

HANDOUT – ORIENTERING OM SAGER OG TEMAER TIL BORGERRÅDGIVERUDVALGET

- Kritik af utilstrækkelig vejledning i Socialforvaltningen
- Håndtering og fordeling af post på beskæftigelsesområdet
- Digital Post fra borger blev modtaget i kommunen, men kom aldrig frem til Borgerrådgiveren
- Dialog og vejledning

Kritik af utilstrækkelig vejledning i Socialforvaltningen

Borgerrådgiveren har udtalt kritik af Socialforvaltningens vejledning til borgerne om muligheden for at påbegynde tandbehandling uden forhåndsgodkendelse, når behandlingen ikke koster mere end 10.000 kr.

Borgerrådgiveren har i et netop afsluttet tilsyn konstateret, at Socialforvaltningen i en konkret sag ikke har vejledt borgeren om muligheden for at påbegynde tandbehandling uden at have en forhåndsgodkendelse for betaling fra kommunen. Tilsynet tager afsæt i den konkrete sag, men gælder generelt for sager af denne type.

I forvaltningens svar af 9. juli 2019 fremgår det, at forvaltningen er opmærksom på lovgrundlaget og også den særlige vejledningspligt, der gælder på det sociale område, men det fremgår også, at praksis i Borgercenter Voksne har været en anden:

”Borgercenter Voksne har generelt været tilbageholdende med at opfordre borgere til at påbegynde tandbehandling efter aktivlovens § 82 a, uden at have en forhåndsgodkendelse, når der indgives en ansøgning om hjælp til tandbehandling. (...) Denne praksis hænger sammen med en erfaring for, at borgeren kan opfatte vejledningen som et tilsagn om efterfølgende afholdelse af udgiften. (...)”

Borgerrådgiveren har forstået forvaltningens svar således, at borgercentret hidtil ikke har vejledt om muligheden for at påbegynde tandbehandling uden at have en forhåndsgodkendelse, med mindre borgerne selv har spurgt ind til muligheden. Det er efter Borgerrådgiverens opfattelse utilstrækkeligt, idet kommunens vejlednings- og rådgivningspligt på området både skal ske ved konkret (direkte eller indirekte) anmodning fra en borger såvel som på kommunens initiativ, jf. principperne for god forvaltningsskik. Borgerrådgiveren har fundet det beklageligt, at forvaltningen ikke har levet op til dette.

Borgerrådgiveren forstår, at baggrunden for forvaltningens hidtidige praksis er risikoen for, at vejledningen forstås som et tilsagn om efterfølgende afholdelse af udgiften. Borgerrådgiveren har på den baggrund udtalt, at borgercentrets vejledning, hvis den kan skabe misforståelser, bør forbedres i stedet for at undlades.

Borgercenter Voksne har oplyst, at tilsynet giver anledning til, at de kigger på deres kvitteringsbrev og vurderer, hvordan de kan give vejledning på en måde, der imødegår risikoen for, at borgeren opfatter det som et tilsagn, men efterfølgende selv skal afholde udgiften.

Borgerrådgiveren har noteret sig, at praksis vil blive ændret fremadrettet, så borgere altid oplyses mundtligt og skriftligt om muligheden for at påbegynde tandbehandling uden forhåndsgodkendelse, og at der vil blive vejledt tydeligt om konsekvenserne ved at påbegynde tandbehandling uden forhåndsgodkendelse, hvis betingelserne for at få hjælp ikke er opfyldt.

Borgerrådgiveren foretager sig på baggrund af forvaltningens udmeldte planer for at rette op på fejlene ikke yderligere.

Tilsynet handlede også om Socialforvaltningens håndtering af Borgerrådgiverens henvendelser i den konkrete borgers sag, som trak meget længe ud, hvilket Borgerrådgiveren fandt utilfredsstillende. I forhold til denne del har Socialforvaltningen beklaget og oplyst, at Borgercenter Voksne på baggrund af dette vil undersøge muligheden for at anvende systematiske advis-lister over de henvendelser, de får fra Borgerrådgiveren, for at sikre, at sager kan overdrages til anden medarbejder under sygdomsperiode og samtidig sikre, at Borgercentret svarer til tiden på samtlige henvendelser fra Borgerrådgiveren.

Forvaltningen har oplyst, at det herudover er forventningen, at et styringsværktøj evt. i form af advis-lister vil give bedre overblik for både ledelsen og den enkelte sagsbehandler.

Borgerrådgiveren foretager på baggrund af forvaltningens udmeldte opfølgning ikke yderligere.

(Borgerrådgiverens sag nr. 2019-0130276)

Håndtering og fordeling af post på beskæftigelsesområdet

Borgerrådgiverens inspektion har vist forbedringsmuligheder i forhold til håndtering og fordeling af skriftlige henvendelser og har vist, at der i enhederne og i centralforvaltningen er fokus på og vilje til at skabe forbedringer til gavn for borgere og medarbejdere.

Borgerrådgiveren foretog den 7. februar 2018 en inspektion af håndteringen og fordelingen af skriftlige henvendelser på beskæftigelsesområdet under dels et besøg i Ydelsesservice København og dels et besøg i Jobcenter København – Center for Jobindsats.

Borgerrådgiveren har den 30. juli 2019 sendt den endelige rapport til forvaltningen. Rapporten blev i en foreløbig udgave sendt til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen den 6. september 2018 med henblik på forvaltningens eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger. Forvaltningen afgav den 9. april 2019 bemærkninger samt tilføjede oplysninger.

Inspektionens overordnede formål var at undersøge, hvordan en henvendelse indkommet hos forvaltningen håndteres og behandles, hvordan processen er, og hvilke retningslinjer og tidsfrister der arbejdes med. Kort og godt hvordan en henvendelse flyder, hvad der sker hvornår, og hvem der gør hvad.

Borgerrådgiveren kan konstatere, at begge enheder behandler store mængder af post, som skal fordeles internt til teams, hvilket kræver systematik og faste procedurer.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, 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 robotprojektet her 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 indkommen post at være mere træg ved det, at posten her skulle igennem flere led og processer, hvilket både tager tid og kan være forbundet med fejlkilder.

Det er derfor på baggrund af inspektionen og en gennemgang af det fremsendte materiale Borgerrådgiverens konklusion, at der er forbedringsmuligheder i jobcenteret på Lærkevej i forhold til håndteringen og fordelingen af skriftlige henvendelser, 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.

Inspektionen og det tilsendte materiale har givet Borgerrådgiveren anledning til at bede om yderligere oplysninger og komme med anbefalinger i forhold til begge enheder, hvor Borgerrådgiveren mener, der er forbedringspotentiale – og særligt i forhold til det observerede og oplyste under inspektionen af Jobcenter København – Center for Jobindsats.

Borgerrådgiveren har bl.a. anbefalet forvaltningen:

- jævnligt at tjekke, om det er de aktuelle vejledningsdokumenter og retningslinjer, der henvises til på forvaltningens intranet

- at være opmærksom på at sikre gennemsigtighed i forvaltningens it-systemer, således at det til enhver tid er muligt at se den fulde sag – uanset om en borgers sag måtte strække sig over en periode, hvor forvaltningen måske flere gange undervejs får nye it-systemer
- at overveje, om det på anden måde end det var tilfældet på tidspunktet for inspektionen bør fremgå af de adviser – forvaltningens medarbejdere anvender som styringsredskab – hvilken prioritering den enkelte avis vurderes at have således, at det er muligt for den enkelte sagsbehandler at prioritere sin opgaveportefølje uden nødvendigvis at skulle åbne et stort antal eller måske samtlige adviser for selv at danne sig et overblik
- at overveje, hvorvidt adviserne, som de blev anvendt på tidspunktet for inspektionen, er et konstruktivt værktøj for medarbejderne i forhold til at skabe overskuelighed og overblik
- at overveje, hvorvidt der skal foretages målinger på den reelle stabilitet i systemet under inddragelse af Koncern IT, således at det kan afklares, hvorvidt der er tale om forhold, der kan forbedres, samt hvorvidt eventuelle udfordringer i driften beror på kommunens egne systemer og netværk, eller om de kan tilskrives eventuelle leverandører
- at overveje, om det er hensigtsmæssigt at bede borgerne henvende sig via en anden kanal med det formål, at kommunen ikke skal føle sig fristet til at kommunikere usikkert og derved risikere at kompromittere borgerens oplysninger.

Rapporten vil, når Borgerrådgiveren har modtaget forvaltningens svar, orienteringer mv. blive fulgt op af et afsluttende brev.

(Borgerrådgiverens sag nr. 2017-0289209)

Digital Post fra borger blev modtaget i kommunen, men kom aldrig frem til Borgerrådgiveren

Trods konkret sag er kommunen ikke lykket med at afklare, hvordan det kan ske, at en digital henvendelse fra en borger, som er modtaget i kommunen, aldrig kom frem til rette enhed, om det samme kan/vil ske for borgeren igen, om problemet er enkeltstående eller om det glæder for flere enheder, centre og forvaltninger og i det hele taget, hvad fejlen beror på, og om der skal gøres noget aktivt for at sikre, at det ikke gentager sig eller vokser i omfang.

En borger henvendte sig til Borgerrådgiveren, fordi han ikke hørte noget efter at have sendt digital post til Borgerrådgiveren to gange. De to digitale henvendelser var modtaget i kommunens it-system (SEPO), men var imidlertid ikke nået frem til den modtager i kommunen, borgeren havde valgt, hvilket i dette tilfælde var Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren har haft en god dialog med Koncern IT, som er systemejer på de digitale løsninger og varetager kommunens infrastruktur, og er løbende blevet holdt orienteret i sagen, men status er, at det fortsat er uvist, hvordan det kan lade sig gøre, at en digital post fra en borger, der er modtaget i kommunens system, aldrig kommer frem til rette modtager i kommunen. Det betyder ligeledes, at hverken borgeren, Borgerrådgiveren, Koncern IT eller kommunen som sådan ved, i hvilken udstrækning det kan forekomme igen. I det konkrete tilfælde, henvendte borgeren sig heldigvis på ny, så der kunne blive handlet og svaret på de oprindelige henvendelser.

Kommunens Koncern IT brugte – efter at Borgerrådgiveren på baggrund af borgerens henvendelse bad dem om at afklare, hvad der var sket – fra den 13. juni 2019 til den 24. juli 2019 (30 arbejdsdage) på henholdsvis at identificere problemet og placere ansvaret for at identificere problemet. Den 24. juli 2019 blev Borgerrådgiveren informeret om, at loggen nu (automatisk) var blevet slettet, hvorfor det ikke var muligt at undersøge forholdet nærmere.

Tilbage står således fortsat spørgsmålet om, hvor borgerens henvendelser er havnet, om det samme kan/vil ske for borgeren igen, om problemet er enkeltstående eller om det glæder for flere enheder, centre og forvaltninger og i det hele taget, hvad fejlen beror på, og om der skal gøres noget aktivt for at sikre, at det ikke gentager sig eller vokser i omfang.

Borgerrådgiveren overvejer, om der skal følges op på sagen med et tilsyn af bl.a. det konkrete problem, tidsrammen for en løsningfrist på sager af denne type og af Koncern IT's anvendelse af logs samt formålet med disse.

(Borgerrådgiverens sag nr. 2019-0153278)

Dialog og vejledning

Borgerrådgiverens arbejdsform bidrager til at opklare misforståelser og nedtrappe konflikter.

Borgerrådgiveren modtog sidst i juli et opkald fra en anonym kvinde, som er forælder til en ung handicappet mand. I løbet af samtalen blev det klart, at kvinden selv er medarbejder i kommunen.

Kvinden kontaktede Borgerrådgiveren, fordi hun havde fået oplyst, at Københavns Kommune ikke yder en bestemt form for hjælp i særlige situationer knyttet til botilbud. Kvinden mente netop, det var de situationer, den konkrete hjælp var beregnet til og mente derfor, at kommunens praksis måtte være ulovlig. Kvinden ønskede at indgive oplysningerne som anonym whistleblower.

Borgerrådgiveren vejledte kvinden om, at det var at opfatte som en borgerklage, idet det vedrørte hendes familie og hendes oplevelse med kommunen i denne sammenhæng, og at Whistleblowerordningen alene er et tilbud til kommunens medarbejdere og samarbejdspartnere i arbejdssammenhæng. Borgerrådgiveren oplyste, at det derfor vil være det konkrete botilbuds medarbejdere, der i tilfælde af en forkert praksis eller andet kan foretage indberetning. Borgerrådgiveren oplyste ligeledes om mulighederne for at klage som borger.

I Borgerrådgiverens dialog med kvinden, blev det klart, at hun havde oplysningen om kommunens praksis fra en pædagog på sønnens botilbud. Kvinden blev i samtalen i tvivl om, hvorvidt den pågældende nu også havde forstået det korrekt. Borgerrådgiverens medarbejder spurgte derfor til, om kvinden havde overvejet at ringe til Borgercenter Handicap og spørge dem, om det er korrekt, at kommunens praksis er, som hun har fået det fremlagt.

Kvinden syntes, det var en rigtig god idé, idet der var mulighed for, at nogen har misforstået noget. Kvinden takkede afslutningsvis for samtalen.