

HANDOUT – ORIENTERING OM SAGER OG TEMAER TIL BORGERRÅDGIVERUDVALGET

- Borgerrådgiveren kvitterer for samarbejde og grundig opfølgning
- Konkret sag viser behov for læring
- Konkret sag giver anledning til generelle anbefalinger
- Folketingets Ombudsmand inddrog Borgerrådgiveren ved besøg af delegation fra Kina

Borgerrådgiveren kvitterer for samarbejde og grundig opfølgning

Borgerrådgiveren afslutter inspektion om håndtering og fordeling af skriftlige henvendelser på beskæftigelsesområdet med at kvittere for godt samarbejde og grundig opfølgning på de forhold, Borgerrådgiveren havde anbefalinger til.

Borgerrådgiveren foretog i februar 2018 en inspektion af håndtering og fordeling af skriftlige henvendelser i Ydelsesservice København og Jobcenter København – Center for Jobindsats under Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Formålet var at undersøge, hvordan en henvendelse håndteres og behandles, og hvilke retningslinjer og tidsfrister der arbejdes med.

Borgerrådgiveren afgav tilbage i juli 2019 rapport med vurderinger og bedømmelser. Her konstaterede Borgerrådgiveren, at begge enheder behandler store mængder post, som skal fordeles internt til teams, hvilket kræver systematik og faste procedurer.

Borgerrådgiveren vurderede, at håndteringen og fordelingen af skriftlige henvendelser på tidspunktet for inspektionen foregik hensigtsmæssigt og i overensstemmelse med de relevante regler for så vidt angår Ydelsesservice København, samt at det iværksatte robotprojekt til fordeling af indkommen post giver god mening – både set fra et effektiviserings- og servicehensyn. I Jobcenter København – Center for Jobindsats forekom håndteringen og fordelingen af post at være mere træg, idet posten her skulle igennem flere led og processer, hvilket både tager tid og kan være forbundet med fejlkilder. Borgerrådgiveren konkluderede, at der var forbedringsmuligheder i jobcenteret på Lærkevej på dette område, og også at der i enhederne såvel som i centralforvaltningen har været og er fokus på og vilje til at skabe forbedringer til gavn for borgerne såvel som for medarbejderne. Borgerrådgiveren kom med enkelte anbefalinger, hvor Borgerrådgiveren vurderede, der var forbedringspotentiale, og bad forvaltningen om en yderligere tilbagemelding i forhold til delelementer i rapporten.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen besvarede disse ved mails af henholdsvis 5. september og 2. oktober 2019.

Borgerrådgiveren har noteret sig forvaltningens svar og orientering og har ikke yderligere bemærkninger eller opfølgninger. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at forvaltningen svarer fyldestgørende på de opfølgende spørgsmål.

Undersøgelsen er hermed afsluttet, og Borgerrådgiveren kvitterer for et godt samarbejde om inspektionen og en grundig opfølgning på de forhold, Borgerrådgiveren havde anbefalinger til.

[Læs rapporten](#)

[Læs Borgerrådgiverens afsluttende brev af 26. november 2019](#)

(Borgerrådgiverens sag nr. 2017-0289209)

Konkret sag viser behov for læring

Når Ankestyrelsen omgør kommunes afgørelse, så skal der handles hurtigt. Det er en del af læringen i Socialforvaltningen på baggrund af et konkret tilsyn ved Borgerrådgiveren.

I en konkret borgersag er der forud for henvendelsen til Borgerrådgiveren sket det, at Borgercenter Handicap under Socialforvaltningen har truffet afgørelse om ophør af en borgers aktivitets- og samværstilbud. Borgeren har klaget over afgørelsen, og Ankestyrelsen har omgjort kommunens afgørelse om ophør af tilbuddet.

Borgerrådgiveren har lavet et konkret tilsyn i sagen og har bl.a. set på den tid, forvaltningen er om at handle på Ankestyrelsens omgørelse.

Socialforvaltningens sagsbehandlingsfrister er offentliggjort på Københavns Kommunes hjemmeside. Her fremgår det, at hjemviste sager er sager, der tidligere har været behandlet, og at borgerne her har ventet på såvel kommunens som Ankestyrelsens behandling af sagen, hvorfor sagen som udgangspunkt kan behandles hurtigt og indenfor fire uger. I den konkrete sag har Borgercenter Handicap oplyst, at forvaltningen har fire uger til at behandle hjemvisninger, herunder omgørelser fra Ankestyrelsen.

Borgerrådgiveren er ikke enig med Borgercenter Handicap i, at omgørelser er omfattet af sagsbehandlingsfristen på fire uger, da en omgørelse efter Borgerrådgiverens opfattelse ikke sidestilles med en hjemvisning, idet en omgørelse har helt andre retsfølger.

Retsvirkningen af en omgørelse er, at den påklagede afgørelse anses som en nullitet, hvorfor der sker en reetablering af den retstilstand, som var til stede før afgørelsen. I den konkrete sag betyder det, at borgeren var berettiget til at genoptage sit tilbud, idet afgørelsen om ophør af tilbuddet er ophævet med omgørelsen. En afgørelse om ophævelse af en truffet afgørelse bør derfor behandles med det samme.

I den konkrete sag har forvaltningen modtaget Ankestyrelsens afgørelse den 20. maj 2019, og der sker først genetablering af tilbuddet den 1. juli 2019. Der er altså forløbet seks uger fra forvaltningens modtagelse af omgørelsen til iværksættelse af tilbud.

Socialforvaltningen har beklaget de skete fejl og har oplyst, at kommunen i det øjeblik, man modtog Ankestyrelsens afgørelse, burde have genopstartet borgerens tilbud. Borgerrådgiveren er enig med forvaltningen i, at sagsbehandlingstiden er beklagelig.

Socialforvaltningen har oplyst, at der er behov for at skabe læring af forløbet i denne sag, og at der er iværksat en række initiativer for at sikre dette.

Borgerrådgiveren har bedt om underretning om, hvordan der er skabt læring senest den 1. juli 2020. Borgerrådgiveren har også tilbudt at yde bistand i form af undervisning, vejledning om reglernes anvendelse i praksis eller andet, som forvaltningen måtte ønske som led i opfølgningen.

(Borgerrådgiverens sag nr. 2019-0207155)

Konkret sag giver anledning til generelle anbefalinger

Borgerrådgiveren har i en konkret sag udtalt kritik af Børne- og Ungdomsforvaltningen og givet generelle anbefalinger for at undgå tilsvarende fejl i fremtiden.

Den konkrete sag handler om en skoleelevs fravær ved sygdom og forvaltningens sagsbehandling i den forbindelse. Borgerrådgiveren har i sit tilsyn særligt forholdt sig til sagsbehandlingen og processen for ansøgning om hjemmeundervisning.

Borgerrådgiveren har på baggrund af konstateringerne i den konkrete sag, og de oplysninger forvaltningen har givet om den generelle praksis på området anbefalet, at man i Børne- og Ungdomsforvaltningen overvejer, hvordan forvaltningen konkret sikrer fremdrift i sager om skolevægring, hjemmeundervisning og dagbehandlingstilbud, herunder fremdrift i de processer, der er beskrevet i retningslinjerne.

Borgerrådgiveren har desuden anbefalet, at man i Børne- og Ungdomsforvaltningen vurderer sine sagsbehandlingstider i forhold til sygehjemmeundervisning generelt og – hvis de er for lange – drøfter, om det f.eks. skyldes ressourcemangel, underbemanding, utilstrækkelig it-understøttelse, ineffektivitet eller lignende, samt hvad der kan gøres for at ændre det på længere sigt.

Borgerrådgiveren har bedt om underretning om, hvad anbefalingerne giver forvaltningen anledning til og har tilbudt at yde at yde bistand i form af undervisning, vejledning eller andet, som forvaltningen måtte ønske som led i opfølgningen.

(Borgerrådgiverens sag nr. 2019-0185061)

Folketingets Ombudsmand inddrog Borgerrådgiveren ved besøg af delegation fra Kina

Folketingets Ombudsmand inddrog Borgerrådgiveren i programmet for den kinesiske delegation, hvor temaet var danske erfaringer med klagesagsbehandling.

Folketingets Ombudsmand og Udenrigsministeriet har i flere år samarbejdet med den kinesiske klageinstans (National Public Complaints and Proposals Administration), og i den forbindelse haft besøg af delegationer fra Kina, der ønsker at lære af danske erfaringer med klagesagsbehandling. Fokus er på retssikkerhed, forsvarlig brug af data samt på god kommunikation mellem borgere og myndigheder. Ombudsmanden har i den forbindelse inkluderet studiebesøg i Københavns og Aarhus kommuner i programmet. Delegationen brugte derfor en dag på at besøge Socialforvaltningens Borgercenter Handicap og Borgerrådgiveren med henblik på en samlet forståelse af den danske tilgang til retssikkerhed og ”dialog i øjenhøjde”, herunder via oplæg om hvordan København som den første kommune i landet etablerede en borgerrådgiverfunktion og dermed nye veje for dialog mellem borger og myndighed.

En repræsentant fra den kinesiske delegation skrev efterfølgende via Ombudsmanden og takkede for besøget. Deres udbytte af besøget i Danmark blev beskrevet således:

“By experiencing the similarities and differences of the complaint system of between the two countries on site, we can tap and absorb the successful practices of the other’s mechanism, which serves as a positive guidance to further Chinese petitioning system and Danish complaint system. The visit is a new start of the cooperation and exchange, in the future, we wish our cooperation will become an example for Sino-Danish governmental cooperation.”

Borgerrådgiveren har over for Ombudsmanden tilkendegivet, at vi fortsat står til rådighed i det videre samarbejde.

(Borgerrådgiverens sag nr. 2019-0270483)