



RAPPORT OM HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN SAMT OVERSIGT OVER IVÆRKSATTE OG AFSLUTTEDE EGEN DRIFTUNDERSØGELSER MARTS 2013

Denne rapport indeholder en statistisk redegørelse for henvendelser til Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens egen driftvirksomhed i perioden 1. marts 2012 til 28. februar 2013. Oversigten er udarbejdet med henblik på løbende orientering til Borgerrådgiverudvalget.

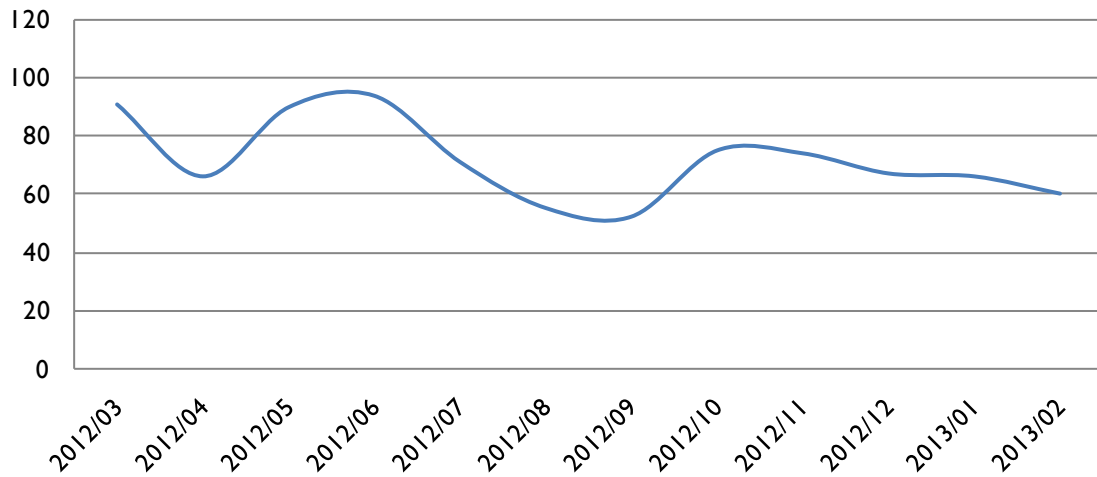
Der udarbejdes en rapport i forbindelse med hvert møde i Borgerrådgiverudvalget bortset fra møder i 2. kvartal, hvor Borgerrådgiverens Beretning med statistik for beretningsåret behandles. Der tages forbehold for periodeforskydelser og korrektioner i forbindelse med endelig datavalidering.

Statusoversigten indeholder også en oversigt over verserende og afsluttede egen driftundersøgelser siden seneste afrapportering (inspektioner samt konkrete og generelle egen driftundersøgelser) samt sammenfatninger af endelige rapporter vedrørende inspektioner og generelle egen driftundersøgelser i samme periode.

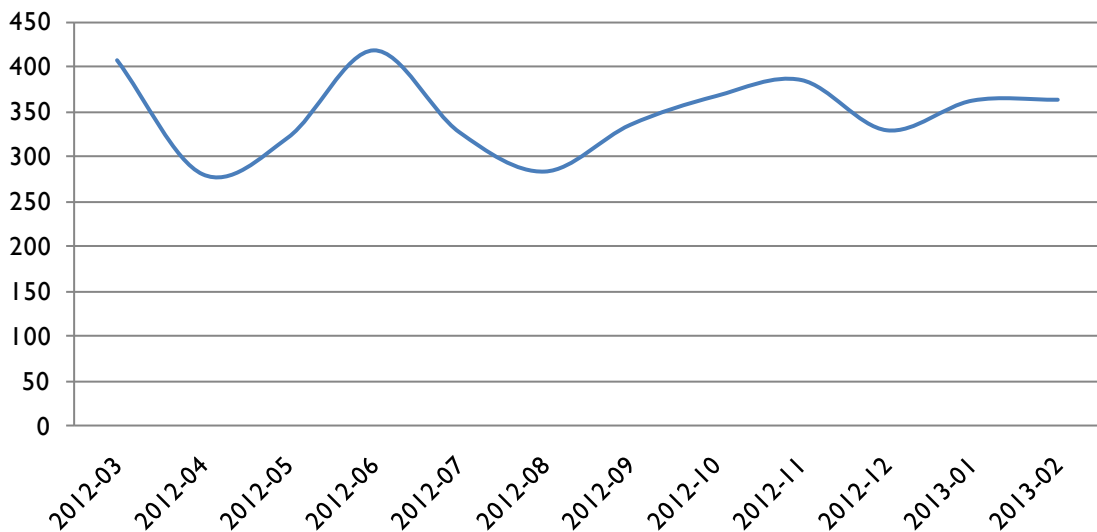
København 12. marts 2013

Johan Busse
Borgerrådgiver

Indkomne sager

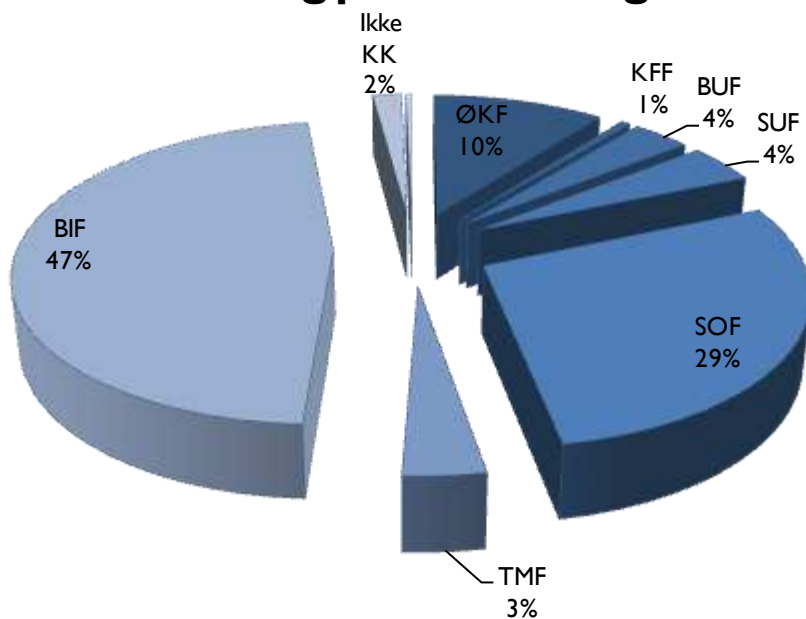


Telefoniske henvendelser

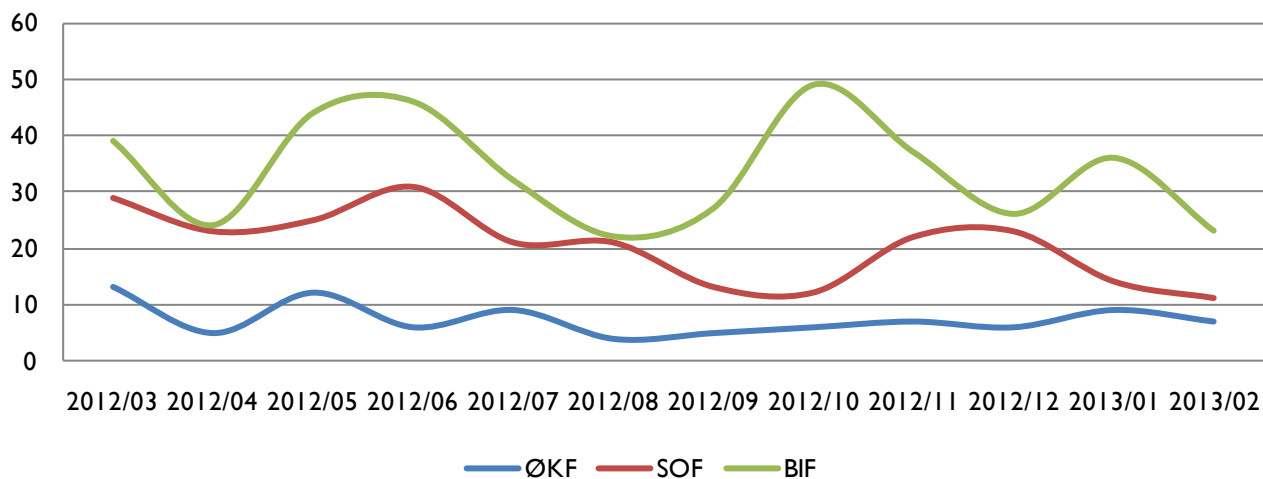


Samlet har Borgerrådgiveren i perioden modtaget mere end 4100 telefoniske henvendelser, godt 830, var individuelle personlige vejledninger uden sag.

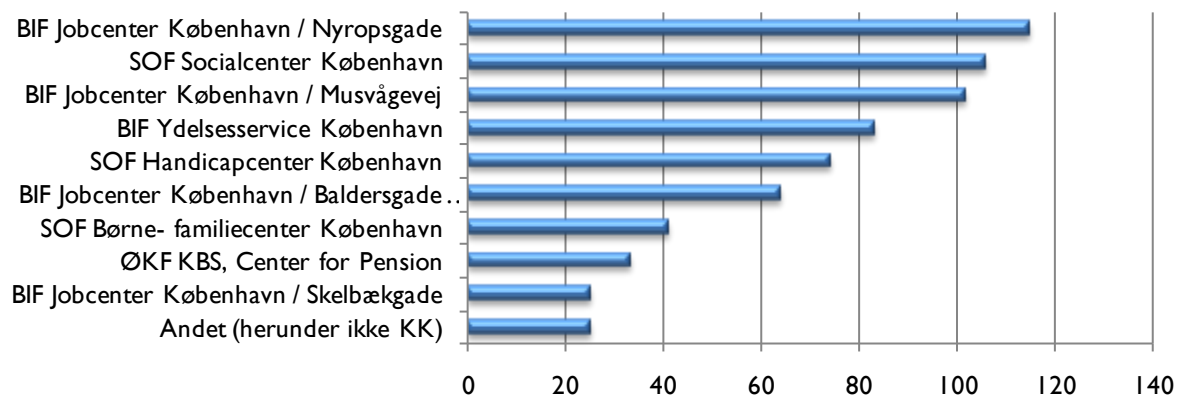
Fordeling på forvaltninger



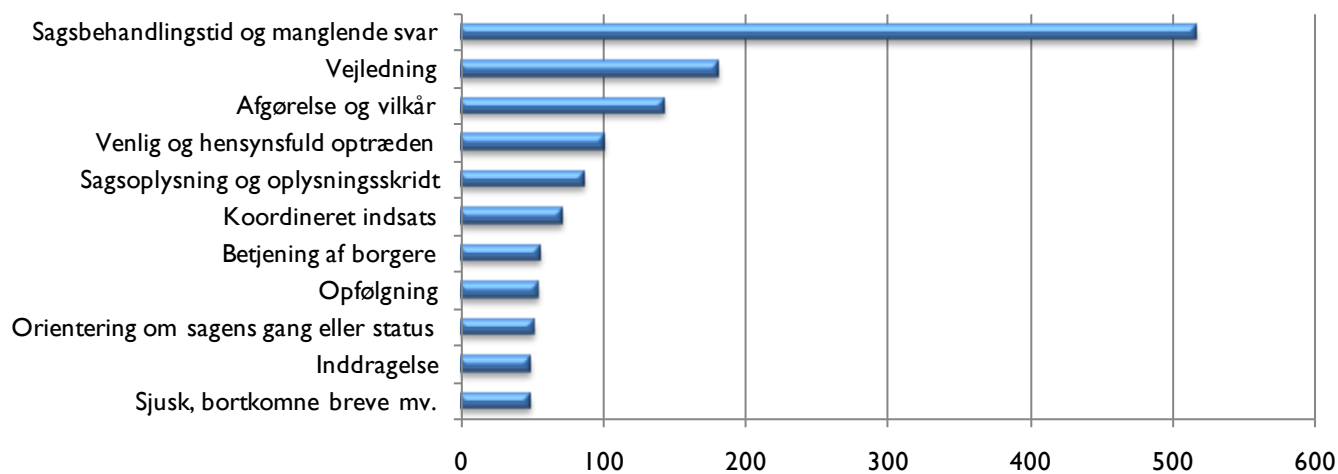
Top tre forvaltninger



Hyppigst klaget over i perioden (antal klager)



Hyppigste klagetemaer i perioden (antal klagepunkter)¹



1) En klage kan indeholde flere klagepunkter, f.eks. hvor der er klaget over sagsbehandlingstid og mangelfuld vejledning.

Medholdsprocenter (afsluttede klagepunkter²) 1. marts 2012 til 28. februar 2013

Borgerrådgiveren opgør i hvilket omfang borgerne får helt eller delvis medhold i deres klager ved forvaltningerne, altså om der er begået fejl i sagerne. Tallet er baseret på klager, som er gået via Borgerrådgiveren, men det er forvaltningernes egne vurderinger, som danner grundlag for tallene.

I perioden gav forvaltningerne medhold som angivet nedenfor:

Forvaltning	Antal medhold	Antal klagepunkter	Medholdsprocent
ØKF	66	97	68,0%
KFF	1	4	25,0%
BUF	18	49	36,7%
SUF	14	26	53,8%
SOF	168	338	49,7%
TMF	10	30	33,3%
BIF	359	665	54,0%
I alt	636	1209	52,6%

Borgerrådgiveren har i samme periode fundet fejl i 64,3% af de undersøgte klagepunkter, hvilket har givet anledning til kritik og eller henstilling. Der var tale om 164 tilfælde af kritik og eller henstilling.

2) En klage kan indeholde flere klagepunkter, f.eks. hvor der er klaget over sagsbehandlingstid og mangelfuld vejledning. Der er tale om afsluttede klagepunkter.

Klager om diskrimination (afsluttede klagepunkter³) 1. marts 2012 til 28. februar 2013

Klager vedrørende diskrimination	Antal
Alder	
Handicap	2
Hudfarve	
Køn	
National, social eller etnisk oprindelse	5
Politisk anskuelse	
Race	
Religion	3
Seksuel orientering	
I alt	10

Borgerrådgiveren modtog i perioden få henvendelser om diskrimination på Borgerrådgiverens diskriminationshotline. Disse henvendelser blev besvaret ved telefonisk eller personlig vejledning.

I forbindelse med Borgerrådgiverens Beretning vil der blive udarbejdet en nærmere redegørelse over henvendelser til Borgerrådgiveren vedrørende diskrimination.

3) En klage kan indeholde flere klagepunkter, f.eks. hvor der er klaget over sagsbehandlingstid og mangelfuld vejledning. Der er tale om afsluttede klagepunkter.

Egen driftundersøgelser

VERSERENDE EGEN DRIFTUNDERSØGELSER

Inspektioner

- Bo og Noboskab Sydlolland(SOF) 2011-166304
- Center for Autisme og Specialpædagogik (SOF) 2011-31608
- Handicaptilgængelighed i Østerbrohuset (KKF) 2011-132570
- Radisevej 6-8 (SOF) 2011-166298
- Rymarksvænge Ungdomspension (SOF) 2010-181131
- Wibrandtsvej Børne- og Familieinstitution (SOF) 2011-157855
- Inspektion af plejehjemmet Kirsebærhaven (SUF) 2012-129429
- Inspektion af Rådgivningscenter København (SOF) 2012-143442
- Tilgængelighed ved offentlige kommunale toiletter (TMF) 2012-133219
- Inspektion af Borgerservicecenter Modtagelse (ØKF) 2012-166867
- Inspektion af demenscentret Aalholmehjemmet med inddragelse af kontaktudvalg (SUF) 2012-165754
- Inspektion af bostedet Møllehuset med inddragelse af pårørenderåd (SOF) 2012-165752

Generelle egen driftundersøgelser

- Behandling af sager om sygedagpenge (BIF) 2011-31617
- Børnefaglige undersøgelser og handleplaner i børnesager (SOF) 2012-89838
- Behandling af sager om kontanthjælp (BIF) 2011-60633
- Forskelsbehandling SOF og SUF (SOF, SUF) 2011-121309
- Journaliseringsikkerhed ved elektronisk kommunikation (Alle) 2011-33674
- Sagsbehandlingstid i fleksjobsager (BIF) 2011-45186
- Svartider i sager om aktindsigt (SOF) 2011-33675
- Høringsregler i kommunens 7 forvaltninger (Alle) 2008-129749
- Underretning efter kap 8 (BUF) 2012-113881
- Overholdelse af sagsbehandlingstid og forvaltningsretlige regler i sager om tabt arbejdsfortjeneste (SOF) 2012-128444
- Bortfald af offentligt forsørgelsesgrundlag og den koordinerede opfølgning herpå (BIF og SOF) 2012-125830
- Undersøgelse af begrundelser i sager om modstridende lægelige vurderinger (BIF og Socialforvaltningen) 2012-167255
- Skriftlig egen driftundersøgelse om plejefamilier (kontrol af forvaltningens tilsyn samt - såfremt muligt via samtykke - familiernes bemærkninger til samarbejdet med forvaltningen) 2012-99806

Konkrete egen driftundersøgelser

- Oplysninger i artikel om uregelmæssigheder i registreringen i børnesager (SOF) 2011-178475
- Multisamtaler på Jobcenter København, Skelbækgade (BIF) 2012-148731
- reaktion på mulige overgreb mellem demente beboere på Nybodergården (SUF) 2012-93266

AFSLUTTEDE EGEN DRIFTUNDERSØGELSER SIDEN SENESTE AFRAPPORTERING

Generelle egen driftundersøgelser

- Generel egen driftundersøgelse af førtidspensionsager (SOF) 2009-61698 *
- Generel egen driftundersøgelse af førtidspensionsager (BIF) 2010-180807 *
- Sagsbehandlingstid og iagttagelse af forvaltningsretlige regler i forbindelse med behandling sager om boligstøtte (ØKF) 2011-85308*

Inspektioner

- Villa Valby (BUF) 2011-60699 *

Konkrete egen driftundersøgelser

- Undersøgelse af praksis ved afgørelser om godtgørelse efter beskæftigelsesindsatslovens § 83 (BIF) 2011-168248
- Om sikker e-post (ØKF) 2012-72630
- Om sikkerhed ved håndtering af digital kommunikation (BIF) 2012-91002
- om Socialforvaltningens (Center for Misbrugsbehandling og Plejes) håndtering af fortrolige og følsomme personoplysninger (SOF) 2012-98616
- Om Socialforvaltningens (Børnefamiliecenter Københavns) iagttagelse af regler om tavshedspligt (SOF) 2012-147422

* Sammenfatninger vedlagt på følgende sider for afsluttede generelle egen driftundersøgelser og inspektioner, hvorimod der for så vidt angår afsluttede konkrete egen driftundersøgelser henvises til Borgerrådgiverens hjemmeside, hvor de afsluttende breve fremgår. Kopier fremsendes efter anmodning.

Borgerrådgiverens bemærkninger til undersøgelse om Generel egen driftundersøgelse af førtidspensionsager (Socialforvaltningen og BIF) (Uddrag af afsluttende brev)

Jeg har noteret mig, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen lægger meget vægt på, at inddrage borgeren og er opmærksom på, at lovgivningen er meget kompleks og vanskelig at gennemskue for borgeren. Jeg har videre noteret mig, at forvaltningen har udfærdiget detaljerede forretningsgange for behandling af sager om førtidspension hvor blandt andet høringsforpligtigheden og partshøring er præciseret. Jeg er enig med forvaltningen i at høringsprocessen og partshøringen er meget centrale elementer i inddragelsen af borgeren.

Herudover har jeg noteret mig, at forvaltningen er opmærksom på at styrke medarbejdernes kompetencer med fokus på inddragelse af borgeren i forbindelse med borgerens dialog med forvaltningen i forbindelse med udarbejdelse af ressourceprofilen, høringsprocessen og partshøringen. Jeg går ud fra at denne proces er fortsat.

Jeg har noteret mig, at der er henvist til Socialministeriets vejledning nr. 54 af 31. august 2007 i de udarbejdede retningslinjer og at overholdelsen heraf indgår i forvaltningens ledelsestilsyn samtidig med at Konktraktudvalget kan tilsendes sager, hvor der er anledning til at klage over lægers udtalelser om borgerens ret til sociale ydelser.

Efter jeg iværksatte denne undersøgelse er Pensionsstyrelsen udkommet med skrivelse af 4. juli 2011 til kommunerne om lægekonsulenters rolle i sager om førtidspension. Jeg går ud fra at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er opmærksom på skrivelsen.

Jeg har noteret mig, at Socialforvaltningen kan tilslutte sig Borgerrådgiverens opfattelse af at afgørelse om førtidspension hviler på udøvelsen af et forvaltningsretligt skøn og at afgørelser skal begrundes i overensstemmelse med forvaltningslovens § 24 og pensionslovens § 19.

Jeg er enig med Socialforvaltningen i at reglerne om partshøring er væsentlige retssikkerhedsgarantier for borgeren og en meget væsentlig del af inddragelsen af borgeren herunder ved at sikre at borgeren er orienteret om væsentlige sagsbehandlingskridt. Jeg har noteret mig at Socialforvaltningen ser partshøringen som en ekstra sikkerhed for, at forvaltningen overholder officialprincippet i retssikkerhedsloven.

Jeg har noteret mig, at partshøringen vægtes højt og gennemføres i videre omfang end forvaltningsloven pålægger kommunen. Jeg har noteret mig, at Socialforvaltningen oplyser, at borgerens kommentarer som udgangspunkt skal inddrages i begrundelsen for et afslag. Jeg kan tilslutte mig forvaltningens opfattelse om det er det er bedst stemmende med principperne om god forvaltningsskik at forholde sig til partens anbringender om faktuelle, retlige forhold eller bemærkninger i øvrigt i begrundelser for afslag. Jeg har noteret mig, at det er i overensstemmelse med forvaltningens politik om at inddrage og orientere borgeren.

Jeg har noteret mig, at Socialforvaltningen er opmærksom på notatpligten herunder i forbindelse med møder efter pensionslovens § 20 om udtaleretten.

Jeg har foreløbigt gennemgået de fremsendte sager fra Socialforvaltningen. Efter jeg iværksatte undersøgelsen har der imidlertid blandt andet i sommeren 2011 været en offentlig debat om lægekonsulenters medvirken i sager om førtidspension.

Debatten foranledigede forskellige initiativer fra daværende beskæftigelsesminister med henblik på at skabe klarhed over lægekonsulenters rolle og arbejde i kommunerne, herunder i sager om førtidspension.

I den anledning blev Ankestyrelsen af daværende Pensionsstyrelse, nu Social- og Integrationsministeriet, anmodet om at gennemføre undersøgelser af kommunernes brug af lægekonsulenter og lægekonsulenters arbejde som blev offentliggjort henholdsvis oktober 2011 og april 2012.

Særligt Ankestyrelsens rapport fra april 2012 omhandler temaer som partsrettigheder og lægekonsulenters medvirken i sager om førtidspension. Ankestyrelsens rapport er fremkommet med et bredt katalog af anbefalinger. Anbefalinger omfatter blandt meget andet borgerens partsrettigheder og kommunens inddragelse af borgeren, begrundelser i forbindelse med kommunens vurdering af borgerens arbejdsevne, rammer for og indhold af lægekonsulenternes udtalelser og kommunens kontakt med undersøgende læge herunder en gennemgang af regler og retningslinjer for kontakten.

Det er min vurdering, at jeg ikke med nærværende undersøgelse og på baggrund af det fremsendte materiale kunne nå videre end Ankestyrelsen ved rapporten fra april 2012.

Jeg har derfor besluttet, ikke at gå videre med min undersøgelse af de fremsendte sager, og i stedet henvise til Ankestyrelsens rapport og særligt anbefalingerne heri. Jeg anbefaler, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen, hvis det ikke allerede er sket, gør sig bekendt med Ankestyrelsens rapport og i videst mulige omfang indarbejder den i sine arbejdsrutiner, hvor dette ikke allerede sket.

Rapporten kan findes følgende link:

http://www.ast.dk/Page_Pic/pdf/Lægekonsulenternes_arbejde_11_04_2012_11_50.pdf

Borgerrådgiverens bemærkninger til inspektion hos Villa Valby (BUF) (Uddrag af sammenfatning)

Inspektionen af den integrerede institution Villa Valby er et led i Borgerrådgiverens egen driftvirksomhed, hvorunder Borgerrådgiveren har adgang til stikprøvevis at foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder under Borgerrepræsentationens virksomhed.

Formålet med Borgerrådgiverens inspektion af Villa Valby var at indsamle oplysninger om inspektionsstedet med henblik på at kunne konstatere eventuelle forhold, der måtte give anledning til kritik. Inspektionen var således udgangspunktet for Borgerrådgiverens indsamling af oplysninger, dels i form af visuelle indtryk og konstateringer, herunder i forbindelse med rundgangen på stedet, og dels i form af faktuelle oplysninger om inspektionsstedet og mere personlige opfattelser fra medarbejdere i institutionen. I forbindelse med inspektionen af Villa Valby var der ingen medlemmer af forældrebestyrelsen eller forældre til børn i institutionen, som havde udtrykt ønske om at tale med Borgerrådgiveren.

Min inspektion af Villa Valby var afgrænset til følgende forhold: de fysiske rammer (herunder lys-forhold, indeklima og inventar) og rengøringsstandarden, legepladsinspektioner, beredskab, lukkedage samt Villa Valbys samarbejde med Københavns Ejendomme.

Generelt

Det er mit generelle indtryk, at Villa Valby er en velfungerende daginstitution med en engageret ledelse og medarbejdergruppe, som er i stand til at give børnene omsorg og tryghed samt tage hensyn til det enkelte barns behov.

Fysiske rammer og rengøringsstandard

Villa Valby er en ældre institution, som, jeg mener, generelt fremstår pæn og velholdt.

Pladsforholdene på stuerne i Villa Valby oplevede jeg som relativt trange, men jeg fik det indtryk, at alrummet samt Villa Valbys udeareal (legepladsen) giver børnene god mulighed for fysisk udfoldelse af mere pladskrævende karakter.

Jeg oplevede på inspektionstidspunktet, at der var god belysning på stuerne. Indeklimaet blev overalt i institutionen oplevet som behageligt, og støjniveauet blev ikke oplevet som generende.

Det var min opfattelse, at rengøringsstandarden overalt i institutionen på inspektionstidspunktet var god.

Under inspektionen kunne jeg konstatere forskellige mangler ved institutionens ydre dele i form af træk fra alrummets yderdøre samt fra entreens hoveddør, råd i sålbænke ved vinduer ud til Sjælør Boulevard, nedfaldne plader ved institutionens facade ud til udearealet (legepladsen), samt to afløbsrør uden afslutning til kloak.

Legepladsinspektioner

Det er min opfattelse, at Villa Valby på tidspunktet for inspektionen har fået foretaget daglige, kvartalsmæssige samt en årlig hovedinspektion af institutionens legeplads (i 2011), som foreskrevet for institutioner under Børne- og Ungdomsforvaltningen (på opgaveportalen på tidspunktet for inspektionen).

Beredskabsplan

Jeg kan konstatere, at Villa Valby har udarbejdet en beredskabsplan indeholdende alarmerings- og evakueringsplaner som foreskrevet for institutioner under Børne- og Ungdomsforvaltningen (på opgaveportalen på tidspunktet for inspektionen). Jeg finder det imidlertid beklageligt, at Villa Valby kun har holdt brand-øvelse én gang om året, og ikke to gange om året, som foreskrevet for institutioner under Børne- og Ungdomsforvaltningen (på opgaveportalen på tidspunktet for inspektionen). Forvaltningen har i sin udtalelse den 25. november 2012 bemærket følgende: "Institutionen har ikke været opmærksomme på, at der skulle holdes brandøvelse 2 gange årligt. De har kun holdt en enkelt øvelse om året. Det bliver der nu rettet op på". Jeg har noteret forvaltningens bemærkning og foretager ikke yderligere vedrørende dette forhold.

Lukkedage

Villa Valbys årsplan for 2011 indeholdt én lukkedag mere, end hvad daginstitutioner under Børne- og Ungdomsforvaltningen kunne holde som frivillige lukkedage i 2011.

Forvaltningen har i sin udtalelse af 25. november 2012 imidlertid oplyst følgende: "Institutionen har IKKE haft en ekstra lukkedag i 2011. Det var første gang, at BUF's retningslinjer blev tydelige omkring reglerne, når juleaften faldt i en weekend. Institutionen opdagede planlægningsfejlen, og rettede i antallet af lukkedage, hvilket også fremgik af hjemmesiden. Der var dog ikke muligt at få rettet dagene i den 2-årige årsplan, der ligger i PDF-format på institutionen hjemmeside".

Jeg har noteret mig det oplyste, men bemærker, at institutionens hjemmeside således var misvisende på dette punkt, hvilket jeg finder uheldigt. Det forekommer mig usandsynligt, at det ikke var muligt at rette oplysningerne fuldt ud på hjemmesiden (den 2-årige årsplan), hvorfor jeg vælger at se bort fra denne oplysning fra forvaltningen. I det omfang jeg måtte tage fejl og

forvaltningen således anvender hjemmesider uden fuld mulighed for indholdsmæssig redigering, beder jeg om at blive orienteret nærmere herom snarest muligt.

Villa Valbys samarbejde med Københavns Ejendomme

Jeg har noteret mig Villa Valbys oplysninger om, at Villa Valby finder samarbejdet med Københavns Ejendomme problemfyldt, idet det er Villa Valby erfaring, at Københavns Ejendomme ikke altid svarer på Villa Valbys henvendelser, og at Københavns Ejendomme ikke udbedrer de mangler, som Villa Valby påpeger, og ikke udarbejder vedligeholdelsesplaner. Forvaltningen har i sin udtalelse af 25. november 2012 bemærket følgende: ” De oplysninger og tilkendegivelser, der fremgår af den foreløbige rapport vedr. samarbejdet med KEJD er retvisende”. Jeg har noteret forvaltningens bemærkning og har dags dato videreformidlet Villa Valbys oplysninger til Københavns Ejendomme (ved fremsendelse af kopi af denne rapport til Københavns Ejendomme) som en anmodning fra Villa Valby til Københavns Ejendomme om at forholde sig til, hvorvidt der skal udbedres mangler på institutionen samt udarbejdes vedligeholdelsesplaner.

Rapporten kan findes følgende link:

<http://www.kk.dk/~media/34ED73B437B945C68C18C850CA7A345A.ashx>

Borgerrådgiverens bemærkninger til general egen driftundersøgelse af Sagsbehandlingstid og iagttagelse af forvaltningsretlige regler i forbindelse med behandling sager om boligstøtte (ØKF) (Uddrag af sammenfatning)

Undersøgelsen angår Økonomiforvaltningens iagttagelse af tilbagemeldingsgarantien og forvaltningsretlige regler i forbindelse med behandlingen af ansøgninger om boligstøtte efter lov om individuel boligstøtte (boligstøtteloven). Undersøgelsen angår desuden sagsbehandlingstiden for sagerne.

Til brug for undersøgelsen er indhentet en udtalelse fra Økonomiforvaltningen (Københavns Borgerservice og Center for Børneydelser og Boligstøtte) samt 29 sager fra Center for Børneydelser og Boligstøtte vedrørende ansøgninger om boligstøtte afsluttet efter den 1. januar 2011, som indeholdt helt eller delvist afslag på boligstøtte, og som ikke er påklaget til Det Sociale Nævn.

Gennemgangen af sagerne viser, at Økonomiforvaltningen i forbindelse med modtagelsen af ansøgningerne i (i hvert fald) 20 tilfælde har undladt at kvittere i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien. Jeg har fundet den manglende kvittering kritisabel.

Jeg har henstillet til forvaltningen, at forvaltningen sikrer sig, at medarbejderne har kendskab til og bruger, hvad jeg antager må være, et eksisterende standardbrev med henblik på korrekt kvittering i overensstemmelse med tilbagemeldingsgarantien indtil Udbetaling Danmarks overtagelse af myndighedsansvaret pr. 1. marts 2013.

Forvaltningen har hertil – som anført ovenfor – i sin udtalelse af 15. oktober 2012 udtalt følgende:

“Borgerservice tager kritikken til efterretning og kan uddybende oplyse, at Center for Børneydelser og Boligstøtte anvender en standardskabelon til brug for kvittering for modtagelsen. Indtil nu har opgaven med at afsende kvittering til ansøgeren været en integreret del af behandlingen af den enkelte sag, men fra oktober 2012 er opgaven med at afsende kvitteringsbreve blevet forankret i en særlig gruppe, som vil have dette som en fast opgave. Kvitteringsbrev sendes til ansøgerne, både når ansøgningen er indsendt direkte til Center for Børneydelser og Boligstøtte, og når ansøgningen er indgivet personligt i et Borgerservicecenter og derfra videresendt til Center for Børneydelser og Boligstøtte. Der pågår i øjeblikket arbejde med tilretning af relevante skabeloner, så skabelonerne opfylder de indholdsmæssige krav i henhold til tilbagemeldingsgarantien.

Borgerservice forventer på den baggrund, at tilbagemeldingsgarantien fremover overholdes fuldt ud.”

Jeg finder på denne baggrund ikke anledning til at foretage mig yderligere.

...

For så vidt angår sagsbehandlingstiden for sagerne har jeg endelig i ni sager fundet denne beklagelig, og jeg har konstateret og fundet det beklageligt, at forvaltningen i elleve tilfælde ikke i overensstemmelse med retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, skriftligt orienterede ansøgerne om, hvornår de kunne forvente en afgørelse.

Jeg har i den forbindelse bedt om forvaltningens bemærkninger til dels de konstaterede sagsbehandlingstider set i lyset af den vejledende frist på to måneder, herunder bedt forvaltningen svare på, om de foretagne stikprøvekontroller har givet forvaltningen anledning til at justere fristen, dels, hvordan forvaltningen sikrer sig iagttagelse af kravet i retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, om orientering i sager, hvor der sker overskridelse af den vejledende frist.

Forvaltningen har hertil i sin udtalelse af 15. oktober 2012 udtalt følgende:

“Borgerservice tager kritikken til efterretning.

Det kan i den forbindelse oplyses, at der gennem de seneste år har pågået arbejde med at beskrive og harmonisere arbejdsgange ved behandling af blandt andet boligstøttesager som forberedelse til overgang til Udbetaling Danmark, som også anført i det oprindelige svar på undersøgelsen. Dette har ledt til et pilotprojekt i Center for Børneydelser og Boligstøtte, hvor det ved hjælp af det elektroniske sagsbehandlingssystem EDH er blevet muligt at skabe overblik over sager og post i disse sager. Løsning af sagerne prioriteres derfor nu således, at f.eks. ældre post prioriteres forud.

Det betyder, at henvendelser besvares inden overskridelse af sagsbehandlingsfristen, eller hvis dette ikke er muligt, at ansøgeren underrettes, således at ansøgeren ved, hvor i forløbet sagen befinder sig.

Det kan yderligere oplyses, at det for godt et år siden blev indført at udbetale a conto-beløb i alle relevante sager. Dette har medført, at når en sag om ansøgning foreligger fuldt oplyst, udbetales den berettigede boligstøtte a conto, hvis der bagudrettet er et tilgodehavende beløb. Ansøger får dermed oplysning om at være berettiget til boligstøtte og om beløbet. Efterfølgende vil ansøger få tilsendt en egentlig afgørelse, hvoraf beregning, oplysningspligt og klagevejledning mv. fremgår.

Borgerservice finder derfor ikke anledning til, at svarfristen i boligstøttesager skal ændres, jf. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.”

Jeg finder på denne baggrund ikke anledning til at foretage mig yderligere.

Rapporten kan findes følgende link:

<http://www.kk.dk/da/borger/borgerraadgiveren/egen-driftundersoegelse/generelle-egen-driftundersoegelser>