

HANDOUT – ORIENTERING OM SAGER OG TEMAER TIL BORGERRÅDGIVERUDVALGET

- Fejlagtig praksis for registrering af tidspunkt for indgivelse af ansøgninger om førtidspension er bragt til ophør
- Når selv simple ting koster kommunen mange penge – et eksempel
- Borgerrådgiveren forbereder forventede problemer ved overgangen til obligatorisk Digital Post i samarbejde med Københavns Borgerservice
- Borgerrådgiveren udbreder kendskabet til Virk.dk i Teknik- og Miljøforvaltningen

Fejlagtig praksis for registrering af tidspunkt for indgivelse af ansøgninger om førtidspension er bragt til ophør

*Borgerrådgiveren blev i forbindelse med en konkret undersøgelsessag opmærksom på en praksis, hvorefter ansøgninger om førtidspension blev registreret indgivet på det tidspunkt, hvor ”borgeren ved en samtale med forvaltningen vejledes grundigt om reglerne for førtidspension, så borgeren har mulighed for at fremsætte sin ansøgning på et oplyst grundlag” (jf. forvaltningens udtalelse i sagen). Borgerrådgiveren udtalte kritik af denne praksis, som – forvaltningen erkendte – var fejlagtig. Afgørende for, hvornår en ansøgning skal anses for at være indgivet, er rettelig, hvornår borgeren kan have en **berettiget forventning** herom.*

Borgerrådgiverens konstateringer

Borgerrådgiveren blev i forbindelse med en konkret undersøgelsessag opmærksom på en praksis, hvorefter Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen registrerede ansøgninger om førtidspension indgivet på det tidspunkt, hvor borgeren ved en *samtale* med forvaltningen blev vejledt om reglerne for førtidspension.

Samtalen blev initieret af forvaltningen på baggrund af borgerens tilkendegivelse af sit ønske om førtidspension. Samtalen lå således tidsmæssigt senere end tilkendegivelsen.

Borgerrådgiveren fandt det i den konkrete sag juridisk problematisk og fra borgerens perspektiv vanskeligt at forstå, at en henvendelse, om at borgeren ønsker en bestemt ydelse, ikke kan anses som fremsat for kommunen på tidspunktet for henvendelsen uanset, om borgeren handler på et oplyst grundlag eller ej. En sådan praksis vil efter Borgerrådgiverens opfattelse kunne medføre uheldige forsinkelser i behandlingen af borgernes ansøgninger, hvis samtalen ikke gennemføres straks efter borgerens mundtligt eller skriftligt fremsatte ansøgning over for forvaltningen.

Da Borgerrådgiveren i den konkrete sag kunne konstatere, at tidspunkterne (for tilkendegivelsen og samtalen) lå tæt på hinanden og ikke før og efter f.eks. ikrafttræden af nye regler for førtidspension, foretog Borgerrådgiveren ikke yderligere i sagen vedrørende dette. Borgerrådgiveren tog i stedet kontakt til forvaltningen med henblik på at sikre borgerne bedst muligt i sådanne situationer fremover.

Borgerrådgiveren aftalte et møde med forvaltningen om problemstillingen. Forud for mødet konstaterede Borgerrådgiveren i yderligere en undersøgelsessag det samme problem. Borgerrådgiveren

gentog i den forbindelse sin kritik over for forvaltningen.

Forvaltningen erkendte efterfølgende på mødet med Borgerrådgiveren, at der var tale om en fejlagtig praksis. Afgørende for, hvornår en ansøgning skal anses for at være indgivet, er rettelig, hvornår borgeren kan have en berettiget forventning om, at ansøgningen er registreret.

(Borgerrådgiverens sagsnumre 2013-92630 og 2013-90742)

Når selv simple ting koster kommunen mange penge – et eksempel

Den prioriterede indsats med større fokus på individualiseret problemløsning – hvor Borgerrådgiveren målretter sin indsats, så ressourcerne bruges på de sager, hvor der er mest vundet for borgeren og størst mulig læring for kommunen – er afhængig af, at forvaltningerne/medarbejderne ”griber bolden”.

Orientering til Borgerrådgiverudvalget om Målrettet Indsats

Borgerrådgiverudvalget tog ved møde den 29. november 2013 til efterretning, at Borgerrådgiveren målretter sin indsats ved at ændre grundlæggende i arbejdsgange og arbejdsform (j.nr. 2013-0253990). Der henvises til dagsordenen for mødet, pkt. 4. På møde den 24. januar 2014 orienterede Borgerrådgiveren desuden udvalget om, at indsatsen var godt i gang. Der henvises til Handout (bilag) til dagsordenen for mødet, pkt. 4 (j.nr. 2013-0272511). Erfaringerne er fortsat gode, men det hører med til billedet, at langt fra alle bolde bliver grebet i forvaltningerne.

Eksempel

En borger henvendte sig til Borgerrådgiveren om manglende svar på henvendelser til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (jobcenter København) om hjælp til at lære at læse. Borgeren oplyste, at hun er ordblind i et sådant omfang, at hun i praksis har brug for målrettet undervisning med henblik på at kunne varetage jobfunktioner, idet de alle kræver, at man kan læse i et vist omfang.

Borgeren oplyste, at hun også tidligere havde haft svært ved at få en klar tilbagemelding fra sin sagsbehandler i jobcenteret i forhold til problemstillingen – at sagsbehandleren sådan set havde været vældig flink og imødekommende, men at hun alligevel ikke fik en melding om, hvordan hun kunne komme videre i forhold til at få fodfæste på arbejdsmarkedet.

Hun oplyste også, at hun efter en tidligere klage via Borgerrådgiveren slet ikke havde kunnet komme igennem til den relevante afdeling, men at hun ikke ønskede at klage over dette, da det var hendes oplevelse, at det kun var blevet værre, siden hun klagede. Hun ønskede derfor alene hjælp til at blive ringet op af jobcenteret og få svar på sit spørgsmål, som nu havde været ubesvaret i rigtig lang tid. Borgerrådgiveren aftalte med borgeren, at Borgerrådgiveren rettede henvendelse til jobcenteret med henblik på opfølgning og etablering af kontakten. Forløbet var herefter følgende:

- Borgerrådgiveren skrev til jobcenteret – sagsbehandleren lovede at ringe
- Borgerrådgiveren skrev igen 9 dage senere til jobcenteret – sagsbehandleren lovede at ringe

- 3 uger efter første henvendelse kontaktede Borgerrådgiveren forvaltningens Center for Driftsunderstøttelse (CDU), der kontaktede en afdelingsleder, der fik sagsbehandleren til at love at ringe
- Borgeren vendte på ny tilbage til Borgerrådgiveren og oplyste, at der stadig ikke var ringet – efter fornyet kontakt fra Borgerrådgiveren til CDU blev der ringet til borgeren.

Sagen, som i sit indhold var enkel, illustrerer:

- at vi ikke i alle tilfælde kan gå ud fra, at alle i kommunen handler rettidigt og med fokus på borgerne og forsvarlig ressourceanvendelse
- at ”Målrettet Indsats” kommer til kort over for nogle medarbejdere/administrationsområder
- at hverken Borgerrådgiveren eller centralforvaltningerne altid har den fornødne gennemslagskraft til at få de rigtige ting til at ske rettidigt
- at effekten af Borgerrådgiveren indsats afhænger af, om forvaltningerne ”griber bolden”
- at der eksisterer omstændigheder, systemer eller kulturer, som bevirker, at selv simple opgaver (ring til borger, som hun beder om) kræver inddragelse af adskillige medarbejdere og ledere i forskellige forvaltningsgrene.

For borgeren betød forløbet, at forberedelse til beskæftigelse blev forsinket i måneder, alt imens kommunen afholdt udgifter til borgerens forsørgelse.

(Borgerrådgiverens sagsnummer 2014-0099893)

Borgerrådgiveren forbereder forventede problemer ved overgangen til obligatorisk Digital Post i samarbejde med Københavns Borgerservice

Overgangen til obligatorisk Digital Post må forventes at afstedkomme klager. Borgerrådgiveren indleder samarbejde med Københavns Borgerservice for at håndtere disse smidigt og hurtigt for borgerne.

Kontaktperson

Borgerrådgiveren orienterede ved Handout på Borgerrådgiverudvalgets møde den 6. maj 2014 (j.nr. 2014-0083148) om Borgerrådgiverens møde den 12. marts 2014 med Københavns Borgerservice, hvor kommunens indsats i forbindelse med overgangen til Offentlig Digital Post blev præsenteret og drøftet. Mødet gav Borgerrådgiveren et betryggende indtryk af kommunens indsats ind til da, og Borgerrådgiveren stillede sig til rådighed for yderligere sparring.

Uanset mange indsatser for at informere borgerne om overgangen til obligatorisk Digital Post og sikre undtagelse for borgere, der har krav herpå, er det Borgerrådgiverens forventning, at det vil komme bag på mange borgere, at de ikke længere modtager almindelig post fra kommunen efter 1. november 2014. Post fra kommunen vil derfor for disse borgeres vedkommende forblive ulæst, og det må forventes at udløse en del uheldige situationer og klager. Et eksempel kan være, at en borger ikke bliver orienteret om/er opmærksom på en samtale i jobcentret, at borgeren af denne grund ikke

møder op til samtalen, og at borgeren som konsekvens af dette bliver trukket i kontanthjælp. I sådan en situation bør kommunen hurtigt og uden uforholdsmæssig besvær for borgeren tage stilling til dels genoptagelse af kontanthjælpen dels, om borgeren skal fritages for Digital Post.

Borgerrådgiveren har derfor kontaktet Københavns Borgerservice for at etablere et samarbejde, som forbereder kommunen bedst muligt på at håndtere sådanne sager. Københavns Borgerservice har påtaget sig opgaven med at involvere de øvrige forvaltninger med henblik på at etablere direkte kontaktmuligheder i forbindelse med sager med snitflader mellem Københavns Borgerservice og fagforvaltninger, dvs. når en sag både rummer elementer af digitalisering og af en underliggende sektorrelateret problemstilling.

Borgerrådgiveren udbreder kendskabet til Virk.dk i Teknik- og Miljøforvaltningen

Virk.dk er virksomhedernes digitale indgang til det offentlige. Borgerrådgiveren blev i forbindelse med en konkret undersøgelsessag vedrørende Teknik- og Miljøforvaltningen opmærksom på forvaltningens (eller i hvert fald Byens Anvendelses, som afgav svar på forvaltningens vegne) manglende kendskab til mulighederne under Virk.dk. Borgerrådgiveren udtalte, at Borgerrådgiveren fandt det bekymrende, at en central enhed i forvaltningen på dette tidspunkt i en fremskredne digitaliseringsproces ikke kendte til mulighederne under virk.dk, og Borgerrådgiveren henstillede til, at kendskabet til virk.dk blev udbredt i forvaltningen.

Borgerrådgiverens konstateringer

Borgerrådgiveren blev i forbindelse med en konkret undersøgelsessag – behandlingen af en sag om fritagelse for affaldsgebyrer – opmærksom på Teknik- og Miljøforvaltningens manglende kendskab til mulighederne under Virk.dk som adgang til selvbetjening på nettet. Forvaltningen angav således, at ”... forvaltningen ikke har haft www.virk.dk i tankerne i denne forbindelse. Der er således ikke tale om et konkret fravalg, men nærmere manglende viden om muligheden for anvendelse af denne platform.”

Borgerrådgiveren udtalte i den forbindelse, at Borgerrådgiveren fandt det bekymrende, at en central enhed i forvaltningen på dette tidspunkt i en fremskredne digitaliseringsproces ikke kendte til mulighederne under virk.dk, og Borgerrådgiveren henstillede til direktionen at udbrede kendskabet til virk.dk i forvaltningen.

Forvaltningen har efterfølgende udtalt:

”Anvendelsen af virk.dk er under forberedelse i Teknik- og Miljøforvaltningen. Bl.a. vil der på virk.dk komme et link, der sender virksomheden videre til Københavns Kommune fritagelsessystem, Oxygen.

På den måde vil virksomheden både kunne søge om fritagelse via Københavns Kommunes hjemmeside som hidtil og via virk.dk.

Jeg kan i øvrigt oplyse, at Teknik- og Miljøforvaltningen har igangsat en række initiativer for at styrke servicen på affaldsområdet, ikke mindst vedrørende behandlingen af erhvervsaffaldsgebyrer.

En del af problemerne for virksomhederne og for forvaltningerne er de statslige gebyrregler. Gebyrreglerne er komplicerede og er jævnligt blevet revideret. Forvaltningen har nu afsat flere ressourcer til opgaven og har stort fokus på den.”

(Borgerrådgiverens sagsnummer 2013-0197173)

Sagens oplysninger indgår i Borgerrådgiverens egen drift-undersøgelse af Teknik- og Miljøforvaltningens kommunikation og begrundelser i sager om affaldsgebyrer (jf. Borgerrådgiverudvalgs møde den 29. november 2013, pkt. 4, j.nr. 2013-0178661, og udvalgets møde den 24. januar 2014, pkt. 6, j.nr. 2014-0002271). Undersøgelsen blev iværksat den 30. juli 2014.