

Handout

- orientering om sager og temaer til Borgerrådgiverudvalget

- Sagsbehandlingstiden løber, så snart kommunen er gjort bekendt med borgerens ønske
- Borger fik rettet gammel fejl med økonomisk betydning
- Konflikter inden for det arbejdsretlige system falder som udgangspunkt uden for whistleblowerordningen

Sagsbehandlingstiden løber, så snart kommunen er gjort bekendt med borgerens ønske

Enkeltstående fejl førte til væsentligt længere sagsbehandlingstider, end hvad der fremgår af kommunens politisk fastsatte og udmeldte frister. Fejlene var ikke udtryk for en ulovlig praksis, men havde samme virkning for en række kvinder med spiseforstyrrelser.

En kvinde tilknyttet psykiatrien led af en svær spiseforstyrrelse og havde brug for højt specialiseret støtte efter udskrivning fra hospitalet. En sagsbehandler i regionen havde assisteret og hjulpet kvinden med at udfærdige og sende en ansøgning om støtte til Psykiatrienheden i kommunen.

Kvinden modtog et par uger efter post fra Psykiatrienheden med indkaldelse til et afklaringsmøde 3 måneder senere. Kvinden klagede straks over Psykiatrienhedens beregning af sagsbehandlingstiden med henvisning til den oplyste sagsbehandlingsfrist på kommunens hjemmeside på 6 uger. Kort efter modtog kvinden et svar fra Psykiatrienheden, som oplyste, at de ikke betragtede hendes henvendelse som en ansøgning, fordi den var fremsendt af en samarbejdspartner. Kvinden kunne således ikke forvente at få behandlet sin sag indenfor den politisk fastsatte frist på 6 uger, men var i stedet indkaldt til et afklaringsmøde 3 måneder senere.

Kvinden henvendte sig til Borgerrådgiveren, som iværksatte et tilsyn af Socialforvaltningens behandling af sagen for at afklare, om der var tale om et enkeltstående eksempel eller om en uholdbar praksis.

I brevet til forvaltningen citerede Borgerrådgiveren fra et tidligere afsluttet tilsyn i samme forvaltning i en sag om botilbud, hvor forvaltningen havde oplyst, at Borgercenter Voksne hidtil havde beregnet sagsbehandlingsfristen på 6 uger fra det tidspunkt, hvor den enkelte borgers behov for støtte var udredt, og borgeren var indstillet til konkret støtte. Borgerrådgiveren udtalte i dette tilsyn, som blev afsluttet 3. september 2019, følgende til forvaltningen:

”Jeg er ikke enig i opfattelsen af, at sager, der rejses ved, at borgeren retter henvendelse igennem en anden enhed, uden videre afklaring kan afskrives som værende en ansøgningssag. Tværtimod er det min opfattelse, at sådanne sager må betragtes som ansøgningssager, medmindre det står klart, at sagen ikke rejses efter borgerens ønske.

Hvorvidt der er tale om en ansøgningssag må således efter min opfattelse afgøres ved en konkret vurdering af, om borgerens ønske om et tilbud er så konkret, at det må sidestilles med en ansøgning uanset hvem, borgeren har fremsat sin tilkendegivelse over for.”

Socialforvaltningen oplyste i den aktuelle sag, hvor en kvinde havde brug for højt specialiseret støtte ved udskrivning fra hospitalet, at forvaltningen var enig med Borgerrådgiveren i, at der var tale om en ansøgning fra tidspunktet for henvendelsen via samarbejdspartneren. Forvaltningen oplyste også, at der var tale om en beklagelig fejl, og at der således ikke var tale om, at Socialforvaltningen var gået tilbage til den tidligere metode for beregning af sagsbehandlingsfrister, som Borgerrådgiveren havde afdækket i undersøgelsen i 2019.

Borgerrådgiveren konstaterede inden for kort tid samme problemstilling i 5 andre sager, men forvaltningen oplyste, at der ikke var tale om en praksis. Borgerrådgiveren måtte derfor forstå, at forvaltningen mente, at der var tale om 6 enkeltstående fejl.

Borgerrådgiveren henledte Socialforvaltningens opmærksomhed på kommunens generelle ansvar i forhold til offentliggjorte sagsbehandlingsfrister. Kommunen er ansvarlig for, at fristerne er realistiske og retvisende. Fristerne skal således svare til den tid, der i praksis går med at behandle hovedparten af sagerne på området. Gør de ikke det, har kommunen ansvar for at revidere fristerne, så borgerne bliver korrekt oplyst om sagsbehandlingstiden.

For en borger med udfordringer, som kvindens i den aktuelle sag, kan ventetiden potentielt medvirke til at fastholde eller forværre hendes tilstand og øge behovet for hjælp, hvilket ud over at være en belastning for hende også kan indebære en yderligere belastning af det offentlige system – kommunalt eller i sundhedsvæsenet. Sådanne konsekvenser er ikke undersøgt, man de fejl, som forvaltningen har begået i sagen, har i hvert fald betydet:

- at kvinden har ventet for længe på kommunens afgørelse om socialpædagogisk støtte
- at kvinden har oplevet kommunens service som dårlig
- at kvinden har oplevet dialogen med kommunen som dårlig
- at kvinden har mistet tillid til kommunen, og at samarbejdsklimaet – i hvert fald i en periode – er blevet dårligere
- at kvinden ikke har modtaget den behandling, hun har krav på efter lovgivningen

Fejlene har også ført til klagen og har i den sammenhæng kostet kvinden tid og kræfter, mens kommunens ressourcer på den anden side er blevet belastet unødigt.

Borgerrådgiverens sag nr. 2021-0307437

Borger fik rettet gammel fejl med økonomisk betydning

Når kommunens medarbejdere opgiver at komme i kontakt med hinanden for løsning af interne fejl og overlader det til borgerne selv at søge kontakt, risikerer borgerne, at deres sag går i hårdknude med et muligt retstap til følge. Nogle borgere finder vej til Borgerrådgiveren. Borgerrådgiverens kontaktnetværk virker og sikrer effektiv dialog og hurtig sagsbehandling.

En kvinde var uberettiget blevet opkrævet tilbagebetaling af for meget udbetalt sygedagpengeydelse, efter at Ydelsesservice ved en fejl i sommeren 2021 havde raskmeldt hende i systemet. Borgeren havde allerede, da det skete, kontaktet sin beskæftigelseskonsulent i jobcentret, der var enig med kvinden i, at der var tale om en fejl. Beskæftigelseskonsulenten havde derfor lovet at sørge for, at fejlen blev rettet i systemet, så kvinden ikke skulle betale den opkrævning, hun havde modtaget fra kommunen.

Den 30. marts 2022 modtog kvinden et brev fra jobcentret med følgende indhold:

”Du har henvendt dig telefonisk til fleksjob afdeling angående din tilbagebetaling. Fleksjob afdeling har ikke sendt regningen og har ikke adgang til ydelsessystemet. Vi har på vegne af dig kontaktet sygedagpenge og ydelsesservice flere gang, uden held. Vi har gjort alt hvad vi kan i afdelingen, vores koordinator har også taget kontakt til ydelsesservice uden held.

Vi anbefaler dig at tage kontakt til ydelsesservice på 82 56 40 00 som kan træffes mellem 10:00 til 12:00.”

Kvinden kontaktede herefter Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiverens kontaktpersonnetværk i kommunen viste igen sin effektivitet, da en opringning og videresendelse af sagen til Borgerrådgiverens kontaktperson i Ydelsesservice resulterede i, at sagen var løst på få dage. Det fremsendte krav blev rullet tilbage, og de gebyrer, som der havde været på opkrævningen, blev annulleret.

Borgerrådgiverens sag nr. 2022-0118006

Konflikter inden for det arbejdsretlige system falder som udgangspunkt uden for whistleblowerordningen

Whistleblowerordningen omfatter efter loven alvorlige lovovertrædelser, herunder overtrædelser af EU-retten samt øvrige alvorlige forhold. Forhold, der falder udenfor dette anvendelsesområde, skal afvises.

Borgerrådgiveren modtog den 13. februar 2022 en indberetning fra en forhenværende leder i kommunen, som blandt andet oplyste at være blevet uretmæssigt opsagt. Indberetter oplyste, at noget tilsvarende var sket for andre ansatte, og at fællestrækket var, at opsigelserne var sket uanset, hvordan de pågældende havde varetaget deres arbejde, men i stedet reelt var begrundet i, at den overordnede ledelse ikke brød sig om bestemte ansatte. Forholdet var ikke nærmere konkretiseret.

Borgerrådgiveren meddelte efter en indledende vurdering, at oplysningerne umiddelbart ikke er omfattet af ordningen. Borgerrådgiveren henviste til, at indberetninger om en whistleblowers eget ansættelsesforhold, herunder konflikter, der falder inden for det arbejdsretlige system, som udgangspunkt vil falde uden for lovens anvendelsesområde. Det modsatte kan dog også være tilfældet, hvis der er tale om alvorlige lovovertrædelser, grov chikane eller andre grove personrelaterede konflikter, eller hvis der er tale om grove og gentagne overtrædelser af forvaltningsloven eller af de forvaltningsretlige principper.

Borgerrådgiveren vejledte om mulighederne inden for det fagretlige system og oplyste, at indberetteren naturligvis er velkommen til at vende tilbage med spørgsmål til sagen eller til at indgive yderligere oplysninger.

Indberetteren var ikke vendt tilbage den 25. april 2022.

WB 2022-18