

Handout

– orientering om sager og temaer til Borgerrådgiverudvalget

- Konkret sag om opfølgning i psykiatrien
- #enmillionstemmer peger på problem, som Borgerrådgiveren søger at afdække i allerede planlagt tilsyn
- Borger: Jeg kan ikke leve af min folkepension
- Klage over mangel på hjælp og efterfølgende bødeforlæg ved nedbrud i system til anmeldelse af flytning
- Konsekvenser af eDoc-problemer

Konkret sag om opfølgning i psykiatrien

I Borgerrådgiverens Beretning 2021 oplyste Borgerrådgiveren om en række sager om kvinder med spiseforstyrrelser fra Psykiatrienheden under Socialforvaltningen, som var præget af meget lange sagsbehandlingstider, og hvor sagsbehandlingen ikke var tilfredsstillende. Socialforvaltningens direktion har på møder orienteret om en række ændringer i enheden med henblik på at styrke borgerbetjeningen og sagsbehandlingen. En konkret sag viser, at en kvindes klage blev håndteret relativt hurtigt efter opfølgning fra Borgerrådgiveren.

En ung kvinde med en spiseforstyrrelse henvendte sig 24. november 2022 til Borgerrådgiveren, da hun ønskede hjælp til at få svar på, hvornår hun kunne forvente at få den støtte i eget hjem, hun havde massivt brug for og var blevet bevilliget af kommunen den 16. august 2022.

Kvinden oplyste, at hun selv havde måttet stå for kontakt til en ekstern leverandør, at sagen var kørt i ring og blev slyttet, at der blev krævet nye sagsbehandlingsskridt, og at det ikke var muligt for hende at få oplyst, hvornår hjælpen ville blive sat i gang.

Senest var kvinden to måneder tidligere blevet oplyst om, at der ville gå 'kortere tid'. Kvinden henviste til, at sagsbehandlingsfristen ikke var overholdt, at hun var dårlig og presset, og at hun ikke længere havde tillid til kommunens udmeldinger.

Borgerrådgiveren tog kontakt til Psykiatrienheden, som oplyste, at støtten til kvinden var blevet hævet ad to omgange nu til 31 timer, og at Kompetencecenteret for Spiseforstyrrelse var bakket ud som leverandør i august, fordi der ikke

foregik behandling i Psykiatrisk Center Ballerup, og at der derudover havde manglet leverandører, hvorfor støtten ikke var effektueret.

Det blev oplyst, at forvaltningen ikke ville meddele en dato for opstart af støtten, før de var sikre på denne, men at Kompetencecenteret for Spiseforstyrrelse og Psykiatrisk Center Ballerup ville forberede en sag, og at der ville blive afholdt netværksmøde med Psykiatrienhedens deltagelse den 1. december 2022. Borgerrådgiveren aftalte med Psykiatrienheden, at enheden ville give en skriftlig tilbagemelding, så snart der var en aftale på plads.

På baggrund af venlig erindring fra Borgerrådgiveren blev Borgerrådgiveren ved mail af 7. december 2022 orienteret om, at Kompetencecenter for spiseforstyrrelse ville levere socialpædagogisk støtte til kvinden med opstart den 6. december 2022, hvilket kvinden blev orienteret om. Hun blev også orienteret om, at indsatsen løbende ville blive fulgt op af hendes sagsbehandler.

Borgerrådgiveren kunne på denne baggrund afslutte sin indsats i sagen.

Borgerrådgiverens sag nr. 2022-0372748

#enmillionstemmer peger på problemstilling, som Borgerrådgiveren søger at afdække i allerede planlagt tilsyn

Borgerrådgiveren modtog den 5. december 2022 en henvendelse fra #enmillionstemmer, der beskriver sig selv som en folkebevægelse, der arbejder for at sikre retssikkerhed for mennesker med handicap og psykisk sårbarhed og deres pårørende i hele landet. #enmillionstemmer peger på problemstilling vedrørende sagsbehandlingsfrister, som Borgerrådgiveren allerede har fokus på i egen drift-planen.

#enmillionstemmers henvendelse angår retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, hvorefter kommunalbestyrelsen på det sociale område skal fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning fra en borger, til afgørelsen er truffet. Fristerne skal offentliggøres, og i forhold til servicelovens område er det lovligt at sætte fristerne på kommunens hjemmeside, så borgerne kan se det politisk vedtagne serviceniveau/sagsbehandlingstiden, også for hjemviste sager fra Ankestyrelsen.

#enmillionstemmer oplyser, at folkebevægelsen ikke kan finde alle disse frister på det sociale område på kommunens hjemmeside til trods for, at loven trådte i kraft i 1998, blev skærpet i 2009 samt yderligere 3 gange i 2018.

#enmillionstemmer har udbedt sig svar på, hvornår kommunalbestyrelsen beslutter og offentliggør sagsbehandlingsfrister, der hører under det specialiserede socialområde. I den forbindelse anbefaler #enmillionstemmer, at oversigterne laves som en slags katalog, borgerne kan orientere sig i.

Henvendelsen var rettet til kommunen som sådan og ikke til Borgerrådgiveren, som modtog den fra Borgerservice, der også har formidlet den til Socialforvaltningen samt til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Borgerrådgiveren har for god ordens skyld kvitteret for henvendelsen og oplyst, at Borgerrådgiverudvalget den 14. november 2022 godkendte Borgerrådgiverens plan for undersøgelser af egen drift, hvor der indgår en undersøgelse med titlen "Klare forventninger – Information om sagsbehandlingstid på nettet", som er beskrevet således:

"Ventetiden på sagsbehandling er vigtig for borgerne, og Borgerrådgiveren har løbende mange sager med klager fra borgerne over lang sagsbehandlingstid. Det er derfor ekstra vigtigt, at information om sagsbehandlingstider er tilstrækkelige, retvisende og tilgængelige på kommunens hjemmeside. Borgerrådgiveren vil gennem undersøgelsen afklare, om informationerne om sagsbehandlingstider på kommunens hjemmeside er retvisende for den reelle sagsbehandlingstid."

#enmillionstemmer har takket for svaret og orienteringen om Borgerrådgiverens arbejde, herunder også det planlagte egen drift-tilsyn af kommunens udmeldte sagsbehandlingsfrister.

#enmillion stemmer skriver følgende i deres tilbagemelding:

"Dette [at alle folkevalgte i kommunen får tilsendt henvendelsen med bilag] fordi borgerrepræsentationen har ansvaret for at beslutte sagsbehandlingsfristerne iht. RSL § 3, stk. 2 efter lovændringen i 2009, hvor ordet "kommune" blev erstattet med "kommunalbestyrelse". Forvaltningen kan hjælpe politikerne med at oplyse, hvilke lovgivninger og alle ansøgnings§§, der skal vedtages. Men det er de folkevalgte, der skal beslutte længden af sagsbehandlingstiderne/serviceniveauet. RSL blev vedtaget i 1998, så det er dybt bekymrende for borgerne i Københavns kommune at oversigten stadig er mangelfuld.

Problemet for borgerne er endnu større med lang sagsbehandlingstid, når der ikke lokalpolitisk er vedtaget en frist. Så kan forvaltningen i praksis udsætte og udskyde at træffe afgørelse i evigheder, og borger kan først sende en "ikke afgørelse = afslag" i Ankestyrelsen efter 1 år."

Borgerrådgiveren ønsker med dette handout at orientere om henvendelsen og i den forbindelse fremhæve relevansen af den planlagte egen drift-undersøgelse.

Borgerrådgiverens sag nr. 2022-0388182

Borger: Jeg kan ikke leve af min folkepension



I en tid med økonomiske udfordringer for mange må det forventes, at flere, som har brug for kommunens hjælp, retter henvendelse. Borgerrådgiveren hjælper borgere videre til rette enhed i kommunen – også når det ikke handler om klager, men behov for hjælp.

Borgerrådgiveren har ikke kompetence til at behandle klager over kommunens afgørelser, bevillige ydelser eller søge ydelser på borgernes vegne, men Borgerrådgiveren kan hjælpe med sådanne klager eller behov ved at videreformidle henvendelser til andre enheder i kommunen, som kan behandle klagen, se på evt. yderligere hjælp mv.

Det var tilfældet i en konkret sag, hvor Borgerrådgiveren videreformidlede en henvendelse fra en borger – der oplyste, at han konkret ikke kunne leve af sin pension, da alt gik til husleje – videre til Folkepension København for deres konkrete sagsbehandling og vurdering af, om borgeren kunne være berettiget til anden hjælp eller støtte.

Borgerrådgiverens sag nr. 2022-0382050

Klage over manglende hjælp og efterfølgende bødeforlæg ved nedbrud i system til anmeldelse af flytning

Selv om kommunikationen med borgerne sker digitalt, bør kommunen kompensere ved it-nedbrud og lignende. I en konkret sag modtog en borger et bødeforlæg fra kommunen på grund af et systemnedbrud, men kommunen trak efterfølgende bødeforlægget tilbage, da borgeren klagede.

En borger, der i februar 2022 var flyttet til København, henvendte sig i juli 2022 til Borgerrådgiveren, da han var i tvivl om, hvem han skulle rette sin klage til, da han efter at have gjort forvaltningen opmærksom på, at deres system til anmeldelse af flytning var nede, var blevet betrykket i, at han ikke ville modtage en bøde.

Han ønskede at klage over manglende hjælp og vejledning og det efterfølgende bødeforlæg, han havde modtaget. Forvaltningen forholdt sig i deres klagebesvarelse ikke til udfordringen med systemet, men fandt at der var undskyldelige grunde til, at borgeren ikke havde registreret sin flytning rettidigt.

Borgeren skrev således i sin henvendelse:

”(…) På dette tidspunkt [datoen for flytningen], og en god portion dage frem, var jeres flytteanmeldelsessystem nede. Jeg ringede flere gange til kommunen hvor I først regnede med at systemet kom op igen dagen efter (det gjorde det ikke). Derefter skulle jeg ringe til et andet telefonnummer som kunne registrere mig manuelt som kun har åbent 10-13. Gæt hvad der sker når alle Københavns flytninger for start marts skal registreres manuelt inden for meget kort telefontid: Man kan ikke komme igennem telefonkøen. Jeg prøver så at ringe dagen efter

til jeres generelle telefonnummer som siger at jeg også bare kan skrive en mail til jer. Dette gør jeg og min flytning kommer i kø til at blive registreret inden for 10 dage (deadline er inden for 5 dage...). Da det ikke er sket inden for 9 dage, så prøver jeg lige jeres system igen og der er det kommet op og virke igen, så der får jeg registreret mig selv uden den store hjælp fra jer. Dette er omkring 8 dage for sent, men jeg havde fået at vide på jeres generelle telefonnummer at denne forsinkelse selvfølgelig ville blive tilgivet når jeres system nu var nede.

Jeres automatiske system havde ikke svært ved at skrive at jeg var ved at bevæge mig ud på ulovligt område ved ikke at anmelde min flytning, og den har heller ikke svært ved at skrive til mig at jeg får en bøde fra jer. Men den har utroligt svært ved lige at give en heads up på "nu er vores flytningssystem på borger.dk nede" og "nu er vores flytningssystem på borger.dk oppe igen". Jeg har opkaldene på min mobil samt mailsene til jer gemt, hvortil jeg derfor gerne vil bede jer om at annullere min bøde, som jeg har fået fordi I hverken tager telefonen til manuel registrering af flytning eller får jeres system op at køre inden for en rimelig tidsramme. Da jeres system sender automatiske mails ud om at man er "mistænkt" for ting, når fejlen tydeligt ligger hos jer, og jeg har gjort mit for at få processen færdiggjort, så vil jeg mene at der ikke skal nogen højere instans ind i sagen for at vurdere hvor skylden ligger, og at det bestemt ikke er mig der skal have en bøde tilsendt fra jer. (...)"

Borgerrådgiveren videreførte henvendelsen til Kultur- og Fritidsforvaltningen, da Borgerrådgiveren ikke tager stilling til en klage, før forvaltningen selv har haft mulighed for at svare borgeren. Borgerrådgiveren modtog få dage efter videresendelsen en kopi af forvaltningens svar til borgeren, hvori det fremgår, at det bødeforlæg, borgeren havde modtaget for at have anmeldt flytning for sent, blev annulleret.

Forvaltningen oplyste, at bødeforlægget var givet til borgeren, da dennes flytning ikke var registret rettidigt, og man i Københavns Kommune som udgangspunkt modtager et bødeforlæg, hvis man registrerer (melder) flytning mere end 14 dage efter, man er flyttet. Forvaltningen oplyste desuden, at borgeren ved sin henvendelse havde vedlagt oplysninger, der viser, at der var særligt undskyldelige grunde til, at flytningen ikke var anmeldt indenfor fristen, og at forvaltningen derfor havde besluttet at annullere det udsendte bødeforlæg.

Borgerrådgiveren har ikke foretaget sig yderligere i sagen.

Borgerrådgiverens sag nr. 2022-0232184

Konsekvenser af eDoc-problemer

Koncern IT har meldt om udfordringer i forhold til hastighed og tilgængelighed til flere systemer, herunder eDoc, som Borgerrådgiveren benytter til sagsbehandling. Udfordringerne skulle være løst ved udgangen af januar. De lange svartider og den i perioder helt manglende adgang til eDoc forringer i mellemtiden borgerservicen, øger ressourceforbruget og ikke mindst risikoen for journaliseringsfejl mv.

Adgangen til og funktionen af sagsbehandlingssystemet eDoc og andre systemer har over en længere periode været ustabil, hvilket påvirker Borgerrådgiverens daglige arbejde, hvor vi i høj grad er afhængige af at kunne orientere os i

sager, journalisere mv. for at kunne sagsbehandle og servicere borgere og forvaltninger.

Digital sagsbehandling har mange fordele, men når der ikke er adgang, eller der alene er begrænset adgang, lange ventetider mv., er det en udfordring, som resulterer i forringet borgerservice, øget ressourceforbrug og øget risiko for overskridelse af internt fastsatte frister, journaliseringsfejl mv. Det påvirker arbejdet i en sådan grad, at det ikke alene går ud over vores mulighed for at overholde krav om rettidig journalisering, fastsatte frister og påvirker den service, vi kan yde til borgerne, men også påvirker arbejdsdagen i markant grad for medarbejderne, da de mange forgæves forsøg på opslag, journalisering, oprettelse af erindringer til sagsstyring mv. giver forringet mulighed for god, ordentlig og effektiv sagsstyring, et forringet overblik mv., som skaber frustrationer og påvirker trivslen og arbejdsglæden.

Udtalelse fra administrativ medarbejder:

”Når eDoc ikke fungerer, er vi i den grad udfordrede. Det er umuligt at journalisere indkommende post, oprette nye sager, lave opslag og søge efter borger/cpr eller sag. Der har været dage, hvor vi over en hel arbejdsdag kun har kunnet journalisere 2 mails, og hvor vi slet ikke har kunnet oprette nye sager og heller ikke har kunnet svare borgerne på deres spørgsmål om status.

Vi arbejder i eDoc 80 % af tiden. Vi plejer at være hurtige til at ekspedere de telefoniske henvendelser professionelt. Det er frustrerende og føles pinligt og uprofessionelt ikke at kunne give borgerne den service, vi gerne vil give dem, og som de er vant til at få her.

Forklaringer om nedbrud i systemet virker ikke hensigtsmæssige overfor borgere, som i forvejen er meget frustrerede – de bliver bare endnu mere frustrerede og skuffede.

Så taler vi ikke engang, om hvor frustrerende det er for os medarbejdere, som ikke kan udføre arbejdet hensigtsmæssigt, føler det håbløst, frustrerende og irriterende og som spild af gode arbejdstimer.”

Koncern IT informerede den 2. december 2022 ved opslag under driftsstatus på kommunens intranet om problemet:

”Fortsat problemer med lange svartider og tilgængelighed på flere systemer (bl.a. eDoc og Novax)

Vi har som bekendt haft store problemer med hastigheden og tilgængeligheden på flere systemer i en længere periode. Heriblandt har Novax CRK, SOFLIS og specielt eDoc været rigtig hårdt ramt.

Det er selvfølgelig til stor frustration for jer som bruger systemerne og vi beklager meget fra os i Koncern IT, men vi lover også at vi har fuld forståelse overfor situationen og at vi er i fuld gang med at gøre alt hvad vi kan på den lange og korte bane for at mitigere problemet.

Vi står i den situation at det lagermiljø vi har indkøbt, som systemerne ligger på, ikke kan følge med. Koncern IT og leverandøren anerkender dette problem og den eneste løsning på det, er at vi skal anskaffe et nyt lagermiljø. Det er desværre ikke en lille opgave og realistisk er vi først i mål med indkøb, etablering og idriftsættelse ved udgangen af januar 2023 (der kommer en dato, når vi ved mere).

På den korte bane vil vi selvfølgelig fortsat køre hårdt på, med at ændre og forbedre, der hvor vi ser muligheder for det i vores eksisterende lagermiljø. Dette vil forhåbentligt lette trykket på miljøet og dermed give færre problemer når systemerne anvendes i vores dagligdag.

Vi kan selvfølgelig endnu en gang kun beklage situationen, fejlene og problemerne som det giver for jer, som bruger systemerne. Vi håber på jeres forståelse.”

Borgerrådgiveren imødekommer den åbne og ærlige udmelding om problemet og har noteret sig, at Koncern IT efter det oplyste gør alt, hvad der er muligt på den lange og korte bane for at afhjælpe følgevirkningerne. Borgerrådgiveren ønsker dog at gøre Borgerrådgiverudvalget bekendt med, at det har betydning for ressourceanvendelsen og ikke mindst den service, vi hos Borgerrådgiveren er i stand til at yde borgere og forvaltninger samt også, at udfordringerne uundgåeligt vil have betydning for den service, kommunen generelt yder borgerne i de enheder, der anvender systemer omfattet af den udmeldte problemstilling. Ligesom det må forventes, at det også andre steder i kommunen har konsekvenser for den måde medarbejderne kan løfte deres arbejdsopgaver på, og at det dermed påvirker trivslen.

Koncern IT oplyste den 5. januar 2023, at det nye lagermiljø er på plads, og at de går i gang med at konfigurere det nye setup. Den 13. januar 2023 oplyst Koncern IT, at eDoc er flyttet til det nye miljø, og at de arbejder videre med at migrere flere systemer.