagt, de ville forbedre. Men jeg er ikke blevet orienteret om, at tingene nu skulle være i orden, siger Johan Busse.

Han ærger sig over, at kommunen føler sig nødsaget til at lyve om lokalernes tilstand, da det er en ærlig snak, at man ikke har haft økonomi til at gennemføre alle forbedringerne endnu.

- Det ville klæde forvaltningen at være ærlig og sige, at de arbejder på at gøre det bedre, men at de ikke er i mål endnu, siger Johan Busse.