

HANDOUT – ORIENTERING OM SAGER OG TEMAER TIL BORGERRÅDGIVERUDVALGET

- Vigtighed af bevisvurdering understreges i konkret sag
- Ærekrænkelse af borger
- Udsatte og frustrerede borgere ønsker hjælp til kommunens medarbejdere
- Når politikerne bliver koordinerende sagsbehandlere

Vigtighed af bevisvurdering understreges i konkret sag

Sagen illustrerer vigtigheden af, at vi lytter til borgerne og foretager den nødvendige bevisvurdering for at udelukke, at vores afgørelser baserer sig på urigtige oplysninger. Sagen illustrerer også faren ved, at vi i vores afhængighed af IT når til det punkt, hvor vi stoler mere på det, vi kan udlede af elektroniske hjælpemidler, end på borgerne, og at vi er rede til at afvise borgerens oplysninger som urigtige for at fastholde den virkelighedsforståelse, systemerne giver os.

En borger henvendte sig til Borgerrådgiveren for at klage over, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ikke havde svaret på et brev sendt af Københavns Retshjælp på vegne af borgeren ca. 2 måneder tidligere.

Borgeren oplyste, at hun var blevet raskmeldt fra sygedagpenge i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens IT-system, og at hun ikke var enig i forvaltningens oplysning om, at hun selv skulle have raskmeldt sig. Hun havde flere gange forsøgt at få kommunen i tale om, hvad der var sket, men hun var hver gang blevet henvist på kryds og tværs til forskellige afdelinger, fordi ingen mente, at ansvaret var deres. Da hun ikke selv kunne komme igennem til kommunen, havde hun henvendt sig til Københavns Retshjælp, som bad Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om en forklaring på forvaltningens afgørelse om stop af sygedagpenge.

Borgeren oplyste over for Borgerrådgiveren, at Københavns Retshjælp måtte rykke forvaltningen for svar, og at det – da det kom – igen henviste til, at hun selv havde raskmeldt sig.

Af sagens dokumenter fremgår det, at Københavns Retshjælp skrev et nyt brev til forvaltningen med en række kommentarer til deres første svar og sagsbehandlingen, og at de bad om en kopi af kvitteringen, hvoraf det fremgår, at borgeren selv havde raskmeldt sig. Retshjælpen bad desuden forvaltningen om at genoptage udbetalingen af sygedagpenge samt efterbetale sygedagpenge for perioden fra den påståede raskmelding, ligesom de bad forvaltningen om at genvurdere sagen og sende klagen videre til Ankestyrelsen hurtigst muligt i tilfælde af, at forvaltningen ikke var enig i klagen.

Det fremgår, at Københavns Retshjælp rykkede forvaltningen for svar flere gange og gjorde opmærksom på, at det drejede sig om borgerens forsørgelsesgrundlag, som hun havde været uden i ca. 7 måneder på dette tidspunkt.

Borgerrådgiveren tog efter borgerens henvendelse flere gange telefonisk kontakt til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen for at finde ud af, hvornår forvaltningen forventede at besvare Københavns Retshjælps brev, som var sendt på vegne af borgeren. Da det ikke lykkedes Borgerrådgiveren at få dette oplyst, iværksatte Borgerrådgiveren en undersøgelse og bad forvaltningen om en udtalelse om sagsbehandlingen og sagsbehandlingstiden.

Borgerrådgiveren bad bl.a. forvaltningen om at forholde sig til borgerens oplysninger og bad forvaltningen udtale sig om, hvilke forpligtigelser forvaltningen efter egen vurdering har haft til at opklare modstridende oplysninger i sagen, som for eksempel den påståede raskmelding og en senere fremsendt lægeerklæring, der siger, at borgeren ikke er rask.

Forvaltningen oplyste, at de i den hidtidige kommunikation og i sagens afgørelse havde lagt en systemgenereret oplysning om, at borgeren selv havde foretaget raskmeldingen, direkte til grund, og at de nu til trods for det, de omtaler som ”ret entydige registreringer i forvaltningens fagsystem” havde valgt at efterprøve borgerens oplysninger ved at tage kontakt til en supportfunktion, som kunne oplyse, at raskmeldingen ikke var foretaget af borgeren selv, men var sket på foranledning af en medarbejder i jobcentret.

Forvaltningen konstaterede på den baggrund: ”Sammenfattende betyder det i forhold til den konkrete sag, at (...) [borgeren] hele tiden har haft ret i sin påstand om ikke selv at have foretaget raskmeldingen via brug af sin NemID på jobnet.”

Forvaltningen har nu fulgt op på sagen og sikret, at borgerens sygedagpenge vil blive genoptaget med virkning fra den fejlagtige raskmeldingsdato, og der har været afholdt et møde med borgeren, hvor det videre forløb, herunder forlængelse af sygedagpengene, er aftalt med borgeren.

Vigtigheden af en korrekt bevisvurdering understreges i den konkrete sag, og Borgerrådgiveren offentliggjorde den 3. januar 2017 KlarRet 19, som netop handler om bevisvurdering og om vigtigheden af, at vi vurderer en oplysning i en sag på et samlet grundlag, og finder ud af, hvad der skal be- eller afkræftes, hvis den ikke giver et sikkert billede.

KlarRet er offentliggjort ved nyhed på kk.dk og kan downloades fra Borgerrådgiverens hjemmeside og fra Borgerrådgiverens Facebookside. Den er ligeledes sendt ud med Borgerrådgiverens nyhedsbrev til de ca. 1300 abonnenter, ligesom der er sendt en nyhed til de 7 forvaltningers webredaktører med henblik på, at den sættes på hver af forvaltningernes intranet.

(Borgerrådgiverens sag nr. 2016-0357289)

Ærekrænkelse af borger

Borgerrådgiveren spørger ind til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens egen vurdering og opfølgning på byretsdom om ærekrænkelse af en borger.

Borgerrådgiveren blev via omtale i pressen den 2. november 2016 bekendt med, at Københavns Byret havde afsagt en dom om karakteren af en af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens lægekonsulenters udtalelser i en konkret borgers sag.

Borgerrådgiveren bad Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om en kopi af dommen samt om yderligere oplysninger om bl.a. forvaltningens egen vurdering af de pågældende udtalelser og forvaltningens overvejelser om opfølgning.

Det fremgår af Københavns Byrets dom af 18. oktober 2016, at lægekonsulentens udtalelser – ”[d]et er refereret, at der kan ske mirakuløs helbredelse” og ”det er veldokumenteret at mange af lidelserne hænger sammen med et økonomisk compensationssystem” – efter rettens opfattelse implicerer, at den konkrete borger ikke fejler noget, hvilket ”findes at udgøre grove gentagne retsstridige krænkelse af sagsøgerens ære ... hvilket [lægekonsulenten] burde have indset.”

Kommunen er således på baggrund af lægekonsulentens udtalelser blevet dømt for ærekrænkelser omfattet af erstatningsansvarslovens § 26.

Af forvaltningens svar til Borgerrådgiveren fremgår det bl.a., at det er forvaltningens opfattelse, at lægekonsulentens udtalelser er uacceptable og ikke reflekterer, hvordan forvaltningen behandler borgerne. Det fremgår endvidere, at forvaltningen vil sikre, at der sker læring på baggrund af den konkrete sag, ligesom det fremgår, at der efter forvaltningens opfattelse er tale om et enkeltstående tilfælde, og at lægekonsulenterne generelt arbejder i overensstemmelse med værdigrundlaget. Det fremgår også, at lægekonsulenten fortsat er ansat i forvaltningen.

Borgerrådgiveren er enig i, at udtalelserne er uacceptable og med byrettens dom også ærekrænkende, men finder på baggrund af forvaltningens egen vurdering samt oplysning om at ville sikre læring ikke grundlag for at foretage yderligere.

Borgerrådgiveren har dog oplyst forvaltningen om, at Borgerrådgiverens indblik i konkrete borgersager gennem en længere årrække, har vist tilfælde af krænkende udtalelser fra lægekonsulenter i forvaltningen, der kan sammenlignes med de, der er behandlet i dommen, og at det dermed ikke er et helt ukendt fænomen. Borgerrådgiveren vil derfor fremover holde forvaltningen underrettet om lignende konkrete tilfælde.

(Borgerrådgiverens sag nr. 2016-0378597)

Udsatte og frustrerede borgere ønsker hjælp til kommunens medarbejdere

Forældrene til et handicappet barn anmodede som en del af deres klage over Borgercenter Handicap om, at borgercentrets medarbejdere får hjælp.

Borgerrådgiveren modtog den 30. november 2016 en klage fra en familie, der udover at få konkrete svar i deres sag også ønskede at få fokus på Borgercenter Handicap og hjælp til de enkelte medarbejdere i borgercentret, samt generelt ønskede at få hjælp til forældre med handicappede børn i Københavns Kommune. Klagen, der er meget generel i sit indhold, siger efter Borgerrådgiverens vurdering noget om, at selv de mest udsatte og frustrerede borgere viser forståelse for de ansattes udfordringer.

I deres klage skrev forældrene bl.a.:

”Kære Borgerrådgiver,

Som forældre (...), har vi snart ikke flere kræfter til at kæmpe mod systemet og ikke mindst sagsbehandlingen i BCH.

Vi er på den 7. socialrådgiver indenfor de sidste 3 år, vi er endda en af de heldige familier der har ressourcer til at skrive og formulere os til dem.

vi mangler nu siden juli svar på ankesagen (...), de trækker den i langdrag og hvis de fortsætter vil vi blive sygemeldt med stress og sammenbrud, da det er så krævende at vi skal bruge så meget energi på at BCH ikke byder ind med det de skal og det sejler i en sådan grad, at man er dybt bekymret og de overhovedet kan varetage opgaven.

Har forsøgt via ankestyrelsen og chefer i BCH at få svar, men der sker ingenting.
(...)

ved de stakkels andre familier med børn med handicap som hører under BCH ikke har overskud og kræfter til at melde ind til Jer, vi forsøger alle bare at komme gennem dagen og få vores familier til at fungere i det daglige.

der udvikles stress, søvnbesvær, skilsmisser og splittede familier

Vil i prøve at gøre alt hvad i kan for at undersøge forholdene i BCH, som vi ser det, er de på vej tilbage som tidligere, med personaleflugt, langtidssygemeldinger, syltede sager og fuldstændigt udbrændt personale, der er ved at bryde sammen.

der er nogle få "gamle" garvede tilbage, som med hård hånd forsøger at presse os forældre ud til det yderste

Kan snart ikke magte mere modstand og det kræver at nogen tager over og sætter en stopper for udviklingen i BCH.”

Borgerrådgiveren bad – for at kunne tage stilling til, om der skulle laves en undersøgelse af sagen – forvaltningen oplyse, hvornår sagen ville være færdigbehandlet, og hvad baggrunden for den lange sagsbehandlingstid var.

Socialforvaltningen har svaret, at de konkret har oplyst sagen bedre og har truffet en ny afgørelse, samt at sagen generelt har medført, at det vil være et fokuspunkt i Borgercenter Handicaps arbejde at sikre, at der ved sagsbehandlerskifte ikke kommer en lige så lang sagsbehandlingstid, som der har været i denne sag. Det er ligeledes oplyst, at børneområdet har fået tilført flere midler, og der vil ske en opnormering i antallet af sagsbehandlere i Borgercenter Handicap, og at der fremover vil være mere fokus på, at de faglige koordinatore og afdelingsledere følger tæt med i, hvilke sager sagsbehandlerne sidder med, så de kan fordele videre til andre sagsbehandlere, hvis det skulle være nødvendigt.

Borgerrådgiveren foretager ikke yderligere.

(Borgerrådgiverens sag nr. 2016-0424167)

Når politikerer bliver koordinerende sagsbehandler

Nogle henvendelser når først frem, når de håndbringes og nogle gange kræver det en del stædighed og tålmodighed.

Under mødet i Borgerrepræsentationen den 10. november 2016 orienterede et BR-medlem sig på eget initiativ i en mappe på aflæggebordet. Her fandt han en mail af 19. oktober 2016 fra en borger, der søgte Borgerrepræsentationens medlemmer om dispensation til delfremleje af sin almennyttige bolig. Borgeren havde fået afslag på at lade sin søn flytte ind i lejemålet fra KAB, med den begrundelse at der så ville være for mange beboere på adressen.

BR-medlemmet kunne ikke se, at sagen var behandlet, og han ringede derfor til borgeren for at finde ud af, hvad der var sket. Borgeren oplyste, at sagen ikke var behandlet, og at hun heller ikke havde modtaget en kvittering for modtagelsen og i øvrigt var meget utilfreds med behandlingen.

BR-medlemmet skrev til Borgerrepræsentationens sekretariat (politikerspørgsmål) for at høre, hvorvidt sagen var realitetsbehandlet, og hvorvidt den var korrekt behandlet.

BR-medlemmet modtog svar fra Socialforvaltningen og ikke fra sekretariatet. Borgerrådgiveren går dog ud fra, at sekretariatet må have fremsendt kopi af borgerens henvendelse til Socialforvaltningen, idet forvaltningen forholdt sig til det materielle i sagen. Svaret fra Socialforvaltningen angav, at sagen skulle behandles af Beboerklagenævnet. Socialforvaltningen skrev ligeledes, at de ikke havde modtaget borgerens ansøgning – og at de, hvis de modtog den, ville henvise borgeren til Beboerklagenævnet. Socialforvaltningen videresendte ikke henvendelsen til behandling rette sted i kommunen.

BR-medlemmet kontaktede herefter Borgerservice, der oplyste, at sagen skulle behandles ved Folkeregistret. Borgeren fik efter nogen ventetid et møde i stand hos Folkeregistret den 5. december

2016. Folkeregistret afviste her at behandle henvendelsen og henviste til, at sagen skulle behandles ”andet steds i kommunen”. Folkeregistret videresendte dog ikke henvendelsen til behandling andet steds.

BR-medlemmet foreslog borgeren at sende henvendelsen til Borgerrådgiveren, hvilket borgeren accepterede og anmodede om. Borgerrådgiveren undersøgte, hvorvidt Beboerklagenævnet var rette modtager for henvendelsen. Da det var bekræftet videresendte Borgerrådgiveren den oprindelige henvendelse fra borgeren til behandling i Beboerklagenævnet.

De involverede forvaltningsgrene synes ikke på noget tidspunkt at have overvejet at videreformidle borgerens henvendelse til rette instans.

Konsekvensen er, at borgerens søn står uden bolig, og at sagen – såfremt den var blevet behandlet korrekt – kunne være behandlet på et møde i Beboerklagenævnet den 20. december 2016, men nu må afvente næste møde den 18. januar.

At sagen overhovedet behandles synes at skyldes, at et medlem af Borgerrepræsentationen påtog sig rollen som koordinerende sagsbehandler for borgeren.

(Borgerrådgiverens sag nr. 2016-0428742)