



Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
Rådhuset
1599 København V

Sendt med e-mail

10-06-2013

Sagsnr.
2013-60562

Dokumentnr.
2013-405492

Vedrørende konkret egen driftundersøgelse om Center for Driftsunderstøttelses udsættelse af svarfrister ved besvarelse af oversendte sager fra Borgerrådgiveren

Ved brev af 5. april 2013 iværksatte jeg en konkret egen driftundersøgelse vedrørende Center for Driftsunderstøttelses udsættelse af svarfrister ved besvarelse af oversendte sager fra Borgerrådgiveren.

Jeg oplyste blandt andet følgende i mit brev til Center for Driftsunderstøttelse:

”Borgerrådgiveren har gennem de seneste måneder observeret, at der ved Borgerrådgiverens oversendelse af klager til Center for Driftsunderstøttelse, fra borgere som retter henvendelse til Borgerrådgiveren, sker gentagne udsættelser fra Center for Driftsunderstøttelse af de frister for besvarelse, som fremgår af vedtægt for Borgerrådgiverens § 15. Dette medfører, at borgerne oplever en meget lang sagsbehandlingstid.

Af vedtægt for Borgerrådgiverens § 15 fremgår det:

”§ 15. Kommunens forvaltninger skal besvare Borgerrådgiverens henvendelser inden tre uger, medmindre Borgerrådgiveren fastsætter en længere frist.
Stk. 2. Hvis forvaltningen ikke kan nå at svare inden den fastsatte frist, skal forvaltningen orientere Borgerrådgiveren om dette samt baggrunden herfor og oplyse, hvornår forvaltningen forventer at kunne svare.”

Borgerrådgiveren erfarer, at der i orienteringen om udsættelse af fristen fra Center for Driftsunderstøttelse, som standard angives, at forsinkelsen skyldes en større sagsmængde.

Borgerrådgiveren erfarer endvidere, at den angivne frist for besvarelse ofte udsættes flere gange, således at borgerne oplever at modtage flere enslydende breve med udsættelse af fristen for modtagelse af svar på klagen.

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A
1552 København V

Telefon
3366 1400

E-mail
Borgerraadgiveren@kk.dk

EAN nummer
5798009800053

www.borgerraadgiver.kk.dk

Jeg har på baggrund af en række konkrete sager med sådanne forløb besluttet at indlede en konkret egen driftundersøgelse af Center for Driftsunderstøttelse praksis i forbindelse med besvarelse af klager som er oversendt fra Borgerrådgiveren.

(...)

På denne baggrund beder jeg om Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens bemærkninger til de erfaringer som jeg har redegjort for ovenfor.

Jeg beder også Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om at oplyse, om Center for Driftsunderstøttelse har fastsat nærmere retningslinjer for håndtering af de sager, som ikke kan besvares indenfor den af Borgerrådgiveren fastsatte frist. Såfremt der foreligger skriftlige retningslinjer beder jeg om at få disse fremsendt.

Jeg beder desuden forvaltningen om at oplyse, om der foretages en konkret og individuel vurdering af hvornår en sag, som ikke kan besvares indenfor den af Borgerrådgiveren fastsatte frist, kan forventes behandlet. Såfremt en sådan konkret og individuel vurdering foretages, beder jeg om at få oplyst, hvilke kriterier der lægges til grund for denne vurdering.

Endelig beder jeg forvaltningen om at oplyse mig om, hvorvidt der findes oplysninger om den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for klager som besvares fra Center for Driftsunderstøttelse.”

Den 3. maj 2013 modtog jeg følgende besvarelse dateret den 2. maj 2013 fra Center for Driftsunderstøttelse:

”(…)

På denne baggrund beder Borgerrådgiveren om Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens bemærkninger til de erfaringer, som Borgerrådgiveren har redegjort for i brev af 5. april 2013 suppleret med en besvarelse af følgende forhold:

- 1. Borgerrådgiveren beder også Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om at oplyse, om Center for Driftsunderstøttelse har fastsat nærmere retningslinjer for håndteringen af de sager, som ikke kan besvares indenfor den af Borgerrådgiveren fastsatte frist. Såfremt der foreligger skriftlige retningslinjer beder Borgerrådgiveren om at få disse tilsendt.*

2. *Borgerrådgiveren beder endvidere forvaltningen om at oplyse, om der foretages en konkret og individuel vurdering af hvornår en sag, som ikke kan besvares indenfor den af Borgerrådgiveren fastsatte frist, kan forventes behandlet. Såfremt en sådan konkret og individuel vurdering foretages, beder Borgerrådgiveren om at få oplyst, hvilke kriterier der lægges til grund for denne vurdering.*

3. *Endelig beder Borgerrådgiveren forvaltningen om at oplyse, hvorvidt der findes oplysninger om den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for klager, som besvares fra Center for Driftsunderstøttelse.*

(...)

Forvaltningens besvarelse af Borgerrådgiverens egen driftsundersøgelse af praksis i forbindelse med besvarelse af klager, der oversendes til Borgerrådgiveren

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er meget opmærksom på, at der over en længere periode er forekommet mange eksempler på, at Center for Driftsunderstøttelse har set sig nødsaget til at udsætte besvarelsen af henvendelser fra Borgerrådgiveren langt ud over den frist, der er gældende i vedtægt for Borgerrådgiveren § 15, og at udsættelsen har været begrundet i en standardformulering om en stor sagsmængde.

Dette er naturligvis ikke tilfredsstillende. Forvaltningen har kunnet konstatere, at en centralisering af hele klageadministrationen i Center for Driftsunderstøttelse har medført et væsentligt større overblik over antallet af modtagne klager over Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens afgørelser, ligesom centraliseringen også har medført en styrkelse af samarbejdet med Borgerrådgiveren som følge af én indgang til forvaltningen. Imidlertid har centraliseringen af klagesagsbehandlingen i Center for Driftsunderstøttelse også betydet en stigende udvikling i antallet af klager til forvaltningen, større end forudsat, hvilket primært kan forklares i en mere retvisende registrering af de modtagne klager.

Der er i lyset af det øgede sagstal iværksat en række forskellige tiltag henover 2012, der samlet set skulle medvirke til at nedbringe sagsbehandlingstiden og sikre overholdelse af rettidigheden på besvarelsene. I 2012 var målet for rettidighed i Center for Driftsunderstøttelses resultatkontrakt 90 %, medens resultatet for året i gennemsnit endte på 80,6 %.

Beregningen af rettidigheden baserer sig på data over sager, der i den aktuelle måned er besvaret indenfor 28 dage (4 uger). For det resterende antal sager i den pågældende måned, foretages der herefter et udtræk på sager, hvor der er sket korrekt underretning af borgeren. I beregningen af rettidigheden sker der fuld korrektion for underretninger, d.v.s. indenfor den angivne frist for underretning.

(...)

... Imidlertid viser udviklingen i rettidigheden også, at de iværksatte tiltag og en yderligere tilførsel af medarbejderressourcer, har haft indflydelse på rettidigheden i besvarelsen af klager i 2. halvår 2012, hvor rettidigheden stiger markant, hvilket især slår igennem på Center for Driftsunderstøttelses behandling af realitetsklager, medens der fortsat er et betydeligt potentiale for forbedringer af svarfristerne på formalitetsklager, som indbefatter henvendelser fra Borgerrådgiveren.

I 2013 har forvaltningen intensiveret ledelsen og styringen af hele klagesagsområdet i Center for Driftsunderstøttelse ved ansættelse af yderligere en afdelingschef den 1. januar 2013. Som led i den overordnede strategi for 2013 for Center for Driftsunderstøttelse, så udgør rettidigheden på klagesager et særligt fokusområde, som centret skal arbejde med. Det indgår i resultatkontrakten for 2013 for Center for Driftsunderstøttelse, at øge rettidigheden på besvarelser af klager til 95 %. Dette skal ske gennem en stabilisering af administrationen af klagesagsområdet, ved at iværksætte forskellige initiativer, der kan løfte denne udvikling.

Som et af initiativerne, er der siden februar 2013 sket en systematisk gennemgang af eksisterende arbejdsprocesser på klagesagsområdet fra start til slut med det formål at optimere disse yderligere, og sikre at fælles standarder for registrering, sagsstyring, remonstration af realitetsklager og besvarelse af formalitetsklager implementeres eller er implementeret efter hensigten.

Denne gennemgang af arbejdsprocesserne har i særlig grad medført et skærpet fokus på den praksis der har udviklet sig i forbindelse med udsættelse af besvarelse og underretning til borgere og Borgerrådgiveren og ikke mindst den standardformulering der har været anvendt som begrundelse.

For klagesager modtaget 1. april 2013 og senere, er der gennemført en ændret praksis, som beskrives nedenfor under ad 1).

Ad. 1) Har Center for Driftsunderstøttelse fastsat nærmere retningslinjer for håndteringen af de sager, som ikke kan besvares indenfor den af Borgerrådgiveren fastsatte frist. Såfremt der foreligger skriftlige retningslinjer beder Borgerrådgiveren om at få disse tilsendt.

(...)

... så er der fra 1. april 2013 fastsat ændrede retningslinjer for håndtering af klager i Center for Driftsunderstøttelse. Retningslinjerne foreligger i skriftlig form og vedlægges til Borgerrådgiverens orientering.

Sager modtaget efter 1. april 2013

det fremgår af retningslinjerne, at behandlingen af klager fra borgeren eller fra Borgerrådgiveren, skal behandles indenfor hovedreglen af de angivne frister for besvarelse, henholdsvis 4 og 3 uger medmindre andet er fastsat.

Såfremt fristen for behandling af en klage ikke kan overholdes, skal der ske en skriftlig underretning af borgeren. I sager modtaget 1. april 2013 eller senere kan der maksimalt ske udsættelse af sagsbehandlingen én gang. Udsættelsen skal være individuelt begrundet med angivelse af frist for, hvornår borgeren kan forvente at modtage et svar. Den individuelle begrundelse skal tage udgangspunkt i forhold, der knytter sig til de konkrete procedurer i klagesagsbehandlingen, som f.eks. manglende oplysninger, koordinering på tværs af forvaltningens enheder eller på tværs af kommunens forvaltninger eller situationer, der kan sidestilles hermed.

Den ansvarlige klagesagsbehandler er bemyndiget til at foretage udsættelse af sagen én gang. Såfremt der er behov for yderligere udsættelse af sagsbehandlingen, så skal sagen forelægges for afdelingschefen.

I de sager hvor Borgerrådgiveren har besluttet at iværksætte en undersøgelse af sagen, så er hovedreglen også her, at den fastsatte svarfrist skal overholdes, og at udsættelse af fristen følger retningslinjerne for øvrige sager. Imidlertid viser erfaringen, at det kan være forbundet med vanskeligheder at overholde svarfristen på undersøgelsessager fra Borgerrådgiveren, idet de ofte har et større omfang. I tilrettelæggelsen af medarbejderens indsats i undersøgelsessagerne, skal der samtidig tages højde for, at disse skal gennem en godkendelsesproces hos afdelingschefen og en efterfølgende underskriftsproces hos direktionen. Denne afsluttende proces på undersøgelsessagen forsøges opnået indenfor en samlet ekspeditionstid på maksimalt 1 uge.

(...)

Sager modtaget før 1. april 2013

Imidlertid kan Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen konstatere, at status på registrerede klager med udgangen af uge 17 udgør 146 ubesvarede klager, der fordeler sig med 61 realitetsklager og 85 formalitetsklager, hvoraf de 18 henvendelser fra Borgerrådgiveren.

(...)

... Imidlertid er der iværksat ledelsesmæssige initiativer, der skal sikre, at sager før 1. april 2013 afsluttes uden gentagne udsættelser, samtidig med at den nye systematik gennemføres for sager modtaget 1. april 2013 eller senere.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen kan derfor ikke udelukke, at der i en periode endnu vil forekomme situationer, hvor Center for Driftsunderstøttelse ser sig nødsaget til at udskyde besvarelsen af klagen, også uden at kunne give borgeren en individuel begrundelse.

2. Foretages der en konkret og individuel vurdering af hvornår en sag, som ikke kan besvares indenfor den af Borgerrådgiveren fastsatte frist, kan forventes behandlet. Såfremt en sådan konkret og individuel vurdering foretages, beder Borgerrådgiveren om at få oplyst, hvilke kriterier der lægges til grund for denne vurdering.

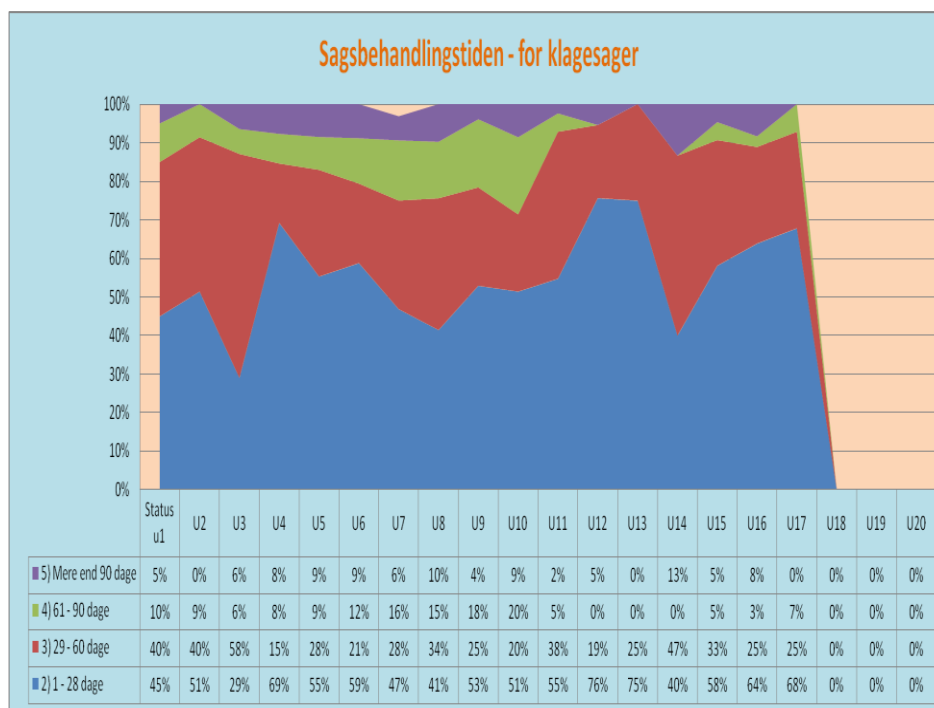
Der henvises til besvarelsen under ad 1)

3. Findes der oplysninger om den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for klager, som besvares fra Center for Driftsunderstøttelse.

Center for Driftsunderstøttelse udarbejder hver uge en oversigt over sagsbehandlingstiden fordelt på 4 intervaller af dage. Endvidere udarbejdes der en oversigt over den forventede og realiserede tilgang og afgang af klagesager.

Oversigterne anvendes som led i en Resultattavle, og danner samtidig udgangspunkt for ugentlige drøftelser med medarbejderne om udviklingen og de opnåede resultater.

Det statistiske materiale for uge 17 vedlægges til Borgerrådgiverens orientering, medens der nedenfor foretages en illustration af den oversigt, som viser udviklingen i de gennemsnitlige sagsbehandlingstider i 2013.



Den nederste tabel i oversigten illustrerer udviklingen i sagsbehandlingstiden fra uge 1 – uge 17, og viser hvordan de afsluttede sager i den konkrete uge, fordeler sig på de 4 intervaller af dage. For uge 17 viser tabellen, at 68 % af de sager, der er afsluttet i den aktuelle uge havde en sagsbehandlingstid på 1-28 dage, medens 25 % af sagerne havde en sagsbehandlingstid på 29 – 60 dage etc.

Den øverste del af tabellen viser en grafisk fremstilling af udviklingen i sagsbehandlingstiden fra uge 1 – uge 17, hvor den blå grafik symboliserer sager, der er afsluttet inden 28 dage. Det fremgår af den grafiske illustration, at der er sket en positiv udvikling i de sager, der afsluttes indenfor 4 uger, og at andelen af sager med en meget lang sagsbehandlingstid (grøn og lilla) er reduceret over tid.

Imidlertid viser illustrationen også, at Center for Driftsunderstøttelse kun afslutter 53,75 % af sagerne indenfor 28 dage, beregnet som et gennemsnit af de 16 uger, og som derfor dækker over større eller mindre udsving i de enkelte uger. Forvaltningen hæfter sig dog ved, at der siden uge 12 er sket en stigning i andelen af sager, der afsluttes inden 28 dage, og at den gennemsnitlige afslutning er steget til 63,83 % for disse 6 uger

Da rettidigheden beregnes på baggrund af de sager, der er besvaret indenfor fristen af 28 dage, og derefter korrigeres for de sager, hvor der er sket underretning, så ser udviklingen i rettidigheden for 2013 ud som følger:

Tabel 1.1
Rettidighed uden korrektion

	Januar	Februar	Marts	I ALT
Formalitet	46,0%	50,5%	56,3%	50,6%
Realitet	55,9%	46,0%	70,8%	57,7%
I alt	50,3%	48,7%	63,2%	53,7%

Tabel 1.1. viser, at der i 1. kvartal af 2013 i gennemsnit er afsluttet 53,7 % af klagesagerne indenfor svarfristen på 4 uger, medens andelen for marts 2013 alene udgør 63,2 % af det samlede resultat, hvilket svarer til den grafiske illustration ovenfor.

Tabel 1.2
**Rettidighed med korrektion
for underretninger**

	Januar	Februar	Marts	I ALT
Formalitet	80,5%	84,9%	95,8%	86,5%
Realitet	92,6%	82,5%	95,4%	90,3%
I alt	85,8%	84,0%	95,6%	88,1%

Tabel 1.2. viser, er der i 1. kvartal af 2013 i gennemsnit er opnået en rettidighed på 88,1 %, og at denne alene for marts 2013 udgjorde 95,6 % af det samlede resultat. I beregningen af rettidigheden er der sket fuld korrektion for de sager, hvor der er sket underretning, hvilket indebærer, at der i gennemsnit er sket underretning i 34,4 % af sagerne i 1. kvartal af 2013 (88,1 – 53,7).

Afsluttende bemærkninger:

Forvaltningen ser med stor alvor på problemstillingen, hvilket er baggrunden for de ledelsesmæssige initiativer, der er taget. Med de ændrede retningslinjer pr. 1. april 2013 for håndtering af klager og underretning af borgeren, så forventer forvaltningen, at Center for Driftsunderstøttelse indenfor en kortere tidshorisont bliver i stand til at øge andelen af sager, der afsluttes inden 4 uger, og samtidig sikre, at Borgerrådgiverens henvendelser besvares indenfor fristen på 3 uger.

Helt grundlæggende arbejder forvaltningen i 2013 også på en reduktion i antallet af formalitetsklager fra borgerne gennem en række forskellige initiativer, som også er en del af det særlige fokusområde for Center for Driftsunderstøttelse. Forvaltningen skal især fremhæve følgende 3 initiativer:

- 1) I 2013 arbejder Center på Driftsunderstøttelse på, at etablere lokale læringsmiljøer i de 4 jobcenterenheder med det formål at sikre læring og sparring til jobcentrets medarbejdere på udvalgte områder, som et resultat af den løbende kvalitetsopfølgning og erfaringerne på klagesagsområdet.
- 2) I 2013 er Center for Driftsunderstøttelse ansvarlig for at udrulle metoden fra Styrket Borgerkontakt til de 4 jobcenterenheder med det formål at anvende de gode erfaringer fra pilotprojektet i 2012 til at forebygge klager fra borgerne gennem uddannelse af medarbejdere i metoden. Der vil i særlig grad blive fokuseret på de jobcenterenheder, som havde det største antal formalitetsklager i 2012, og som samtidig træffer afgørelser af væsentlig betydning for borgerens forsørgelsesgrundlag. Endvidere vil indsatsen blive fokuseret på uddannelse af frontmedarbejdere i Jobcentrenes modtagelser, da de ofte yder borgeren den indledende vejledning til og om forvaltningen.
- 3) I 2013 arbejder Center for Driftsunderstøttelse også på at udvikle et kodeks for god sagsbehandling i forvaltningens borgersag i et indledende samarbejde med Borgerrådgiveren. Forvaltningen forventer, at et sådan kodeks kan medvirke til en reduktion af fejl og mangler i sagsbehandlingen, og dermed en reduktion i antallet af klager.”

Af den vedlagte arbejdsgang for sagsbehandlere som Center for Driftsunderstøttelse i brev af 2. maj 2013 refererer til fremgår følgende:

”Som led i handlingsplanen for 2013 for CDU, så har der været et særligt fokus på den praksis, der har udviklet sig i forbindelse med svarfrister og underretningspligt. Der er derfor fastsat ændrede retningslinjer for sager modtaget efter 1. april 2013.

Hovedregel

Tilrettelæggelsen af sagsbehandlingen i forbindelse med besvarelser af klager fra borgeren og Borgerrådgiveren skal ske på en sådan måde, at de fastsatte svarfrister på henholdsvis 4 uger og 3 uger..

I de sager hvor Borgerrådgiveren har besluttet at iværksætte en undersøgelse af sagen, så er hovedreglen også her, at den fastsatte svarfrist skal overholdes, og at udsættelse af fristen følger retningslinjerne for øvrige sager. I besvarelsen af disse sager, skal der endvidere tages højde for, at disse skal gennem en godkendelsesproces hos afdelingschefen og en underskriftsproces hos direktøren. Den afsluttende proces er fastsat til max. 1 uge.

Udsættelse max 1 gang.

Såfremt fristen for behandling af en klage ikke kan overholdes, skal der ske en skriftlig underretning af borgeren. I sager

modtaget efter 1. april 2013 eller senere kan der maksimalt ske udsættelse af sagsbehandlingstiden én gang.

Begrundelse

Udsættelsen skal være individuelt begrundet med angivelse af frist for, hvornår borgeren kan forvente at modtage et svar. Den individuelle begrundelse skal tage udgangspunkt i forhold, der knytter sig til de konkrete procestrin i besvarelsen af borgerens klage, som f.eks. manglende oplysninger, koordinering af besvarelsen på tværs af forvaltningens enheder eller på tværs af kommunens forvaltninger, eller situationer, der kan sidestilles hermed.”

Godkendelse

Den klagesagsansvarlige medarbejder er bemyndiget til at foretage udsættelse af sagen én gang. Såfremt der er behov for yderligere udsættelse af sagsbehandlingen, så skal sagen drøftes og godkendes af afdelingschefen.”

Følgende fremgår af vedtægt for Borgerrådgiveren:

”§ 15. Kommunens forvaltninger skal besvare Borgerrådgiverens henvendelser inden tre uger, medmindre Borgerrådgiveren fastsætter en længere frist.

Stk. 2. Hvis forvaltningen ikke kan nå at svare inden den fastsatte frist, skal forvaltningen orientere Borgerrådgiveren om dette samt baggrunden herfor og oplyse, hvornår forvaltningen forventer at kunne svare.”

Reglen i § 15 stk. 2 i Borgerrådgiverens vedtægt om at der, såfremt forvaltningen ikke kan overholde den fastsatte frist, skal gives meddelelse om baggrunden for at fristen ikke kan overholdes, og hvornår der kan forventes svar er et udtryk for almindelig god forvaltningsskik.

Lignende regler findes blandt andet i retssikkerhedslovens § 3, stk. 2 om fastsættelse af tidsfrister i sociale sager.

I min forståelse af denne type regler er det af afgørende betydning for opfyldelse af formålet med reglerne, at der i meddelelse om at fristen ikke kan overholdes, angives en så konkret baggrund som muligt for hvorfor fristen ikke kan overholdes, og en så realistisk vurdering som muligt af hvornår der kan forventes svar.

Ud fra det oplyste i brev af 2. maj 2013 fra Center for Driftsunderstøttelse om praksis vedrørende meddelelse om at sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes har Center for Driftsunderstøttelse i perioden før den 1. april 2013 efter min vurdering systematisk i et større antal sager ikke levet op til principperne om god forvaltningsskik i forbindelse med at der er givet

meddelelse om at sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes. Jeg finder dette beklageligt.

Jeg har ved denne vurdering lagt vægt på, at Center for Driftsunderstøttelse efter det oplyste i sagen ikke har foretaget en konkret vurdering af hvornår der kunne forventes svar i sagen, idet Center for Driftsunderstøttelse såfremt tidsfristen ikke kunne overholdes har udsat tidsfristen i 4 uger uden at foretage en konkret vurdering af, om det var realistisk at der blev givet svar indenfor den nye tidsfrist. Dette har medført at klageren har modtaget enslydende breve mange gange, og ikke har kunnet have en berettiget forventning til hvornår klagerne blev besvaret.

Jeg har ved denne vurdering endvidere lagt vægt på, at Center for Driftsunderstøttelse efter det oplyste i sagen ikke har givet en konkret begrundelse for hvorfor tidsfristen ikke kunne overholdes, men alene har anvendt en standardformulering i de breve der er udsendt.

Jeg er enig med forvaltningen i, at det ikke er tilfredsstillende at der over en periode er forekommet mange eksempler på, at Center for Driftsunderstøttelse har set sig nødsaget til at udsætte besvarelsen af henvendelser fra Borgerrådgiveren langt ud over den frist der er gældende i § 15 i Borgerrådgiverens vedtægt.

Jeg er endvidere enig med forvaltningen i, at det ikke er tilfredsstillende at udsættelsen af fristen har været begrundet i en standardformulering om en stor sagsmængde.

Jeg har noteret mig forvaltningens oplysninger om, at der fra den 1. april 2013 er iværksat tiltag som har til hensigt at begrænse de tilfælde hvor der sker udsættelse af Center for Driftsunderstøttelses besvarelse af henvendelser fra Borgerrådgiveren, og at der endvidere er fastsat retningslinjer for at det konkret begrundes ud fra konkrete procestrin i klagesagsbehandlingen hvorfor sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes.

Jeg har endvidere noteret mig forvaltningens oplysninger om dokumenterbare indikationer på forbedringer fsva. centerets rettidighed i 2013.

Jeg beder forvaltningen om ved udgangen af 2013 at orientere mig om status på sagsbehandlingstiden på besvarelse af klager.

Jeg foretager på denne baggrund ikke yderligere i sagen.

Med venlig hilsen



Johan Busse
Borgerrådgiver



/ Rikke Gredal
Jurist