

# Borgerrådsgiverens Beretning 2006





# Forord

2006 blev for mange borgere negativt præget af de praktiske vanskeligheder i kommunen med at få den nye struktur på plads og i normal drift.

1.276 klagepunkter fordelt på 745 sager var nettoresultatet af Borgerrådgiverens klagesagsbehandling i beretningsåret 2006. Henvendelserne bekræfter billedet fra tidligere år af de fejl og mangler, som optræder i kommunens sagsbehandling og opgavevaretagelse samt i medarbejdernes adfærd i øvrigt, men særligt dominerede praktiske forhindringer, uklarhed og forvirring for mange af de borgere, som henvendte sig til Borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren har i mange varianter kunnet konstatere, at der også er retssikkerhedsmæssige problemer forbundet med praktiske barrierer for samspillet mellem borger og forvaltning.

Forvaltningerne har det formelle ansvar for præstationsniveauet inden for hver deres område. Men det er et fælles anliggende at løfte kommunen op til det niveau, som lovgivningen kræver, og som politikere og borgere efterspørger. Derfor ser Borgerrådgiveren det som et positivt tiltag, at Borgerrådgiverens Beretning for 2005 blev gjort til løftestang for et ambitiøst projekt under Økonomiforvaltningens ledelse med udarbejdelse af handleplaner for alle forvaltninger.

Borgerrådgiveren blev gennem det meste af 2006 evalueret af Institut for Konjunktur-Analyse. Evalueringen pegede på, at Københavns Kommune gennem Borgerrådgiveren har et sikkerhedsnet, der øger borgernes og virksomhedernes tillid til den kommunale forvaltning og dermed øger den sociale kapital.

Blandt evalueringens tre målgrupper, borgere, brugere og forvaltninger, viste evalueringen således en høj grad af tillid til Borgerrådgiveren, og der blev konstateret bred enighed om, at Borgerrådgiveren

kan bidrage til en forbedring af kommunens sagsbehandling og service. Jeg er særlig stolt af, at evalueringen viste større tillid til Borgerrådgiveren blandt de borgere, der har benyttet Borgerrådgiveren (77 %), end blandt borgerne generelt (67 %). Borgerrådgiveren er med andre ord bedre end sit rygte, som ikke er så dårligt endda.

Evalueringen satte således ikke spørgsmålstegn ved Borgerrådgiverens etablering og eksistens, men pegede derimod på, at graden af utilfredshed blandt borgerne understregede behovet for en øget indsats til forbedring af forvaltningernes service over for borgerne.

Med udvidelsen af Borgerrådgiverens kompetence fra den 1. januar 2007 til at gennemføre undersøgelser på eget initiativ er der allerede truffet beslutning om, at Borgerrådgiveren skal øge sine aktiviteter på ét område.

Borgerrådgiverens nye mulighed for at iværksætte undersøgelser og gennemføre inspektioner i kommunen vil uden tvivl gøre Københavns Kommune bedre i stand til at opdage og rette sine fejl i tide.

København, maj 2007

Johan Busse

Borgerrådgiver



# Indhold

<b>Resumé</b>	<b>4</b>
<b>1. Borgerrådgiverens rammer og virksomhed</b>	<b>8</b>
1.1 Historik	8
1.2 Borgerrådgiverens kompetence	8
1.3 Borgerrådgiverens uafhængige indplacering i Københavns Kommune	10
1.4 Borgerrådgiverens øvrige opgaver	11
1.5 Borgerrådgiverens behandling af konkrete sager	11
1.6 Borgerrådgiverens egen driftkompetence	12
1.6.1 Indledning	12
1.6.2 Borgerrådgiverens konkrete egen driftundersøgelser	13
1.6.3 Borgerrådgiverens generelle egen driftundersøgelser	14
1.6.4 Inspektioner	14
1.7 Diskriminationstilsyn	15
1.7.1 Styrket indsats med diskrimination i Københavns Kommune	15
1.7.2 Konkrete diskriminationssager	15
1.8 Projekt Pladsanvisning	16
1.9 Borgerrådgiveren på internettet	17
1.10 Undervisning, præsentationer mv.	18
1.11 Møder og oplæg	18
1.12 Kontakten til forvaltningerne	19
1.13 Borgerrådgiverens økonomiske rammer	19
1.14 Borgerrådgiverens bemanning og efteruddannelsesindsats	19
1.15 Borgerrådgiverens fysiske rammer og åbningstid	20
1.16 Opfølgning på evaluering	20
1.17 Borgerrådgiverudvalgets sammensætning og opgaver	21
<b>2. Statistik</b>	<b>22</b>
2.1 Relativering af statistikken	22
2.2 Antallet af henvendelser	22
2.3 Henvendelser uden for Borgerrådgiverens kompetence	24
2.4 Antallet af afsluttede sager	24
2.5 Sagernes fordeling på kommunens forvaltninger	25
2.6 Sagernes indhold	26
2.6.1 Forvaltningsloven, offentlighedsloven og anden central forvaltningsret	26
2.6.2 Andre forvaltningsretlige spørgsmål mv.	28
2.6.3 God forvaltningsskik	30
2.6.4 Opgavevaretagelse/faktisk forvaltningsvirksomhed	32

2.6.5	Diskrimination	32
2.6.6	Persondatalov	34
2.6.7	Andre	34
2.6.8	Sagstyper/emner	36
2.7	Resultat af sagernes behandling	37
2.7.1	Realitetsbehandlede sager	37
2.7.2	Sager oversendt til anden myndighed i Københavns Kommune	38
2.7.3	Sager afsluttet på andet grundlag	40
2.8	Sager taget op af egen drift	40
2.9	Sagsbehandlingstid	41
<b>3.</b>	<b>Omtale af principielle eller illustrative sager</b>	<b>42</b>
<b>4.</b>	<b>Generelle problemstillinger</b>	<b>102</b>
4.1	Nogle fællesnævnerne for det følgende	102
4.2	Generelle problemer i kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne	105
4.2.1	Sagsbehandlingstid, manglende svar og orientering om sagens gang og status	105
4.2.2	Borgerbetjening, service og adfærd	109
4.2.3	Vejledning og klagevejledning	117
4.3	Andre problemstillinger	122
4.3.1	Øvrige problemstillinger i forbindelse med omstruktureringen	122
4.3.2	Inddragelse/partshøring/aktindsigt	127
<b>5.</b>	<b>Konklusioner, forslag og anbefalinger</b>	<b>134</b>
5.1	Borgerrådgiverens Beretning 2005 og opfølgning på den	134
5.2	Overordnede konklusioner vedrørende beretningsåret 2006	138
5.3	Opsummering af konkrete problemstillinger i beretningsåret 2006	140
5.4	Forslag og anbefalinger	141
	<b>Stikordsfortegnelse</b>	<b>142</b>

# Resumé

Borgerrådgiverens beretning 2006 indeholder en beskrivelse af Borgerrådgiverens virksomhed i beretningsperioden fra den 1. april 2006 til den 31. marts 2007.

I beretningen redegøres for, hvordan opgaven med at bistå Borgerrepræsentationen med dennes tilsyns- og kontrolfunktioner varetages af Borgerrådgiveren, samt hvordan Borgerrådgiveren indgår i dialog med forvaltningerne og gennemfører borgervejledning og klagesagsbehandling.

Beretningen indeholder desuden en redegørelse for Borgerrådgiverens vigtigste konstateringer på baggrund af arbejdet med borgernes henvendelser i beretningsperioden.

I beretningen redegøres for, at de problemstillinger, som blev omtalt i Borgerrådgiverens beretning 2005, i vid udstrækning fortsat er aktuelle. For en nærmere gennemgang af Borgerrådgiverens konstateringer henvises til kapitel 4 og 5 samt resuméerne heraf nedenfor.

## **Borgerrådgiverens rammer og virksomhed – kapitel 1**

Kapitlet indeholder en generel beskrivelse af de formelle rammer om Borgerrådgiverens virksomhed.

I kapitlet omtales baggrunden for oprettelsen af borgerrådgiverfunktionen, den uafhængige indplacering i kommunen samt baggrunden for opgavesammensætningen. Der redegøres for Borgerrådgiverens kompetence og opgaver, herunder udvidelsen af Borgerrådgiverens kompetence med adgang til at iværksætte af egen driftundersøgelser.

Kapitlet indeholder endvidere en beskrivelse af Borgerrådgiverens behandling af konkrete sager,

herunder om sagernes registrering, ekspedition og behandling hos Borgerrådgiveren.

Kapitlet indeholder desuden en beskrivelse af Borgerrådgiverens rådgivende funktioner i forhold til forvaltningerne.

Endelig omhandler kapitlet omtale af evalueringen af Borgerrådgiveren samt nye initiativer til styrkelse af Borgerrådgiverens diskriminationstilsyn.

## **Statistik – kapitel 2**

Kapitlet indeholder de statistiske nøgletal for Borgerrådgiveren. I kapitlet gengives opstillede mål for Borgerrådgiverens arbejde. Desuden præsenteres statistiske opgørelser over blandt andet antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren, sagsbehandlingstiden, resultatet af sagernes behandling, sagernes indhold samt fordelingen af sager på kommunens forvaltninger.

Borgerrådgiveren har i beretningsperioden oprettet skriftlige sager vedrørende 1.276 forhold. Borgerrådgiveren har færdigbehandlet 1.304 forhold i beretningsperioden.

Af de påklagede forhold blev 142 realitetsbehandlet hos Borgerrådgiveren. Af disse gav 77 anledning til at udtale kritik. De resterende 65 gav ikke anledning til kritik.

Borgerrådgiveren oversendte 903 klager til kommunens forvaltninger til besvarelse der. Borgerrådgiveren fik underretning om udfaldet i 581 tilfælde. I 443 af disse tilfælde fik borgerne helt eller delvist medhold i deres klager ved forvaltningerne. Dette svarer til 76 % af samtlige oversendte forhold, hvor Borgerrådgiveren kendte udfaldet af klagen.

Borgerrådgiveren har endvidere ekspederet et stort antal telefoniske og personlige og skriftlige henvendelser, som ikke førte til oprettelse af en skriftlig sag.

Kapitlet indeholder en oversigt over de forhold, som Borgerrådgiveren oftest har oversendt til forvaltningerne.

Lang sagsbehandlingstid er det forhold, der blev klaget hyppigst over.

### **Omtale af principielle eller illustrative sager – kapitel 3**

Kapitlet indeholder resuméer af en række konkrete sager, som Borgerrådgiveren har undersøgt. Sagerne er udvalgt, fordi de enten er principielle eller er særligt illustrative for en problemstilling. Resuméerne vil kunne anvendes i det daglige arbejde af alle, som arbejder med sagsbehandling og borgerbetjening, og som søger information om praksis og principper for dette arbejde.

### **Generelle problemstillinger – kapitel 4**

Kapitlet belyser de generelle problemstillinger i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening, som Borgerrådgiveren har fundet anledning til at trække frem.

Problemstillingerne tager udgangspunkt i henvendelserne til Borgerrådgiveren samt i de iagttagelser, Borgerrådgiveren har gjort sig ved indblik i sagerne og den løbende dialog med forvaltningerne.

Fællesnævnerne for en række af problemstillingerne er, at de har at gøre med retssikkerhed, borgerbetjening og organisation/struktur.

Det fremhæves, at det udgør et retssikkerhedsmæssigt problem, hvis praktiske barrierer for samspillet

mellem borger og forvaltning indebærer, at borgerne reelt ikke kan udøve medindflydelse, og hvis dårlig service får borgerne til at føle mistillid til forvaltningen.

De konkrete problemstillinger, som er medtaget, omfatter generelle problemer i kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne, herunder sagsbehandlingstid, manglende svar og underretning, borgerbetjening, vejledning og klagevejledning. I kapitlet gennemgås hvorledes de nævnte problemstillinger udgør et retssikkerhedsmæssigt problem for borgerne.

Endvidere omhandler kapitlet øvrige problemer i forbindelse med omstruktureringen i kommunen, herunder de særlige snitfladeproblematikker omstruktureringen har medført.

### **Konklusioner, forslag og anbefalinger – kapitel 5**

Kapitlet indeholder Borgerrådgiverens overordnede konklusioner samt forslag og anbefalinger til kommunens forvaltninger. Der tages udgangspunkt i Borgerrådgiverens Beretning 2005 og opfølgningen herpå, hvorefter der gives en overordnet konklusion på baggrund af Borgerrådgiverens arbejde i beretningsperioden og de problemer, som er konstateret.

Af Borgerrådgiverens konklusioner fremgår blandt andet, at kommunen fortsat ikke altid lever op til lovgivningens krav, principperne om god forvaltningsskik og de politiske målsætninger for borgerbetjening og service til de borgere, som henvender sig og i særdeleshed de borgere, som søger kommunen om hjælp. De problemstillinger, som blev taget under behandling i Borgerrådgiverens beretninger for 2004 og 2005, er i vid udstrækning fortsat aktuelle. Borgernes henvendelser til Borgerrådgiveren i 2006 har således bekræftet billedet af de fejl og

mangler, som optræder i kommunens sagsbehandling og opgavevaretagelse samt i medarbejdernes adfærd i øvrigt.

På et punkt adskiller borgernes henvendelser sig dog fra det tidligere mønster i de forgangne beretningsår. Praktiske barrierer, uklarhed og forvirring har således domineret billedet for mange af de borgere, som har henvendt sig til Borgerrådgiveren.

Overgangen til den nye struktur i kommunens forvaltninger fra 1. januar 2006 har således spillet en afgørende rolle i det forgangne beretningsår. De opstartsvanskeligheder, som Borgerrådgiveren kunne konstatere i Borgerrådgiverens Beretning 2005 (som også omfattede 1. kvartal af 2006), må siges at være slået helt igennem i beretningsperioden 2006.





# Kapitel I

## Borgerrådgiverens rammer og virksomhed

I dette kapitel beskrives de formelle rammer om Borgerrådgiveren. Der henvises til de følgende kapitler for en nærmere beskrivelse af Borgerrådgiverens behandling af klager herunder principielle og illustrative sager samt Borgerrådgiverens forslag og anbefalinger i den henseende.

### 1.1 Historik

Den 15. januar 2004 besluttede Borgerrepræsentationen, at der skulle etableres en uafhængig Borgerrådgiver i Københavns Kommune (BR 586/03).

Forud for beslutningen havde Udvalget for Demokrati- og Serviceudvikling i samråd med Det Rådgivende Integrationsudvalg overvejet en række mulige modeller samt de nærmere opgaver for borgerrådgiverfunktionen.

Det sagsforberedende arbejde i de rådgivende udvalg tog afsæt i to hensigtserklæringer, kaldet H15 og H17, som blev vedtaget af Borgerrepræsentationen i oktober 2001 i forbindelse med behandlingen af budget 2002.

Ifølge den ene hensigtserklæring, H15, som var henvist til Udvalget for Demokrati- og Serviceudvikling, skulle det undersøges, om kommunen kunne:

*“...etablere en uafhængig klagefunktion (”ombudsmand”), der uafhængigt af forvaltningerne skal varetage borgernes rettigheder og gøre det lettere at klage, hvis kommunen ikke lever op til det politisk vedtagne serviceniveau. Klageinstansen skal dermed sikre, at kommunen holder, hvad den lover. Formålet med en uafhængig klagefunktion er bl.a. at styrke dialogen mellem borgerne og kommunen og sikre, at borgernes tilbagemeldinger på kommunens service bliver hørt og brugt.”*

Ifølge den anden hensigtserklæring, H17, skulle Det Rådgivende Integrationsudvalg i samarbejde med Integrationsrådet udarbejde:

*“...et forslag til oprettelse af en uafhængig klageadgang for etniske minoriteter i Københavns Kommune herunder at der ydes den nødvendige tolkebistand, hvilket er afgørende for en reel klageadgang...”*

Efter skriftlige forhandlinger mellem udvalgene tilkendegav Det Rådgivende Integrationsudvalg ønske om en enstrengt klagefunktion med faglig kompetence til at behandle diskriminationsklager og med mulighed for at mægle.

På denne baggrund – og forud for den endelige indstilling i sagen – sendte Udvalget for Demokrati- og Serviceudvikling et samlet forslag til etablering af en borgerrådgiverfunktion i høring.

I hørings svarene var der blandt de stående udvalg en generel tilslutning til etablering af borgerrådgiverfunktionen i den foreslåede form. Også blandt de øvrige interne og eksterne høringsparter var der en overvejende positiv holdning til etablering af borgerrådgiverfunktionen.

### 1.2 Borgerrådgiverens kompetence

Efter § 24 i styrelsesvedtægten for Københavns Kommune skal Borgerrådgiveren bistå Borgerrepræsentationen med forsamlingens tilsyns- og kontrolfunktioner i forhold til udvalg, borgmestre og forvaltninger samt varetage nærmere af Borgerrepræsentationen fastsatte opgaver om borgerrådgivning og borgervejledning.

Borgerrådgiverfunktionen har samme karakter som Folketingets Ombudsmand og erstatter ikke, men supplerer gældende klagemuligheder og lovpligtige tilsyn på det kommunale område.

Borgerrådgiverens virksomhed er nærmere beskrevet i indstillingen om etablering af en borgerrådgiverfunktion (BR 586/03), der blev tiltrådt af Borgerrepræsentationen i mødet den 11. december 2003 og 15. januar 2004 (2. behandling).

Borgerrådgiverens grundlæggende opgave er at behandle klager over kommunens sagsbehandling, personalets optræden og den faktiske forvaltningsvirksomhed. Med faktisk forvaltningsvirksomhed menes hovedsageligt kommunens udførelse af praktiske serviceydelser for borgerne som f.eks. snerydning, pleje og omsorg. Endvidere bistår Borgerrådgiveren borgerne med vejvisning i klagesystemet og yder konsulentbistand og undervisning til forvaltningerne om god sagsbehandling mv.



Om Borgerrådgiverens kompetence fra 1. januar 2007 til at tage sager op af egen drift henvises til afsnit 1.6.

Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager over kommunens afgørelser eller klager over det politisk vedtagne serviceniveau.

Borgerrådgiveren behandler endvidere ikke klager over ansættelsesretlige forhold.

Har sagen været bedømt politisk af Borgerrepræsentationen, Økonomiudvalget, de stående udvalg eller Revisionsudvalget, må Borgerrådgiveren afstå fra at undersøge sagen eller i hvert fald lægge den politiske behandling uprøvet til grund. Dette gælder ikke, hvor de nævnte organer alene har orienteret sig om sagen.

I forhold til klager tager Borgerrådgiveren imod henvendelser fra borgere, brugere og erhvervsdrivende, som ønsker at klage over kommunens sagsbehandling, personalets optræden og udførelsen af praktiske opgaver. Borgerrådgiveren kan også behandle klager over diskrimination.

Udgangspunktet for Borgerrådgiverens behandling af klager er, at konflikter mellem forvaltningen og en borger bør søges løst inden for forvaltningen, før Borgerrådgiveren behandler en klage.

Derfor oversender Borgerrådgiveren klager til forvaltningens besvarelse dér, hvis klagerne ikke har været forelagt for forvaltningen inden henvendelsen til Borgerrådgiveren.

Har en klage allerede været forelagt vedkommende forvaltning, kan den optages af Borgerrådgiveren til realitetsbehandling med henblik på at fastslå, om der er forhold i sagen, der giver anledning til at udtale kritik eller afgive henstilling.

For en nærmere gennemgang af principperne for dannelse og ekspedition af klagesager henvises til afsnit 1.5.

Borgerrådgiverudvalget har på foranledning af Borgerrådgiveren taget til efterretning, at udgangspunktet for at klage til Borgerrådgiveren er, at klagen er indgivet senest et år efter, at forholdet er begået. I særlige tilfælde vil Borgerrådgiveren dog efter en konkret vurdering kunne behandle også ældre sager.

Klager over kommunens afgørelser kan ikke behandles af Borgerrådgiveren, og Borgerrådgiveren kan heller ikke behandle klager på områder, hvor der eksisterer andre klagemuligheder, eller hvis klagen er indbragt for det kommunale tilsyn, domstolene eller Folketingets Ombudsmand.

### **1.3 Borgerrådgiverens uafhængige indplacering i Københavns Kommune**

#### **Borgerrådgiveren er forankret direkte under Borgerrepræsentationen**

Borgerrådgiveren er ansat direkte af Borgerrepræsentationen og kan kun afskediges af samme. Borgerrådgiveren har selv ansættelseskompetencen i forhold til sit personale.

Borgerrådgiverens uafhængighed af de bestående udvalg, forvaltninger og borgmestre beror på en midlertidig dispensation fra Indenrigs- og Sundhedsministeriet, som kan fornyes efter ansøgning fra Borgerrepræsentation hvert 4. år, idet dispensation gives for én valgperiode ad gangen.

Borgerrepræsentationen har fået dispensation til Borgerrådgiverens uafhængighed for perioden fra 1. januar 2006 til 31. december 2009.

#### 1.4 Borgerrådgiverens øvrige opgaver

Borgerrådgiveren varetager sekretariatsbetjeningen af Borgerrådgiverudvalget.

Borgerrådgiveren står også til rådighed for forvaltningerne med en intern konsulentfunktion, hvor der blandt andet afholdes kurser og gives vejledning til forvaltningens medarbejdere om forvaltningsretlige spørgsmål.

Hertil kommer, at Borgerrådgiveren har et løbende samarbejde med forvaltningerne om konkrete udviklingsprojekter, undervisning og foredragsvirksomhed. Se nærmere herom i afsnit 1.8, 1.10 og 1.11.

#### 1.5 Borgerrådgiverens behandling af konkrete sager

##### Sagernes ekspedition og behandling

Borgere eller andre med tilknytning til Københavns Kommune, f.eks. erhvervsdrivende, kan henvende sig til Borgerrådgiveren personligt, telefonisk eller skriftligt via brev, e-mail eller fax.

Når Borgerrådgiveren modtager en henvendelse, foretages en juridisk visitation med henblik på at vurdere, om Borgerrådgiveren anser sig for sagligt kompetent til at behandle henvendelsen eller ikke anser sig for kompetent og således må afvise borgeren og/eller henvise til den rette myndighed.

Borgerrådgiveren afviser henvendelser, som er upræcise eller forældede.

Klager over afgørelser afvises og henvises i stedet til eventuelle relevante klageinstanser. Ved ekspedition af de øvrige sager, som ikke skal afvises og/eller henvises til andre myndigheder, sonderer Borgerrådgiveren mellem to typer af sager: oversendelsessager og realitetssager.

##### Oversendelsessager

Det er forudsat i beslutningsgrundlaget for Borgerrådgiveren, at dialogen mellem borger og forvaltning skal være udtømt, før Borgerrådgiveren eventuelt iværksætter en nærmere undersøgelse af en sag. Klager, som borgeren ikke først har indbragt for forvaltningen, oversendes derfor typisk til vedkommende forvaltning med henblik på, at forvaltningen selv besvarer klagen direkte over for borgeren.

I det omfang klagen ikke er skriftligt formuleret, hjælper Borgerrådgiveren ved at skrive borgerens forklaringer i et brev, som Borgerrådgiveren sender videre for borgeren. Borgerrådgiveren sikrer i sådanne sager, at klagerne kvalificeres juridisk og formuleres præcist og konkret med henblik på, at forvaltningernes besvarelse kan ske hurtigt og korrekt.

Borgerrådgiveren beder borgeren afvente forvaltningens svar, før borgeren tager stilling til, om der er grundlag for at klage til Borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren foretager sig ikke mere, medmindre Borgerrådgiveren hører fra borgeren på ny.

Borgerrådgiveren beder forvaltningen om en kopi af forvaltningens svar til borgeren. Ved at anmode om en kopi af forvaltningens besvarelse sikrer Borgerrådgiveren, dels at Borgerrådgiveren kan hjælpe borgeren med at få et svar inden for en rimelig tid, dels at Borgerrådgiveren får et overblik over, i hvilket omfang borgerne får medhold ved forvaltningerne, når de klager.

##### Realitetssager

Hvis borgeren efter at have fået svar fra forvaltningen henvender sig til Borgerrådgiveren, kan Borgerrådgiveren beslutte at iværksætte en nærmere undersøgelse af sagen, en såkaldt realitetsbehandling.

En række af disse sager afvises på det foreliggende grundlag, fordi det vurderes, at der ikke er udsigt til, at Borgerrådgiveren vil kunne give borgeren medhold eller på anden måde hjælpe borgeren, f.eks. på grund af bevisets stilling.

Når Borgerrådgiveren iværksætter en egentlig undersøgelse af sagen, beder Borgerrådgiveren den pågældende forvaltning om en udtalelse. Borgerråd-giveren beder desuden forvaltningen om sagens akter eller en kopi heraf.

Forvaltningens udtalelse sendes ofte i partshøring hos borgeren.

Borgerråd-giveren kan efter en nærmere undersøgelse af sagen på dette tidspunkt udtale kritik og komme med henstillinger til forvaltningen. Borgerråd-giveren udtaler kritik, såfremt forvaltningen ikke efterlever lovgivningen, de uskrevne principper for god forvaltningsskik eller kommunens vedtagne målsætninger, politikker og værdigrundlag. Resuméer af udvalgte sager afsluttet i beretningsperioden indgår i beretningens kapitel 3.

### **Påklagede forhold**

For hver klage, som modtages, foretages en konkret vurdering med henblik på at afgøre, om den omfatter ét eller flere forhold. Omfatter en sag flere forhold, registreres hvert forhold særskilt. Dette beror på et ønske om at kunne udskille alle forhold og ikke kun de hovedtemaer, som klagerne angår. Derved kan alle relevante klagetemaer og de problemstillinger, som disse hver for sig rejser, opgøres og dokumenteres.

Som et eksempel på opsplitning af en sag efter denne fremgangsmåde kan nævnes, at en borger primært klager over for lang sagsbehandlingstid, men samtidig også angiver, at forvaltningen ikke har efterlevet sin vejledningsforpligtelse efter forvaltningsloven. I et sådant tilfælde vil henvendelsen føre

til oprettelsen af én sag, men en statistisk registrering af to påklagede forhold.

### **Statistisk registrering og bearbejdning**

Borgerråd-giveren registrerer henvendelser efter nedenstående retningslinier.

Henvendelsens art og karakter afgør, om der oprettes en egentlig sag med tilhørende journalnummer, eller om der blot gøres en simpel registrering af henvendelsen til statistisk brug.

Henvendelser, som fører til oprettelse af en egentlig sag, tildeles et journalnummer og registreres i et statistiksystem, som er særligt udviklet til Borgerråd-giveren.

Henvendelser, som ikke fører til oprettelsen af en egentlig sag, noteres i en særskilt oversigt med henblik på dokumentation og et samlet overblik over antallet af henvendelser og karakteren af disse.

## **1.6 Borgerråd-giverens egen driftkompetence**

### **1.6.1 Indledning**

Borgerråd-giverens kompetence er pr. 1. januar 2007 udvidet til at omfatte egen driftundersøgelser inden for kommunens område.

Udvidelsen af Borgerråd-giverens kompetence er sket med henblik på at sikre et uafhængigt tilsyn og behandlingen af klager over grove og væsentlige fejl på plejehjemsområdet og generelt i kommunen.

Med vedtagelsen af forslaget er Borgerråd-giverens kompetence udvidet, således:

- At Borgerråd-giveren med virkning fra den 1. januar 2007 har fået udvidet sin kompetence med adgang til at tage sager op af egen drift,

når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl.

- At Borgerrådgiveren samtidig har fået adgang til at gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerråd giverudvalget.
- At Borgerråd giveren desuden har fået adgang til som en stikprøvekontrol at foretage inspektion af institutioner eller virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.

Med opgaveudvidelsen fulgte en opskrivning af Borgerråd giverens budget svarende til tre yderligere medarbejdere, lokaler mv.

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget vedtog på mødet den 8. marts 2007 indstilling til Borgerrepræsentationen om, at mindst én egen driftundersøgelse skal omhandle diskrimination. Indstillingen var på tidspunktet for redaktionens afslutning ikke endeligt politisk vedtaget. Der henvises i øvrigt til afsnit 1.7.

Udvidelsen af Borgerråd giverens kompetence med en adgang til at foretage egen driftundersøgelser og inspektioner gælder generelt for alle institutioner eller virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.

Selvejende institutioner er omfattet af Borgerråd giverens egen driftkompetence i det omfang, institutionerne er omfattet af Borgerrepræsentationens kompetenceområde/almindelige tilsynsforpligtelse.

Borgerråd giverens kompetence er fortsat afgrænset ved, at Borgerråd giveren alene udtaler sig om forvaltningernes sagsbehandling, personalets

optræden og udførelsen af praktiske opgaver. Borgerråd giveren forventer årligt at gennemføre op til 10 generelle egen driftundersøgelser, 20 konkrete egen driftundersøgelser samt 10 inspektioner.

I forbindelse hermed udarbejdes ved hvert beretningsårs begyndelse en egentlig årsplan for de planlagte undersøgelser og inspektioner. Forud for den endelige planlægning heraf skal planen for så vidt angår de generelle undersøgelser drøftes med Borgerråd giverudvalget.

Der vil løbende blive koordineret med Folketingets Ombudsmand, Statsforvaltningen Hovedstaden, Embedslægen, Ankestyrelsen samt internt i kommunen med Revisionsdirektoratet, de syv forvaltninger og visse særlige tilsynsenheder i forvaltningerne. Formålet med afholdelsen af sådanne møder er at undgå utilsigtede og unødvendige overlap af iværksatte undersøgelser.

Listen over planlagte egen driftundersøgelser er offentliggjort på Borgerråd giverens hjemmeside: [www.borgerraadgiver.kk.dk](http://www.borgerraadgiver.kk.dk)

### I.6.2 Borgerråd giverens konkrete egen driftundersøgelser

Egen driftundersøgelser af konkret karakter er afgrænset til sager/forhold, der rummer et principielt aspekt, eller hvor der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl i de kommunale institutioner.

#### Planlægning af konkrete egen driftundersøgelser

Iværksættelsen af konkrete egen driftundersøgelser og inspektioner er baseret på aktuelle emner, problemstillinger og tendenser inden for kommunens forvaltningsområder. Det er i denne sammenhæng hensigtsmæssigt, at Borgerråd giveren ikke på forhånd har fastlagt et forløb med faste angivne emner for de enkelte undersøgelser, men derimod er opmærksom på aktuelle problemstillinger.

### Iværksatte konkrete egen driftundersøgelser

På tidspunktet for redaktionens afslutning havde Borgerrådgiveren iværksat følgende konkrete egen driftundersøgelser:

- Undersøgelse af retssikkerhedsmæssige spørgsmål i forbindelse med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens iværksættelse af jobpatruljeordning.
- Undersøgelse af Socialforvaltningens håndtering af 35 underretninger i børnesager.

### 1.6.3 Borgerrådgiverens generelle egen driftundersøgelser

Borgerrådgiveren forventer årligt at gennemføre op til 10 generelle egen driftundersøgelser fordelt med 4 større undersøgelser og 6 mindre undersøgelser.

For denne gruppe undersøgelser gælder, at disse kan være udvalgt på baggrund af konkrete indikationer af behov for en egentlig undersøgelse. Det vil således ikke i denne sammenhæng være en forudsætning, at der er tale om konkret mistanke om grove eller væsentlige fejl i den kommunale institution, men Borgerrådgiveren lægger ved udvælgelsen af undersøgelsestemaer naturligvis vægt på, om der er tale om større forvaltningsområder med væsentlige juridiske aspekter og områdernes faktiske betydning for borgerne. Disse undersøgelser iværksættes efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.

Borgerrådgiverudvalget kan desuden med hjemmel i udvalgets kommissorium til enhver tid pålægge Borgerrådgiveren at iværksætte nærmere undersøgelse af udvalgte forvaltningsområder.

De generelle egen driftundersøgelser kan f.eks. bestå af større undersøgelser, der bredt afdækker relevante forhold, og mindre undersøgelser, der omfatter færre forhold, som blandt andet er udvalgt på baggrund af konkrete indikationer. Ressourceforbruget hos Borgerrådgiveren kan være medbestemmende for undersøgelsens omfang.

### Iværksatte generelle egen driftundersøgelser

På tidspunktet for redaktionens afslutning havde Borgerrådgiveren iværksat følgende generelle egen driftundersøgelser:

- Underretning efter persondatalovens kapitel 8 (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen).
- Tilbagemeldingsgarantien efter plan for 'Åbenhed på Rådhuset' (alle forvaltninger).
- Retningslinier og praksis for håndtering af diskriminationssager (alle forvaltninger).

### 1.6.4 Inspektioner

Borgerrådgiveren forventer årligt at kunne gennemføre 10 inspektioner fordelt på 4 større og 6 mindre.

Inspektionerne tilrettelægges som en stikprøvekontrol og kan planlægges dels ud fra generelle kriterier om institutionernes karakter og betydning for borgerne, deres størrelse, beliggenhed og repræsentativitet mv., dels ud fra konkrete indikationer på utilfredsstillende forhold.

Inspektionerne vil blive gennemført som en stikprøvekontrol i en dybtgående form med efterfølgende udarbejdelse af en inspektionsrapport. Værdien af inspektionsvirksomheden vil ligge dels i en grundig undersøgelse af udvalgte institutioner og lign., dels i opfølgningen og vejledningen konkret og generelt i den efterfølgende inspektionsrapport.

En inspektion gennemført af Borgerrådgiveren vil kunne omfatte en lang række forhold, herunder bygningsmæssige rammer, værelsesstandard, toiletter og fællesarealer, handicaptilgængelighed, rengøringsstandard, forplejning, beskæftigelse og fritid (samvær, arrangementer, beskæftigelse, ture ud af huset mv.), adgang til toiletbesøg, hjælpemidler (kørestole mv.), beboer- og pårørendeindflydelse, omgangsform, magtanvendelse, husorden, rygepolitik, alkoholpolitik, sikkerhed ved opbevaring af personoplysninger,



adgang til lægehjælp og lign., socialfaglig vejledning og bistand til beboere, besøgsforhold, vold, personaleforhold og udlevering af ejendele til efterladede.

På tidspunktet for redaktionens afslutning havde Borgerrådgi-veren varslet følgende inspektioner:

- Plejecentret Kærbo (Sundheds- og Omsorgsforvaltningen).
- Handicaptilgængelighed i forbindelse med borgermodtagelse i decentrale enheder i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

## 1.7 Diskriminationstilsyn

### 1.7.1 Styrket indsats mod diskrimination i Københavns Kommune

Københavns Kommunes nye integrationspolitik blev vedtaget i Borgerrepræsentationen den 14. juni 2006 (BR 395/06) og det følger heraf, at der skal tages initiativer til en styrket indsats mod diskrimination.

I Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets indstilling til Borgerrepræsentationen om udmøntningen BIU47/2007, er blandt andet lagt op til en øget synlighed og profilering af Borgerrådgi-veren som Københavns Kommunes diskriminationstilsyn. Forslaget indebærer desuden en udvidelse af Borgerrådgi-verens normering med et halvt årsværk og faglig opkvalificering af relevante medarbejdere. Desuden foreslås oprettet en ny hjemmeside med en vejviserfunktion, ligesom der er lagt op til iværksættelse af en kampagne samt udarbejdelse af oplysningsmateriale.

Endvidere skal gennemføres en nærmere afrapportering af diskriminationsomfanget, som det kan dokumenteres gennem Borgerrådgi-verens undersøgelser.

Ved årsberetningens afslutning var forslaget endnu ikke endeligt politisk vedtaget, men Borgerrådgi-

ven har foreløbig af egen drift iværksat en undersøgelse vedrørende retningslinier og praksis for håndtering af diskriminationssager i kommunen.

### 1.7.2. Konkrete diskriminationssager

Borgerrådgi-veren har i 2006 modtaget fem klager over diskrimination i Københavns Kommune. De pågældende henvendelser angik diskrimination på grund af handicap, race og religion.

Ud af de fem var to af disse fra samme borger og vedrørte samme klageforhold. Borgerrådgi-veren har således modtaget fire klager om forskellige forhold vedrørende diskrimination.

I det følgende omtales klagerens nærmere indhold: En sag, j.nr. 2006-0201-508, handlede om diskrimination på grund af handicap. En borger klagede over, at han på grund af epilepsianfald havde modtaget forbud mod personligt fremmøde i et kontaktcenter under henvisning til manglende personalemæssige ressourcer.

Af centrets brev til borgeren fremgik, at centret ikke havde personalemæssige ressourcer i form af sygepleje- eller lægeuddannet personale til at håndtere borgerens anfald eller hjælp til indtagelse af medicin, hvorfor centret ikke kunne tilbyde manden fysisk at benytte centrets faciliteter. Borgerrådgi-veren fandt, at centret havde truffet en afgørelse. Borgerrådgi-veren kan ikke behandle klager over kommunens afgørelser og kunne dermed ikke tage stilling til lovligheden af selve beslutningen som truffet af centret. Borgerrådgi-veren bemærkede imidlertid, at det ikke forekom umiddelbart indlysende, at et center etableret med henblik på at yde socialpsykiatrisk bistand til ensomme, tilbagetrukne og isolerede psykisk syge i almindelighed kan fastsætte forskrifter om, at personer med fysiske sygdomme, som kan være akut plejkrævende, kan formenes adgang.

For en nærmere uddybning af sagen henvises til kapitel 3 med resumé af Borgerrådgiverens udtalelse i sagen.

To sager (omfattende tre klager, jf. ovenfor) omhandlede diskrimination på grund af race: I en af disse sager, j.nr. 2006-1164-501, klagede borgeren over manglende indsats i forbindelse med brandslukning som følge af diskrimination. Borgeren klagede over, at en brand kunne have været minimeret, hvis brandvæsenet havde gjort en større indsats. Borgeren mente, at baggrunden herfor var diskrimination, og at brandvæsenet havde udvist passivitet ved slukningsarbejdet. Borgerrådgiveren oversendte klagen til Københavns Brandvæsen. Forvaltningen gav ikke borgeren medhold i klagen. Borgeren rettede ikke efterfølgende henvendelse til Borgerråd-giveren for at fastholde sin klage.

I den anden sag om diskrimination på grund af race, j.nr. 2006-1824-501 og 2006-1914-501, klagede borgeren over at have følt sig udsat for diskrimination på sit barns skole.

I forbindelse med en henvendelse på skolen vedrørende et aflyst møde i hjemmet blev mandens søn flyttet til en anden klasse, for at sønnens klasselærer derved kunne undgå yderligere kontakt med manden. Endvidere blev manden pålagt et fremmødeforbud på skolen, ligesom han blev oplyst om, at skolen ville foretage en politianmeldelse af ham.

Klagen var på tidspunktet for årsberetningens afslutning endnu ikke færdigbehandlet hos Borgerråd-giveren.

Den sidste sag, j.nr. 2006-1182-503, handlede om diskrimination på grund af religion. En kvinde klagede over, at en medarbejder i et undervisnings-center havde afvist at tale med hende, angiveligt fordi kvinden var tilsløret.

Borgerråd-giveren iværksatte en undersøgelse i anledning af klagen.

Borgerråd-giveren fandt ikke fuldt ud tilstrækkeligt grundlag for at konstatere, at kvinden havde været udsat for diskrimination i den pågældende situation.

For en nærmere uddybning af sagen henvises til kapitel 3 med resumé af Borgerråd-giverens udtalelse i sagen.

### 1.8 Projekt Pladsanvisning

Det er forudsat, at Borgerråd-giveren skal yde konsulentbistand til forvaltningerne. Borgerråd-giveren har som en af sine funktioner til opgave at medvirke til at forbedre kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne.

I beretningsåret 2005 blev Borgerråd-giveren kontaktet af Den Centrale Pladsanvisning under den daværende Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning i Københavns Kommune. Pladsanvisningen ønskede en kvalitativ gennemgang af dele af Pladsanvisningens sagsbehandling og borgerbetjening, gerne efterfulgt af en række forslag til kvalitetssikring.

En intern arbejdsgruppe blev nedsat hos Borgerråd-giveren.

Projektet havde tillige som afledt formål at fungere som et pilotprojekt for Borgerråd-giveren med henblik på udmøntning af Borgerråd-giverens funktion som intern konsulent for kommunens forvaltninger.

Projektet blev afsluttet i juni 2006 med en rapport og to præsentationer af Borgerråd-giverens konklusioner på undersøgelsen for henholdsvis ledelse og medarbejdere i Pladsanvisningen.

Rapporten indeholdt en række forslag til forbedring af sagsbehandlingen i Pladsanvisningen, herunder vedrørende vejledning, partshøring, notatpligt, begrundelse, bemyndigelse, sagsbehandlingsfrister,

underretning vedr. persondataloven samt brug af skemaer til sagsoplysning.

I forbindelse med et efterfølgende møde mellem Borgerrådgiweren og Pladsanvisningen, hvor projektet blev evalueret, har Pladsanvisningen udtrykt tilfredshed med projektets forløb og gennemførelse. Pladsanvisningen har oplyst, at Borgerrådgiwerens arbejde, herunder de konkrete forslag og anbefalinger, har været et solidt og brugbart bidrag til Pladsanvisningens arbejde med at kvalitetssikre sit arbejde og betjeningen af borgerne. Herunder fordi Borgerrådgiwerens undersøgelse var baseret på grundige forstudier af Pladsanvisningens arbejde.

Pladsanvisningen har oplyst, at rapportens anbefalinger i vidt omfang er blevet implementeret, herunder for så vidt angår oversættelser af ansøgningskema og nogle standardbreve til engelsk og arabisk, opdatering og tydeliggørelse af pjecer og hvidbog med oplysninger om adgangen til dispensation samt øget tilgængelighed til hvidbogen på Pladsanvisningens hjemmeside. Herudover har Pladsanvisningen udarbejdet et egentligt informationsark om regelgrundlaget for dispensationsadgangen og om persondataloven. Endelig har Pladsanvisningen oplyst, at man planlægger oplæring af nye medarbejdere i forvaltningsret og god forvaltningsskik.

Pladsanvisningen har generelt oplyst, at Borgerrådgiwerens undersøgelse gennem den interne opfølgning i Pladsanvisningen har forplantet sig også ud over de konkrete forhold, som indgik i undersøgelsen.

Opsummerende udtaler pladsanvisningen: "Vi kan se tilbage på et lærerigt samarbejde som har været præget af tillid, grundighed, høj faglig integritet samt vilje og evne til at forstå vores særlige fagområde. Frem for alt har Borgerrådgiweren kunnet levere et produkt som er umiddelbart brugbart for kontoret."

## I.9 Borgerrådgiweren på internettet

### Borgerrådgiwerens hjemmeside

Borgerrådgiweren har sin egen hjemmeside på adressen: [www.borgerradgiwer.kk.dk](http://www.borgerradgiwer.kk.dk)

Hjemmesiden indeholder en nærmere beskrivelse af Borgerrådgiweren som institution samt en beskrivelse af den nærmere afgrænsning af klagesager, som Borgerrådgiweren kan behandle.

Endvidere angiver hjemmesiden den nærmere sagsgangsbeskrivelse af en sag hos Borgerrådgiweren.

På hjemmesiden offentliggøres endvidere løbende resuméer af Borgerrådgiwerens udtalelser i forbindelse med konkrete sager. Derudover er Borgerrådgiwerens årsberetninger offentliggjort på hjemmesiden.

Borgerrådgiwerens årsplaner i forbindelse med planlagte inspektioner og egen driftundersøgelser vil tillige blive offentliggjort.

Endelig kan man via hjemmesiden tilmelde sig Borgerrådgiwerens nyhedsbrev.

### Borgerrådgiwerens nyhedsbrev

Den 23. januar 2007 udkom Borgerrådgiwerens nyhedsbrev for første gang. Nyhedsbrevet indeholder blandt andet resuméer af Borgerrådgiwerens udtalelser i forbindelse med konkrete sager samt andre informationer om Borgerrådgiwerens arbejde.

### Klageportal

Ud over Borgerrådgiwerens egen hjemmeside har Borgerrådgiweren tillige ansvaret for koordinationen af den fælles kommunale klageportal "Hvis du vil klage" på adressen: [www.kk.dk/klage](http://www.kk.dk/klage)

På forsiden af kommunens hjemmeside er der et link direkte til portalen.

Portalen er en nem indgang for borgere, brugere og erhvervsdrivende til information om, hvordan man kan klage over kommunens forskellige afgørelser og serviceydelser, hvis man ikke er tilfreds.

Der findes også oplysninger om muligheden for at klage over andre forhold, dvs. hvor kommunen som myndighed kan hjælpe borgere, der ønsker at klage.

Portalen rummer også en generel information om de mest centrale begreber i klagesystemet samt en kort forklaring af de regler, som den kommunale administration er underlagt.

Via portalen kan der findes kontaktoplysninger til kommunens forvaltninger på de forskellige serviceområder, som kan hjælpe med at besvare eventuelle spørgsmål om muligheden for at klage over kommunen i en konkret sag.

Der er også kontaktoplysninger til Borgerrådgiveren.

De foreløbige tal for besøg på portalen viser, at den benyttes, men Borgerrådgiveren overvejer også at gennemføre en brugertest af portalen med henblik på at vurdere, om den skal justeres og eventuelt udbygges i samarbejde med forvaltningerne.

### 1.10 Undervisning, præsentationer mv.

Borgerrådgiveren tilrettelægger efter aftale individuelt tilpassede kurser mv. for kommunens medarbejdere, f. eks. i sagsbehandling og god forvaltningsskik. I nogle tilfælde har oplæggene været afviklet som temamøder med udgangspunkt i konkrete sager, hvor Borgerrådgiveren har udtalt kritik.

Borgerrådgiveren har i denne beretningsperiode på anmodning fra forvaltningerne afviklet følgende præsentationer, oplæg og kurser internt i kommunen:

- Introduktion for nye medarbejdere i Socialforvaltningen (efterår 2006).

- Introduktion for nye medarbejdere i Socialforvaltningen (vinter 2007).
- Temadag om retssikkerhed og sagsbehandling for Pensions- og Omsorgskontoret Østerbro.
- Opfølgingskursus om offentlighed for Pensions- og Omsorgskontoret Østerbro.
- Temadag om retssikkerhed og sagsbehandling for Pensions- og Omsorgskontoret Vanløse-Brønshøj-Husum.
- Oplæg for Økonomiforvaltningen som led i forvaltningens kompetenceudviklingsforløb.

### 1.11 Møder og oplæg

Borgerrådgiveren har desuden et løbende samarbejde med en række organisationer og andre interessenter uden for kommunen. I beretningsperioden har Borgerrådgiveren således afholdt og deltaget i møder og oplæg mv. med følgende:

- Koordinationsmøde, Ankestyrelsen.
- Koordinationsmøde, Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet.
- Koordinationsmøde, Statsforvaltningen Hovedstaden.
- Koordinationsmøder, Folketingets Ombudsmand.
- Møde om Borgerrådgiverfunktionen, Det Jordanske Menneskerettighedsinstitut.
- Møde om Borgerrådgiverfunktionen, 'Familien i Centrum', Socialforvaltningen.
- Møde om Borgerrådgiverfunktionen, Handicapidrættens Videnscenter.

- Møde om Borgerråd giverfunktionen, Høje Tåstrup Kommune.
- Møde om Borgerråd giverfunktionen, kommende borgerråd givere i andre kommuner.
- Møde om Borgerråd giverfunktionen, Region Syddanmark.
- Møde om Borgerråd giverfunktionen, Reykjavik Kommune.
- Møde om Borgerråd giverfunktionen, Århus Kommune.
- Møde om retssikkerhed på det sociale område, De Samvirkende Invalideorganisationer.
- Oplæg om forvaltningsloven mv., Den Sociale Højskole.
- Præsentation af borgerråd giverfunktionen og kvalitetssikring i Københavns Kommune, Frederiksberg Kommune.
- Temamøde som led i regeringens kvalitetsreform, 'Sammenhængende service med respekt for borgerne'.

### 1.12 Kontakten til forvaltningerne

Som nævnt er det forudsat i beslutningsgrundlaget for etableringen af Borgerråd giveren, at der løbende sker tilbagemelding til forvaltningerne. Borgerråd giveren yder desuden rådgivning til forvaltningerne i forbindelse med såvel konkrete sager som mere generelle spørgsmål.

Dialogen med kommunens forvaltninger er væsentlig i forhold til synliggørelsen af Borgerråd giverens opgaver og kompetence, men også nødvendig, når det handler om at sikre, at de konkrete klager

munder ud i konstruktive forslag til, hvordan kommunens sagsbehandling og betjening kan forbedres.

Det er aftalt, at der vil være en løbende dialog med forvaltningerne, både i forbindelse med konkrete sager og i form af fast tilbagevendende møder. Møderne afholdes systematisk på direktionsniveau og efter behov på decentralt niveau.

Der har senest været afholdt yderligere en møderække med forvaltningernes direktioner i marts 2007, blandt andet om indholdet af denne beretning og om koordination i forbindelse med Borgerråd giverens egen driftvirksomhed.

Borgerråd giverens kursusvirksomhed er beskrevet under pkt. 1.10.

Borgerråd giveren modtager derudover løbende henvendelser fra kommunens medarbejdere, der ønsker vejledning om korrekt sagsbehandling i konkrete sager.

### 1.13 Borgerråd giverens økonomiske rammer

Borgerråd giveren oppebar i 2006 en årlig bevilling på ca. 5,1 mio. kr. til den løbende drift. I 2007 er driftsbevillingen ca. 7,1 mio. kr. grundet en forøgelse af normeringen med 3 årsværk og en samtidig lokaleudvidelse som følge af den nye opgave med egen drift, jf. afsnit 1.6.

### 1.14 Borgerråd giverens bemanning og efteruddannelsesindsats

Borgerråd giveren er normeret til 10½ årsværk, som pr. 1. april 2007 udgøres af:

- Borgerråd giver Johan Busse
- Sekretariatsleder Thomas Lund Tækker
- Specialkonsulent Anne-Sophie Hermansen

- Jurist Katrine Winther Hansen
- Jurist Pernille Bischoff (orlov)
- Jurist Nadine Grandjean
- Jurist Klavs Kinnerup Hede
- Jurist Christian Smidt Pålsson
- Jurist Allan Bunch
- Jurist Yasmin Abdel-Hak (fratræder pr. 1. maj 2007)
- Administrativ medarbejder Helle Bredahl Klavsen
- Administrativ medarbejder Anne Breining Rasmussen
- Bach.jur. Sine Langskov Hansen

Borgerrådgi ver Johan Busse har erfaring fra blandt andet Folketingets Ombudsmand, mens medarbejderne i staben kompetencemæssigt er bredt sammensat og velfunderede, særligt hvad angår erfaringer med juridisk klagesagsbehandling i kommunalt og statsligt regi.

Borgerrådgi veren lægger stor vægt på efteruddannelse og opkvalificering af medarbejderstaben og afholder blandt andet årlige temadage med fokus på særligt udvalgte faglige temaer, som er relevante for medarbejderne hos Borgerrådgi veren.

### 1.15 Borgerrådgi verens fysiske rammer og åbningstid

Borgerrådgi veren har til huse i lokaler i Vester Voldgade 2A tæt på offentlig transport og med mulighed for parkering.

I forbindelse med lokaleindretningen er der taget højde for besøgende kørestols- og barnevognsbrugere, idet der er direkte adgang fra gaden og indvendig lift samt et rummeligt handicaptoilet og pusleplads.

I forbindelse med udvidelsen af Borgerrådgi verens kompetence er Borgerrådgi verens normering blevet forøget med yderligere 3 årsværk. Dette har medført

et behov for yderligere lokaleplads. Pr. 1. april 2007 har Borgerrådgi veren tillige lokaler på 1. sal på samme adresse.

Afholdelse af møder med borgere vil imidlertid fortsat finde sted i stueetagen blandt andet under hensyntagen til kørestols- og barnevognsbrugere.

Borgerrådgi veren har åbent for telefonisk og personlig henvendelse alle hverdage kl. 10-17 eller efter aftale.

### 1.16 Opfølgning på evaluering

Med Borgerrepræsentationens oprindelige beslutning om etablering af Borgerrådgi veren blev det vedtaget, at der i 2006 skulle "gennemføres evaluering i form af en undersøgelse af borgernes syn på den nye borgerrådgi verfunktion" (BR 586/03). Evalueringen blev foretaget i løbet af 2006 og afsluttet i oktober samme år af Institut for Konjunktur-Analyse (IFKA).

I medfør af sit kommissorium skulle Borgerrådgi verudvalget følge op på evalueringen, herunder give anbefalinger til Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen vedrørende de eventuelle justeringer af Borgerrådgi verens virksomhed, som evalueringen måtte give anledning til.

Af konklusionen fremgik, at der blandt evalueringens tre målgrupper (borgere, brugere og forvaltninger) var en høj grad af tillid til Borgerrådgi veren samt bred enighed om, at Borgerrådgi veren kunne bidrage til en forbedring af kommunens sagsbehandling og service. Evalueringen satte derfor ikke spørgsmålstegn ved berettigelsen i etableringen og den fortsatte eksistens af Borgerrådgi veren, men pegede på behovet for en øget aktivitet og ressource tildeling til Borgerrådgi veren. Den skepsis, der kom til udtryk blandt borgerne, gik på, om der var ressourcer nok til at realisere de krav om forbedringer af kommunens forvaltning, som trængte sig på.

Af analysen fremgik videre, at kendskabet til Borgerrådgiveren endnu ikke har nået det målsatte niveau, samt at et øget kendskabsniveau blandt borgere og ansatte stiller krav om større ressourcer, dels til selve informationsindsatsen og i sammenhæng hermed øget kapacitet til sagsbehandling, dels til en øget konsultativ indsats i forhold til forvaltningerne.

Som opfølgning på evalueringen besluttede Borgerrepræsentationen den 14. december 2006 foreløbigt, at Borgerrådgiveren skal iværksætte en række aktiviteter vedrørende synliggørelse i 2007 og herefter finansieret inden for Borgerrådgiverens eksisterende rammer (herunder en overførsel fra tidligere år). Spørgsmålet om eventuel tilførsel af yderligere ressourcer til Borgerrådgiveren skal herefter indgå i den samlede prioritering af kommunens økonomi for 2008 i budgetforhandlingerne. Økonomiudvalget bemærkede dog ved sin behandling af sagen, at udvalget fandt det beklageligt, at evalueringen var foretaget så sent, at anmodningen om yderligere ressourcer ikke kunne indgå i budget 2007.

### **1.17 Borgerrådgiverudvalgets sammensætning og opgaver**

Borgerrådgiverens virksomhed følges af Borgerrådgiverudvalget, der har virket siden den 16. januar 2004. Borgerrådgiverudvalget er et rådgivende udvalg nedsat under Borgerrepræsentationen.

I medfør af sit kommissorium skal Borgerrådgiverudvalget desuden behandle Borgerrådgiverens årsberetning samt følge op på evalueringen af Borgerrådgiveren.

Udvalgets formand har endvidere i samråd med næstformanden kompetence til at udarbejde indstilling til Borgerrådgiverudvalget med henblik på Borgerrepræsentationens ansættelse og afskedigelse af Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiverudvalget består af fem medlemmer af Borgerrepræsentationen, som ikke må være borgmestre. De faste medlemmer af udvalget var på tidspunktet for afgivelsen af denne beretning:

Mona Heiberg (A) – formand  
Pia Allerslev (V) – næstformand  
Sikandar Malik Siddique (A)  
Margrethe Wivel (B)  
Signe Goldmann (F)

# Kapitel 2

## Statistik

**Dette kapitel indeholder de statistiske nøgletal for Borgerrådgiveren. Tallene er baseret på de skriftlige, personlige og telefoniske henvendelser, som Borgerrådgiveren har behandlet i beretningsperioden, dvs. i perioden fra den 1. april 2006 til 31. marts 2007, herunder sager som var verserende ved udgangen af sidste beretningsperiode, men som er afsluttet i denne beretningsperiode.**

**Kapitlet indeholder endvidere tal for de sager, som Borgerrådgiveren har taget op af egen drift i perioden fra den 1. januar 2007 til 31. marts 2007, se kapitel 1.6.**

**I kapitlet beskrives blandt andet antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren, sagernes fordeling på kommunens forvaltninger, sagernes indhold samt resultatet af sagernes behandling.**

### 2.1. Relativering af statistikken

Ved læsning af statistikken – og beretningen i øvrigt – er det væsentligt at holde sig de indbyrdes størrelsesforhold mellem forvaltningerne for øje.

De alment tilgængelige oplysninger i kommunens budget, styrelsesvedtægten og de årligt tilbagevendende beretninger fra kommunen giver et indblik i de væsentlige forskelle, som der er mellem forvaltningerne, når det f.eks. gælder opgaveporteføljer og økonomiske rammer.

Nogle forvaltninger er – i kraft af opgaverne – mere udadvendte i den forstand, at de har mere borgerkontakt end andre forvaltninger. Endvidere er der stor forskel på, om forvaltningernes relation til borgere har et stærkt myndighedspræg – f.eks. ved at være kendetegnet ved stor afgørelsesvirksomhed og dertil hørende sagsbehandling – eller om der er tale om mere serviceorienterede opgaver. Også forskellige klagetraditioner kan have betydning for statistikken.

Borgerrådgiveren har skriftligt tilbudt forvaltningerne at fremkomme med tal til relativering. Fire forvaltninger har benyttet sig af dette tilbud og har oplyst følgende:

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har oplyst, at det skønnes, at forvaltningen årligt får omkring 500.000 henvendelser, heraf udgør omkring 135.000 ansøgninger.

Socialforvaltningen har oplyst, at sagsmængden er ca. 390.000 henvendelser om året, heraf udgør ansøgninger ca. 98.000 om året.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har oplyst, at hjemmeplejen i 2006 i gennemsnit har leveret ca. 92.600 besøg om ugen, at 14.945 borgere modtog hjælp ved udgangen af 2006, og at antallet af visitationer (afgørelser) i 2006 var 18.812.

Teknik- og Miljøforvaltningen har oplyst, at Miljøkontrollen i 2006 havde i alt 96.878 henvendelser omfattende blandt andet ansøgninger, klager, indberetninger/anmeldelser, henvendelser om vejledning og rådgivning med videre.

### 2.2. Antallet af henvendelser

Borgerrådgiveren har i beretningsperioden modtaget 1.388 henvendelser fra borgere, brugere og erhvervsdrivende.

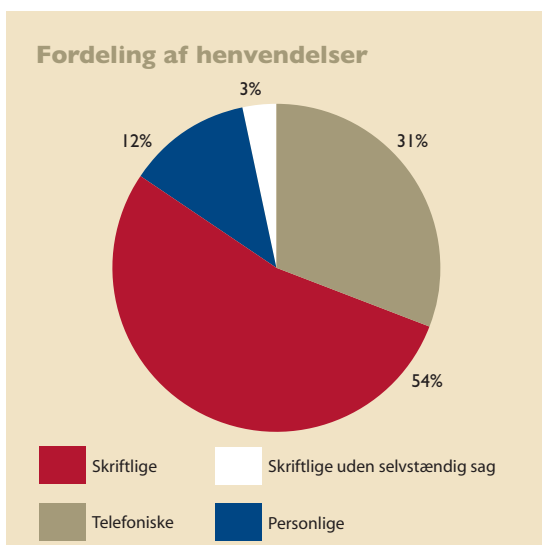




Af disse blev 745 henvendelser oprettet som skriftlige sager, mens der i samme periode yderligere er noteret 643 øvrige henvendelser, som dog ikke har ført til oprettelse af skriftlige sager. For nærmere beskrivelse af sagsdannelsen, se kapitel 1.5.

Af disse øvrige henvendelser er 169 personlige, 428 telefoniske og 46 skriftlige, som ikke har givet anledning til oprettelse af en selvstændig skriftlig sag.

Fordelingen af henvendelser illustreres således:



Det bemærkes, at de 745 skriftlige sager omfattede i alt 1.276 forhold.

Borgerråd giverudvalget har vedtaget et mål, hvorefter Borgerråd giveren årligt skal kunne modtage og håndtere mindst 2.000 personlige, telefoniske og skriftlige henvendelser.

### 2.3. Henvendelser uden for Borgerråd giverens kompetence

Borgerråd giverens kompetence er nærmere beskrevet i kapitel 1. En sag anses for at falde uden for kompetencen, hvis den:

- Vedrører privatpersoner, virksomheder eller andre myndigheder, dvs. ikke vedrører Københavns Kommune.
- Vedrører forhold, som kan påklages til lovfæstet klageinstans.
- I øvrigt vedrører forhold, som Borgerråd giveren ikke kan prøve (afgørelser, politiske beslutninger mv.), og hvor Borgerråd giveren heller ikke på anden måde kan bistå borgeren.

Henvendelser, som vedrører sådanne forhold, men samtidig angår forhold, som Borgerråd giveren godt kan behandle inden for sin kompetence, medregnes således ikke i denne opgørelse.

Af praktiske årsager er antallet af henvendelser uden for kompetencen opgjort for alle sager, uanset om sagen er startet med en skriftlig henvendelse.

På baggrund af den nævnte opgørelsesmetode faldt ca. 4 % af de 1.276 påklagede forhold, hvor behandlingen blev afsluttet i beretningsperioden, uden for Borgerråd giverens kompetence.

For så vidt angår henvendelser, som falder uden for Borgerråd giverens kompetence, har Borgerråd giverudvalget fastlagt et mål, hvorefter højst 15 % af de skriftlige henvendelser må falde uden for Borgerråd giverens kompetence og opgaver.

### 2.4. Antallet af afsluttede sager

I beretningsperioden blev afsluttet 759 sager vedrørende i alt 1.304 forhold, heriblandt en række forhold som blev indbragt for Borgerråd giveren i forudgående beretningsperiode.

Borgerråd giverudvalget har vedtaget et mål, hvorefter Borgerråd giveren årligt skal kunne behandle og afslutte mindst 800 sager på et skriftligt grundlag.

## 2.5 Sagernes fordeling på kommunens forvaltninger

De 759 sager vedrørende i alt 1.304 forhold, som blev afsluttet af Borgerrådgiveren i beretningsperioden,

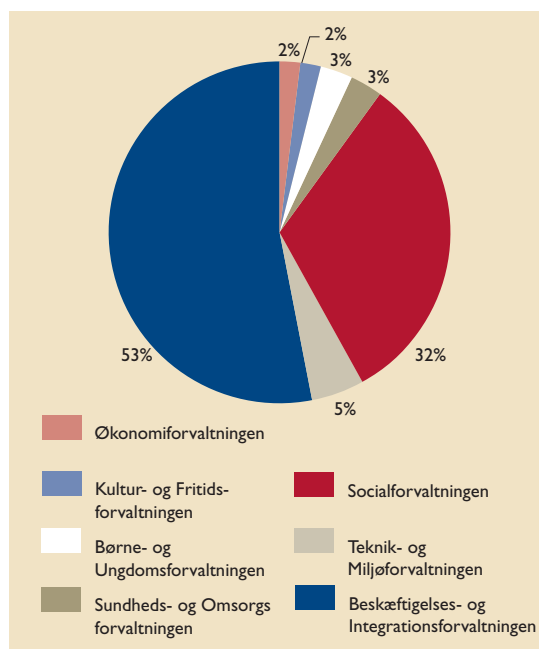
fordeler sig antalsmæssigt således på de syv forvaltninger:

**Tablet afsnit 2.5**

	Skriftlige sager	Påklagede forhold i alt
Økonomiforvaltningen	16	22
Kultur- og Fritidsforvaltningen	12	12
Børne- og Ungdomsforvaltningen	20	31
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	51	83
Socialforvaltningen	232	403
Teknik- og Miljøforvaltningen	34	47
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	380	691
Københavns Kommune i øvrigt	9	0
Ikke Københavns Kommune	5	5
<b>Sum</b>	<b>759</b>	<b>1304</b>

(For en nærmere relativisering af statistikken se afsnit 2.1).

Den gængsne fordeling mellem forvaltningerne kan – når der bortses fra de klager, som ikke vedrører Københavns Kommune, eller som er rubriceret som Københavns Kommune i øvrigt – illustreres således (opgjort efter antal skriftlige sager):



## 2.6. Sagerens indhold

De i alt 1.304 påklagede forhold, som er afsluttet i beretningsperioden, fordeler sig indholdsmæssigt således på de syv forvaltninger:

### 2.6.1. Forvaltningsloven, offentlighedsloven og anden central forvaltningsret

	ØKF	KFF	BUF	SUF
Inhabilitet	-	-	-	-
Vejledning	2	1	1	5
Repræsentation	-	-	-	-
Partshøring	-	-	1	-
Begrundelse	-	-	3	2
Klagevejledning	-	-	1	1
Tavshedspligt	-	-	-	-
Videregivelse af oplysninger	1	-	-	1
Indhentelse af oplysninger	-	-	-	-
Notatpligt	-	-	-	-
I øvrigt	-	1	1	-
<b>SUM</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>9</b>

SOF	BIF	TMF	KK i øvrigt	Ikke KK	SUM
3	2	-	-	-	5
15	31	-	-	-	55
1	1	-	-	-	2
1	-	1	-	-	3
13	4	1	-	-	23
4	1	1	-	-	8
1	1	-	-	-	2
2	-	-	-	-	4
3	2	-	-	-	5
4	5	-	-	-	9
2	-	2	-	1	7
<b>49</b>	<b>47</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>123</b>

## 2.6.2. Andre forvaltningsretlige spørgsmål mv.

	ØKF	KFF	BUF	SUF
Sagsoplysning og oplysningsskridt	-	-	-	2
Meddelelse	-	1	-	1
Frister	-	-	-	1
Afgørelse og vilkår	-	2	4	14
Andre materielle spørgsmål	-	1	-	-
Afgifter og gebyrer	-	-	-	-
Menneskerettigheder	-	-	-	-
I øvrigt	2	-	1	1
<b>SUM</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>19</b>

SOF	BIF	TMF	KK i øvrigt	Ikke KK	SUM
10	15	-	-	-	27
9	23	-	-	-	34
-	-	-	-	-	1
37	24	6	-	-	87
1	1	-	-	-	3
-	-	1	-	-	1
-	-	-	-	-	-
2	2	-	2	1	11
<b>59</b>	<b>65</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>164</b>

## 2.6.3. God forvaltningsskik

	ØKF	KFF	BUF	SUF
Sagsbehandlingstid og manglende svar	3	2	7	27
Enkelhed og effektivitet	-	-	-	1
Effektivt journaliseringssystem	-	-	-	-
Venlig og hensynsfuld optræden	1	-	1	3
Sprogbrug, klarhed, præcision mv.	1	-	-	-
Tolkning o.l.	-	-	-	1
Orientering om sagens gang eller status	-	-	-	2
Besvarelse af rykkerbreve	-	-	-	-
Betjening af borgere	-	1	4	9
Åbenhed og tillid	-	-	-	-
Sjusk, bortkomne breve mv.	-	-	-	-
Koordineret indsats	-	-	-	1
Opfølgning	-	-	-	-
Inddragelse	-	-	-	-
I øvrigt	-	-	1	-
<b>SUM</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>44</b>



SOF	BIF	TMF	KK i øvrigt	Ikke KK	SUM
141	279	13	2	1	475
2	1	-	-	-	4
3	3	1	-	-	7
12	26	-	1	-	44
4	-	-	-	-	5
1	1	-	-	-	3
26	53	4	-	-	85
1	7	1	-	-	9
62	129	2	1	-	208
-	-	-	-	-	-
9	18	1	-	-	28
10	12	-	-	-	23
1	20	-	-	-	21
2	4	-	-	-	6
2	5	-	1	1	10
<b>276</b>	<b>558</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>928</b>

#### 2.6.4. Opgavevaretagelse/faktisk forvaltningsvirksomhed

	ØKF	KFF	BUF	SUF
Generelle serviceniveau	2	-	1	-
Konkrete serviceniveau	2	-	1	11
I øvrigt	1	1	2	-
<b>SUM</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>11</b>

#### 2.6.5. Diskrimination

	ØKF	KFF	BUF	SUF
Diskrimination – race	1	-	1	-
Diskrimination – hudfarve	-	-	-	-
Diskrimination -- religion	-	-	-	-
Diskrimination -- politisk anskuelse	-	-	-	-
Diskrimination -- seksuel orientering	-	-	-	-
Diskrimination -- alder	-	-	-	-
Diskrimination – køn	-	-	-	-
Diskrimination – handicap	-	-	-	-
Diskrimination – national, social eller etnisk oprindelse	-	-	-	-
I øvrigt	-	-	1	-
<b>SUM</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>

SOF	BIF	TMF	KK i øvrigt	Ikke KK	SUM
1	-	3	-	-	7
10	16	5	1	-	46
3	1	3	2	-	13
<b>14</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>66</b>

SOF	BIF	TMF	KK i øvrigt	Ikke KK	SUM
-	-	-	-	-	2
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
-	1	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
1	-	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1
<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>5</b>

## 2.6.6. Persondatalov

	ØKF	KFF	BUF	SUF
Behandling af personoplysninger	-	-	-	-
Videregivelse af personoplysninger	1	1	-	-
Behandlingsikkerhed	1	-	-	-
Oplysningspligt	-	-	-	-
Indsigtsret	-	-	-	-
I øvrigt	-	-	-	-
<b>SUM</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

## 2.6.7. Andre

	ØKF	KFF	BUF	SUF
Upræcise henvendelser	-	-	-	-
Privatretlige spørgsmål	-	1	-	-
I øvrigt	4	-	-	-
<b>SUM</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

SOF	BIF	TMF	KK i øvrigt	Ikke KK	SUM
1	1	-	-	-	2
1	-	-	-	-	3
-	-	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
-	1	1	-	-	2
<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	-	-	<b>8</b>

SOF	BIF	TMF	KK i øvrigt	Ikke KK	SUM
1	-	-	-	1	2
-	-	1	-	-	2
1	1	-	-	-	6
<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	-	<b>1</b>	<b>10</b>



### 2.6.8 Sagstyper/emner

Borgerrådgiveren registrerer også, hvilke sagstyper/emner, som oftest giver anledning til henvendelserne. De ti hyppigste sagstyper/emner opgjort efter påklagede, afsluttede forhold var følgende:

**Tabel afsnit 2.6.8**

Sagstype/emne	Antal
Førtidspension	250
Sygedagpenge	138
Revalidering	117
Enkeltydelse	104
Kontanthjælp	102
Børnesag	45
Fleksjob	36
Hjemmepleje	34
Bolig	31
Boligstøtte/ boligydelse/ boligsikring	31

## 2.7. Resultatet af sagernes behandling

### 2.7.1. Realitetsbehandlede sager

I beretningsperioden blev realitetsbehandlingen af 142 forhold afsluttet.

I 77 af disse forhold fandtes anledning til kritik, og i tre af disse forhold fandtes anledning til både kritik og henstilling. I et forhold fandtes anledning til henstilling alene.

I 64 af forholdene fandtes ikke anledning til at udtale kritik, hvortil hører de tilfælde, hvor Borgerrådgiveren

afviste sagen på det foreliggende grundlag ud fra en vurdering af, at videre undersøgelse var udsigtsløs, f.eks. hvor borgeren allerede havde fået fuldt ud medhold af forvaltningen i anledning af sin klage.

De mest principielle og illustrative realitetsbehandlede sager, som er afsluttet i beretningsperioden, er gengivet i kapitel 3.

I nedenstående tabel er resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse i de realitetsbehandlede sager opgjort for de syv forvaltninger:

**Tabel afsnit 2.7.1**

	Kritik uden henstilling	Kritik med henstilling	Henstilling	Ingen kritik	I alt
Økonomiforvaltningen	1	-	-	4	5
Kultur- og Fritidsforvaltningen	-	-	-	1	1
Børne- og Ungdomsforvaltningen	-	2	-	10	12
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	2	-	1	4	7
Socialforvaltningen	28	1	-	23	52
Teknik- og Miljøforvaltningen	3	-	-	2	5
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	40	-	-	20	60
<b>I alt</b>	<b>74</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>64</b>	<b>142</b>

### 2.7.2. Sager oversendt til anden myndighed i Københavns Kommune

I beretningsperioden blev 905 påklagede forhold oversendt til forvaltningerne i kommunen med henblik på besvarelse direkte til borgeren.

I disse sager bad Borgerrådgiveren typisk om underretning fra forvaltningerne om udfaldet af sagerne, hvorved Borgerrådgiveren fik kendskab hertil.

I beretningsperioden modtog Borgerrådgiveren underretning om udfaldet i 581 af de oversendte

forhold. Af disse 581 fik borgeren helt eller delvist medhold i 443 tilfælde. Det svarer til, at borgerne fik medhold i 76 % af de oversendte forhold, hvor Borgerrådgiveren modtog underretning om udfaldet.

Ved redaktionens slutning i indeværende beretningsperiode var resultatet ukendt i 324 påklagede forhold.

Den samlede fordeling af oversendte sager på forvaltningerne tillige med oversigt over medholdsandelen fremgår af følgende tabeller:

I. tabel afsnit 2.7.2

	Oversendte forhold	Heraf medhold	Heraf ikke medhold	Heraf resultat ukendt
Økonomiforvaltningen	5	1	2	2
Kultur- og Fritidsforvaltningen	3	2	1	-
Børne- og Ungdomsforvaltningen	12	5	5	2
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	53	28	7	18
Socialforvaltningen	286	123	64	99
Teknik- og Miljøforvaltningen	21	8	10	3
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	523	274	49	200
KK iøvrigt	2	2	-	-
I alt	905	443	138	324



Af nedenstående tabel fremgår de ti typer af forhold, som Borgerrådgiveren oftest har oversendt til forvaltningerne i beretningsperioden – for hvert forhold er angivet i procent, hvor ofte borgerne fik

medhold. Statistikken er udarbejdet på baggrund af de 581 forhold, hvor Borgerrådgiveren har fået underretning fra forvaltningerne om resultatet:

## 2. tabel afsnit 2.7.2

Påklaget forhold	Kendte svar	Medhold	Ikke medhold	% medhold
Sagsbehandlingstid og manglende svar	254	210	44	83
Betjening af borgere	95	72	23	76
Orientering om sagens gang eller status	46	38	8	83
Vejledning	24	18	6	75
Konkret serviceniveau	24	16	8	67
Meddelelse	23	16	7	70
Venlig og hensynsfuld optræden	16	10	6	63
Sjusk, bortkomne breve mv.	12	10	2	83
Opfølgning	12	11	1	92
Afgørelse og vilkår	11	5	6	45

Af nedenstående tabel fremgår de ti sagstyper/emner opgjort efter antal påklagede forhold, som Borgerrådgiveren oftest har oversendt til forvaltningerne i beretningsperioden – for hvert forhold er angivet i

procent, hvor ofte borgerne fik medhold. Statistikken er udarbejdet på baggrund af de 581 forhold, hvor Borgerrådgiveren har fået underretning fra forvaltningerne om resultatet:

### 3. tabel afsnit 2.7.2

Sagstype/emne	Kendte svar	Medhold	Ikke medhold	% medhold
Førtidspension	130	108	22	83
Sygedagpenge	65	57	8	88
Kontanthjælp	56	38	18	68
Enkeltydelser	51	40	11	78
Revalidering	47	43	4	91
Fleksjob	21	18	3	86
Bolig	19	8	11	42
Hjemmepleje	17	12	5	71
Boligstøtte/ boligyldelse/ boligsikring	16	8	8	50
Børnesag	16	9	7	56

#### 2.7.3. Sager afsluttet på andet grundlag

I beretningsperioden blev 257 påklagede forhold afvist uden realitetsbehandling eller oversendelse til kommunens forvaltninger eller andre myndigheder.

Der kan f.eks. være tale om klager, som allerede er indbragt for en anden myndighed, eller som kan indbringes for en anden myndighed eller forældede klager.

Også sager, hvori Borgerrådgiveren har mæglet, vil indgå i denne kategori, men der har imidlertid ikke været sådanne sager i denne beretningsperiode.

Borgerrådgiverudvalget har vedtaget et mål, hvorefter Borgerrådgiveren årligt skal kunne mægle i mindst 20 sager om diskrimination.

#### 2.8. Sager taget op af egen drift

Borgerrådgiveren har taget fem sager op af egen drift, hvoraf to udgjorde konkrete egen driftundersøgelser, tre udgjorde generelle egen driftundersøgelser. Herudover har Borgerrådgiveren varslet to inspektioner.

Borgerrådgiveren forventer årligt at kunne gennemføre op til 20 egen driftundersøgelser i konkrete sager.

Borgerrådgiveren forventer årligt at kunne gennemføre op til ti generelle egen driftundersøgelser fordelt med fire større undersøgelser og seks mindre undersøgelser.

Borgerrådgiveren forventer årligt at kunne gennemføre fire større inspektioner og seks mindre inspektioner årligt.

## 2.9. Sagsbehandlingstid

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle afsluttede sager ved Borgerrådgiveren udgjorde i beretningsperioden 23 kalenderdage pr. sag. Heraf beroede disse sager i gennemsnit 16 dage på Borgerrådgiverens egen sagsbehandling.

Sagsbehandlingstiden i realitetsbehandlede sager var gennemsnitligt 125 kalenderdage. Heraf beroede disse sager i gennemsnit 77 dage på Borgerrådgiverens egen sagsbehandling.

Sagsbehandlingstiden i ikke-realitetsbehandlede sager var gennemsnitligt 14 kalenderdage. Heraf

beroede disse sager i gennemsnit 11 dage på Borgerrådgiverens egen sagsbehandling.

Borgerrådgiverudvalget har vedtaget et mål, hvorefter Borgerrådgiverens gennemsnitlige sagsbehandlingstid i afvisningssager skal være under fire uger.

Borgerrådgiverudvalget har endvidere vedtaget et mål, hvorefter Borgerrådgiverens gennemsnitlige sagsbehandlingstid i realitetssager skal være under tre måneder.

Det bemærkes, at det afgørende i denne sammenhæng naturligvis er den af borgeren faktisk oplevede sagsbehandlingstid, uanset om sagen har beroet på Borgerrådgiveren eller kommunens forvaltninger i den tid, som er forløbet fra sagen er indgivet, og til den afsluttes ved Borgerrådgiveren.

Det skal tilføjes, at enkelte sager også beror på borgeren selv, f.eks. sager, hvor borgeren skal vende tilbage med yderligere oplysninger eller på anden vis medvirke til sagens fremme.

**Tabel afsnit 2.9**

	Samlet tidsforbrug (dage)	Heraf Borgerrådgiverens egen sagsbehandlingstid (dage)
Alle afsluttede sager	23	16
Realitetsbehandlede sager	125	77
Afviste/oversendte sager	14	11

## Kapitel 3

# Omtale af principielle eller illustrative sager

Dette kapitel indeholder resuméer af konkrete sager. Sagerne er indkommet og afsluttet af Borgerrådgiveren i beretningsperioden den 1. april 2006 – 31. marts 2007.

Sagerne er udvalgt, fordi de enten er principielle eller er særligt illustrative for en problemstilling, herunder problemstillinger som omtales i beretningens kapitel 4 om generelle problemstillinger og kapitel 5 om konklusioner, forslag og anbefalinger.

De omtalte sager er gengivet i kronologisk rækkefølge. Sagerne er angivet i forkortet og anonymiseret form.

De anvendte regelgrundlag er beskrevet nærmere på sidste side i kapitlet.

Stikordsfortegnelsen bagest i beretningen indeholder de stikord, som er angivet øverst i de enkelte resuméer. Det er på denne måde muligt at fremfinde resuméer ud fra disse stikord.



## **Borgerrådgiverens sag nr. 2005-0709-313**

### **Stikord:**

Notatpligt – skriftlighed – journalisering – aktindsigt – begrundelse

### **Regelgrundlag:**

Offentlighedslovens § 6 om notatpligt  
Principperne for god forvaltningsskik  
Københavns Kommunes retningslinier  
“handleplan/undersøgelser i børnesager”  
Forvaltningslovens § 9ff om partsaktindsigt  
Forvaltningslovens § 24 om begrundelse

### **Resumé:**

Borgerrådgiveren udtalte på en række punkter kritik af behandlingen af en sag om en fars henvendelse til et lokalcenter om psykologisk hjælp til hans 13-årige datter.

Borgerrådgiveren udtalte kritik af journalførelsen i sagen, som flere steder fremstod som mangelfuld.

Borgerrådgiveren udtalte kritik af manglende skriftligt svar på to konkrete breve, som blandt andet indeholdt en begæring om aktindsigt.

Borgerrådgiveren kritiserede, at der ikke i overensstemmelse med Københavns Kommunes egne retningslinier for handleplan/undersøgelser i børnesager syntes at være gjort overvejelser om udarbejdelse af en handleplan for datteren.

Borgerrådgiveren kritiserede også, at en anmodning om aktindsigt fra faren af 24. november 2004 blev for sent besvaret, og at lokalcentret ikke i sin besvarelse af aktindsigtsbegæringen syntes at have været opmærksom på sondringen mellem offentlighedslovens og forvaltningslovens regler om aktindsigt. Borgerrådgiveren fandt det herunder beklageligt, at det ikke fremgik med hvilken begrundelse, der var blevet undtaget oplysninger fra farens aktindsigt.

### **Sagsfremstilling:**

En far rettede den 24. september 2004 henvendelse til et lokalcenter, idet han ønskede hjælp til sin datter på 13 år, som han mente havde behov for yderligere

psykologisk hjælp. Faren havde på daværende tidspunkt del i forældremyndigheden.

Faren fandt ikke, at lokalcentret havde taget hans henvendelse alvorligt, eller at man havde taget fornødent initiativ til at hjælpe hans datter.

Borgerrådgiveren iværksatte en undersøgelse af sagen.

Det fremgik blandt andet af sagen, at lokalcentret undersøgte, om datteren kunne komme i behandling på Ungdomsklinikken, men at dette ikke var aktuelt umiddelbart, idet man skulle være 14 år for at få behandling der.

Lokalcentret havde i sit svar på farens klage oplyst, at datteren blev henvist til Ungerådgivningen Parmelica, men at dette tilbud blev afvist. Herudover havde lokalcentret oplyst, at datteren var klar over, at hun kunne deltage i samtaler med lokalcentrets psykolog og sagsbehandleren. Dette fremgik ikke af sagens akter, og faren var ved hans fornyede henvendelse til Borgerrådgiveren uforstående over for disse oplysninger.

Det fremgik tillige af sagen, at faren hhv. den 24. november 2004 og den 22. januar 2005 skriftligt kontaktede lokalcentret vedrørende sagen, og at han i brevet af 24. november 2004 bad om aktindsigt. Det fremgik ikke af sagen, hvorledes disse henvendelser blev besvaret. Aktindsigtsbegæringen blev først imødekommet af lokalcentret, da faren rykkede for svar den 6. januar 2005.

Faren mente, efter at han havde læst sagens akter, at sagen ikke havde været journalført løbende, og at oplysningsarkene var renskrevet efterfølgende. Faren fik i forbindelse med den på daværende tidspunkt verserende forældremyndighedssag kopi af de sagsakter, som datterens mor havde modtaget fra lokalcentret.

Faren fandt den undtagelse af oplysninger, der havde fundet sted, udpræget anderledes i forhold til det sæt sagsakter, han selv havde modtaget i forbindelse med hans anmodning om aktindsigt.

Lokalcentret havde ikke begrundet, hvorfor de pågældende oplysninger var undtaget fra aktindsigt.

### **Resultat af Borgerrådgiverens undersøgelse:**

Borgerrådgiveren fandt journaliseringen i sagen mangelfuld på baggrund af forvaltningens egne bemærkninger sammenholdt med sagens akter i øvrigt.

Borgerrådgiveren fandt det uheldigt, for så vidt angik kontakten til lokalcentrets psykolog, at der ikke var taget notat om tilbuddet til datteren om, at hun kunne få samtaler hos enten sagsbehandler eller lokalcentrets psykolog, indtil hun blev 14 år, eller deltage i et forløb på Ungdomsklinikken – jf. den almindelige retsgrundsætning om, at offentlige myndigheder har pligt til at tage notat af alle væsentlige ekspeditioner i en sag, som ikke fremgår af sagens akter.

Farens henvendelse til lokalcentret handlede netop om hjælp til hans datter, og det kunne være relevant, at de tilbud eller andre foranstaltninger, som forvaltningen oplyste faren om samt hans holdning hertil, fremgik af sagens journalnotater.

Borgerrådgiveren var enig med forvaltningen i, at det var beklageligt, at det ikke fremgik af sagen, hvorledes lokalcentret havde besvaret farens skriftlige henvendelser. Borgerrådgiveren måtte lægge til grund, at besvarelsen ikke havde været skriftlig, og fandt det beklageligt i henhold til principperne for god forvaltningsskik.

Borgerrådgiveren var enig med forvaltningen i, at oplysninger om sagens status, planer og aftaler burde have fremgået klarere af journalnotaterne.

## Borgerrådgiverens sag nr. 2005-0957-108

### Stikord:

Tavshedspligt – videregivelse af oplysninger

### Regelgrundlag:

Skatteforvaltningslovens § 17 vedrørende tavshedspligt

### Resumé:

Borgerrådgiveren udtalte kritik af, at Skatteankenævnets sekretariat ikke havde sikret sig, at der eksisterede et repræsentationsforhold mellem en kvinde og dennes ægtefælle forud for udlevering af oplysninger vedrørende kvindens klagesag hos Skatteankenævnet.

### Sagsfremstilling:

En kvinde klagede til Skatteankenævnets sekretariat over en sagsbehandlers brud på tavshedspligten.

Af svaret til kvinden fremgik, at kvindens ægtefælle havde rettet telefonisk henvendelse til sekretariatet og præsenteret sig som ægtefælle til en klager. Ægtefællen afdækkede under samtalens forløb, at han havde et indgående kendskab til indholdet af kvindens klagesag, hvorfor sekretariatet ikke fandt grundlag for at kritisere, at sagsbehandleren havde antaget, at han kunne drøfte sagen med kvindens ægtefælle som repræsentant for kvinden.

Kvinden klagede efterfølgende til Borgerrådgiveren over, at hendes tidligere ægtefælle telefonisk fra sekretariatets sagsbehandler havde modtaget oplysninger vedrørende hendes klagesag. Kvinden fandt, at det var et brud på tavshedspligten, da sagsbehandleren havde antaget at kunne drøfte sagen med ægtefællen uden at undersøge dette nærmere.

### Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse:

Borgerrådgiveren måtte på baggrund af sagens akter lægge til grund, at der ikke forelå en fuldmagt til, at

ægtefællen kunne repræsentere kvinden, eller på anden vis forelå samtykke. Borgerrådgiveren lagde derfor til grund, at der ikke var tale om en formel repræsentation, og at sekretariatet ikke havde andet grundlag for antagelsen om repræsentationsforholdet end ægtefællens telefoniske oplysninger og kendskab til sagen.

Borgerrådgiveren fandt det kritisabelt, at sekretariatet ikke havde sikret sig repræsentationsforholdets eksistens forud for udlevering af oplysningerne.

Borgerrådgiveren henviste til, at de udleverede oplysninger var omfattet af den skærpede tavshedspligt efter skatteforvaltningens § 17, hvorefter der foreligger ubetinget tavshedspligt over for uvedkommende med hensyn til oplysninger om en fysisk eller juridisk persons økonomiske, erhvervs-mæssige forhold eller om privatlivet tilhørende forhold, som skattemyndighederne under varetagelse af deres arbejde bliver bekendt med.

**Borgerrådgiverens sag nr. 2006-1031-301****Stikord:**

Lovpligtig opfølgning – sagsbehandlingstid – journalisering

**Regelgrundlag:**

Aktivlovens § 10 vedrørende lovpligtig opfølgning Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens fælles retningslinier for behandling af førtidspensionssager  
Principperne for god forvaltningsskik

**Resumé:**

Borgerrådgiveren udtalte kritik af sagsbehandlingen i en sag om ansøgning om førtidspension.

Borgerrådgiveren fandt det kritisabelt, at der i sagen havde været forholdsvis lange perioder uden reel sagsbehandling, og at det ikke af sagens oplysninger fremgik, at der havde været taget skridt til at opfylde aktivlovens § 10. Borgerrådgiveren fandt sagsbehandlingstiden generelt beklagelig.

Herudover fandt Borgerrådgiveren det beklageligt, at forvaltningen ikke havde overholdt egne retningslinier om behandling af førtidspensionssager, hvorfor det ikke fremgik af sagen, hvornår forvaltningen var begyndt at undersøge sagen i medfør af pensionslovens § 17, stk. 1. 1. pkt., jf. § 18.

Borgerrådgiveren fandt sagens journalisering og notatførelse beklagelig.

Borgerrådgiveren bemærkede, at det ikke umiddelbart af de sagsakter, som Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen havde fremsendt til Socialforvaltningen forud for mandens pensionssags endelige afgørelse, fremgik, at der havde været et længere og til dels uklart sagsbehandlingsforløb. Det var således ikke muligt for Borgerrådgiveren at vurdere, hvorvidt Socialforvaltningen havde ladet

disse forhold indgå i sin afgørelse om tidspunktet for tilkendelse af pension.

**Sagsfremstilling:**

En mand rettede den 16. januar 2006 henvendelse til Borgerrådgiveren med en klage over sagsbehandlingstiden i forbindelse med sin ansøgning om førtidspension.

Manden oplyste, at han var flyttet til Københavns Kommune i marts 2004, og at hans tidligere bopælskommune allerede på daværende tidspunkt havde vurderet, at det ikke var realistisk, at manden kunne vende tilbage til erhvervslivet igen.

Det fremgik af sagen, at manden havde deltaget i et møde på det daværende lokalcenter den 31. marts 2004, og at der først den 2. februar 2005 blev afholdt et nyt møde med borgeren.

Manden oplyste, at han ved dette møde direkte havde drøftet ansøgning om førtidspension, og af sagen fremgik, at sagsbehandleren den 15. april 2005 havde meddelt manden, at der skulle ansøges om førtidspension.

Manden oplyste, at han ikke hørte fra lokalcentret, før han selv kontaktede lokalcentret umiddelbart efter, at han i juli 2005 fik diagnosticeret modermærkecancer. Han fik her oplyst, at hans pensions-sag ville blive afgjort i løbet af kort tid.

Denne oplysning fremgik ikke af sagen, men det var noteret, at manden sendte to breve til lokalcentret i august og september 2005 angående cancerdiagnosen, og at lokalcentret var i kontakt med hospitalet med henblik på at indhente journaloplysninger i oktober 2005.

Der var først noteret yderligere i sagen efter, at Borgerrådgiveren oversendte en klage over sagsbehandlingen på mandens vegne ultimo januar 2006.



Her var der noteret, at lokalcentret medio december 2005 modtog journaloplysninger fra hospitalet, og som følge af, at resten af sagen var bortkommet, blev alene hospitalsoplysningerne forelagt lokalcentrets lægekonsulent. Lægekonsulenten fandt på dette grundlag ikke, at der skulle være varig funktionsnedsættelse.

Afslutningsvist af notatet fremgik dog, at resten af sagen var 'kommet frem i dagens lys', hvorfor helbredsoplysningerne fra den tidligere kommune tillige blev forelagt lægekonsulenten. Af sagen fremgik, at lægekonsulenten fortsat ikke fandt oplysninger, som tydede på en varig funktionsnedsættelse.

Manden oplyste, at han trods gentagne personlige samt telefoniske henvendelser til lokalcentret ikke blev oplyst om ovenstående.

Det fremgik afslutningsvist af sagen, at sagen ville kunne forelægges Socialforvaltningen i starten af april 2006, hvor man anbefalede, at der først gennemførtes en arbejdsprøvning.

Borgerrådgiveren bad den 3. marts 2006 om en kort redegørelse om sagsforløbet og modtog en sådan den 16. marts 2006. Borgerrådgiveren besluttede herefter at iværksætte en nærmere undersøgelse.

Efterfølgende er det oplyst, at forvaltningen frafaldt anbefalingen om arbejdsprøvning, og at manden fik bevilliget førtidspension pr. 1. juli 2006.

#### **Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse:**

Borgerrådgiveren fandt det kritisabelt, at der havde været forholdsvis lange perioder, hvor der ikke havde været foretaget en reel sagsbehandling, og at det ikke af sagens oplysninger fremgik, at der havde været taget skridt til at opfylde aktivlovens § 10 om lovpligtig opfølgning.

Borgerrådgiveren fandt generelt sagsbehandlingstiden kritisabel også under hensyn til, at det socialretlige hurtighedsprincip blandt andet bygger på, at borgere, der har brug for hjælp, ikke påføres urimelige belastninger ved at skulle vente unødigt længe på en afklaring.

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at manden ikke i videre omfang havde været indkaldt til møder eller på anden vis søgt inddraget i sagsbehandlingen. Forvaltningen havde i sit svar til Borgerrådgiveren oplyst, at mandens ansøgning om førtidspension blev behandlet efter pensionslovens § 17, stk. 1, 1. pkt., jf. § 18. Dette fremgik ikke af sagen.

Det fremgår af såvel de retningslinier, som var gældende før som efter 1. januar 2006, at man i Københavns Kommune har besluttet at anvende et ansøgningsskema i alle tilfælde, hvor en sag om førtidspension skal påbegyndes. Dette gælder også i forhold til undersøgelsesfasen forud for den endelige afgørelse om, hvorvidt sagen skal overgå til behandling efter reglerne om førtidspension.

Borgerrådgiveren fandt det derfor beklageligt, at lokalcentret ikke havde overholdt forvaltningens egne retningslinier, og at det som følge deraf ikke fremgik af mandens sag, hvornår forvaltningen påbegyndte at undersøge sagen i medfør af pensionslovens § 17, stk. 1, 1. pkt., jf. § 18.

Efter en gennemgang af sagens akter bemærkede Borgerrådgiveren, at journaliseringen flere steder forekom mangelfuld. Det forhold, at der var sket ajourføring af sagsakterne i visse tilfælde over en måned efter det passerede, var ikke i overensstemmelse med principperne for god forvaltningsskik. Dertil kom, at mandens sag havde været bortkommet i en periode. Borgerrådgiveren fandt på denne baggrund sagens noteringer og journalføring kritisable.

Forvaltningen havde i sit svar til Borgerrådgiveren oplyst, at den sagsbehandling, som manden havde modtaget i lokalcentret, generelt ikke er udtryk for det serviceniveau, som Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ønsker at levere. Dette blev beklaget af forvaltningen. Borgerrådgiveren var enig med forvaltningen i, at sagsbehandlingen i mandens sag generelt måtte karakteriseres som utilfredsstillende.

Borgerrådgiveren bemærkede tillige, at det ikke umiddelbart af de sagsakter, som Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen havde fremsendt til Socialforvaltningen forud for mandens pensionssags endelige afgørelse, fremgik, at der havde været et længere og til dels uklart sagsbehandlingsforløb. Det var således ikke muligt for Borgerrådgiveren at vurdere, hvorvidt Socialforvaltningen havde ladet disse forhold indgå i sin afgørelse om tidspunktet for tilkendelse af pension.

Forvaltningen havde i sit svar til Borgerrådgiveren oplyst, at den sagsbehandling, som manden havde modtaget i lokalcentret, generelt ikke er udtryk for det serviceniveau, som Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ønsker at levere. Dette blev beklaget af forvaltningen. Borgerrådgiveren var enig med forvaltningen i, at sagsbehandlingen i mandens sag generelt måtte karakteriseres som utilfredsstillende.

Borgerrådgiveren bemærkede tillige, at det ikke umiddelbart af de sagsakter, som Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen havde fremsendt til Socialforvaltningen forud for mandens pensionssags endelige afgørelse, fremgik, at der havde været et længere og til dels uklart sagsbehandlingsforløb. Det var således ikke muligt for Borgerrådgiveren at vurdere, hvorvidt Socialforvaltningen havde ladet disse forhold indgå i sin afgørelse om tidspunktet for tilkendelse af pension.

## Borgerrådgiverens sag 2005-1088-105

### Stikord:

Sidestilling af passivitet med afslag på tilbud – tilgængelighed og klarhed i information til borgere – vejledning

### Regelgrundlag:

Serviceovens § 12 vedrørende kommuners forpligtelse til at optage børn i dagtilbud  
Borgerrepræsentationens beslutning af 22. august 2002 og Pladsanvisningens hvidbøger vedrørende de københavnske regler for optagelse og anvisning til konkret dagtilbud

Vejledning om ændring af vejledning om dagtilbud mv. til børn efter lov om social service

Forvaltningslovens § 7 vedrørende vejledningsforpligtelsen

Vejledning til forvaltningsloven, pkt. 29, 30 og 32 vedrørende vejledningsforpligtelsens indhold

Københavns Kommunes Værdigrundlag og

Kommunikationspolitik

Principperne for god forvaltningsskik

### Resumé:

Borgerrådgiveren kunne ikke kritisere, at passivitet generelt blev sidestillet med et aktivt afslag på tilbud i forbindelse med et forældrepars manglende svar på tilbud om børnehaveplads med ophør af vuggestueplads til følge.

Borgerrådgiveren fandt, at ophøret af parrets datters vuggestueplads i denne henseende havde tilstrækkelig hjemmel i kommunens anvisningsregler.

Borgerrådgiveren fandt, at formuleringen af Pladsanvisningens tilbuds-brev kunne forekomme uklar, og at visse oplysninger i Pladsanvisningens informationspjece forekom forvirrende.

Borgerrådgiveren udtalte, at Pladsanvisningens materiale om adgangen til dispensation ikke var tilstrækkeligt tilgængeligt.

Borgerrådgiveren udtalte endvidere, at Pladsanvisningen i forbindelse med en telefonsamtale med parret burde have vejledt om kriterier og proceduren for ansøgning om dispensation, herunder hvad parret konkret skulle gøre for at opnå dispensation.

### Sagsfremstilling:

Et forældrepar klagede til Pladsanvisningen over, at deres datter var udmeldt af sin vuggestue, fordi parret efter Pladsanvisningens opfattelse ikke havde svaret på et fremsendt tilbud om børnehaveplads inden for svarfristen på otte dage.

Parret henviste til, at det i tilbuds-brevet om børnehavepladsen fremgik, at man kunne opsiges fra sit nuværende dagtilbud, hvis man sagde nej til den tilbudte plads. Parret klagede over, at udmeldelse kunne ske uden en udtrykkelig tilkendegivelse fra forældrene.

Af Pladsanvisningens svar til parret fremgik, at undladelsen af at acceptere en tilbudt børnehaveplads, der ifølge kommunens anvisningsregler ligger på et passende tidspunkt og geografisk afstand fra hjemmet medfører, at barnet automatisk bliver udmeldt af vuggestuen.

Parret rettede senere henvendelse til Borgerråd-giveren for at fastholde deres klage.

Parret klagede over, at udmeldelsen ikke havde tilstrækkelig hjemmel i Københavns Kommunes egne anvisningsregler, som de fremgik af opskrivnings-pjecen, kommunens hjemmeside samt tilbuds-brevene om børnehavepladser. Parret henviste til, at de ikke udtrykkeligt havde takket nej til tilbudet om børnehaveplads, hvorfor parret ikke mente at have afslået tilbudet.

Parret anførte endvidere, at udmeldelsen efter deres mening var en forvaltningsafgørelse i forvaltningslovens forstand, og at denne afgørelse ikke overholdt forvaltningslovens krav til begrundelse og klagevejledning.

Parret klagede over, at oplysningerne om kommunens anvisningsregler vedrørende dagtilbud var utilstrækkelige, og at væsentlige oplysninger om blandt andet muligheden og kriterierne for at søge dispensation fra anvisningsreglerne ikke var offentligt tilgængelige. Endvidere klagede parret over, at de ikke i forbindelse med deres telefoniske henvendelser til Pladsanvisningen var blevet vejledt om dispensationsreglerne.

Af Pladsanvisningens udtalelse fremgik blandt andet følgende:

“Uanset at forældrene vælger eller fravælger en tilbudt børnehavplads, bliver barnet udmeldt af vuggestuen.

I denne proces modtager forældrene en række informationer i de breve, pladsanvisningen sender:

- i tilbuds brevet oplyses det:

‘Hvis vi ikke hører fra dig inden 8 dage tilbydes pladsen til det næste barn på ventelisten. Du skal være opmærksom på, at får dit barn tilbudt plads fra den 1. i den måned, barnet fylder to år og ti måneder eller senere, og du takker nej til pladsen, udmeldes dit barn af sit nuværende dagtilbud med en måneds varsel, også selvom pladsen ikke er i den børnehave du eventuelt har ønsket.’

- såfremt der ikke svares på et tilbuds brev, sendes et brev vedr. ‘for sen tilbagemelding’, hvori der står: ‘Som det fremgik af tilbuds brevet skulle du melde tilbage til pladsanvisningen senest 8 dage efter at tilbudet var sendt. Ellers ville pladsen blive tilbudt det næste barn på ventelisten. Da du ikke har reageret

indenfor tidsfristen, er pladsen ikke længere ledig.’ Af Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens udtalelse fremgik blandt andet følgende:

“Når forældre undlader at acceptere en tilbudt børnehavplads, selvom pladsen bliver tilbudt på et rettidigt tidspunkt og inden for en geografisk afstand fra bopæl, der ifølge anvisningsreglerne er passende, vil dette være fravalg af en tilbudt børnehavplads og ifølge anvisningsreglerne betyde, at barnet alligevel vil blive meldt ud af vuggestue/ dagpleje. En passivitet vil i denne forbindelse være det samme som et aktivt afslag. I denne forbindelse henvises til, at tilbuds brevet skal anskues i sin fulde ordlyd, og ordene ‘takke nej’ derfor skal ses i sammenhæng med det i øvrigt anførte om, at pladsen vil blive tilbudt det næste barn på ventelisten, såfremt der ikke inden 8 dage sker en tilbagemelding til Pladsanvisningen.”

### Resultat af Borgerråd giverens undersøgelse:

Inden Borgerråd giverens undersøgelse af klagen udarbejdede Borgerråd giveren i en anden sammenhæng en undersøgelse af blandt andet sagsgangene hos Pladsanvisningen, herunder hvornår Pladsanvisningen træffer en egentlig afgørelse, og hvornår der udøves faktisk forvaltningsvirksomhed.

Borgerråd giveren udtalte, at det var Borgerråd giverens opfattelse, at optagelse i dagtilbud efter service-lovens § 12 er en egentlig afgørelse i forvaltningslovens forstand, men selve anvisningen af den konkrete institutionsplads er et led i Pladsanvisningens faktiske forvaltningsvirksomhed.

Borgerråd giveren udtalte, at Borgerråd giveren var enig med forvaltningen i, at ophøret af vuggestuepladsen udgjorde et led i Pladsanvisningens faktiske forvaltningsvirksomhed.

Der var således ikke efter Borgerråd giverens opfattelse tale om en egentlig afgørelse, der skulle

opfylde forvaltningslovens krav om begrundelse og klagevejledning.

*Spørgsmålet om passivitet kunne sidestilles med et aktivt afslag på tilbud, og om ophøret havde hjemmel i anvisningsreglerne*

Borgerrådgiveren henviste til, at retsgrundlaget i forhold til ophørssituationen fulgte af vejledning om ændring af vejledning om dagtilbud mv. til børn efter lov om social service.

Det fremgår af vejledningen, at en kommune kan beslutte, at et dagtilbud er forbeholdt en bestemt aldersgruppe.

I Pladsanvisningens hvidbøger herom var denne situation beskrevet, når Pladsanvisningen må opsig et barn fra vuggestue/dagpleje, hvis forældre enten har takket nej eller har undladt at svare på et tilbud om plads i den efterfølgende institutionstype, og barnet har alderen til at rykke op.

Sagsgangen ved ophør fra vuggestue/dagpleje og overgang til børnehave var beskrevet i hvidbogen, hvorefter et barn "ophører" fra sin vuggestue/dagpleje, når barnet har alderen til at rykke op.

Proceduren ved "ophør" fra vuggestue/dagpleje, hvor forældre takker nej eller slet ikke svarer på tilbud, var ifølge hvidbog for 3-5-årige, at hvis forældre takker nej til en børnehavemplads med start den 1. i den måned, barnet fylder to år og ti måneder, ville barnet automatisk blive meldt ud af vuggestuen, dagplejen eller den private dagpleje med en måneds varsel, medmindre pladsen ikke lå i rimelig afstand fra hjemmet.

Konsekvensen af, at barnet har opnået aldersgrænsen, vil ifølge Pladsanvisningens retningslinjer altid være, at barnet udmeldes af vuggestuen forudsat, at der er tilbudt en anden daginstitutionsplads, som opfylder betingelserne herfor.

Borgerrådgiveren havde ingen bemærkninger til Pladsanvisningens praksis, som den blev beskrevet i hvidbogen. På den baggrund var det Borgerrådgiverens opfattelse, at passivitet generelt måtte sidestilles med et aktivt afslag på tilbud, og at ophøret af parrets datters vuggestueplads i denne henseende havde tilstrækkelig hjemmel i kommunens anvisningsregler.

*Tilbudsbrevenes formulering og klarhed*

Borgerrådgiveren fandt imidlertid, at formuleringen af Pladsanvisningens tilbudsbrev kunne forekomme uklare.

Det var Borgerrådgiverens opfattelse, at tilbudsbrevet i sin formulering kunne være klarere, således at det med større tydelighed fremgik, at et barn udmeldes, hvis forældrene takker nej til en plads eller undlader at svare inden for fristen. En mere eksakt og tydeligere angivelse af konsekvenserne ved at takke nej eller undladelse heraf ville efter Borgerrådgiverens opfattelse mindske risikoen for misforståelser.

Borgerrådgiveren henstillede til forvaltningen at være opmærksom på forholdet i forbindelse med en fremtidig revidering af Pladsanvisningens standardbreve.

*Formuleringen og klarheden af pjecen "Skriv mig op inden jeg bliver 4 måneder"*

Borgerrådgiveren fandt, at visse oplysninger i pjecen "Skriv mig op inden jeg bliver 4 måneder" kunne forekomme forvirrende, da pjecen nogle steder definerede aldersgrænsen til to år og ti måneder og andre steder til tre år. Den bidrog således ikke til en egentlig afklaring af, at retten til en vuggestueplads automatisk ophører, når barnet fylder to år og ti måneder. En mere eksakt og konsekvent angivelse af den nævnte alder i informationsmaterialet ville efter Borgerrådgiverens opfattelse mindske risikoen for misforståelser i denne sammenhæng.

Borgerrådgeren henstillede til forvaltningen at være opmærksom på forholdet i forbindelse med en fremtidig revidering af Pladsanvisningens informationsmateriale.

#### *Tilgængelighed til materiale om adgang til dispensation*

Det fremgik af Pladsanvisningens pjece "Skriv mig op inden jeg bliver 4 måneder," at dispensationer i Københavns Kommune gives ud fra et hensyn til barnets tarv og med fokus på pædagogiske og sociale hensyn.

Borgerrådgeren konstaterede, at muligheden for at søge dispensation og kriterierne for at få dispensation ikke var nævnt på Pladsanvisningens hjemmeside.

Borgerrådgeren udtalte, at Pladsanvisningens materiale om adgangen til dispensation ikke var tilstrækkeligt tilgængeligt. Det var Borgerrådgerens opfattelse, at det ikke i sig selv var tilstrækkeligt med oplysninger om adgangen til dispensation i form af den eksisterende pjece.

#### *Vejledning om dispensationsmuligheder*

Borgerrådgeren udtalte, at det ikke var muligt for Borgerrådgeren at få afklaret, hvad der blev oplyst om dispensationsmulighederne i forbindelse med parrets samtale med Pladsanvisningen, idet der ikke forelå et uddybende telefonnotat herom i sagen.

Borgerrådgeren fandt imidlertid, at Pladsanvisningen i forbindelse med telefonsamtalen burde have vejledt om kriterierne og proceduren for ansøgning om dispensation, herunder hvad parret konkret skulle gøre for at opnå dispensation.

Borgerrådgerens undersøgelse af Pladsanvisningens sagsge og Pladsanvisningens udmøntning af Borgerrådgerens anbefalinger i den forbindelse er omtalt i kapitel 1.8.

## Borgerrådgiverens sag 2005-I 124-314

### Stikord:

Meddelelse af afgørelse – helhedsorientering

### Regelgrundlag:

Retssikkerhedslovens § 5 vedrørende helhedsorientering

### Resumé:

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at et lokalcenter ikke oplyste en mand om, at han blev sat under økonomisk administration, uagtet at beslutningen herom var i overensstemmelse med mandens ønske.

Borgerrådgiveren fandt ikke tilstrækkelig grundlag for at konstatere, at lokalcentret havde tilsidesat retssikkerhedslovens § 5 om en helhedsorienteret indsats.

### Sagsfremstilling:

En mand klagede til Borgerrådgiveren over, at han i maj 2005 pludselig blev sat under administration af lokalcentret. Manden oplyste, at han selv siden november 2004 havde anmodet herom, men at lokalcentret havde afvist hans anmodning under henvisning til, at han modtog sygedagpenge.

Manden klagede endvidere over manglende koordinering fra lokalcentrets side i forhold til hans sag. Manden oplyste, at hans sag omhandlede både sygedagpenge og hans behov for hjælp fra lokalcentrets voksenteam på grund af hans ludomani.

Af lokalcentrets svar til manden fremgik blandt andet, at praksis i sagsarbejdet med udbetaling af sygedagpenge og de tilhørende tekniske systemer ikke gav mulighed for at administrere mandens sygedagpenge, men at det nu havde vist sig, at der via udbetalingsystemet for kontanthjælp var mulighed for at etablere en administration af

mandens økonomi. Lokalcentret bemærkede, at de herefter opfattede, at mandens ønske var imødekommet.

Borgerrådgiveren anmodede Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen om en udtalelse i sagen.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen beklagede, at manden følte, at lokalcentret ikke havde anlagt en helhedsorienteret vurdering af hans sag og situation. Forvaltningen udtalte, at det var forvaltningens opfattelse, at lokalcentret havde anlagt en sådan vurdering.

Forvaltningen udtalte, at lokalcentret her behandlede en sag af stor kompleksitet, da centret dels skulle følge op på mandens sygedagpenge, dels skulle administrere mandens økonomi og dels yde ham støtte til hans øvrige problemer.

Endvidere beklagede forvaltningen, at lokalcentret først på et senere tidspunkt i forløbet blev opmærksom på, at man manuelt havde mulighed for at administrere mandens økonomi.

### Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse:

Borgerrådgiveren kunne ikke ud fra sagens akter konstatere, om manden skriftligt eller mundtligt var blevet orienteret om, at han blev sat under administration.

Borgerrådgiveren måtte derfor lægge til grund, at manden ikke modtog orientering om den iværksatte administration af hans økonomi.

Borgerrådgiveren udtalte derfor, at henset til, at manden tidligere havde fået oplyst, at administrationen ikke var mulig, og at den udbetalingsmåde, som blev iværksat, ikke var i overensstemmelse med mandens oprindelige ønske, burde lokalcentret have oplyst manden om, at administrationen var blevet iværksat.



Borgerrådgiweren lagde vægt på, at afgørelsen beroede på en aftale mellem manden og forvaltningen og derfor – inden for mulighedernes rammer – skulle være i overensstemmelse med mandens ønsker.

Borgerrådgiweren fandt det meget beklageligt, at forvaltningen ikke havde meddelt manden afgørelsen om administrationen, uagtet det var en efterlevelse af mandens ønske herom.

Borgerrådgiweren henviste blandt andet til princippet om, at en afgørelse skal meddeles til afgørelsens adressat, for at afgørelsen kan få virkning.

Borgerrådgiweren udtalte, at det ud fra sagens akter kunne konstateres, at lokalcentret i stort omfang havde brugt ressourcer på at afhjælpe mandens økonomiske vanskeligheder, og at det ved en gennemgang af sagens akter gav et generelt indtryk af, at en yderligere afklaring af mandens situation afventede en stabilisering af de økonomiske forhold.

Borgerrådgiweren fandt imidlertid ikke fuldt tilstrækkeligt grundlag for at konstatere, at forvaltningen derved havde tilsidesat retssikkerhedslovens § 5, hvorefter det ikke er korrekt at koncentrere sig om én slags hjælp ad gangen uden at anlægge et helhedsorienteret syn på sagen. Borgerrådgiweren bemærkede, at et akut problem må prioriteres forud for andre typer af hjælp af mindre hastende karakter, og at denne hjælp undertiden må afvente en stabilisering af borgerens tilstand.

## Borgerråd giverens sag nr. 2006-0052-204

### Stikord:

Information til borgere – Borgerråd giverens kompetence

### Regelgrundlag:

Principperne for god forvaltningsskik

### Resumé:

Borgerråd giveren udtalte kritik af et plejhjems sagsbehandling i forbindelse med nedpakning og opbevaring af et dødsbo.

Borgerråd giveren fandt det beklageligt, at arvingerne ikke fik mulighed for at deltage i nedpakningen af dødsboet, da plejhjemmet afviste at udsætte nedpakningen i 24 timer, så arvingerne havde mulighed for at deltage.

Borgerråd giveren fandt det endvidere hensigtsmæssigt, hvis arvinger modtog oplysninger om betydningen af at være til stede ved nedpakningen af boet og om de mulige konsekvenser af ikke at deltage.

### Sagsfremstilling:

Sagen vedrørte en kvinde, der klagede over, at hun ikke havde haft mulighed for at deltage ved nedpakningen af hendes moders dødsbo på et plejhjem, da plejhjemmet afviste at udsætte nedpakningen i 24 timer med henvisning til at overholde kommunens ventetidsgaranti til plejeboliger på fire uger.

Endvidere klagede kvinden over, at hun ikke var blevet gjort bekendt med betydningen af ikke at deltage ved nedpakningen, hvilket blev aktuelt i forhold til et erstatningskrav, som blev fremsat af arvingerne, da der ved gennemsyn af boet viste sig at være beskadigede og manglende ejendele.

Kvinden anførte tillige, at boet ved udleveringen var henstillet i et ulåst gangareal i plejhjemmets kælder, og at arvingerne ikke fik lejlighed til at gennemse boet i et lukket kælderlokale eller lignende, men måtte foretage gennemsynet på gangarealet.

Borgerråd giveren bad Sundheds- og Omsorgsforvaltningen om en udtalelse.

Forvaltningen oplyste, at den korte frist for nedpakning af dødsboet generelt er begrundet i at sikre, at ventetidsgarantien overholdes.

Forvaltningen medgav, at det i den aktuelle sag ville have været hensigtsmæssigt at imødekomme arvingernes ønske om yderligere 24 timers frist, da udsættelsen ikke reelt ville have betydet en udskydelse af klargøringen af boligen.

Forvaltningen oplyste endvidere, at når der fra boets side opstår erstatningskrav, lægges registreringslisterne ved nedpakningen til grund for vurderingen af erstatningsansvaret, og at der i de tilfælde, hvor arvingerne ikke har været med til nedpakningen, kan forekomme konflikt mellem arvingernes erindringer vedrørende boets effekter og plejhjemmets ansattes erindringer.

Forvaltningen oplyste, at arvingerne ikke var orienteret om de konflikter, der kunne opstå og eventuelle retsvirkninger, hvis arvingerne ikke medvirkede ved nedpakningen. Forvaltningen oplyste, at arvingerne burde have modtaget denne information, og at det ville være hensigtsmæssigt, hvis der forelå en standardskrivelse herom på alle plejhjem.

### Resultatet af Borgerråd giverens undersøgelse:

Borgerråd giveren kunne ikke kritisere den korte frist for nedpakning af boet, som i første omgang blev fastsat af hensyn til overholdelse af kommunens ventetidsgaranti.

Borgerråd giveren fandt det imidlertid beklageligt, at der i den aktuelle sag ikke blev givet en 24 timers udsættelse af nedpakningen, da det i den aktuelle sag ikke konkret ville have medført en udskydelse af klargøring af boligen.

Borgerråd giveren fandt, at det ville være hensigtsmæssigt, hvis arvinger rutinemæssigt modtog oplysninger om betydningen af at være til stede ved nedpakningen af boet og om de mulige konsekvenser af ikke at deltage. Borgerråd giveren henstillede til, at forvaltningen overvejede at udarbejde en standard-skrivelse eller lignende til orientering af arvinger.

Borgerråd giveren udtalte, at det ville være hensigtsmæssigt, hvis boet havde været opbevaret i et sikret område, og hvis arvingerne havde fået stillet et lokale eller lignende til rådighed for gennemsyn af boet. Borgerråd giveren fandt dog ikke fuldt tilstrækkeligt grundlag for at udtale kritik af, at dette ikke havde været tilfældet, idet der ikke var muligheder for det.

Borgerråd giveren bemærkede endvidere, at han alene kan behandle klager over kommunens sagsbehandling, personalets optræden eller udførelsen af de praktiske opgaver. Borgerråd giveren kunne derfor ikke tage stilling til kommunens eventuelle erstatningsansvar, eller hvilken betydning den manglende tilstedeværelse ved nedpakningen og den manglende orientering om konsekvenserne kunne have for erstatningsansvaret.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen oplyste senere over for Borgerråd giveren, at forvaltningen havde set på informationsmateriale fra flere plejehjem og havde fundet, at forvaltningen ville udarbejde en standardvejledning, som skal gælde for alle plejeboligkomplekser, og som kan bygges ind som et element i den lokale introduktionspjece, som hvert hjem typisk har.

## Borgerrådgerens sag 2006-0055-301

### Stikord:

Sagsbehandlingstid – manglende besvarelse af rykkerbreve – notatpligt

### Regelgrundlag:

Pensionslovens § 12, stk. 1, vedrørende fraflytningskommunens pligt til at oversende sagsakter til Den Sociale Sikringsstyrelse ved pensionisters flytning fra Danmark

Princippet for god forvaltningsskik

Vejledning til forvaltningsloven pkt. 208

vedrørende besvarelse af rykkerskrivelser

Offentlighedslovens § 6 vedrørende notatpligt

### Resumé:

Borgerrådgeren udtalte kritik af en sagsbehandlingstid på seks måneder for et pensions- og omsorgskontors fremsendelse af en flyttemeddelelse til Den Sociale Sikringsstyrelse til brug for styrelsens udbetaling af en mands pension i forbindelse med hans udrejse til Frankrig.

Borgerrådgeren fandt det beklageligt, at pensions- og omsorgskontoret ikke besvarede mandens og hans partsrepræsentants rykkerbreve.

Borgerrådgeren udtalte endvidere kritik af en sagsbehandlingstid på 2½ måned for pensions- og omsorgskontorets besvarelse af partsrepræsentantens klage til Borgerrådgeren.

### Sagsfremstilling:

En mands partsrepræsentant klagede den 7. november 2005 til Borgerrådgeren over, at et pensions- og omsorgskontor ikke havde videresendt mandens pensionssag til Den Sociale Sikringsstyrelse til brug for styrelsens udbetaling af mandens pension i forbindelse med hans udrejse til Frankrig den 29. april 2005.

Det fremgik af henvendelsen, at pensions- og omsorgskontoret den 18. april 2005 udfyldte og attesterede mandens E 121 blanket til brug for styrelsens udbetaling af pensionen. Blanketten skulle derefter oversendes til Den Sociale Sikringsstyrelse, hvilket ikke var sket.

Det fremgik endvidere af henvendelsen, at manden gentagne gange telefonisk og pr. brev havde kontaktet pensions- og omsorgskontoret for at rykke for oversendelsen, uden at pensions- og omsorgskontoret reagerede på henvendelserne.

Borgerrådgeren oversendte klagen til besvarelse i pensions- og omsorgskontoret ved brev af 8. november 2005. Borgerrådgeren rykkede på ny pensions- og omsorgskontoret telefonisk for svar den 12. december 2005. Borgerrådgeren rykkede pensions- og omsorgskontoret ved brev af 3. januar 2006 og meddelte samtidigt, at Borgerrådgeren ville iværksætte en nærmere undersøgelse, såfremt en kopi af pensions- og omsorgskontorets besvarelse ikke var Borgerrådgeren i hænde inden 14 dage.

Da Borgerrådgeren ikke havde modtaget en kopi af pensions- og omsorgskontorets besvarelse af klagen, meddelte Borgerrådgeren den 19. januar 2006, at Borgerrådgeren havde besluttet at iværksætte en nærmere undersøgelse af sagen.

Pensions- og omsorgskontoret svarede partsrepræsentanten den 27. januar 2006, hvor kontoret beklagede, at udbetalingen ikke tidligere var overgået til Den Sociale Sikringsstyrelse, og at dette skyldtes, at der ved den elektroniske overflytning af udbetalingen var sket en tastefejl.

Partsrepræsentanten oplyste ved brev af 17. februar 2006 til Borgerrådgeren, at sagen nu var oversendt til Den Sociale Sikringsstyrelse.

Pensions- og omsorgskontoret udtalte til brug for Borgerråd giverens undersøgelse, at kontoret beklagede den menneskelige tastefejl i forbindelse med den elektroniske overflytning, men fastslog, at kontoret mente at have rettet op på fejlen inden for en rimelig sagsbehandlingstid.

#### **Resultatet af Borgerråd giverens undersøgelse:**

Borgerråd giveren fandt sagsbehandlingstiden på ca. seks måneder for fremsendelse af flyttemeddelelsen til Den Sociale Sikringsstyrelse kritisabel.

Borgerråd giveren fandt, at sagsbehandlingstiden langt oversteg, hvad der måtte anses for at være acceptabel i den pågældende sag. Borgerråd giveren lagde herved vægt på, at der var tale om en ekspeditionssag, som efter det oplyste havde ligget uberørt uden grund i en lang periode.

Borgerråd giveren fandt det beklageligt, at pensions- og omsorgskontoret ikke besvarede manden og partsrepræsentantens rykkerbreve.

Borgerråd giveren henviste blandt andet til vejledningen til forvaltningsloven, hvoraf fremgår, at rykkerskrivelser, som er rimeligt begrundet i sagsbehandlingstiden i almindelighed, bør besvares straks.

Det fremgik af sagens akter, at der ikke var foretaget notater i oplysningsarkene i perioden fra den 15. marts 2005 til den 24. januar 2006.

Borgerråd giveren konstaterede således, at pensions- og omsorgskontoret ikke havde taget notat af mandens og partsrepræsentantens telefoniske henvendelser i efteråret 2005, hvor de rykkede for oversendelsen af sagen.

Borgerråd giveren kunne ikke på det foreliggende grundlag vurdere, om samtalerne burde have givet anledning til notater efter reglerne om notatpligt i offentlighedslovens § 6 og den almindelige rets-

grundsætning om, at offentlige myndigheder har pligt til at tage notat om alle væsentlige ekspeditioner i en sag, som ikke fremgår af sagens akter.

Borgerråd giveren bemærkede, at en velbegrunder telefonisk rykker efter Borgerråd giverens opfattelse efter omstændighederne kan være omfattet af notatpligten.

Borgerråd giveren fandt det beklageligt, at pensions- og omsorgskontoret var 2½ måned om at besvare partsrepræsentantens klage.

## Borgerrådgiverens sag 2006-0098-309

### Stikord:

Indgivelse af ansøgning

### Regelgrundlag:

Principperne for god forvaltningsskik  
Retssikkerhedslovens § 3, stk. 1, vedrørende  
behandling af spørgsmål om hjælp

### Resumé:

Borgerrådgiveren udtalte kritik af, at en kvinde blev henvist til at indgive fornyet ansøgning om økonomisk hjælp til køb af en cykel.

### Sagsfremstilling:

En kvinde rettede henvendelse til Borgerrådgiveren med en klage over, at hendes ansøgning til et lokalcenter om økonomisk hjælp til køb af en cykel ikke var blevet besvaret.

Af lokalcentrets svar til kvinden fremgik, at kvinden i en telefonsamtale med lokalcentret havde oplyst, at hun og hendes familie skulle flytte til et andet distrikt. Det fremgik endvidere, at lokalcentret beklagede, at kvindens ansøgning ikke var blevet besvaret, og at kvinden nu kunne indgive en ny ansøgning i det nye distrikt.

Socialforvaltningen udtalte, at lokalcentret skulle have truffet en afgørelse i ansøgningen om økonomisk hjælp til køb af en cykel, og at det ikke var korrekt, at lokalcentret i svaret til kvinden beklagede den manglende besvarelse af ansøgningen og samtidig henviste hende til at indgive endnu en ansøgning i det nye distrikt. Forvaltningen beklagede sagsforløbet.

### Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse:

Borgerrådgiveren udtalte, at Borgerrådgiveren var enig med Socialforvaltningen i, at sagsforløbet var beklageligt, samt at det ikke var korrekt, at lokal-

centret henviste kvinden til at indgive en ny ansøgning om økonomisk hjælp til køb af en cykel.

Borgerrådgiveren henviste blandt andet til Jens Garde m. fl., Forvaltningsret – Sagsbehandling s. 118, hvoraf det fremgår, at normalt vil virkningen af, at en ansøgning er indgivet til en kompetent myndighed, være, at myndigheden har pligt til at behandle sagen i overensstemmelse med gældende regler om sagsbehandling og træffe en afgørelse i sagen.

Borgerrådgiveren henviste endvidere til retssikkerhedslovens § 3, stk. 1, hvorefter kommunen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken.

**Borgerråd giverens sag nr. 2006-0166-699****Stikord:**

Berigtigelse af oplysninger – klagevejledning

**Regelgrundlag:**

Persondatalovens § 37, stk. 1, vedrørende berigtigelse, sletning eller blokering af oplysninger

Persondatalovens § 58 og § 60 vedrørende klageadgang til Datatilsynet

**Resumé:**

Borgerråd giveren fandt det beklageligt, at en mand, som havde klaget over manglende berigtigelse af oplysninger i Parkering Københavns sagsakter vedrørende placeringen af hans køretøj, ikke var blevet oplyst om, at der faktisk var sket en blokering af disse oplysninger i sagen, jf. persondatalovens § 37, stk. 1.

Borgerråd giveren fandt det endvidere beklageligt, at manden ikke fik oplyst, at den af Parkering København truffne afgørelse, hvormed Parkering København meddelte manden, at man ikke fandt grundlag for at ændre oplysningerne på afgiftsdata, var omfattet af persondataloven og således kunne indbringes for Datatilsynet, jf. persondatalovens § 58 og § 60.

**Sagsfremstilling:**

En mand havde klaget over, at Parkering København ikke ville berigtige oplysninger i hans parkeringssag.

Han anførte, at hans bil retteligt havde holdt parkeret i Kronprinsessegade ud for nr. 8 og ikke – som anført af Parkering København – ud for nr. 8 i Kronprinsensgade.

Borgerråd giveren bad Parkering København om at oplyse, hvorvidt det brev, hvormed Parkering København havde meddelt manden, at man ikke fandt grundlag for at ændre oplysningerne på afgiftsdata, skulle anses som en afgørelse efter § 37,

stk. 1, i lov om behandling af personoplysninger, hvorefter ”Den dataansvarlige skal berigtige, slette eller blokere oplysninger, der viser sig urigtige eller vildledende eller på lignende måde er behandlet i strid med lov eller bestemmelser udstedt i medfør af lov, hvis en registreret person fremsætter anmodning herom.”

I bekræftende fald bad Borgerråd giveren Parkering København om at oplyse den nærmere begrundelse for, at der ikke var givet klagevejledning vedrørende muligheden for at klage til Datatilsynet, jf. herved samme lovs § 58 og § 60.

Parkering København udtalte, at afgørelsen i det nævnte brev var omfattet af persondatalovens bestemmelser og burde have været behandlet i overensstemmelse hermed.

Parkering København fandt ligeledes, at det burde have været oplyst manden, at oplysninger vedrørende hans køretøjs placering allerede var blokeret, idet det i sagen tydeligt var anført, at disse oplysninger ikke kunne anvendes.

Parkering København beklagede, at manden ikke var blevet oplyst om, at der var sket en blokering af oplysningerne i sagen, samt at den truffne afgørelse var omfattet af persondataloven, og at denne afgørelse kunne indbringes for Datatilsynet, jf. persondatalovens § 58 og § 60.

Parkering København indskærpede reglerne vedrørende persondataloven over for sagsbehandleren og bemærkede, at de omhandlede bestemmelser indgår i det administrationsgrundlag, som Parkering København har ladet udarbejde.

**Resultatet af Borgerråd giverens undersøgelse:**

Borgerråd giveren var enig med Parkering København i, at det var beklageligt, at manden ikke var blevet oplyst om, at der var sket blokering af de oplysninger i

sagen, som vedrørte placeringen af hans køretøj, jf. persondatalovens § 37, stk. 1.

Borgerrådgiveren var endvidere enig med Parkering København i, at det var beklageligt, at manden ikke fik oplyst, at den af Parkering København truffne afgørelse, hvormed Parkering København meddelte manden, at man ikke fandt grundlag for at ændre oplysningerne på afgiftsdata, var omfattet af persondataloven og således kunne indbringes for Datatilsynet, jf. persondatalovens § 58 og § 60.

Borgerrådgiveren noterede, at Parkering København havde indskærpet persondatalovens bestemmelser over for sagsbehandleren, og at bestemmelserne indgår i det administrationsgrundlag, som Parkering København har ladet udarbejde.



**Borgerrådsgiverens sag nr. 2006-0189-301****Stikord:**

Tolkebistand

**Regelgrundlag:**

Forvaltningslovens § 7, stk. 1, vedrørende vejledning og bistand  
 Vejledning til retssikkerhedsloven, pkt. 38, vedrørende tolkebistand  
 Nævnet for Etnisk Ligestillings tolkevejledning, 1999, vedrørende brug af tolke

**Resumé:**

Borgerrådsgiveren fandt efter alt foreliggende, herunder gældende regler og retningslinier for tolkebistand, ikke grundlag for at kritisere, at en mand var blevet indkaldt til et møde med samtidigt tilbud om tolkebistand i forbindelse med udarbejdelse af hans ressourceprofil. Borgerrådsgiveren lagde herved til grund, at tilbuddet om tolkebistand havde udspring i en konkret vurdering af, at manden og forvaltningen netop i denne sammenhæng kunne have indbyrdes gavn af en tolk, selv om der i øvrigt ikke sås anvendt tolk i relation til hans kontakt med forvaltningen, læge mv. gennem en årrække, og selv om manden ikke ønskede en tolk.

**Sagsfremstilling:**

En mand klagede over, at lokalcentret til et møde i februar 2006 angående behandling af hans ansøgning om førtidspension havde indkaldt en tolk til brug for udarbejdelse af hans ressourceprofil.

Af en udtalelse fra lokalcentret, som indgik i forvaltningens udtalelse til sagen, fremgik, at lokalcentret også et halvt år forinden havde tilbudt manden tolkebistand, hvorfor man fulgte op på dette ved igen at tilbyde tolk ved samtalen i februar 2006.

Lokalcentret anførte, at hvis manden ikke ønskede tolk, og dette ikke var til hinder for sagens oplysning, så ville lokalcentret naturligvis ikke fastholde, at der skulle være en tolk til stede.

Lokalcentret oplyste, at en kommende samtale i april 2006 ville blive gennemført uden tolk i overensstemmelse med borgerens ønsker.

Forvaltningen anførte i sin udtalelse, at der ikke fandtes anledning til at kritisere lokalcentret for at tilbyde manden tolkebistand.

Af sagens akter fremgik, at der i forskellige sammenhænge havde været overvejelser om brug af tolk i relation til forvaltningens møder med manden:

I august 1997 noterede forvaltningen blandt andet: "Er jordansk statsborger, men kom til DK i 1982. Snakker nogenlunde dansk, men kan være lidt svær at forstå ind imellem."

I april 2003 noterede forvaltningen blandt andet: "Taler og forstår en rimeligt dansk."

I september 2005 noterede forvaltningen blandt andet: "Jeg har i dag tilbudt at der kommer en tolk og hjælper ham med at svare på spørgsmålene, det afslår (A), han vil hellere have sin ven til at hjælpe."

Af en generel helbredsattest udstedt i juni 2005 af mandens læge fremgik blandt andet: "hr. (A) har i samtalerne med mig optrådt adækvat, imødekomende og venligt. Der har ikke været nogle sprogvanskeligheder."

Af udtalelse fra april 2005 fra mandens psykiater fremgik blandt andet: "Pt. taler et udmærket dansk."

I forhold til sagens behandling ved Borgerrådgiveren, herunder særligt de personlige og telefoniske samtaler med manden, havde der ikke været skønnet behov for tolkebistand.

**Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse:**

Borgerrådgiveren konstaterede, at tolkebistand som udgangspunkt ikke har været skønnet fornøden i en række sammenhænge, men var dog efter alt foreliggende, herunder gældende regler og retningslinier, enig med forvaltningen i, at der ikke var grund til at kritisere, at manden var blevet indkaldt til et møde med samtidigt tilbud om tolkebistand i forbindelse med udarbejdelse af hans ressourceprofil.

Borgerrådgiveren lagde herved til grund, at tilbuddet om tolkebistand havde udspring i en konkret vurdering af, at manden og forvaltningen netop i den sammenhæng kunne have indbyrdes gavn af en tolk, selv om der i øvrigt ikke gennem en årrække sås anvendt tolk i relation til hans kontakt med forvaltningen, læge mv., og selv om manden ikke ønskede en tolk.

## Borgerråd giverens sag 2006-0193-301

### Stikord:

Helhedsvurdering – sprogbrug – vejledning

### Regelgrundlag:

Retssikkerhedslovens § 5 vedrørende  
helhedsorienteret indsats  
Principperne for god forvaltningsskik  
Københavns Kommunes værdigrundlag

### Resumé:

Borgerråd giveren udtalte, at der ikke fandtes fuldt tilstrækkeligt grundlag for at udtale kritik af forvaltningens prioritering af ressourcer over for en mands samlede situation, men Borgerråd giveren fik indtryk af, at et lokalcenter ikke havde anlagt en helhedsvurdering af mandens situation i overensstemmelse med retssikkerhedslovens § 5.

Borgerråd giveren fandt ikke fuldt tilstrækkeligt grundlag for at udtale kritik af den sprogbrug, tone og optræden, som manden og mandens partsrepræsentant havde været udsat for i lokalcentret.

Borgerråd giveren fandt det beklageligt, at lokalcentret havde givet forkert vejledning vedrørende muligheden for at klage til lokalcentret over mandens oplevelse i et privat center, som udførte opgaver for kommunen.

### Sagsfremstilling:

En partsrepræsentant for en mand henvendte sig til Borgerråd giveren med en klage over blandt andet personalets opførsel og sprogbrug i forbindelse med partsrepræsentantens henvendelser i et lokalcenter.

Partsrepræsentanten klagede desuden over, at lokalcentret havde givet misvisende vejledning i relation til indgivelse af en klage over et privat center, som udførte opgaver for kommunen, og som manden var i et forløb hos.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen udtalte, at da det ikke fremgik, hvilke konkrete tilfælde der blev klaget over i forbindelse med klagen over personalets optræden og sprogbrug, var det ikke muligt for forvaltningen at forholde sig konkret til klagepunktet. Forvaltningen beklagede, hvis partsrepræsentanten havde oplevet ikke at blive behandlet venligt og hensynsfuldt.

Forvaltningen beklagede, at lokalcentret ikke havde givet korrekt vejledning om, at en klage over det private center kunne indgives til lokalcentret. Forvaltningen bemærkede, at forvaltningen i anledning af den konkrete sag ville præcisere reglerne om klageadgangen i sine interne retningslinier.

### Resultatet af Borgerråd giverens undersøgelse:

Borgerråd giveren udtalte, at Borgerråd giveren ud fra sagens akter kunne konstatere, at lokalcentret havde brugt ressourcer på at afklare mandens arbejdsevne og situation i forbindelse hermed. Borgerråd giveren fik samtidig det indtryk, at lokalcentret ikke i fuldt omfang anlagde en helhedsvurdering af mandens situation i overensstemmelse med retssikkerhedslovens § 5, hvorefter det ikke er korrekt at koncentrere sig om én slags hjælp ad gangen uden at anlægge et helhedsorienteret syn på sagen.

Borgerråd giveren udtalte videre, at det dog er klart, at akutte problemer må prioriteres forud for andre typer af hjælp af mindre hastende karakter, og at denne hjælp undertiden må afvente en stabilisering af borgerens tilstand.

Borgerråd giveren fandt imidlertid ikke fuldt tilstrækkeligt grundlag for at udtale egentlig kritik af forvaltningen i denne forbindelse.

Af sagens journalark fremgik blandt andet følgende:

“(A) møder den 13. maj 2005 kl. 9. Hun er utilfreds med forløbet på Revacentret. Jeg spørger hende om,

hvad hun forventer, at jeg kan gøre ved det? Konklusionen på samtalen om dette emne bliver, at jeg arrangerer møde med revacentret, (B), hende, (C) og undertegnede for at afstemme forventningerne til forløbet og indsatsen.

...

Det er min opfattelse, at der er en forventning hos (B) og (A) af, at den hjælp, der skal ydes fra Revacentret, skal være lig med at de gør tingene for ham.

...”.

Forvaltningen havde anført følgende til Borgerrådgiweren:

“Det er endvidere BIF-Valbys opfattelse at de forskellige opfattelser af sagsbehandlingen i høj grad kan henføres til, at klager ønskede en yderligere forlængelse af dagpengereetten, mens det daværende lokalcenter Valby ikke så et grundlag for at forlænge dagpengereetten yderligere.”

Borgerrådgiweren udtalte, at nogle af formuleringerne i sagens journalark antydede, at forvaltningens indstilling over for manden og partsrepræsentanten havde været præget dels af ansvarsfraskrivelse, dels af, at man havde søgt at forklare utilfredsheden med mandens egne forhold og motiver.

Borgerrådgiweren udtalte, at Borgerrådgiweren ikke på det foreliggende grundlag med sikkerhed kunne sige, om en sådan indstilling faktisk havde været til stede, men Borgerrådgiweren fandt notaternes formuleringer for uheldige, fordi de egnede sig til at give dette indtryk.

Borgerrådgiweren henviste blandt andet til, at det følger af Københavns Kommunes værdigrundlag, at kommunen skal møde brugeren med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid.

Borgerrådgiweren fandt imidlertid ikke anledning til at udtale kritik af den sprogbrug, tone og optræden, som manden og partsrepræsentanten var blevet mødt med.

Borgerrådgiweren udtalte, at Borgerrådgiweren var enig med forvaltningen i, at det var beklageligt, at lokalcentrets vejledning i forbindelse med partsrepræsentantens henvendelse vedrørende klage over det private center ikke var korrekt.

Borgerrådgiweren noterede sig, at klagen havde givet anledning til, at forvaltningen nu ville præcisere sine interne retningslinier.

**Borgerråd giverens sag 2006-0201-508****Stikord:**

Borgerråd giverens kompetence – partshøring –  
begrundelse

**Regelgrundlag:**

Forvaltningslovens § 19 vedrørende partshøring  
Forvaltningslovens § 22 og § 24 vedrørende begrundelse af afgørelser

**Resumé:**

Borgerråd giveren fandt det beklageligt, at en mand ikke blev partshørt, inden et støtte- og kontaktcenter traf afgørelse om, at manden ikke længere måtte opholde sig på støtte- og kontaktcentret.

Borgerråd giveren fandt det beklageligt, at centrets afgørelse ikke indeholdt en henvisning til de retsregler, som afgørelsen blev truffet efter.

**Sagsfremstilling:**

En mand klagede til Borgerråd giveren over, at han på grund af epilepsianfald var blevet forment adgang til et støtte- og kontaktcenter under henvisning til manglende personalemæssige ressourcer.

Det fremgik af centrets brev til manden, at centret ikke havde personalemæssige ressourcer i form af sygepleje- eller lægeuddannet personale til at håndtere mandens anfald eller hjælp til indtagelse af medicin, hvorfor centret ikke kunne tilbyde manden fysisk at benytte centrets faciliteter.

Af brevet fremgik blandt andet følgende:

“Desværre har Støtte- og KontaktCentret ikke på nuværende tidspunkt personalemæssige ressourcer til at håndtere såvel dine anfald som hjælp til indtagelse af din medicin. Centret har således ikke

noget sygepleje- eller lægeuddannet personale, og vi kan derfor i denne situation desværre ikke tilbyde dig fysisk at benytte Centrets faciliteter.”

Beslutningen blev i brevet beskrevet som en afgørelse, og der var knyttet klagevejledning til afgørelsen.

**Resultatet af Borgerråd giverens undersøgelse:**

Borgerråd giveren udtalte, at støtte- og kontaktcentret ikke direkte havde anvendt formuleringen fremmedforbud eller lignende, men at centrets beslutning om, at manden ikke måtte opholde sig på centrets område, efter Borgerråd giverens opfattelse måtte forstås således, at centret forbød manden at opholde sig på centrets område. Dette var efter Borgerråd giverens opfattelse en afgørelse, som udløser visse rettigheder efter forvaltningsloven.

Borgerråd giveren udtalte, at Borgerråd giveren ikke kan behandle klager over kommunens afgørelser og dermed ikke kunne tage stilling til lovligheden af selve beslutningen om, at manden ikke måtte opholde sig på centrets område, hvilket betød, at Borgerråd giveren alene kunne forholde sig til de rettigheder, som manden efter de forvaltningsretlige regler havde i forbindelse med afgørelsen.

Borgerråd giveren fandt det beklageligt, at manden ikke var blevet partshørt i overensstemmelse med forvaltningslovens § 19 vedrørende oplysningerne om centrets personalemæssige forhold, forinden centret traf afgørelse i sagen.

Borgerråd giveren lagde ved sin undersøgelse til grund, at støtte- og kontaktcentret baserede afgørelsen på centrets anstaltsordninger, dvs. de forskrifter, som gælder for centrets brugere. Borgerråd giveren konstaterede, at centret ikke havde beskrevet det nærmere indhold af forskrifterne (anstaltsordningen) og deres hjemmel/lovlighed i afgørelsens begrundelse,

men Borgerrådgiveren måtte lægge til grund, at forskrifterne eksisterede og var lovlige, samt at de gav hjemmel til det fremmødeforbud, som manden fik. Borgerrådgiveren bemærkede, at det ikke forekom umiddelbart indlysende, at et center etableret med henblik på at yde socialpsykiatrisk bistand til ensomme, tilbagetrukne og isolerede psykisk syge i almindelighed kan fastsætte forskrifter om, at personer med fysiske sygdomme, som kan være akut plejekrævende, kan formenes adgang.

Borgerrådgiveren bemærkede endvidere, at offentlige institutioner efter Borgerrådgiverens opfattelse næppe i almindelighed kan afvise borgere med sådanne lidelser, og det ville kunne føre til en yderligere isolering, hvis borgere med fysiske sygdomme som mandens i større målestok blev afvist fra f.eks. væresteder, biblioteker mv.

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at centrets afgørelse af 21. februar 2006 ikke indeholdt en henvisning til de retsregler (anstaltsordningen), som afgørelsen blev truffet efter, i overensstemmelse med forvaltningslovens § 24 om indholdet af afgørelsens begrundelse. Det fremgår af bestemmelsens stk. 1, at en begrundelse skal indeholde en henvisning til de retsregler, i henhold til hvilke afgørelsen er truffet.

## Borgerråd giverens sag 2006-0215-301

### Stikord:

Sagsbehandlingstid – afgørelses meddelelse – formulering af klagevejledning

### Regelgrundlag:

Retssikkerhedsbekendtgørelsens § 8 vedrørende sagsbehandlingsfrister for klagesager over afslag på ansøgte ydelser

Principperne for god forvaltningsskik

### Resumé:

Borgerråd giveren fandt en sagsbehandlingstid på mere end ti måneder i forbindelse med afgørelse vedrørende forlængelse af sygedagpenge kritisabel.

Borgerråd giveren fandt en sagsbehandlingstid på næsten fire måneder i forbindelse med indhentelse af en psykologerklæring kritisabel.

Borgerråd giveren udtalte desuden kritik af lokalcentrets udtalelse om forventet fastholdelse af en oprindelig afgørelse.

Endelig fandt Borgerråd giveren formuleringen af en klagevejledning for beklagelig.

### Sagsfremstilling:

En kvinde henvendte sig den 3. marts 2006 til Borgerråd giveren med en klage over sagsbehandlingstiden i forbindelse med et lokalcenters besvarelse af hendes klage. Kvinden oplyste, at hun den 17. oktober 2005 indgav klagen over lokalcentrets afslag på forlængelse af sygedagpenge.

Af brev fra lokalcentret af 6. februar 2006 til kvinden fremgik blandt følgende:

“Så vidt jeg er orienteret, fastholdes afslaget på forlængelsen, hvorfor sagen i den nærmeste fremtid videregives til Det Sociale Nævn.”

Kvinden oplyste, at hun stillede sig uforstående heroverfor, henset til at lokalcentret på daværende tidspunkt endnu ikke havde indhentet en psykologerklæring til brug for revurderingen af afslaget, som lokalcentret havde besluttet i december 2005.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen udtalte i anledning af sagen, at forvaltningen fandt sagsbehandlingstiden i forbindelse med kvindens klage over sygedagpengeophør for uacceptabelt lang. Samtidig fandt forvaltningen det yderst kritisabelt, at lokalcentret først efter næsten fire måneder havde taget skridt til at indhente en psykologerklæring til brug for lokalcentrets revurdering af sagen.

Forvaltningen fandt desuden, at lokalcentrets bemærkning i brevet til kvinden vedrørende fastholdelse af lokalcentrets oprindelige afgørelse ikke var i overensstemmelse med god forvaltningsskik.

Jobcenter København Sygedagpenge traf afgørelse i sagen den 13. juni 2006.

### Resultatet af Borgerråd giverens undersøgelse:

Borgerråd giveren fandt sagsbehandlingstiden på mere end ti måneder stærkt kritisabel.

Borgerråd giveren henviste blandt andet til retssikkerhedsbekendtgørelsens § 8, hvoraf fremgår, at hvis en myndighed vurderer, at en afgørelse ikke skal ændres, sendes genvurderingen til ankeinstansen inden fire uger efter, at klagen er modtaget.

Det fremgik af sagen, at det den 16. december 2005 blev besluttet, at der skulle indhentes en psykologerklæring til brug for revurdering af afslaget på sygedagpenge. Lokalcentret anmodede om erklæringen den 10. april 2006 i forbindelse med lokalcentrets udtalelse til brug for Borgerråd giverens undersøgelse.

Borgerrådgiweren var enig med forvaltningen i, at sagsbehandlingstiden på næsten fire måneder i forbindelse med indhentelse af psykologerklæringen var kritisabel.

Borgerrådgiweren fandt lokalcentrets formulering i brevet af 6. februar 2006 om fastholdelse af afslaget beklagelig. Borgerrådgiweren udtalte, at forvaltningsmyndigheder bør udvise stor tilbageholdenhed med at udtale sig om udfaldet af sager, som ikke er endeligt vurderet, og at denne tilbageholdenhed selvsagt navnlig gælder i sager, som endnu ikke er fuldt oplyst.

Af Jobcenter Københavns afgørelse af 6. juni 2006 fremgik følgende klagevejledning:

“Denne afgørelse kan indbringes for Det Sociale Nævn. Klagen skal indgives til Jobcenter for Sygedagpenge inden fire uger efter modtagelsen af dette brev. Jobcenter for Sygedagpenge vil herefter sende klagen og sagens akter til Det Sociale Nævn.”

Borgerrådgiweren fandt formuleringen af klagevejledningen i jobcentrets afgørelse af 13. juni 2006 beklagelig, idet den var egnet til at give det indtryk, at revurderingen af en sag forventedes at give et negativt resultat for klager. Borgerrådgiweren fandt, at klagevejledningen manglede en konstatering af, at en klage kun fremsendes til Det Sociale Nævn, såfremt klageren ikke gives medhold ved forvaltningens revurdering af sagen.

Borgerrådgiweren henstillede til forvaltningen, at klagevejledningen ændredes i overensstemmelse med Borgerrådgiwerens udtalelse.



**Borgerrådgiverens sag 2006-0262-309****Stikord:**

Telefonbetjening – ventetid på samtale

**Regelgrundlag:**

Principperne for god forvaltningsskik

**Resumé:**

Borgerrådgiveren udtalte kritik af, at et lokalcenter ikke besvarede en kvindes telefoniske henvendelser.

Borgerrådgiveren udtalte desuden kritik af, at ventetiden på en samtale med en sagsbehandler var på næsten to måneder.

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at kvinden ikke i forbindelse med hendes telefoniske henvendelser til lokalcentret blev informeret om, at årsagen til den forringede telefonservice og ventetiden på en samtale med en sagsbehandler skyldtes omstrukturen i Københavns Kommune pr. 1. januar 2006.

**Sagsfremstilling:**

En kvinde henvendte sig den 21. februar 2006 til Borgerrådgiveren med en klage over, at hendes sagsbehandler ikke reagerede på hendes telefoniske henvendelser, og at der var lang ventetid på at få et møde i stand med en sagsbehandler.

Kvinden oplyste, at hun siden den 30. januar 2006 havde forsøgt at få kontakt til hendes sagsbehandler med henblik på at få et møde med denne. Kvinden oplyste, at det på intet tidspunkt var lykkedes at få telefonisk kontakt til sagsbehandleren, og at hun havde lagt telefonbesked i lokalcentrets modtagelse, men at sagsbehandleren ikke ringede tilbage.

Kvinden oplyste endvidere, at hun den 13. februar 2006 var blevet ringet op af lokalcentrets faglige koordinator, som meddelte, at hun kunne få et

møde med sagsbehandleren i slutningen af marts eller begyndelsen af april 2006.

Det fremgik af lokalcentrets svar af 7. marts 2006 til kvinden, at omstruktureringen af Københavns Kommune med virkning pr. 1. januar 2006 beklageligvis havde medført en del ventetid i forhold til behandlingen af henvendelser, herunder besvarelse af telefoniske henvendelser. Lokalcentret tilbød kvinden en tid til en samtale med sagsbehandleren den 7. april 2006.

Socialforvaltningen fandt, at der havde været urimelig lang ventetid på en samtale, hvilket forvaltningen beklagede.

**Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse:**

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at lokalcentret ikke besvarede kvindens telefoniske henvendelser, da det følger af principperne for god forvaltningsskik, at en forvaltning så vidt muligt skal besvare henvendelser og spørgsmål, som den modtager fra borgerne.

Borgerrådgiveren var enig med Socialforvaltningen i, at det var beklageligt, at ventetiden på en samtale med sagsbehandleren var urimelig lang.

Borgerrådgiveren konstaterede, at kvinden først i forbindelse med lokalcentrets svar af 7. marts 2006 på hendes klage den 21. februar 2006 blev informeret om, at den forringede telefonservice og ventetiden på en samtale med sagsbehandleren skyldtes omstrukturen i kommunen pr. 1. januar 2006.

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at lokalcentret ikke i forbindelse med kvindens telefoniske henvendelser informerede hende om årsagen til den forringede telefonservice.

Borgerrådgiweren henviste til Borgerrådgiwerens Beretning 2005, hvor Borgerrådgiweren beskæftigede sig med borgernes henvendelser til Borgerrådgiweren som følge af Københavns Kommunes ny struktur pr. 1. januar 2006. Det var her Borgerrådgiwerens opfattelse, at omstruktureringen griber ind i borgerens kontakt til kommunen og derved stiller store krav til kommunens information og gennemsigthed.

**Borgerråd giverens sag 2006-0310-201****Stikord:**

Kompetencefordeling – oplysninger på Københavns Kommunes hjemmeside – sagsbehandlingstid – manglende stillingtagen til klagepunkt

**Regelgrundlag:**

Principperne for god forvaltningsskik

**Resumé:**

Borgerråd giveren fandt et handicapcenters sagsbehandling i forbindelse med visitationen af, om en drengs sag skulle varetages i handicapcentret, for uhensigtsmæssig og øjensynligt i modstrid med principperne i Socialforvaltningen vedrørende fordelingen af sager mellem handicapcentre og lokal-/socialcentre.

Borgerråd giveren fandt det endvidere uhensigtsmæssigt, at den nærmere opgavefordeling mellem social- og handicapcentret ikke mere udtømmende fremgik af kommunens hjemmeside.

Borgerråd giveren fandt det beklageligt, at handicapcentret først 3½ måned efter lokalcentrets seneste henvendelse besluttede at tilbyde at varetage sagen.

Borgerråd giveren udtalte endelig kritik af Socialforvaltningens håndtering af Borgerråd giverens høring i forbindelse med undersøgelsen, idet Borgerråd giveren ikke fik tilstrækkeligt grundlag for at udtale sig nærmere i anledning af dele af klagen.

**Sagsfremstilling:**

En mand rettede den 1. februar 2006 henvendelse til Borgerråd giveren med en klage over, at et handicapcenter ikke ville varetage hans søns sag. Manden oplyste, at lokalcentret tre gange i løbet af ca. et halvt år havde anmodet handicapcentret om en vurdering af, hvorvidt sønnen tilhørte handicapcentrets målgruppe, senest ved brev af 8. december

2005. Lokalcentret fremsendte nye oplysninger til handicapcentret til brug for vurderingerne. Handicapcentret afviste, at sagen skulle varetages i handicapcentret.

Borgerråd giveren oversendte mandens klage til handicapcentret. Af handicapcentrets besvarelse af 17. marts 2006 til manden fremgik, at handicapcentret tilbød, at sagen kunne varetages i handicapcentret.

Manden fastholdt klagen over for Borgerråd giveren. Manden klagede blandt andet over, at handicapcentrets oprindelige afslag var diagnosebaseret og dermed i strid med opgavefordelingen mellem lokal- og handicapcentre i Københavns Kommune.

Manden klagede tillige over, at handicapcentret først påbegyndte behandlingen af hans klage af 1. februar 2006 efter, at Borgerråd giveren rykkede for svar.

Socialforvaltningen beklagede i det hele den lange sagsbehandlingstid og beklagede, at der gennem så lang tid havde været tvivl om, hvilket center der bedst kunne varetage sønnens sag.

**Resultatet af Borgerråd giverens undersøgelse:**

Borgerråd giveren udtalte, at det ligger uden for Borgerråd giverens kompetenceområde at tage stilling til den administrative fordeling af sager i kommunens forvaltninger.

Borgerråd giveren konstaterede på baggrund af forvaltningens notat om definition af handicapbegrebet og dets brug i forvaltningen, at diagnosen ikke anses for afgørende for placering af sager i handicapcentre eller lokal-/socialcentre, men derimod den faktiske funktionsnedsættelse.

Borgerråd giveren fandt, at handicapcentrets argumentation syntes at hvile på diagnosen i højere grad end på funktionsnedsættelsen i sig selv. Borgerråd giveren udtalte, at forløbet viste, at

diagnosekriteriet i en vis udstrækning var styrende for tilrettelæggelsen af kommunens hjælp til handicappede borgere.

Borgerrådgiveren fandt på denne baggrund handicapcentrets sagsbehandling i forbindelse med visitationen af sagen for uhensigtsmæssig og øjensynligt i modstrid med principperne i Socialforvaltningen for fordeling af sager mellem handicapcentre og lokal-/socialcentre. Borgerrådgiveren anbefalede på denne baggrund forvaltningen at være opmærksom på de nævnte principper.

Borgerrådgiveren fandt det uhensigtsmæssigt, at den nærmere opgavefordeling mellem social- og handicapcentre ikke mere udtømmende fremgik af kommunens hjemmeside. Borgerrådgiveren henstillede til forvaltningen, at opgavefordelingen mere udtømmende kom til at fremgå af hjemmesiden om muligt.

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at handicapcentret først 3½ måned efter den sidste henvendelse fra lokalcentret af 8. december 2005 besluttede at varetage sønnens sag. Borgerrådgiveren var enig med forvaltningen i, at det var beklageligt, at der gennem så lang tid havde været tvivl om, hvilket center der bedst kunne varetage sagen.

For så vidt angik mandens klage over, at handicapcentret først påbegyndte behandlingen af hans klage, efter at Borgerrådgiveren rykkede for svar, konstaterede Borgerrådgiveren, at hverken handicapcentret eller Socialforvaltningen havde forholdt sig til klagepunktet, hvilket Borgerrådgiveren fandt beklageligt.

Da Borgerrådgiveren trods ihærdige forsøg ikke havde modtaget egentlige sagsakter, men alene et udsnit af et journalnotat, havde Borgerrådgiveren ikke mulighed for at vurdere, hvorvidt handicapcentret først

iværksatte en egentlig sagsbehandling af mandens klage ved Borgerrådgiverens henvendelse.

Det var imidlertid Borgerrådgiverens opfattelse, at der i sagen havde været en helt utilfredsstillende sagsbehandling fra forvaltningens side i forbindelse med mandens klage til Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren fandt Socialforvaltningens håndtering af Borgerrådgiverens høring i forbindelse med undersøgelsen meget kritisabel, idet Borgerrådgiveren derved ikke havde tilstrækkeligt grundlag til at udtale sig nærmere i anledning af visse dele af klagen.

Borgerrådgiveren bemærkede, at da Borgerrådgiveren på grundlag af Borgerrådgiverens øvrige samarbejde med Socialforvaltningen havde grund til at tro, at Socialforvaltningens håndtering af denne sag var ekstraordinær og enkeltstående, fandt Borgerrådgiveren ikke anledning til at foretage yderligere overfor Socialforvaltningen.

Socialforvaltningen har efterfølgende oplyst, at forvaltningen har noteret sig Borgerrådgiverens henstilling, og at opgavefordelingen mellem handicapcentre og socialcentre nu fremgår mere udtømmende af hjemmesiden.

**Borgerrådgiverens sag 2006-0340-309****Stikord:**

Manglende stillingtagen til klagepunkt

**Regelgrundlag:**

Principperne for god forvaltningsskik

**Resumé:**

Borgerrådgiveren fandt ikke grundlag for at udtale kritik i anledning af en mands klager over dels manglende samarbejde mellem et lokalcenters arbejdsmarkedsteam og børnefamilieteam og dels over, at manden i længere tid ikke havde haft en sagsbehandler tilknyttet i arbejdsmarkedsteamet.

Borgerrådgiveren fandt fremgangsmåden i forbindelse med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens besvarelse af mandens klagepunkter utilstrækkelig og beklagelig.

**Sagsfremstilling:**

En mand klagede til Borgerrådgiveren over, at et lokalcenters arbejdsmarkedsteam ikke ville samarbejde med børnefamilieteamet om en social holdbar løsning på hans problemer, da manden var tilknyttet begge teams.

Manden klagede desuden over, at han i lange perioder ikke havde haft en sagsbehandler i arbejdsmarkedsteamet, hvilket han fandt var årsagen til, at hans sag var trukket i langdrag.

Af lokalcentrets svar til manden fremgik, at lokalcentret beklagede, at manden havde følt sig dårligt behandlet, at det ikke havde været hensigten, og at klagen var taget til efterretning.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen udtalte i anledning af sagen, at forvaltningen beklagede, at manden fandt, at sagsbehandlingen havde været dårlig.

**Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse:**

Borgerrådgiveren konstaterede, at hverken lokalcentret eller Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen havde svaret på mandens klagepunkter vedrørende manglende samarbejde mellem lokalcentrets teams, eller at den periodevis manglende sagsbehandler i arbejdsmarkedsteamet havde trukket sagen i langdrag.

Borgerrådgiveren kunne ikke på baggrund af sagens akter konstatere, om arbejdsmarkedsteamet ikke havde samarbejdet tilstrækkeligt med børnefamilieteamet om manden og hans families situation, eller om hans sag var trukket i langdrag som følge af manglende sagsbehandler i lange perioder.

Borgerrådgiveren fandt derfor ikke grundlag for at udtale kritik i anledning af mandens klagepunkter.

Borgerrådgiveren fandt imidlertid fremgangsmåden i forbindelse med besvarelsen af mandens klagepunkter beklagelig.

Borgerrådgiveren henviste til, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens besvarelse ikke indebar nogen indikation af, om forvaltningen gav manden helt eller delvist medhold i hans klagepunkter.

Borgerrådgiveren udtalte, at den blotte beklagelse af, at manden mente, at sagsbehandlingen havde været dårlig, ikke indebar en egentlig stillingtagen til dels mandens klage over manglende samarbejde mellem de to teams, eller at han i lange perioder havde været uden sagsbehandler, dels om det i givet fald beklagedes af forvaltningen.

Borgerrådgiveren udtalte, at forvaltningen dels ikke tog stilling til mandens klage, og dels afskar forvaltningen sig fra at kunne bruge klagen i den løbende kvalitetsforbedring af sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne i andre sager.

## Borgerrådgiverens sag 2006-1016-301

### Stikord:

Sagsbehandlingstid

### Regelgrundlag:

Pensionslovens § 21 vedrørende sagsbehandlingstid og information om eventuel forlænget sagsbehandlingstid  
Retssikkerhedsbekendtgørelsens § 7, stk. 3, vedrørende sagsbehandlingsfrist for genvurdering af klage over afgørelser

### Resumé:

Borgerrådgiveren udtalte kritik af en sagsbehandlingstid på otte måneder ved behandling af en kvindes ansøgning om førtidspension. Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at kvinden ikke blev informeret om, at sagsbehandlingstiden på tre måneder ikke kunne overholdes.

Borgerrådgiveren udtalte endvidere kritik af, at sagsbehandlingsfristen på fire uger i forbindelse med genvurdering af afslag på førtidspension ikke var overholdt.

### Sagsfremstilling:

En partsrepræsentant for en kvinde klagede til Borgerrådgiveren over sagsbehandlingstiden i forbindelse med kvindens ansøgning om førtidspension.

Det fremgik af sagen, at kvinden ansøgte om førtidspension den 17. november 2003, og lokalcentret meddelte kvinden ved brev af 29. december 2003, at lokalcentret den 17. november 2003 havde besluttet at påbegynde og behandle sagen om førtidspension.

Lokalcentret traf afgørelse om afslag på førtidspension den 23. august 2004.

Partsrepræsentanten klagede over afslaget ved brev af 31. august 2004. Det fremgik af lokalcentrets interne notat, at pensionsteamet på et møde den 21. september 2004 besluttede at fastholde afslaget på førtidspension.

Lokalcentret fremsendte ved brev af 28. december 2004 sagens akter og kvindens klage til Det Sociale Nævn. Lokalcentret meddelte samme dag kvinden afgørelsen om at fastholde afslaget, og at sagens akter og klagen var sendt til Det Sociale Nævn.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen beklagede, at sagsbehandlingen af kvindens anmodning af 17. november 2003 om førtidspension havde været uacceptabelt lang, og at lokalcentret ikke havde overholdt tidsfristen på fire uger i forbindelse med behandlingen af klagesagen.

### Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse:

Borgerrådgiveren fandt sagsbehandlingstiden på otte måneder ved behandlingen af kvindens ansøgning om førtidspension meget beklagelig.

Borgerrådgiveren henviste til pensionslovens § 21, hvorefter kommunen skal træffe afgørelse senest tre måneder efter tidspunktet for sagens overgang til behandling efter reglerne om førtidspension.

Borgerrådgiveren konstaterede, at lokalcentret ikke havde orienteret kvinden skriftligt om, at sagsbehandlingstiden på de tre måneder ikke kunne overholdes. Borgerrådgiveren var enig med forvaltningen i, at dette var beklageligt.

Det fremgår af pensionslovens § 21, 3. pkt., at hvis fristen på de tre måneder i særlige tilfælde ikke kan overholdes, skal ansøgeren have en redegørelse for årsagen til den forlængede sagsbehandlingstid samt besked om, hvornår sagen forventes afgjort.

Borgerrådgiveren konstaterede, at fristen på fire uger for genvurdering af afslaget ikke var overholdt, og at lokalcentret ikke havde givet kvinden besked herom og således heller ikke om, hvornår genvurderingen kunne forventes afsluttet.

Borgerrådgiveren var enig med forvaltningen i, at det var beklageligt, at lokalcentret ikke havde overholdt fristen på fire uger i forbindelse med genvurdering af afgørelsen om afslag på førtidspension.

Fristen på fire uger ved genvurdering af klagesager og krav om information til klager om forlænget sagsbehandlingstid samt besked om, hvornår sagen forventes afgjort, fremgår af retssikkerhedsbekendtgørelsen § 7, stk. 3.

## Borgerrådsgiverens sag nr. 2006-1059-301

### Stikord:

Sagsbehandlingstid

### Lovgrundlag:

Principperne for god forvaltningsskik

### Resumé:

Borgerrådsgiveren udtalte kritik af, at en kvindes sag var bortkommet i forbindelse med sagens overgang fra et lokalcenter til det på daværende tidspunkt nyoprettede Jobcenter København.

### Sagsfremstilling:

En partsrepræsentant klagede over sagsbehandlingen i en kvindes sag i et lokalcenter.

Borgerrådsgiveren bad ved brev af 18. maj 2006 Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om en udtalelse i sagen.

Borgerrådsgiveren rykkede den 20. juni 2006 forvaltningen telefonisk for svar på anmodningen af 18. maj 2006.

Lokalcentret kontaktede samme dag Borgerrådsgiveren telefonisk og oplyste, at sagens akter var sendt til det nyoprettede Jobcenter København, og lokalcentret afventede at få sagen tilsendt derfra.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen kontaktede den 29. juni 2006 Borgerrådsgiveren og oplyste, at kvindens sag ikke kunne findes i jobcentret, hvorfor det trak ud med udtalelsen fra forvaltningen.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen kontaktede telefonisk Borgerrådsgiveren henholdsvis den 5. juli og den 18. juli 2006 med underretning om, at sagen fortsat var bortkommet. Det blev ved samtalen den 18. juli 2006 aftalt, at hvis sagen fortsat var bortkommet den 14. august 2006, måtte

sagen rekonstrueres på baggrund af de elektroniske journaloplysninger.

Den 10. august 2006 modtog Borgerrådsgiveren forvaltningens udtalelse samt kopi af sagens akter.

Den 23. august 2006 kontaktede Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen Borgerrådsgiveren og oplyste, at sagen var blevet fundet, og at der således ikke var tale om en rekonstruktion.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen beklagede den sene besvarelse af Borgerrådsgiverens anmodning om udtalelse.

### Resultat af Borgerrådsgiverens undersøgelse:

Borgerrådsgiveren var enig med forvaltningen i, at det var beklageligt, at kvindens sag havde været bortkommet i forbindelse med sagens overgang fra lokalcentret til det nyoprettede jobcenter.

Borgerrådsgiveren bemærkede, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i forbindelse med besvarelsen af Borgerrådsgiverens anmodning om en udtalelse i sagen løbende havde holdt Borgerrådsgiveren orienteret om problemstillingen.



**Borgerråd giverens sag 2006-I 128-301****Stikord:**

Sagsbehandlingstid

**Regelgrundlag:**

Retssikkerhedsbekendtgørelsens § 7, stk. 3, vedrørende sagsbehandlingstid i forbindelse med genvurdering af afgørelse  
Pensionslovens § 21 vedrørende sagsbehandlingstid i forbindelse med førtidspension  
Principperne for god forvaltningsskik

**Resumé:**

Borgerråd giveren udtalte kritik af sagsbehandlingstiden i forbindelse med et lokalcenters behandling af en mands klage over afslag på førtidspension uanset, at lokalcentret i længere tid afventede yderligere bemærkninger fra mandens advokat.

Borgerråd giveren udtalte kritik af sagsbehandlingstiden i forbindelse med en ny forelæggelse for pensionsteamet af mandens førtidspensionsansøgning.

Borgerråd giveren fandt det endvidere beklageligt, at et afklarende forløb af mandens erhvervsevne hos Projekt Springbræt var standset, fordi lokalcentret ikke fremsendte relevante akter til projektet.

**Sagsfremstilling:**

En mand klagede til Borgerråd giveren den 29. september 2005 over et lokalcenters sagsbehandlingstid i forbindelse med behandlingen af hans klage over afslag på førtidspension. Manden oplyste, at hans advokat havde klaget over afgørelsen ved brev af 14. oktober 2004.

Manden var efter afslaget på førtidspension blevet henvist til et forløb på Projekt Springbræt til en nærmere afklaring af hans erhvervsevne.

Manden klagede over, at lokalcentret ikke havde oversendt de nødvendige sagsakter til Projekt Springbræt, hvilket havde medført, at forløbet var blevet afbrudt i april 2005.

Manden klagede endvidere over, at han ikke havde hørt fra lokalcentret siden et brev af 12. maj 2005, hvoraf det fremgik, at lokalcentret afventede aktuelle helbredsoplysninger, før lokalcentret traf afgørelse i hans førtidspensionssag. Manden oplyste, at helbredsoplysningerne var afsendt fra hans læge i august 2005.

Lokalcentret oplyste blandt andet i sit svar på mandens klage, at han hurtigst muligt ville blive indkaldt til afklarende samtale på Projekt Springbræt.

Mandens ægtefælle henvendte sig den 27. februar 2006 med en ny klage over sagsbehandlingstiden i forbindelse med behandling af mandens ansøgning. Hun oplyste, at lokalcentret ved brev af 19. december 2005 havde besluttet at forelægge mandens ansøgning om førtidspension på ny for pensionsteamet, og at lokalcentret forventede, at sagen ville blive forelagt i løbet af januar 2006. De havde ikke hørt fra lokalcentret siden lokalcentrets brev af 19. december 2005.

Forvaltningen beklagede, at forløbet på Projekt Springbræt blev standset, fordi lokalcentret ikke havde fremsendt de relevante akter til projektet. Endvidere beklagede forvaltningen, at sagsbehandlingstiden i førtidspensionssagen havde været for lang, og oplyste, at forvaltningen havde anmodet lokalcentret om at sikre, at der blev fulgt op på sagen, således at yderligere unødigt forsinkelse kunne undgås.

**Resultatet af Borgerråd giverens undersøgelse:**

Det fremgik af sagen, at mandens advokat ved klagen af 14. oktober 2004 over afgørelse om afslag på førtidspension havde anført, at han ville fremkomme med yderligere begrundelse af klagen.

Borgerrådgiweren konstaterede, at lokalcentret ikke havde fulgt op på klagen, efter at lokalcentret ved brev af 15. november 2004 havde orienteret advokaten om, at fristen på fire uger for behandling af klagen ikke kunne overholdes.

Borgerrådgiweren konstaterede, at lokalcentret først fulgte op på klagen ved brev af 12. maj 2005 til advokaten, hvor lokalcentret rykkede for advokatens kommentarer. Borgerrådgiweren noterede sig, at sagsbehandlingstiden herefter beroede på, at advokaten havde bedt lokalcentret afvente supplerende lægeoplysninger, som blev modtaget i lokalcentret den 2. september 2005.

Det fremgik af sagen, at lokalcentret den 28. oktober 2005 oversendte mandens klage af 14. oktober 2004 til Det Sociale Nævn.

Borgerrådgiweren fandt sagsbehandlingstiden i forbindelse med lokalcentrets genvurdering af klage over afslag på førtidspension kritisabel, uanset at lokalcentret i længere tid afventede yderligere bemærkninger fra mandens advokat. Borgerrådgiweren udtalte, at sagsforløbet antydede, at lokalcentret ikke havde gjort brug af et effektivt restancesystem, som kunne have sikret, at advokaten tidligere var blevet rykket for svar.

Borgerrådgiweren bemærkede desuden, at det i en sag som denne kunne være hensigtsmæssigt at orientere parten, uanset at sagen beror på partsrepræsentanten, når en opfølgning fra denne udebliver i meget lang tid.

Borgerrådgiweren fandt sagsbehandlingstiden efter lokalcentrets beslutning den 19. december 2005 om på ny at forelægge mandens førtidspensionssag for pensionsteamet for kritisabel.

Borgerrådgiweren konstaterede, at lokalcentret først genoptog behandlingen af førtidspensionsansøgningen

i forbindelse med lokalcentrets besvarelse den 28. april 2006 af mandens anden klage til Borgerrådgiweren.

Borgerrådgiweren konstaterede, at der på tidspunktet for Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens udtalelse af 14. juni 2006 til brug for Borgerrådgiwerens undersøgelse endnu ikke var truffet afgørelse i førtidspensionssagen.

Borgerrådgiweren udtalte, at Borgerrådgiweren fandt, at lokalcentret samlet set ikke havde levet op til sin forpligtelse om en rimelig sagsbehandlingstid.

Borgerrådgiweren udtalte, at Borgerrådgiweren var enig med forvaltningen i, at det var beklageligt, at det afklarende forløb af mandens erhvervssevne hos Projekt Springbræt var standset, fordi lokalcentret ikke havde fremsendt relevante akter til projektet. Borgerrådgiweren fandt, at dette havde haft betydning for den samlede sagsbehandlingstid.

Borgerrådgiweren fandt det endvidere kritisabelt, at lokalcentret ikke i forbindelse med lokalcentrets besvarelse af mandens første klage til Borgerrådgiweren sikrede, at der blev fulgt op på hans sag. Borgerrådgiweren fandt det desuden kritisabelt, at lokalcentret først genoptog behandlingen af mandens førtidspensionssag i forbindelse med lokalcentrets besvarelse af mandens anden klage til Borgerrådgiweren.

**Borgerrådgiiverens sag 2006-I 130-301 m. fl.****Stikord:**

Sagsbehandlingstid – aktindsigt – notatpligt

**Regelgrundlag:**

Principperne for god forvaltningsskik  
 Vejledning til forvaltningsloven, pkt. 206 og 207,  
 vedrørende underretning om forventet  
 sagsbehandlingstid  
 Forvaltningslovens § 16, stk. 2, vedrørende  
 besvarelse af anmodning om aktindsigt  
 Offentlighedslovens § 6 vedrørende notatpligt

**Resumé:**

Borgerrådgiiveren fandt sagsbehandlingstiden i en sag om førtidspension stærkt kritisabel.

Borgerrådgiiveren lagde herved også vægt på, at lokalcentret ikke havde fulgt op på sagen efter kvindens første henvendelse til Borgerrådgiiveren vedrørende klage over sagsbehandlingstiden og dermed sikret sig, at sagen blev færdigbehandlet uden yderligere forsinkelse.

Endvidere fandt Borgerrådgiiveren det kritisabelt, at lokalcentret ikke havde orienteret skriftligt om, at sagsbehandlingen trak ud, og at lokalcentret i en periode på tre år og fem måneder ikke havde overholdt sin notatpligt i forbindelse med behandlingen af sagen.

Borgerrådgiiveren fandt det stærkt kritisabelt, at lokalcentret efter en periode, hvor sagen havde været forlagt, ikke efterfølgende sikrede sig en ordentlig sagsstyring, således at sagen ikke trak yderligere ud.

Borgerrådgiiveren udtalte endvidere, at sagsbehandlingstiden i forbindelse med besvarelse af en aktindsigtsanmodning var stærkt kritisabel, da denne ikke var blevet besvaret i et år.

**Sagsfremstilling:**

Sagen vedrørte en kvinde, som havde ansøgt om førtidspension den 11. november 2003. Efter lokalcentrets modtagelse af kvindens ressourceprofil den 20. januar 2004 modtog kvinden ikke svar fra lokalcentret.

Kvinden klagede den 28. juni 2005 til Borgerrådgiiveren over sagsbehandlingstiden. Borgerrådgiiveren oversendte klagen til lokalcentret, hvorefter kvinden blev indkaldt til et møde den 31. august 2005. På mødet anmodede kvinden om aktindsigt, og det blev endvidere aftalt, at kvinden skulle kontaktes en gang om ugen for at få oplysninger om, hvor langt pensionssagen var nået.

Kvinden rettede atter henvendelse til Borgerrådgiiveren den 8. februar 2006 og klagede over sagsbehandlingen, da hun stadig ikke havde hørt fra lokalcentret til trods for flere henvendelser. Kvinden anførte, at hun ikke havde modtaget underretning om status på sagen, samt at lokalcentret ikke havde svaret på anmodningen om aktindsigt.

Borgerrådgiiveren anmodede Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om en udtalelse i sagen.

Lokalcentret bemærkede i sin udtalelse, at der ikke havde været en acceptabel fremdrift i sagsbehandlingen, og i og med, at sagen i en periode havde været forlagt, var der ikke taget stilling til ansøgningen, og sagsbehandlingstiden havde på den baggrund trukket ud, hvilket man beklagede.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen bemærkede, at der ingen journalnotater var i sagen siden mødet den 31. august 2005, og at det heller ikke fremgik, hvad dette møde var resulteret i.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen udtalte, at sagsbehandlingen havde været stærkt kritisabel, dels at sagsbehandlingstiden havde trukket ud, dels

at notatpligten ikke var overholdt, og at lokalcentret ikke havde besvaret henvendelser fra Borgerrådgiweren.

#### **Resultat af Borgerrådgiwerens undersøgelse:**

Borgerrådgiweren var enig med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i, at sagsbehandlingstiden i forbindelse med behandlingen af ansøgningen om førtidspension var stærkt kritisabel.

Borgerrådgiweren fandt det kritisabelt, at lokalcentret ikke havde orienteret skriftligt om, at sagsbehandlingen trak ud.

Borgerrådgiweren henviste til vejledningen til forvaltningsloven, pkt. 206 og 207, hvoraf fremgår, at såfremt en forvaltningsmyndighed som følge af sagens karakter eller den almindelige sagsbehandlingstid for den pågældende myndighed ikke kan træffe afgørelse inden kortere tid efter sagens modtagelse, bør myndigheden give den, der er part i sagen, underretning om, hvorpå sagen beror og så vidt muligt oplysning om, hvornår myndigheden regner med, at afgørelsen kan foreligge.

Borgerrådgiweren fandt det endvidere stærkt kritisabelt, at lokalcentret ikke efter den periode, hvor sagen havde været forlagt, sikrede sig en ordentlig sagsstyring og dermed, at sagen derefter ikke trak unødigt ud.

Borgerrådgiweren fandt sagsbehandlingstiden i forbindelse med besvarelsen af anmodning om aktindsigt stærkt kritisabel, da denne ikke var blevet besvaret i et år, og henstillede til, at anmodningen blev besvaret straks.

Borgerrådgiweren var enig med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i, at det var stærkt kritisabelt, at lokalcentret i en periode på tre år og fem måneder ikke havde overholdt sin notatpligt i forbindelse med behandlingen af sagen. Borgerrådgiweren udtalte, at der på baggrund af det oplyste i

forbindelse med hans undersøgelse utvivlsomt havde været forhold, som burde have været noteret i sagen.

Borgerrådgiweren var endvidere enig med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i, at det var meget kritisabelt, at lokalcentret ikke havde besvaret kvindens klage over lokalcentret, som var blevet oversendt fra Borgerrådgiweren.

**Borgerråd giverens sag 2006-I 147-301****Stikord:**

Sagsbehandlingstid – notatpligt

**Regelgrundlag:**

Retssikkerhedslovens § 3, stk. 1 og stk. 2,  
vedrørende sagsbehandlingstider  
Princippet for god forvaltningsskik  
Forvaltningslovens § 6 vedrørende notatpligt

**Resumé:**

Borgerråd giveren udtalte kritik af sagsbehandlingstiden i en sag vedrørende ansøgning om revalidering, hvor der blev truffet afgørelse mere end ni måneder efter, at ansøgningen var modtaget i lokalcentret.

Borgerråd giveren udtalte endvidere kritik af, at lokalcentret ikke fuldt ud havde overholdt sin notatpligt i forbindelse med en samtale i lokalcentret.

**Sagsfremstilling:**

En kvinde henvendte sig til Borgerråd giveren den 24. marts 2006 med en klage over sagsbehandlingstiden i forbindelse med hendes ansøgning om revalidering.

Kvinden oplyste, at hun på et møde med sin sagsbehandler i lokalcentret den 14. november 2005 havde aftalt, at hun skulle ansøge om revalidering. Kvinden oplyste, at hun i januar 2006 havde kontaktet sagsbehandleren telefonisk for at høre til sin revalideringsansøgning.

Det fremgik af lokalcentrets besvarelse, at kvinden ifølge sagens oplysninger første gang rejste ansøgning om revalidering ved hendes telefoniske henvendelse til sagsbehandleren den 18. januar 2006.

Lokalcentret afgav en redegørelse for sagsforløbet til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, hvor det fremgik, at kvinden formentligt havde fået

udleveret en ressourceprofil til udfyldelse ved mødet den 14. november 2005. Det fremgik endvidere, at det var sædvane i lokalcentret at udlevere en blank ressourceprofil til borgere, når en revalideringssag blev opstartet, men at det ikke fremgik af sagens noter, at der var talt om revalidering ved mødet den 14. november 2005.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen udtalte, at der under hensyn til lokalcentrets oplysninger om udlevering af en blank ressourceprofil i forbindelse med opstart af en ny revalideringssag samt under hensyn til, at borgeren havde returneret en udfyldt ressourceprofil den 25. november 2005, ikke var grund til at betvivle borgerens opfattelse af, at der var ansøgt om revalidering på mødet den 14. november 2005, selvom dette ikke fremgik af sagen.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen beklagede den lange sagsbehandlingstid.

**Resultatet af Borgerråd giverens undersøgelse:**

Borgerråd giveren lagde på baggrund af sagens oplysninger til grund, at kvinden ansøgte om revalidering på mødet den 14. november 2005, og Borgerråd giveren derfor fandt sagsbehandlingstiden meget beklagelig.

Borgerråd giveren henviste her blandt andet til retssikkerhedslovens § 3, stk. 1, hvorefter kommunen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt, og til princippet for god forvaltningsskik om, at kommunen ikke må lade en sag trække unødigt ud.

Det fremgik af sagens akter samt lokalcentrets redegørelse, at der ikke var taget notat af kvindens samtale den 14. november 2005 med sagsbehandleren om kvindens ansøgning om revalidering og herunder, at hun på mødet fik udleveret en tom ressourceprofil.

Borgerrådgiweren udtalte, at Borgerrådgiweren fandt det beklageligt, at lokalcentret ikke fuldt ud havde overholdt sin notatpligt i forbindelse med samtalen den 14. november 2005.

Borgerrådgiweren henviste her til forvaltningslovens § 6, stk. 1, hvoraf det fremgår, at en forvaltningsmyndighed i sager, hvor der vil blive truffet afgørelse, skal notere mundtligt modtagne oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, der er af betydning for sagens afgørelse.

Borgerrådgiweren henviste endvidere til den almindelige retsgrundsætning om, at en forvaltningsmyndighed herudover har pligt til at tage notat om alle væsentlige ekspeditioner, som ikke fremgår af sagens akter, jf. blandt andet den sag, som er omtalt i Folketingets Ombudsmands beretning for 1989, s. 138ff.

**Borgerrådgiverens sag nr. 2006-1155-309****Stikord:**

Information til borgere – betjening af borgere

**Regelgrundlag:**

Principperne for god forvaltningsskik

**Resumé:**

I en sag om sociale ydelser udtalte Borgerrådgiveren kritik af, at en mand i forbindelse med gentagne telefoniske og personlige henvendelser til lokalcentret, hvor han forsøgte at komme i kontakt med en faglig koordinator og en juridisk konsulent, ikke var blevet informeret om, at de pågældende medarbejdere som følge af omstruktureringen i kommunen var overflyttet til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

**Sagsfremstilling:**

Sagen vedrørte en mand, som afventede, at hans sag vedrørende ansøgning til dækning af forskellige udgifter blev oversendt til Det Sociale Nævn.

Lokalcentret havde meddelt manden, at sagen ville blive oversendt inden for en frist på fire uger, og denne frist var nu overskredet. Manden havde været i kontakt med sin sagsbehandler i forbindelse med, at sagen trak ud, og denne havde henvist ham til at kontakte den faglige koordinator og den juridiske konsulent.

Manden henvendte sig hos Borgerrådgiveren og klagede over, at oversendelsen af hans sag til Det Sociale Nævn trak ud, herunder at lokalcentret ikke havde orienteret ham om, at den meddelte frist på fire uger ikke kunne overholdes, samt meddelt ham, hvornår sagen forventedes afsluttet og oversendt til nævnet.

Manden klagede endvidere over, at han ikke kunne få kontakt til den faglige koordinator og den juridiske konsulent, da han i tre måneder havde

forsøgt at kontakte dem begge telefonisk, men ingen af dem tog deres telefon, hverken ved henvendelse på deres direkte telefonnummer eller via omstillingen. Ved personlig henvendelse i lokalcentret havde manden fået oplyst, at det ikke kunne lade sig gøre at få en samtale med den faglige koordinator og den juridiske konsulent uden at have en aftale.

Borgerrådgiveren oversendte klagen til besvarelse i forvaltningen. Af svaret fra forvaltningen fremgik, at sagen en måned tidligere var oversendt til Det Sociale Nævn, og man beklagede, at manden ikke var blevet underrettet herom. Lokalcentret beklagede endvidere, at manden havde haft svært ved at få kontakt med den faglige koordinator og den juridiske konsulent, men oplyste samtidig, at de pågældende medarbejdere på grund af omstruktureringen nu var ansat i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Forvaltningen beklagede, at man flere gange i det meget lange forløb havde været alt for længe om at besvare mandens henvendelser.

**Resultat af Borgerrådgiverens undersøgelse:**

Borgerrådgiveren var enig med forvaltningen i, at det var beklageligt, at lokalcentret først i forbindelse med svar på mandens klage havde orienteret om, at sagen var oversendt til Det Sociale Nævn.

Borgerrådgiveren fandt det endvidere kritisabelt, at lokalcentret i forbindelse med mandens telefoniske og personlige henvendelser ikke havde informeret ham om, at den faglige koordinator og den juridiske konsulent var overflyttet til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen som følge af omstruktureringen.

Borgerrådgiveren henviste til, at det følger af god forvaltningsskik, at en forvaltning så vidt muligt skal besvare henvendelser og spørgsmål, som den modtager fra borgerne.

Borgerrådgiveren henviste endvidere til, at den omstrukturering, som Københavns Kommune har gennemført pr. 1. januar 2006, har grebet ind i borgerens kontakt til kommunen og derved stillet store krav til kommunens information og gennemsigtighed.



## Borgerrådsgiverens sag 2006-I 182-503

### Stikord:

Forskelsbehandling – vejledning

### Regelgrundlag:

Princippet om ligebehandling i den offentlige forvaltning

Københavns Kommunes værdigrundlag

### Resumé:

Borgerrådsgiveren fandt ikke fuldt ud tilstrækkeligt grundlag for at konstatere, om en kvinde havde været udsat for usaglig forskelsbehandling (diskrimination) i en situation, hvor en medarbejder i et undervisningscenter havde afvist at tale med kvinden, angiveligt fordi kvinden var tilsløret (burka).

Borgerrådsgiveren udtalte kritik af, at kvinden ikke var blevet henvist til at rette henvendelse til rette myndighed for nærmere rådgivning og vejledning.

### Sagsfremstilling:

En kvinde rettede den 8. marts 2006 henvendelse til Borgerrådsgiveren med en klage over, at hun ikke havde modtaget en begrundelse for afslag på kontanthjælp, og at hun havde været udsat for diskrimination i forbindelse med, at hun havde henvendt sig i undervisningscentret for at få den nævnte begrundelse.

Kvinden medbragte blandt andet et notat underskrevet af en medarbejder i undervisningscentret, hvor den pågældende episode var gengivet. Af notatet fremgik blandt andet, at samtalen ikke var kommet i stand, da kvinden var tilsløret, at kun øjnene var synlige, og at medarbejderen ikke ønskede at tale med hende af den grund.

Af undervisningscentrets svar til kvinden fremgik, at den socialfaglige medarbejder afviste at give kvinden en skriftlig begrundelse for den manglende kontant-

hjælp, fordi det var en anden myndighed, der havde truffet afgørelsen. Undervisningscentret beklagede, at kvinden ikke havde fået den rette rådgivning og vejledning.

Borgerrådsgiveren bad Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om en udtalelse.

Det fremgik af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens udtalelse, at den socialfaglige medarbejder afslog at give kvinden en tid til en samtale, da han havde fået at vide, at afgørelsen var truffet i et lokalcenter, at kvinden allerede to gange tidligere af en anden socialfaglig medarbejder havde fået en mundtlig begrundelse for afgørelsen, at han ikke kunne tilføre sagen noget nyt og i øvrigt hverken selv kendte kvinden eller umiddelbart kunne identificere hende.

Forvaltningen udtalte, at den medarbejder, der havde skrevet notatet, efterfølgende havde oplyst, at hun ikke selv havde overværet ordvekslingen mellem den socialfaglige medarbejder og kvinden, men havde fået oplyst af en medarbejder i receptionen, at den socialfaglige medarbejder havde afslået at gå ind i sagen med henvisning til, at kvinden ikke ville give sig til kende.

Forvaltningen udtalte, at den var enig med undervisningscentret, og at den socialfaglige medarbejders begrundelse for ikke at tale med kvinden ikke så ud til at have baggrund i diskrimination, men derimod syntes mere kompleks, end det fremgik af notatet.

Endvidere udtalte forvaltningen, at den på baggrund af nærværende sag havde indskærpet over for undervisningscentret, at man løbende skal arbejde med og leve op til kommunens værdigrundlag og forholde sig til borgerne med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid.

### Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse:

Borgerrådgiveren udtalte, at hvis det kunne dokumenteres, at kvinden var udsat for en ringere behandling end andre borgere på grund af hendes beklædning, ville forholdet kunne beskrives som diskrimination på grund af religion, tro eller kulturel baggrund, hvilket kunne give anledning til, at Borgerrådgiveren udtalte kritik heraf.

Borgerrådgiveren bemærkede, at spørgsmålet om, hvorvidt kvinden havde været udsat for diskrimination som kunne give anledning til kritik, afhang af, om hun på et usagligt grundlag var blevet behandlet ringere end andre borgere.

Borgerrådgiveren udtalte, at notatet ikke kunne tages som endeligt bevis for, at beklædningen var den direkte årsag til, at den socialfaglige medarbejder ikke ville tale med kvinden, henset til det oplyste om, at oplysningerne kom fra en tredje person og således ikke var baseret på egne observationer eller på oplysninger fra den socialfaglige medarbejder.

Da det imidlertid også andre steder i sagens akter fremgik, at kvindens beklædning spillede en rolle for den behandling, som kvinden fik, lagde Borgerråd-giveren til grund, at undervisningscentrets socialfaglige medarbejder havde lagt vægt på kvindens beklædning, da det blev besluttet, hvilken hjælp hun skulle have.

Borgerrådgiveren udtalte, at det imidlertid ikke var klart, hvorfor kvindens beklædning blev tillagt betydning, om det skyldtes, at den socialfaglige medarbejder ikke mente at kunne identificere kvinden med tilstrækkelig sikkerhed, eller om det skyldtes, at den socialfaglige medarbejder af principielle grunde ikke ville betjene kvinden, så længe hun var tilsløret.

Borgerrådgiveren udtalte, at det på baggrund af sagens oplysninger var en nærliggende konklusion,

at den socialfaglige medarbejder afviste at tale med kvinden af grunde, som var delvist usaglige, men at sagen ikke indeholdt klar dokumentation for dette, og at Borgerrådgiveren ikke helt kunne udelukke, at det var hensynene til den manglende eller utilstrækkelige identifikation, som blev tillagt betydning.

Borgerrådgiveren udtalte derfor, at der således ikke var fundet fuldt tilstrækkeligt grundlag for at konstatere, at kvinden havde været udsat for usaglig forskelsbehandling (diskrimination).

Borgerrådgiveren bemærkede, at det følger af Københavns Kommunes værdigrundlag, at kommunens medarbejdere skal møde borgerne med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid. Der påhviler derfor i særlig grad kommunen en forpligtelse til at sikre ligebehandling af kommunens borgere og stræbe efter, at borgerne ikke får oplevelsen af, at deres krav på ligebehandling krænkes, hvilket undertiden kan indebære, at der udvises særlig hensynsfuldhed og omtanke overfor f.eks. visse minoriteter.

Borgerrådgiveren udtalte, at det ikke var ganske klart, at en sådan hensynsfuldhed og omtanke havde været udvist i forbindelse med kvindens besøg på undervisningscentret.

Borgerrådgiveren var enig med forvaltningen i, at den socialfaglige medarbejder burde have henvist kvinden til den rette myndighed for nærmere rådgivning og vejledning.

**Borgerrådgiwerens sag 2006-1190-301****Stikord:**

Sagsbehandlingstid

**Regelgrundlag:**

Retssikkerhedslovens § 3, stk. 1 og stk. 2,  
vedrørende sagsbehandlingstid  
Princippet for god forvaltningsskik

**Resumé:**

Borgerrådgiweren udtalte kritik af, at kommunens omstrukturering havde betydet, at afgørelse i en ansøgning om hjælp til psykologbehandling først blev truffet ca. fire måneder efter, at ansøgningen var blevet indgivet.

**Sagsfremstilling:**

En kvinde henvendte sig til Borgerrådgiweren den 24. marts 2006 med en klage over sagsbehandlingstiden i forbindelse med hendes ansøgning om tilskud til psykologbehandling. Kvinden oplyste, at hun på et møde med sin sagsbehandler i lokalcentret den 14. november 2005 havde aftalt, at hun skulle ansøge om økonomisk tilskud til psykologbehandling.

Af lokalcentrets besvarelse af kvindens klage fremgik, at Socialforvaltningen den 3. april 2006 havde modtaget ansøgningen om økonomisk tilskud til psykologbehandling, og at ansøgningen var oversendt fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, som havde modtaget ansøgningen den 14. februar 2006.

Der blev truffet afgørelse i sagen den 29. maj 2006.

Socialforvaltningen beklagede, at omstruktureringen af kommunens forvaltninger i tidsrummet omkring årsskiftet medførte gråzoner, hvor der var tvivl om, hvem der var rette forvaltningsmyndighed.

Forvaltningen udtalte, at forvaltningen fandt det meget beklageligt, at kvindens ansøgning havde

været ubehandlet fra den 14. februar 2006 til den 3. april 2006.

Endvidere udtalte forvaltningen, at forvaltningen ikke kunne dokumentere, om kvinden havde indgivet mundtlig ansøgning om støtte til psykologbehandling i november 2005.

**Resultatet af Borgerrådgiwerens undersøgelse:**

Borgerrådgiweren behandler klager på et skriftligt grundlag. Da sagens dokumenter ikke indeholdt oplysninger om, at kvinden indgav ansøgning den 14. november 2005, og da der ikke var enighed mellem kvinden og forvaltningen om, hvorvidt kvinden allerede på dette tidspunkt indgav ansøgningen, baserede Borgerrådgiweren sin vurdering på de oplysninger, som var dokumenteret, nemlig at kvinden ansøgte om hjælp til psykologbehandling i forbindelse med sin telefoniske henvendelse til sagsbehandleren den 18. januar 2006.

Borgerrådgiweren henviste til retssikkerhedslovens § 3, stk. 1, om hurtig afgørelse i sociale sager samt til kommunens egen frist på tre uger for behandling af ansøgninger om psykologhjælp og til kravene om hurtig sagsbehandling efter princippet for god forvaltningsskik.

Borgerrådgiweren var enig med forvaltningen i, at det var beklageligt, at kommunens omstrukturering betød, at behandlingen af kvindens ansøgning trak ud.

Borgerrådgiweren fandt det beklageligt, at sagsbehandlingen ikke var påbegyndt i forbindelse med kvindens telefoniske henvendelse den 18. januar 2006.

Borgerrådgiweren udtalte, at sagen var et eksempel på, at den nye struktur i kommunen havde medført forsinkelse i behandlingen af ansøgningen og vurderede, at omstruktureringen havde påvirket sagsbehandlingstiden i sagen.

Borgerrådgiweren konstaterede således, at den skriftlige ansøgning var modtaget i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen den 14. februar 2006, men først oversendt og modtaget i Socialforvaltningen den 3. april 2006, og at dette havde fået betydning for kommunens sagsbehandlingstid i forbindelse med sagsoplysningen i kvindens ansøgningssag.

## Borgerrådgiverens sag 2006-1200-301

### Stikord:

Sagsbehandlingstid – meddelelse af afgørelse

### Regelgrundlag:

Principperne for god forvaltningsskik  
Forvaltningslovens § 23 vedrørende skriftlig begrundelse af mundtlig meddelt afgørelse

### Resumé:

Borgerrådgiveren udtalte kritik af en sagsbehandlingstid på knap fire måneder for besvarelse af en kvindes klage over begrænsning af aktindsigt.

Borgerrådgiveren udtalte endvidere kritik af, at et mundtligt meddelt afslag på en ansøgning om ekstern psykologhjælp og tilhørende klagevejledning ikke blev fulgt op skriftligt over for kvinden snarest muligt efter hendes begæring herom.

### Sagsfremstilling:

En kvinde rettede den 3. april 2006 henvendelse til Borgerrådgiveren med en klage over sagsbehandlingstiden i forbindelse med et lokalcenters besvarelse af hendes klage over lokalcentrets begrænsning af aktindsigt.

Kvinden oplyste, at hun havde modtaget begrænset aktindsigt den 3. november 2005. Hun havde efterfølgende flere gange klaget mundtligt over lokalcentrets afgørelse, men sagsbehandleren havde først på et møde den 11. januar 2006, hvor kvindens støtteperson fremsatte klagen på hendes vegne, meddelt, at han ville lade den juridiske konsulent vurdere klagen.

Kvinden klagede endvidere over, at hun ikke havde modtaget en skriftlig begrundelse på et mundtligt meddelt afslag på hendes ansøgning om hjælp fra en ekstern psykolog. Kvinden oplyste, at hun på et møde havde fået afslaget meddelt mundtligt, og at

hun ligeledes på mødet bad om at få en skriftlig begrundelse på afslaget med henblik på at anke.

Socialforvaltningen fandt sagsbehandlingstiden i forbindelse med behandlingen af kvindens klage over begrænsning af aktindsigt uforholdsmæssigt lang, herunder at en sagsbehandlingstid på knap fire måneder ikke var tilfredsstillende. Socialforvaltningen fandt endvidere, at kvinden tidligere burde have været orienteret om, at behandlingen af hendes klage trak ud, herunder fået oplyst, hvornår klagen forventedes besvaret.

Socialforvaltningen udtalte, at afslaget på ansøgning om hjælp fra en ekstern psykolog og tilhørende klagevejledning burde have været givet skriftligt til kvinden. Socialforvaltningen fandt, at afgørelser som hovedregel bør gives skriftligt, og at god forvaltningsskik var tilsidesat ved den mundtlige formidling af afslaget.

### Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse:

Borgerrådgiveren måtte ved sin undersøgelse lægge til grund, at kvinden mundtligt havde klaget over begrænsningen af aktindsigten på et møde den 11. januar 2006.

Borgerrådgiveren fandt sagsbehandlingstiden på knap fire måneder for besvarelse af klagen over begrænsning af aktindsigt meget beklagelig. Borgerrådgiveren lagde herved vægt på, at der ikke af forvaltningen var anført omstændigheder, der kunne begrunde sagsbehandlingstiden.

Borgerrådgiveren fandt det endvidere beklageligt, at kvinden ikke havde fået besked om, at besvarelsen af klagen trak ud, og om hvornår en besvarelse kunne forventes at foreligge.

Borgerrådgiveren fandt det desuden beklageligt, at lokalcentret først besvarede klagen over begrænset aktindsigt, efter at Borgerrådgiveren havde videre-

sendt kvindens klage af 3. april 2006 over sagsbehandlingstiden til besvarelse i lokalcentret.

Borgerrådgiveren bemærkede, at der ikke findes noget krav i lovgivningen om, at afgørelser skal meddeles parten skriftligt. Lovgivningen stiller derimod krav om snarest mulig skriftlig begrundelse for afgørelsen på partens begæring herom.

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at kvinden ikke snarest muligt, efter hendes begæring herom, fik en skriftlig begrundelse og tilhørende klagevejledning på det mundtligt meddelte afslag på ansøgning om ekstern psykolog.

Borgerrådgiveren henviste her til forvaltningslovens § 23, hvorefter den, der har fået en afgørelse meddelt mundtligt, kan forlange en skriftlig begrundelse for afgørelsen. En begæring om skriftlig begrundelse skal efter bestemmelsens stk. 2 besvares snarest muligt. Hvis begæringen ikke er besvaret inden 14 dage efter, at begæringen er modtaget af vedkommende myndighed, skal denne underrette parten om grunden hertil samt om, hvornår begæringen kan forventes besvaret.

## Borgerrådgiiverens sag 2006-1213-301

### Stikord:

Sagsbehandlingstid – manglende behandling af klage

### Regelgrundlag:

Retssikkerhedslovens § 3, stk. 1 og stk. 2, vedrørende sagsbehandlingstid og sagsbehandlingstider  
 Retssikkerhedsbekendtgørelsens § 5, § 7 og § 8 vedrørende genvurdering af klager og videresendelse til ankeinstans  
 Principperne for god forvaltningsskik

### Resumé:

Borgerrådgiiveren udtalte kritik af en sagsbehandlingstid på ca. to år og en måned i behandlingen af en kvindes ansøgning om påbegyndelse af en førtidspensionssag.

Borgerrådgiiveren udtalte endvidere kritik af, at en klage over et afslag på påbegyndelse af en førtidspensionssag ikke var blevet behandlet.

Borgerrådgiiveren fandt det beklageligt, at kvindens sag ikke i overensstemmelse med en aftale herom blev tilbagesendt til det lokalcenter, hvor sagen oprindeligt hørte til.

### Sagsfremstilling:

En kvinde rettede den 29. august 2005 henvendelse til Borgerrådgiiveren med en klage over sagsbehandlingstiden i forbindelse med hendes ansøgning om førtidspension. Kvinden havde på et møde i lokalcentret den 3. juni 2004 anmodet om at søge muligheden for pension afprøvet.

Af lokalcentrets svar til kvinden af 12. september 2005 fremgik, at der var indhentet aktuelle lægeoplysninger, og at ressourceprofilen var under udarbejdelse og forventedes færdiggjort ved

udgangen af måneden. Sagen ville herefter blive forelagt lokalcentrets pensionsteam til vurdering.

Kvinden rettede på ny henvendelse til Borgerrådgiiveren den 6. juni 2006 med en klage over sagsbehandlingstiden ved behandlingen af hendes ansøgning om førtidspension.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen udtalte, at sagsbehandlingstiden i førtidspensionssagen var meget kritisabel og uanset, at borgerens helbredstilstand under forløbet havde været noget uafklaret, kunne dette ikke forklare sagsbehandlingstidens længde.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyste, at Jobcenter København den 10. august 2006 traf beslutning om jobcentrets indstilling til Socialforvaltningens afgørelse om påbegyndelse af en førtidspensionssag, og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen anmodede Jobcenter København om, at sagen blev færdiggjort i jobcentret uden unødigt forsinkelse.

Det fremgik af sagens akter, at kvinden i oktober 2002 modtog afslag på ansøgning om påbegyndelse af en sag om førtidspension, og at afslaget efterfølgende var påklaget til lokalcentret, men ikke behandlet. På mødet i lokalcentret den 3. juni 2004 blev det konstateret, at klagen ikke var behandlet, og det blev aftalt med kvinden at se bort fra den tidligere klage og i stedet indlede udredning af hendes nuværende forhold.

Det fremgik endvidere af sagens akter, at det i januar 2005 på kvindens anmodning blev besluttet, at kvindens sag skulle tilbagesendes til det lokalcenter, hvor sagen oprindeligt hørte til. Sagen var flyttet fra det oprindelige lokalcenter, fordi kvinden tidligere havde været ansat som social- og sundhedshjælper med tjenestested ved det oprindelige lokalcenter.

Sagen blev ikke tilbagesendt, og det fremgik af et journalnotat fra maj 2005, at kvinden ikke længere ønskede sagen flyttet.

Forvaltningen udtalte hertil, at forvaltningen fandt det kritisabelt, at kvindens klage over afslag på påbegyndelse af førtidspension i 2002 ikke var blevet behandlet, og at sagen ikke som aftalt med borgeren var tilbagesendt til det oprindelige lokalcenter.

#### **Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse:**

Borgerrådgiveren var enig med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i, at sagsbehandlingstiden var meget kritisabel.

Borgerrådgiveren henviste blandt andet til retssikkerhedslovens § 3, stk. 1, hvorefter kommunen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt, og til principperne for god forvaltningsskik om, at kommunen ikke må lade en sag trække unødigt ud.

Borgerrådgiveren var enig med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i, at det var meget kritisabelt, at kvindens klage over afslaget på påbegyndelsen af en sag om førtidspension i 2002 ikke blev behandlet.

Borgerrådgiveren henviste her til retssikkerhedsbekendtgørelsen § 5, § 7 og § 8, hvoraf det fremgår, at kommunen skal genvurdere den afgørelse, der klages over. Kommunen skal efter genvurderingen meddele, om der gives klageren fuldt ud medhold, eller om afgørelsen fastholdes helt eller delvist. Fastholdes afgørelsen, skal sagen sendes til ankeinstansen inden fire uger efter, at klagen er modtaget. I modsat fald skal kommunen meddele klageren, at genvurderingen ikke kan færdiggøres inden for fristen.

Borgerrådgiveren fandt det endvidere beklageligt, at sagen ikke som aftalt var tilbagesendt til det

oprindelige lokalcenter. Borgerrådgiveren bemærkede, at det fremgik af sagens oplysningsark, at kvinden senere havde udtrykt ønske om, at sagen ikke blev flyttet.



**Borgerrådgiiverens sag 2006-1296-301****Stikord:**

Sagsbehandlingstid

**Regelgrundlag:**

Principperne for god forvaltningsskik  
Retssikkerhedslovens § 3, stk. 1 og stk. 2,  
vedrørende sagsbehandlingstid og sags-  
behandlingsfrister

**Resumé:**

Borgerrådgiiveren udtalte kritik af sagsbehandlingstider på henholdsvis to og 2½ måned i ansøgning om tilskud til briller og i ansøgning om tilskud til tandbehandling.

Borgerrådgiiveren udtalte endvidere, at som det var oplyst for Borgerrådgiiveren, var sagsforløbet i forbindelse med oversendelsen af et ansøgnings-skema fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen til Socialforvaltningen ikke tilfredsstillende.

**Sagsfremstillingen:**

En kvinde klagede den 8. maj 2006 til Borgerrådgiiveren over sagsbehandlingstiden i forbindelse med et socialcenters behandling af hendes ansøgning om henholdsvis tilskud til briller og tandbehandling.

Af lokalcentrets svar til kvinden fremgik, at kvinden havde ansøgt om hjælp til briller den 29. december 2005, og at lokalcentret den 10. januar 2006 havde anmodet kvinden om at udfylde et ansøgnings-skema samt fremsende dokumentation for udgifterne. Lokalcentret oplyste, at det ikke af sagsmaterialet fremgik, at disse oplysninger var fremsendt til centret, og at sagen den 22. marts 2006 blev sat i bero. Lokalcentret bad derfor kvinden om at fremsende de ønskede oplysninger med henblik på, at sagen kunne tages op på ny.

Kvinden oplyste, at hun to gange havde indsendt det nødvendige ansøgnings-skema, og at hendes optiker to gange havde indsendt oplysningerne om brillehjælp, og at hun personligt havde afleveret ansøgnings-skemaet i lokalcentret den 31. marts 2006. Kvinden oplyste, at hun samme dag afleverede ansøgnings-skema vedrørende tilskud til tandbehandling.

Lokalcentret traf afgørelse vedrørende tilskud til briller den 31. maj 2006 og den 14. juni 2006 vedrørende tilskud til tandlægebehandling.

Socialcentret beklagede den lange sagsbehandlingstid og henviste til, at årsagen var omstruktureringen i København Kommune.

Socialforvaltningen beklagede, at sagsbehandlingstidsfristen på tre uger var overskredet i ansøgningerne om tilskud til briller og tandbehandling.

**Resultatet af Borgerrådgiiverens undersøgelse:**

Borgerrådgiiveren udtalte, at som sagen forelå oplyst, fandt Borgerrådgiiveren ikke tilstrækkeligt grundlag for at finde det dokumenteret, at kvinden indgav ansøgning om tilskud til briller og tandlægeudgifter på et tidligere tidspunkt end den 31. marts 2006.

Borgerrådgiiveren var enig med forvaltningen i, at sagen havde trukket for længe ud. Borgerrådgiiveren fandt sagsbehandlingstiden i begge ansøgninger beklagelig. Borgerrådgiiveren lagde herunder også vægt på, at socialcentret ikke traf afgørelse inden for den lovede tidsramme.

Det fremgik af Socialforvaltningens journalnotat af 23. maj 2006, at ansøgnings-skemaet af 31. marts 2006 var modtaget i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og herefter videresendt til behandling

i Socialforvaltningen. Det fremgik ikke af sagens journal, hvornår Socialforvaltningen havde modtaget ansøgningsskemaet.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen havde ikke været hørt i forbindelse med Borgerrådgiverens undersøgelse, hvorfor Borgerrådgiveren ikke kunne udtale kritik af forvaltningens sagsbehandlingstid i forbindelse med oversendelse af ansøgningsskemaet til Socialforvaltningen.

Borgerrådgiveren udtalte dog, at forløbet efter Borgerrådgiverens opfattelse ikke var tilfredsstillende.

Borgerrådgiveren henviste til Borgerrådgiverens Beretning 2005, kap. 4 om generelle problemstillinger, afsnit 4.2.2, hvor betydningen af Københavns Kommunes nye struktur for sagsoplysningen i omfordelte sager er beskrevet.

Det fremgår heraf, at det er Borgerrådgiverens vurdering, at den nye struktur i kommunen på det sociale område i et betydeligt omfang har resulteret i eller vil resultere i et tab af oplysninger, der ikke er korrekt og grundigt journaliseret, og hvor væsentlige oplysninger ikke er skrevet ned. Dette vil i bedste fald medføre, at borgeren vil opleve at skulle vente længere på en afgørelse, fordi oplysningerne må indhentes på ny, eller at borgeren skal gentage oplysninger til en ny sagsbehandler. I værste fald kan det påvirke sagens udfald, hvis det står klart, at væsentlige oplysninger er gået tabt som følge af omstruktureringen.

Borgerrådgiveren udtalte, at det var Borgerrådgiverens vurdering, at kvindens sag var et eksempel på, at omstruktureringen i kommunen havde medført en forsinkelse.

**Borgerrådgiiverens sag 2006-1587-31 I**

komme i telefonisk kontakt med Ydelsesservice København.

**Stikord:**

Telefonbetjening

**Regelgrundlag:**

Principperne for god forvaltningsskik

**Resumé:**

Borgerrådgiiveren udtalte kritik af, at det flere gange ikke var muligt for en virksomhed at komme i telefonisk kontakt med Ydelsesservice København.

**Sagsfremstilling:**

En virksomhed rettede henvendelse til Borgerrådgiiveren med en klage over blandt andet telefonbetjeningen hos Ydelsesservice København.

Virksomheden oplyste, at den ved en opringning til Ydelsesservice København havde valgt at afbryde, da der var en lang kø i telefonen. Virksomheden oplyste endvidere, at de tre dage i træk havde forsøgt opringning til Ydelsesservice København, hvor det ikke havde været muligt at komme igennem.

Ydelsesservice København udtalte, at det ikke kunne afvises, at det havde været svært at komme igennem telefonisk, og at der løbende arbejdedes på at forbedre telefonservicen.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen udtalte, at forvaltningen måtte erkende, at det i perioder havde været vanskeligt at komme igennem på telefonerne til Ydelsesservice København, og at dette naturligvis var uacceptabelt for borgere og virksomheder.

**Resultatet af Borgerrådgiiverens undersøgelse:**

Borgerrådgiiveren var enig med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i, at det var beklageligt, at virksomheden flere gange ikke havde kunnet

## Borgerrådgiverens sag 2006-1813-309

### Stikord:

Sagsbehandlingstid – manglende svar på klagepunkt

### Regelgrundlag:

Principperne for god forvaltningsskik

Retssikkerhedslovens § 3, stk. 1, om sagsbehandlingstid

Vejledning til retssikkerhedsloven, pkt. 528, vedrørende besvarelser af borgeres henvendelser  
Københavns Kommunes Tilbagemeldingsgaranti

### Resumé:

Borgerrådgiveren udtalte kritik af en sagsbehandlingstid på to måneder i forbindelse med indkaldelse til en samtale, efter at en kvinde havde ansøgt om revalidering.

Borgerrådgiveren udtalte kritik af, at et jobcenter ikke havde besvaret en e-mail fra kvinden.

Endvidere fandt Borgerrådgiveren det beklageligt, at hverken jobcentret eller Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen havde besvaret kvindens klage over jobcentrets manglende besvarelse af e-mailen.

### Sagsfremstilling:

En kvinde klagede den 11. august 2006 til Borgerrådgiveren over sagsbehandlingstiden vedrørende indkaldelse til en samtale i forbindelse med hendes ansøgning om revalidering. Kvinden oplyste, at hun siden indgivelsen af ansøgningen havde forsøgt at få en samtale med en sagsbehandler i stand. Kvinden medbragte en udskrift af en e-mail af 4. august 2006 til jobcentret, hvor hun rykkede for indkaldelse til en samtale.

Det fremgik af sagen, at kvinden havde henvendt sig hos et jobcenter den 6. juli 2006, og den skriftlige ansøgning var modtaget i det jobcenter, der skulle behandle ansøgningen den 19. juli 2006.

Kvinden blev ved brev af 27. september 2006 indkaldt til en samtale i jobcentret den 4. oktober 2006.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen beklagede den lange sagsbehandlingstid i forbindelse med at få et møde med en sagsbehandler i stand.

### Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse:

Borgerrådgiveren var enig med forvaltningen i, at sagsbehandlingstiden på mere end to måneder i forbindelse med indkaldelse til en samtale var beklagelig.

Borgerrådgiveren henviste blandt andet til retssikkerhedslovens § 3, stk. 1, hvorefter kommunen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken.

Borgerrådgiveren konstaterede, at hverken jobcentret eller Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen sås at have forholdt sig til kvindens klagepunkt vedrørende manglende besvarelse af hendes e-mail af 4. august 2006, herunder om jobcentret havde modtaget e-mailen, som ikke fandtes i sagens akter.

Borgerrådgiveren måtte imidlertid lægge til grund, at e-mailen faktisk blev afsendt til jobcentret den 4. august 2006.

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at jobcentret ikke havde besvaret kvindens e-mail af 4. august 2006.

Borgerrådgiiveren henviste blandt andet til Københavns Kommunes Tilbagemeldingsgaranti, som blev vedtaget af Borgerrepræsentationen den 1. juni 2006. Tilbagemeldingsgarantien gælder for alle skriftlige henvendelser, herunder breve, skriftlige ansøgninger, e-mails og telefax indgået til Københavns Kommune.

I Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er tilbagemeldingsgarantien indført ved, at der skal sendes en kvittering til afsenderen af en skriftlig henvendelse inden for 1-2 dage efter modtagelsen, hvis henvendelsen ikke er besvaret inden da, jf. retningslinier om tilbagemeldingsgarantien i forbindelse med skriftlige henvendelser til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Borgerrådgiiveren fandt det endvidere beklageligt, at hverken jobcentret eller Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen havde besvaret kvindens klage over manglende svar på e-mail.

Borgerrådgiiveren henviste til, at forvaltningen således ikke tog stilling til kvindens klage, som hun havde krav på, og afskar sig fra at kunne bruge klagen i den løbende kvalitetsforbedring af sagsbehandlingen.

## Borgerrådgiverens sag 2006-1985-102

### Stikord:

Manglende svar på rykkerbreve

### Regelgrundlag:

Vejledning til forvaltningsloven, pkt. 208, vedrørende besvarelse af rykkerskrivelser

### Resumé:

En kvinde fik i marts 2006 besked om, at hun hurtigst muligt skulle påbegynde en ny arbejdsprøvning. I begyndelsen af april 2006 klagede hun over afslag på ansøgning om enkeltydelse. Trods gentagne rykkere var kvinden i august 2006 fortsat ikke tilbudt en ny arbejdsprøvning og havde ikke modtaget svar på klagen. Efter at kvinden havde henvendt sig til Borgerrådgiveren, beklagede Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen forholdet.

### Sagsfremstilling:

En kvinde klagede den 21. august 2006 til Borgerrådgiveren over sagsbehandlingen i sin sygedagpengesag. Det fremgik af henvendelsen, at kvinden havde deltaget i en arbejdsprøvning, som ophørte i marts 2006. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyste i forbindelse med afbrydelsen af arbejdsprøvningen kvinden om, at der hurtigst muligt skulle etableres en ny arbejdsprøvning et nyt sted. Det fremgik endvidere af henvendelsen, at kvinden den 5. april 2006 havde klaget over et afslag på en ansøgning om enkeltydelse.

Kvinden oplyste, at hun den 18. maj 2006 skriftligt rykkede for igangsætning af en ny arbejdsprøvning og svar i anledning af hendes klage af 5. april 2006. Det fremgik af henvendelsen, at kvinden gentagne gange skriftligt rykkede for svar indtil henvendelsen hos Borgerrådgiveren i august 2006.

Af Jobcenter Københavns svar fremgik blandt andet følgende:

“...kan vi kun beklage den mangelfulde opfølgning og manglende svar til (kvinden), som rigtig nok har skrevet og anmodet om svar... siden maj 2006.

...

Igen kan Jobcentret kun beklage den mangelfulde opfølgning og de misforståelser der har været i forløbet, men jfr. de sidste møder/samtaler med (kvinden) og sagsbehandler (B) vurderer Jobcenter for Sygedagpenge, at der nu sker en fremgang og med et fælles udgangspunkt, således at der ikke opstår misforståelser i fremtiden.”

Kvinden fastholdt sin klage over for Borgerrådgiveren.

### Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse:

Borgerrådgiveren udtalte, at Borgerrådgiveren alene kan udtale kritik af forvaltningen og fremkomme med henstillinger. Borgerrådgiveren vil således f.eks. kunne udtale, at et forhold er beklageligt, kritisabelt eller lignende.

Borgerrådgiveren fandt på det foreliggende grundlag ikke, at der var udsigt til, at Borgerrådgiveren ved en nærmere undersøgelse ville kunne gå væsentligt længere, end forvaltningen allerede havde gjort ved sin beklagelse af forholdet. Det var derfor Borgerrådgiverens vurdering, at en yderligere undersøgelse af sagen i bedste fald ville medføre, at kvinden fik ret i klagen på ny.

Borgerrådgiveren fandt på denne baggrund ikke, at det var hensigtsmæssigt at iværksætte en nærmere undersøgelse af hendes klage.

## **Anvendt regelgrundlag i resuméerne nævnt i kapitel 3**

### **Aktivloven:**

Lovbekendtgørelse nr. 1009 af 24. oktober 2005 om aktiv social politik med senere ændringer

### **Forvaltningsloven:**

Lov nr. 511 af 19. december 1985 med senere ændringer

### **Offentlighedsloven:**

Lov nr. 572 af 19. december 1985 med senere ændringer

### **Pensionsloven:**

Lovbekendtgørelse nr. 759 af 2. august 2005 om social pension

### **Persondataloven:**

Lov 429 af 31. maj 2005 om behandling af personoplysninger

### **Retssikkerhedsbekendtgørelsen:**

Bekendtgørelse nr. 1382 af 12. december 2006 om retssikkerhed på det sociale område

### **Retssikkerhedsloven:**

Lovbekendtgørelse nr. 56 af 18. januar 2007 om retssikkerhed og administration på det sociale område med senere ændringer

### **Service\_loven:**

Lovbekendtgørelse nr. 58 af 18. januar 2007 om social service med senere ændringer

### **Skatteforvaltningsloven:**

Lovbekendtgørelse nr. 907 af 28. august 2006 om skatteforvaltning

### **Socialministeriets vejledning til retssikkerhedsloven:**

Vejledning nr. 21 af 3. oktober 2006 om retssikkerhed og administration på det sociale område

### **Justitsministeriets vejledning til forvaltningsloven:**

Vejledning af 4. december 1986 om forvaltningsloven

### **Socialministeriets vejledning om dagtilbud:**

Vejledning nr. 205 af 20. december 2000 om ændring af vejledning om dagtilbud mv. til børn efter lov om social service (ophævet)

### **Nævnet for Etnisk Ligestillings tolkevejledning af 1999.**

# Kapitel 4

## Generelle problemstillinger

I dette kapitel belyses de generelle problemstillinger i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening, som Borgerrådgiveren i denne beretning har fundet anledning til at fremhæve. Problemstillingerne dokumenteres dels ved den statistiske beskrivelse af klagerne i beretningsperioden, jf. kapitel 2, dels ved henvisning til konkrete sager, herunder sager som er omtalt i kapitel 3. En række af de omtalte problemstillinger tager endvidere udgangspunkt i almindelige iagttagelser baseret på indblikket i sagerne og den løbende dialog med borgere og forvaltninger.

Kapitel 4 er opdelt i tre underafsnit. I afsnit 4.1. trækkes nogle fællesnævner op. Afsnit 4.2. omhandler de generelle problemer, som er konstateret og dokumenteret i forbindelse med Borgerrådgiverens behandling af konkrete sager. Afsnit 4.3. omhandler de problemstillinger, som Borgerrådgiveren i øvrigt er blevet opmærksom på i forbindelse med sin virksomhed. Borgerrådgiveren vil med dette afsnit påpege nogle områder, der på andet grundlag er fundet anledning til at rette opmærksomhed imod.

Borgerrådgiverens konklusioner samt forslag og anbefalinger til kommunens forvaltninger er beskrevet i kapitel 5.

### 4.1. Nogle fællesnævner for det følgende

I de følgende afsnit omtales forskellige problemstillinger som sagsbehandlingstid, borgerbetjening, vejledning, omstrukturering, snitflader, kommunikation, inddragelse, partshøring og aktindsigt.

En række af problemstillingerne har som fællestræk, at de har at gøre med retssikkerhed, borgerbetjening og organisation/struktur.

Retssikkerhed handler grundlæggende om respekt for folkestyret, herunder at offentlige myndigheder forvalter deres magt inden for rammerne af det, som de folkevalgte har vedtaget. Mere konkret kan det formuleres sådan, at myndighederne skal træffe de rigtige afgørelser (materiel retssikkerhed) på den rigtige måde, dvs. efter den vedtagne arbejdsgang (formel retssikkerhed). Borgerrådgiveren har i sin virksomhed navnlig rettet opmærksomheden mod det sidste, at forvaltningerne i Københavns Kom-

mune efterlever de spilleregler, der er opstillet for kommunens arbejde med at forvalte lovgivningen. De skrevne regler herom findes hovedsageligt i forvaltningsretten og suppleres af principperne for god forvaltningsskik.

Disse regler og principper tjener blandt andet til at sikre ensartethed og forudsigelighed, beskytte mod vilkårlighed og magtmisbrug, muliggøre kontrol, sikre borgernes inddragelse og tillid og i sidste ende, at myndighedernes afgørelser bliver rigtige. De spiller en central rolle for borgernes retssikkerhed.

Det udgør derfor et retssikkerhedsmæssigt problem, hvis kommunen ikke sikrer, at borgerne partshøres og inddrages i overensstemmelse med lovgivningens krav og intentioner. Det udgør også et retssikkerhedsmæssigt problem, hvis borgerne ikke kan få den vejledning, som de har krav på, eller hvis de modtager forkert vejledning. Ligeledes er det et retssikkerhedsmæssigt problem, hvis sager trækker så meget i



langdrag, at borgerne i meget lange perioder afskæres fra de ydelser, som de er berettiget til, eller hvis de på anden måde lider økonomiske tab som følge af, at sagerne trækker ud.

Ud over økonomiske tab, ventetid og praktisk besvær kan myndigheders fejladministration også have sociale følgevirkninger såsom tab af status eller selvagtelse eller tab af potentielle muligheder for at komme tilbage efter f.eks. svær sygdom. Sådanne konsekvenser opleves af nogle borgere og kan være helt reelle, selvom de traditionelt ikke vejer så tungt i de juridiske lærebøger om erstatningsansvar og andre konsekvenser af fejladministration.

En del af de borgere, som henvender sig til Borgerrådgiveren, beskriver, at de oplever sådanne tab, og de gør ofte kommunen medansvarlig for deres situation. I hvert fald de borgere, som får opfattelse af, at kommunen ikke hjælper og understøtter, men tværtimod bliver en barriere for borgernes videre

udvikling og mulighed for selvopretholdelse.

Andre borgere, som ikke kæmper med så svære problemer, oplever kommunen som et trægt maskineri eller en uigennemtrængelig mur, som ikke lever op til værdigrundlaget om respekt, ligestilling, dialog og tillid og kommunens selvopfattelse som en moderne og tidssvarende ramme om hovedstaden.

Borgere med sådanne oplevelser af kommunen skelner normalt ikke mellem, hvornår deres lovmæssige retssikkerhedsgarantier tilsidesættes, eller hvornår borgerbetjeningen og serviceniveauet er utilfredsstillende. Og ofte er forskellen da heller ikke så stor.

Som nævnt skal forvaltningsretten blandt andet muliggøre kontrol og sikre borgernes inddragelse og tillid. Mulighederne for at tage del i sin sag, følge med og bidrage med relevante oplysninger og

ønsker begrænses i mange tilfælde af eksempelvis kommunens manglende orientering om sagens gang og status, hvilket kan være en tilsidesættelse af forvaltningsretlige krav og kommunens tilbagemeldingsgaranti. Men også helt praktiske forhold som dårlige kontaktmuligheder, afvisning af personlige møder eller oplevelser af, at der ikke ringes tilbage trods løfter om det, kan få væsentlig betydning for borgernes muligheder for at tage del i sagen og have tillid til kommunens arbejde. Dette gælder f.eks. også ved oplevelser af manglende eller forkert kontaktinformation, fysiske sagsakter som forsvinder, hyppige sagsbehandlerskift og interne kompetencestridigheder.

Det udgør derfor også et retssikkerhedsmæssigt problem, hvis praktiske barrierer for samspillet mellem borger og forvaltning indebærer, at borgerne reelt ikke kan udøve medindflydelse, og hvis dårlig service får borgerne til at føle mistillid til forvaltningen.

De problemstillinger, som er nærmere beskrevet i de følgende afsnit, kan overordnet inddeles i svigtende retssikkerhed og dårlig borgerbetjening. De har i vid udstrækning det fællestræk, at de påvirker borgernes mulighed for at tage del i deres sager og tilliden til kommunen som beskrevet ovenfor. Herudover har de i mange tilfælde det fællestræk, at de udspringer af eller i hvert fald forværres af, at Københavns Kommune er en stor myndighed. Navnlig overgangen til den nye struktur fra 1. januar 2006 har spillet en afgørende rolle i det forgangne beretningsår.

Som det vil fremgå nedenfor, tegner klagesagerne hos Borgerrådsgiveren et billede af en ny forvaltning, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, som i hvert fald i overgangs- og opbygningsfasen på væsentlige områder har haft vanskeligt ved at leve op til kravene i forvaltningsretten og det niveau for



borgerbetjening og service, som må forventes af en forvaltning i Københavns Kommune. Dertil kommer, at opgavefordelingen mellem Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen ikke helt har bundfældet sig tilstrækkeligt hurtigt hos alle medarbejderne i de to forvaltninger, hvilket dels har givet sig udtryk i nogen forvirring hos medarbejderne (og dermed borgerne) om, hvem der tager sig af hvad på hvilke adresser, og dels – i mindre målestok – i reel tvivl om kompetencefordelingen.

For borgeren vil årsagen til utilstrækkelig sagsbehandling og utilfredsstillende borgerbetjening ikke altid være synlig og måske heller ikke opleves som relevant. Men årsag og konsekvens er efter Borgerrådgiverens opfattelse central for forvaltningens videre arbejde med at kvalitetssikre og prioritere deres arbejde. Derfor berører Borgerrådgiveren i den følgende redegørelse også årsager og konsekvenser med udgangspunkt i de fællesnævner, som er beskrevet ovenfor.

## 4.2. Generelle problemer i kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne

### 4.2.1. Sagsbehandlingstid, manglende svar og orientering om sagens gang og status

#### Problemstillingen

Den hyppigst forekommende klage hos Borgerrådgiveren er, at sagsbehandlingen trækker ud. Denne klage ledsages ofte af en klage over ikke at være blevet orienteret om sagens gang eller om status i sagen.

På visse områder, navnlig på det sociale område, er der fastsat frister for sagsbehandlingstiden direkte i lovgivningen.

På førtidspensionsområdet følger det f.eks. af lov om social pension § 21 (lovbekendtgørelse nr. 759 af 2. august 2005), at kommunalbestyrelsen

skal træffe afgørelse senest tre måneder efter tidspunktet for sagens overgang til behandling efter reglerne om førtidspension, jf. lovens § 17, stk. 1, 3. pkt., og § 18. Dette tidspunkt skal fremgå af sagen og meddeles den pågældende.

Det følger af samme bestemmelse, at hvis fristen i særlige tilfælde ikke kan overholdes, skal pågældende have en redegørelse for, hvad der er årsag til den forlængede sagsbehandlingstid, og besked om, hvornår sagen forventes afgjort.

På det sociale område findes der eksempelvis også en frist for kommunens genvurdering af en social sag efter en klage. Det følger således af retssikkerhedsbekendtgørelsen (bekendtgørelse nr. 638 af 15. juni 2006 om retssikkerhed og administration på det sociale område) § 5, at kommunen skal genvurdere en afgørelse, der klages over. Det følger af samme bekendtgørelses § 8, at hvis kommunen vurderer, at afgørelsen ikke skal ændres, da sendes genvurderingen med begrundelse til ankeinstansen (Det Sociale Nævn eller Beskæftigelsesankenævnet) inden fire uger efter, at klagen er modtaget.

Det følger af bekendtgørelsens § 7, stk. 3, at hvis myndigheden ikke kan færdiggøre sin genvurdering inden for fristen på fire uger på grund af, at der skal skaffes yderligere oplysninger, vurderinger og lignende, skal klageren have besked herom, og om hvornår genvurderingen kan forventes afsluttet.

På det sociale område skal kommunen i øvrigt fastsætte en frist for, hvor lang tid der må gå, inden der skal være truffet en afgørelse i sagen. Dette følger af retssikkerhedsloven (lovbekendtgørelse nr. 858 af 8. august 2006) § 3, stk. 2. Bestemmelsen skal forstås i sammenhæng med lovens § 3, stk. 1, hvorefter kommunen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken.

Det følger af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, 2. pkt., at hvis denne frist ikke kan overholdes, skal ansøgeren have besked om, hvornår en afgørelse kan forventes. De administrativt fastsatte frister giver ikke borgeren retskrav på at få sin sag behandlet inden for en bestemt frist. Fristerne er alene vejledende for borgerne.

I Københavns Kommune suppleres de nævnte regler for orientering om sagsbehandlingstider af tilbagemeldingsgarantien, som er fastsat af Borgerrepræsentationen. Efter garantien skal kommunen ved skriftlige henvendelser fra borgere have meldt tilbage inden for ti arbejdsdage med besked om, hvordan sagen håndteres, samt oplysninger om eventuelle lovmæssige fastsatte sagsbehandlingstider for den pågældende type sag og i øvrigt tilstræbe altid at oplyse navn på sagsbehandler (eller navnene på sagsbehandlerne i det team, der har ansvaret for sagen).

I sager, hvor loven ikke angiver en bestemt frist for sagsbehandlingstiden, finder de ulovbestemte principper for god forvaltningsskik anvendelse. Principperne supplerer desuden i de tilfælde, hvor der er fastsat en frist.

Det følger af principperne for god forvaltningsskik, at kommunen ikke må lade en sag trække unødigt ud.

Af Ombudsmandsloven med kommentarer af Jon Andersen, Kaj Larsen og Karsten Loiborg, 1. udgave, 1999, s. 164, fremgår blandt andet følgende:

“Spørgsmålet om på hvilket tidspunkt en myndigheds sagsbehandlingstid overstiger det acceptable, kan ikke besvares generelt; udover den absolutte sagsbehandlingstid lægges der i praksis vægt på sagens art, herunder omfanget af de undersøgelser myndigheden skal eller må forventes at skulle foretage, partens behov for, at der træffes en hurtig afgørelse, samt den sædvanlige sagsbehandlingstid på området. Hertil kommer en bedømmelse af,

hvorvidt der løbende er sket (nødvendige) ekspeditioner i sagen i modsætning til tilfælde, hvor sagen har ligget uberørt i længere perioder. Det spiller også en rolle, om myndigheden løbende har orienteret parten om, at sagen trækker ud.”

Principperne for god forvaltningsskik gælder for alle dele af den offentlige forvaltning.

Det følger også af de ulovbestemte principper for god forvaltningsskik, at forvaltningen bør orientere borgeren, hvis sagen trækker ud. Forvaltningen bør i den forbindelse underrette den, der er part i sagen om, hvad sagen beror på og så vidt muligt oplyse om, hvornår forvaltningen forventer, at afgørelsen kan foreligge. Desuden bør der ske underretning af parten, når den konkrete sag på grund af særlige omstændigheder forventes at tage længere tid end sædvanligt.

### Borgerrådgiverens konstateringer

Borgerrådgiveren modtog i beretningsåret 555 henvendelser vedrørende lang sagsbehandlingstid eller manglende orientering om sagens gang. Af de 324 tilfælde, hvor Borgerrådgiveren modtog underretning om forvaltningernes svar til borgerne, medgav kommunen i 272 tilfælde, at sagsbehandlingstiden havde været for lang, eller at der ikke var givet behørig orientering om status. Det svarer til mere end knap 84% af tilfældene inden for denne kategori.

Der kan være mange årsager til, at en sag trækker ud. Visse sagstyper har et kompliceret sagsforløb, hvor mange faktorer spiller ind og i sidste ende kan få betydning for sagens tidsmæssige udstrækning.

Det er navnlig gældende for sager på det sociale område, hvor lovgivningen stiller store krav til sagens oplysning og borgerens medinddragelse, som f.eks. sager om ansøgning om førtidspension, kontanthjælp, revalidering eller sygedagpenge.

Da disse sager har et langstrakt forløb og forudsætter en løbende opfølgning, er sagsbehandlingen også sårbar over for ændringer internt i forvaltningens opgavefordeling og bemanding. Dette er navnlig tilfældet, når sådanne ændringer indebærer, at sagen skifter sagsbehandler eller overgår til en anden forvaltningsmyndigheds ansvarsområde.

Borgerrådgiveren har i sin beretning for 2005 beskrevet nogle af de problemstillinger, der umiddelbart opstod i forbindelse med indførelsen af den nye struktur. Henvendelserne fra borgerne gik i den forbindelse på, at de havde svært ved at overskue, hvor deres sag blev behandlet. Borgerne vidste desuden ikke og kunne ikke få besked på, hvem der var deres sagsbehandler, ligesom de ikke kunne komme i kontakt med deres sagsbehandler eller ikke kunne få et personligt møde med sagsbehandleren inden for en for borgeren overskuelig tid.

Efter jobcentrenes åbning den 20. juni 2006 modtog Borgerrådgiveren mange henvendelser vedrørende sager, der var overgået fra Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens område.

Henvendelserne fremstod typisk som klager over sagsbehandlingstiden. Ved nærmere drøftelse af sagsforløbet med borgeren i forbindelse med præcisering af klagens indhold og ved jobcentrenes efterfølgende besvarelser, dukkede der andre problemstillinger op, som må antages at have været medvirkende årsag til, at sagerne trak ud, og som kunne tilskrives overgangen til den nye struktur.

Borgerrådgiveren har blandt andet kunnet konstatere, at sager er bortkommet i forbindelse med deres oversendelse fra de daværende lokalcentre til jobcentrene. Dette har selvsagt haft betydning for disse sagers sagsbehandlingstid.

Derudover synes hyppige sagsbehandlerskift i en sag også at kunne have betydning for sagsbehandlingstiden. Dette kan dels skyldes, at en ny sagsbehandler skal have tid til at sætte sig ordentligt ind i sagen, inden denne kan foretage de næste fornødne sagsbehandlingsskridt. Men en anden mere psykologisk årsag kan også være, at den nye sagsbehandler kan have en tendens til at opfatte den nytillkomne sag som ny i forhold til de andre sager, som sagsbehandleren har ansvaret for. I borgerens øjne har sagen imidlertid været undervejs, lige siden den begyndte, f.eks. som en ansøgning om førtidspension fire måneder tidligere. For borgeren er det uvedkommende i forhold til sagsbehandlingstiden, at sagen undervejs har skiftet hænder i forvaltningen.

Borgerrådgiveren har også i forhold til sin egen korrespondance med Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen kunnet konstatere en længere sagsbehandlingstid ved besvarelser af Borgerrådgiverens skriftlige henvendelser. Dette har resulteret i, at Borgerrådgiveren oftere har måttet sende rykkerbreve til forvaltningerne samt i enkelte sager særligt har påtalt denne del af sagsbehandlingstiden over for forvaltningerne.

Det er Borgerrådgiverens indtryk, at størsteparten af borgere, der henvender sig til Borgerrådgiveren med en klage over sagsbehandlingstiden, til en vis grad har forståelse for den ventetid, der må være i forbindelse med behandlingen af deres sag. Borgerne har imidlertid en berettiget forventning om at blive holdt orienteret om status på deres sag, navnlig når sagen trækker urimeligt længe ud.

Borgerrådgiveren har således også kunnet konstatere, at en klage over sagsbehandlingstiden meget ofte ledsages af en klage fra borgeren over ikke at være blevet orienteret om sagens gang og status.

### Konkrete eksempler

I sagen 2006-1059-301 beklagede Beskæftigelses- og

Integrationsforvaltningen den sene besvarelse af Borgerrådsgiverens henvendelse i en sag. Den sene besvarelse skyldtes efter det oplyste, at sagen havde været bortkommet i forbindelse med etablering af jobcentrene. Borgerrådsgiveren noterede sig i sin udtalelse, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i forbindelse med besvarelsen af Borgerrådsgiverens høringsbrev løbende havde holdt en medarbejder hos Borgerrådsgiveren orienteret om problemstillingen.

I sagen 2006-1130-301 havde en kvinde søgt om førtidspension den 11. november 2003. Efter lokalcentrets modtagelse af kvindens ressourceprofil den 20. januar 2004 modtog kvinden ikke svar fra lokalcentret.

Kvinden klagede den 28. juni 2005 til Borgerrådsgiveren over sagsbehandlingstiden. Borgerrådsgiveren oversendte klagen til lokalcentret, hvorefter kvinden blev indkaldt til et møde den 31. august 2005. På mødet anmodede kvinden om aktindsigt, og det blev endvidere aftalt, at kvinden skulle kontaktes en gang om ugen for at få oplysninger om, hvor langt pensionssagen var nået.

Kvinden rettede atter henvendelse til Borgerrådsgiveren den 8. februar 2006 og klagede over sagsbehandlingen, da hun stadig ikke havde hørt fra lokalcentret til trods for flere henvendelser. Kvinden anførte, at hun ikke havde modtaget underretning om status på sagen, samt at lokalcentret ikke havde svaret på anmodningen om aktindsigt.

Borgerrådsgiveren anmodede Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om en udtalelse i sagen.

Lokalcentret bemærkede i sin udtalelse, at der ikke havde været en acceptabel fremdrift i sagsbehandlingen, og i og med, at sagen i en periode havde været forlagt, var der ikke taget stilling til ansøgningen, og sagsbehandlingstiden var på den baggrund trukket ud, hvilket man beklagede.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen bemærkede, at der ingen journalnotater var i sagen siden mødet den 31. august 2005, og at det heller ikke fremgik, hvad dette møde var resulteret i.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen udtalte, at sagsbehandlingen havde været stærkt kritisabel, dels ved at sagsbehandlingstiden havde trukket ud, dels ved at notatpligten ikke var overholdt, og at lokalcentret ikke havde besvaret henvendelser fra Borgerrådsgiveren.

Borgerrådsgiveren var enig i, at sagsbehandlingstiden var stærkt kritisabel. Borgerrådsgiveren fandt det desuden stærkt kritisabelt, at lokalcentret ikke efter den periode, hvor sagen havde været forlagt, havde sikret sig en ordentlig sagsstyring og dermed, at sagen derefter ikke trak unødigt ud.

I sagen 2006-1016-301 klagede en kvinde til Borgerrådsgiveren over sagsbehandlingstiden i forbindelse med sin ansøgning om førtidspension.

Det fremgik af sagen, at kvinden ansøgte om førtidspension den 17. november 2003, og at lokalcentret ved brev af 29. december 2003 meddelte kvinden, at lokalcentret den 17. november 2003 havde besluttet at påbegynde og behandle sagen om førtidspension.

Lokalcentret traf afgørelse om afslag på førtidspension den 23. august 2004.

Kvinden klagede over afslaget ved brev af 31. august 2004. Det fremgik af lokalcentrets interne notat, at pensionsteamet på et møde den 21. september 2004 besluttede at fastholde afslaget på førtidspension.

Lokalcentret fremsendte ved brev af 28. december 2004 sagens akter og kvindens klage til Det Sociale Nævn. Lokalcentret meddelte samme dag kvinden afgørelsen om at fastholde afslaget, og at sagens akter og klagen var sendt til Det Sociale Nævn.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen beklagede, at sagsbehandlingen af kvindens anmodning af 17. november 2003 om førtidspension havde været uacceptabelt lang, og at lokalcentret ikke havde overholdt tidsfristen på fire uger i forbindelse med behandlingen af klagesagen.

#### 4.2.2. Borgerbetjening, service og adfærd

##### Indledning

Forvaltningsrettens lovmæssige krav til sagsbehandlingen og myndighedernes fremfærd i forhold til borgerne suppleres, som nævnt, af en række uskrevne forvaltningsretlige regler, der i første omgang er udviklet gennem myndighedernes praksis og knæsat i domstolsafgørelser, ombudsmandsudtalelser og juridisk litteratur. Principperne for god forvaltningsskik kan i en vis udstrækning beskrives som værdibaserede normer for forvaltningsmyndighedens gørem og laden. Principperne indeholder nogle krav til forvaltningen, som direkte vedrører det, man i mere almindelig tale kan kalde borgerbetjening, service eller adfærd. Tilsidesættelse af principperne for god forvaltningsskik er ikke sanktioneret med sædvanlige forvaltningsretlige konsekvenser som ugyldighed, erstatning mv., men selv om de ofte flyder sammen med det, man vil forstå ved borgerbetjening, er de mere forpligtende end ønsker om brugertilfredshed.

Kravene har i Københavns Kommune et samspil med værdigrundlaget fra 1998 om kommunens forpligtelse til at være udadvendt og yde god service og være bevidst om kvaliteten i sine serviceydelser, og om at kommunen skal møde brugeren med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid.

Principperne om god forvaltningsskik indeholder krav om venlighed og hensynsfuldhed, krav om åbenhed og krav om at indgyde tillid.

Kravet om venlighed og hensynsfuldhed handler blandt andet om, at forvaltningen skal forsøge at sætte sig i borgerens sted og overveje, hvordan forvaltningens skridt kan opleves af borgeren. I forlængelse heraf skal borgerne på den anden side kunne mærke at være genstand for en sådan opmærksomhed og konkret kunne se, at de sættes i centrum for forvaltningens arbejde.

Kravet om åbenhed handler blandt andet om tilgængelighed og om, at forvaltningen aktivt informerer og vejleder om kommunens tilbud og borgernes muligheder for at få hjælp.

Forpligtelsen for forvaltningen til at opbygge tillidsforhold til borgerne indebærer blandt andet, at forvaltningen må fremstå troværdig og professionel i sit arbejde, herunder gennem ærlighed og pålidelighed. Også inddragelse af borgerne i sagerne skaber tillid til forvaltningens arbejde.

Omvendt er det ikke tillidsvækkende og vidner ikke om venlighed og hensynsfuldhed, hvis der ikke ringes tilbage til borgerne trods løfter om det. Det udløser ganske vist ikke hverken afgørelsens ugyldighed eller erstatning, men det har betydning for borgerens tiltro til kommunens arbejde og måske også lysten til at tage aktivt del i sin sag. Særligt hvis det opleves som en norm, at borgeren ikke er særlig vigtig.

Et stort antal henvendelser til Borgerrådgiveren i det forgangne beretningsår vedrørte kommunens betjening af borgerne, serviceniveauet eller medarbejdernes adfærd over for borgerne. Inden for denne gruppe af klager må en del forhold betragtes som klager over tilsidesættelse af god forvaltningsskik, og som det fremgår af indledningen under 4.1., er der en sammenhæng mellem retssikkerheden og de mere værdibaserede krav om venlighed, hensynsfuldhed, åbenhed og tillid. Derfor angår en stor del af disse klager både borgerservicen og kommunens juridiske forpligtelser.

### Borgerrådgiverens konstateringer

Borgerrådgiveren registrerer blandt andet klager inden for kategorierne Betjening af borgerne, Konkret serviceniveau og Venlig og hensynsfuld optræden. Klagerne inden for disse tre kategorier overlapper ofte hinanden og behandles derfor samlet i dette afsnit.

Borgerrådgiveren modtog i beretningsåret 290 klager, som faldt inden for de tre nævnte kategorier. Borgerrådgiverens statistik viser, at forvaltningerne i de fleste tilfælde gav borgerne medhold i deres klager inden for disse kategorier. Borgerrådgiveren modtog således underretning om forvaltningernes svar til borgerne i 143 af de 290 sager, og af disse 143 sager udtrykte forvaltningerne i 107 tilfælde beklagelse af forholdene. Det svarer til, at der blev givet medhold i knap 75% af tilfældene inden for denne kategori.

24 sager inden for de tre nævnte kategorier blev undersøgt af Borgerrådgiveren, som i 11 tilfælde fandt grundlag for at udtale kritik.

Til brug for en sammenfatning kategoriseres de nævnte henvendelser i det følgende i nogle større grupper, som er indbyrdes sammenlignelige.

### Informationsniveau og kontaktmulighed

Den største gruppe angik, hvad man i overskriftsform kan kalde for informationsniveau og kontaktmulighed. Disse klager havde som fællesnævner, at de kom fra borgere, som oplevede, at kommunen ikke var tilgængelig og åben for dem. Enten fordi de ikke på kommunens initiativ blev orienteret om væsentlige forhold, som vedrørte dem, eller fordi de ikke på eget initiativ kunne få svar på deres spørgsmål.

Langt den største undergruppe angik borgere, som ikke kunne opnå telefonisk kontakt med en relevant medarbejder i kommunen. Det kunne være, fordi de

ikke kunne komme igennem på telefonen i det hele taget, eller fordi de blev viderestillet til en medarbejder, som ikke hjalp dem videre. Situationer, hvor borgerne blev sendt videre fra den ene til den anden i adskillige tilfælde, var også en hyppigt forekommende årsag til henvendelserne. I en del tilfælde fortalte borgerne også om, at der ikke blev ringet tilbage fra centre, teams eller sagsbehandlere på trods af løfter om det.

Om situationen, hvor borgerne ikke kunne komme igennem på telefonen, skal bemærkes, at ud over de nævnte skriftlige sager modtog Borgerrådgiveren i et overordentligt stort antal tilfælde personlige henvendelser eller opringninger fra frustrerede borgere, som havde haft denne oplevelse. Borgerrådgiverens samtaltale registreringer omfatter alene de tilfælde, hvor der blev oprettet en sag og iværksat brevveksling herom, men ikke de mange tilfælde, hvor Borgerrådgiveren blot vejledte borgerne om at forsøge andre kommunikationskanaler eller udvise fortsat tålmodighed, typisk med en samtidig opfordring til at vende tilbage, hvis kontakten ikke kunne skabes på egen hånd. Borgerrådgiverens muligheder for at hjælpe i sådanne tilfælde er ofte begrænset af de samme kommunikationsbarrierer, som borgerne har oplevet. De to forvaltninger, hvor problemet har været størst, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen, har dog over for Borgerrådgiveren anvist centralt placerede medarbejdere, der har stillet sig til rådighed som kontaktfremmedlere. Borgerrådgiveren har benyttet disse kontaktpersoner i de allermest udviklede og alvorlige tilfælde, men ikke ved de mange almindelige kontaktp problemer.

Borgerrådgiveren har også i de to forudgående beretninger beskæftiget sig med dårlige muligheder for at komme igennem på telefonen og/eller få et konkret svar på, hvor man skal henvende sig med sit spørgsmål eller problem.

I dette beretningsår har problemet imidlertid haft et væsentligt større omfang, hvilket efter Borgerråd-



giverens vurdering skyldes omstruktureringen i kommunen som blev iværksat pr. 1. januar 2006. Størst var problemet midt i 2006 (hvilket må tilskrives direkte sammenhæng med etableringen af de nye jobcentre og ydelsescentre i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i juni måned), og set over hele beretningsperioden har det været vanskeligt at komme i kontakt med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens decentrale enheder eller i hvert fald at få klart svar på, hvor i forvaltningen henvendelsen skulle ske.

Såvel Socialforvaltningen som Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har været opmærksomme på problemstillingen. Således modtog Borgerrådgiveren allerede i begyndelsen af marts 2006 et fælles brev fra de to forvaltninger, hvori borgmestrene oplyste, at de havde bedt forvaltningerne om at rette et skærpet fokus på telefonbetjeningen af forvaltnin-

gernes brugere og igangsætte en række konkrete initiativer, med det formål at sikre en tilfredsstillende betjening.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen iværksatte i 2006 en ekstern analyse af telefonbetjeningen som led i sine generelle bestræbelser for normalisering af driften på jobcentrene. Forvaltningen orienterede den 1. marts 2007 Beskæftigelses- og Integrationsudvalget om en omfattende telefonpolitik, som blandt andet indeholder mindstekrav til den telefoniske betjening, uddannelse af frontmedarbejdere, etablering af et callcenter for Jobcenter København, fastsættelse af ensartede telefon- og træffetider samt opfølgende målinger og brugertilfredshedsundersøgelser (BIU 37/2007).

Der blev allerede i 2006 udarbejdet og uddelt en henvisningsvejledning til Socialforvaltningen,



Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, Borgerservice mv., som præciserer, i hvilket jobcenter nye ledige borgere skal henvende sig.

De tiltag, som Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen løbende har iværksat med at forbedre den telefoniske betjening af borgerne, synes at have hjulpet, men det kan fortsat være vanskeligt at komme igennem til en relevant medarbejder, ligesom borgere fortsat kan fortælle om, at de sendes rundt i systemet uden at få relevant kontakt og uden, at nogen synes at tage ansvar for opkaldet.

### Konkrete eksempler

Fra Borgerrådgiverens sagstitler kan nævnes følgende eksempler til illustration:

“Bliver henvist fra sagsbehandler til sagsbehandler”

“Borger bliver henvist frem og tilbage mellem lokalcenter og Jobcenter uden at kunne få hjælp”

“Borger bliver henvist rundt til flere forkerte og forskellige steder i systemet”

“Borger kan ikke få telefonisk kontakt til socialcentret”

“Borger kan ikke komme igennem til lokalcentret og bliver henvist forkert”

“Der bliver ikke ringet tilbage fra sagsbehandler trods telefonbeskeder herom”

“Kan ikke få en relevant sagsbehandler i tale”

“Kan ikke få en samtale med en sagsbehandler - borger er hjemløs”

“Kan ikke få oplyst, hvem der er hans sagsbehandler”

“Kan ikke komme i kontakt med forvaltningen for at få status og afklaring”

“Kan ikke komme igennem på telefonen mv.”.

I sag 2006-0262-309 forklarede en kvinde til Borgerrådgiveren, at hun i januar 2006 havde fået oplyst, at hun var blevet tildelt en anden sagsbehandler. I tre uger havde kvinden forgæves forsøgt at få kontakt til den nye sagsbehandler med henblik på at få et møde med denne. Hun oplyste, at det

på intet tidspunkt var lykkedes for hende at få telefonisk kontakt til sin sagsbehandler. Hun havde lagt telefonbesked i lokalcentrets modtagelse, men sagsbehandleren ringede ikke tilbage.

Inden for den tre ugers periode var borgeren dog midt i februar blevet ringet op af en faglig koordinator, som meddelte hende, at hun kunne få et møde med den nye sagsbehandler i slutningen af marts eller begyndelsen af april.

I et senere brev beklagede det pågældende lokalcenter, at kommunens gennemførelse af en ny struktur med virkning fra 1. januar 2006 havde medført en del ventetid i forhold til behandling af henvendelser, herunder besvarelse af telefoniske henvendelser.

Lokalcentret beklagede desuden ventetiden på en samtale med sagsbehandleren, som ifølge lokalcentret skyldtes forvaltningens omstrukturering og manglende personaleressourcer på grund af ledige stillinger.

Borgeren var utilfreds med, at denne forklaring først fremkom efter hendes klage til Borgerrådgiveren.

Socialforvaltningen udtalte i sagen, at forvaltningen var enig i, at der havde været urimelig lang ventetid på en samtale, hvilket forvaltningen beklagede. Socialforvaltningen beklagede forløbet.

Borgerrådgiveren udtalte kritik af, at lokalcentret ikke besvarede kvindens telefoniske henvendelser, og at ventetiden på en samtale med hendes daværende sagsbehandler var urimelig lang. Endvidere udtalte Borgerrådgiveren følgende:

“Jeg har i min beretning 2005 beskæftiget mig med de henvendelser, som jeg har modtaget fra borgerne som følge af Københavns Kommunes ny struktur pr. 1. januar 2006.

Jeg tillader mig i den forbindelse at henvise til beretningens kapitel 4 om generelle problemstillinger, afsnit 4.2.2., vedrørende ny struktur. Som det fremgår heraf, modtog jeg i årets første måneder mange henvendelser fra borgere, der havde svært ved at overskue, hvor deres sag blev behandlet, eller ikke vidste eller kunne få besked om, hvem der var deres sagsbehandler, eller som ikke kunne få et personligt møde med sagsbehandleren inden for en for borgeren overskuelig tid. Derudover modtog jeg mange klager over den telefoniske betjening.

Det er min opfattelse, at den strukturændring, Københavns Kommune gennemførte pr. 1. januar 2006, griber ind i borgerens kontakt til kommunen og derved stiller store krav til kommunens information og gennemsigtighed.

Det er derfor min opfattelse, at lokalcentret i forbindelse med dine telefoniske henvendelser burde have informeret dig om, at årsagen til den forringede telefonservice og ventetiden på en samtale med din daværende sagsbehandler skyldtes strukturændringer i Københavns Kommune pr. 1. januar 2006.

Jeg må konstatere, at du først fik meddelelse herom i forbindelse med lokalcentrets svar af 7. marts 2006 på din klage af 21. februar 2006. Jeg finder dette beklageligt.”

I 2006-1155-309 oplyste en mand ved sin henvendelse til Borgerrådgiveren den 8. marts 2006, at han siden begyndelsen af januar 2006 havde forsøgt at få telefonisk og personlig kontakt til to bestemte personer, henholdsvis en faglig koordinator og en juridisk konsulent i lokalcentret.

Det pågældende lokalcenter beklagede, at manden havde haft svært ved at få kontakt med såvel den faglige koordinator samt den juridiske konsulent, både ved telefonisk og personlig henvendelse. Lokalcentret oplyste, at de to nævnte medarbejdere

fra den 1. januar 2006 på grund af strukturændringer var overført til ansættelse i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Manden modtog disse oplysninger ved brev af 11. april 2006.

Socialforvaltningen fandt i sagen, at man flere gange i det meget lange forløb havde været alt for længe om at besvare mandens henvendelser. Forvaltningen beklagede dette meget og indskærpede over for socialcentret, at tidsfristen for besvarelser fremover skal overholdes.

Med en argumentation som svarede til den, som er gengivet i sagen ovenfor, fandt Borgerrådgiveren, at lokalcentret i forbindelse med mandens telefoniske og personlige henvendelser burde have informeret ham om, at den faglige koordinator og den juridiske konsulent var overflyttet til en anden forvaltning.

#### Oplevelser af mistænkeliggørelse, ringeagt mv.

En anden gruppe af henvendelser handler enten om adfærd, der opleves som uforskammet eller ringeagtende, eller om kommunens sagsbehandlingskridt, der i situationen opfattes som nedværdigende eller mistænkeliggørende.

For så vidt angår den første undergruppe, oplevelser af uforskammet eller ringeagtende adfærd, er det ofte meget vanskeligt at efterprøve, om borgerens beskrivelser fuldstændigt afspejler det passerede, eller om de udspringer mere af en subjektiv oplevelse. Borgerrådgiveren har da heller ikke kunnet udtale kritik i anledning af sådanne forhold, og det ses kun meget sjældent, at forvaltningerne selv har kunnet konstatere sådanne forhold efterfølgende. Forvaltningerne beklager dog oftest

den oplevelse, borgerne har haft. I mange tilfælde ses denne måde at besvare klager over adfærd at erstatte en egentlig undersøgelse og stillingtagen til klagen, hvilket efter Borgerrådgiverens opfattelse er utilstrækkeligt.

Den anden undergruppe omfatter borgere, der oplever forvaltningens sagsskridt som mistænkeliggørende. Det kan f.eks. være forvaltningens krav om dokumentation i tilfælde, hvor borgeren mener, at borgerens ord må være tilstrækkelig. Også i denne type klager vil det sjældent være muligt at konstatere kritisable forhold i forvaltningens fremfærd, herunder fordi forvaltningen faktisk ofte handler som følge af en forpligtelse.

Det betyder imidlertid ikke, at borgernes utilfredshed er uundgåelig. Det er kommunens pligt at sørge for, at de fornødne oplysninger skaffes til veje på den hurtigste og mest hensigtsmæssige måde. Kommunen skal naturligvis nå frem til den rigtige afgørelse og skal have den nødvendige dokumentation til det, men den skal også sikre, at afgørelsen træffes uden unødigt formalisme, herunder f.eks. unødvendige krav om skriftlighed.

I de tilfælde, hvor kommunen er nødt til at sikre sig skriftligt bevis mv., er det imidlertid vigtigt, at borgeren får mulighed for at forstå baggrunden, og at dokumentationskrav eller lignende ikke skyldes personlig mistillid.

Uanset om der er tale om en urimelig adfærd, eller om forvaltningens sagsskridt er nødvendige, må man tage borgernes oplevelser seriøst. Ofte er det Borgerrådgiverens indtryk, at en forbedret og mere velovervejet information kunne have afhjulpet det indtryk, som borgerne får af ringeagt eller mistænkeliggørelse.

En indsigelse, som Borgerrådgiveren ofte hører, er, at borgere som modtager breve med mødeindkaldelser ofte oplever en truende tone, hvis det samtidig i brevet oplyses, at udeblivelse uden lovlige grund kan medføre, at borgernes ydelser bortfalder. Sådanne oplevelser kan være vanskelige at undgå, men det kan naturligvis være forskel på, hvordan man oplyser om, at fremmøde er obligatorisk.

### Konkrete eksempler

Fra Borgerrådgiverens sagstitler kan nævnes følgende eksempler til illustration:

- “Bliver behandlet som et nummer, der skal ud af systemet”
- “Borger bliver talt grimt og nedladende til fra sagsbehandleres side”
- “Borger føler sig mistænkeliggjort af handicapcentret og har været udsat for beskyldninger”
- “Borger oplever nedladende opførsel ved sine henvendelser til lokalcentret”
- “Føler sig mistænkeliggjort ved samtale med sagsbehandler”
- “Indkaldelsesbreve er holdt i truende tone”
- “Kontakt med sagsbehandler er nedværdigende”
- “Mistænkeliggørende og respektløs sprogbrug”
- “Sagsbehandlers adfærd er affejende nedladende, og god dialog mangler”
- “Talt til på en kedelig og respektløs måde”
- “Ubehagelig samtale med sagsbehandler”.

I sag 2006-1598-102 klagede en kvinde over mangelfuld vejledning i forbindelse med, at kvinden forestod udbetalingen af løn til sin handicappede datters plejere, herunder administration af de midler, som datteren modtog til aflønning af plejerne.

Kvinden oplyste, at hun i den forbindelse ikke modtog ordentlig vejledning og bistand fra forvaltningen, men at hun efterfølgende havde en oplevelse af, at forvaltningen kritiserede hendes måde at varetage opgaverne på. Forvaltningens kritik var ifølge kvinden medvirkende årsag til et dårligt samarbejds-miljø mellem hende og forvaltningen. Det var kvindens opfattelse, at forvaltningens efterfølgende kritik og det dårligere samarbejds-miljø kunne være undgået, hvis forvaltningen havde bistået hende med en ordentlig vejledning og information.

Et andet eksempel på, at information og formidling kan være afgørende for borgernes oplevelser, er en sag, som blev undersøgt af Borgerrådgiveren allerede i 2004. I sagen fik en kvinde et brev fra boligrådgiveren i et lokalcenter, hvori boligrådgiveren gengav nogle forhold, som en ejerforening havde henvendt sig til lokalcentret om. Brevets overskrift var "Orientering om husordensag" og blev indledt med ordene: "På baggrund af din opførsel..." I brevet meddelte boligrådgiveren, at han gerne ville aflægge kvinden et besøg. Boligrådgiverens henvendelse skulle opfattes som et tilbud, og formålet var at hjælpe kvinden til at fastholde sin bolig, men kvinden opfattede det – blandt andet på baggrund af de nævnte formuleringer – ikke sådan. Tværtimod gav henvendelsen anledning til en del ængstelse hos kvinden om kommunens pludselige indtræden i hendes strid med sin ejerforening.

For at forebygge sådanne misforståelser skal forvaltningen forsøge at sætte sig i borgerens sted og overveje, hvordan forvaltningens skridt kan opleves af borgeren, jf. ovenfor.

### Forholdet til sagsbehandlere

En tredje gruppe af henvendelser vedrører borgernes forhold til sagsbehandlerne i kommunen.

I retssikkerhedslovens § 4 er angivet, at borgeren i en social sag skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag, og at kommunen skal tilrettelægge behandlingen af sagerne, så borgeren kan udnytte denne mulighed. Sagsbehandlerens rolle er helt central i denne sammenhæng som den, der forbinder borgeren til kommunen og formidler oplysninger om rettigheder og pligter på den ene side og om muligheder og begrænsninger på den anden.

God kommunikation mellem borger og sagsbehandler, kvalificeret vejledning om regler, rettigheder og sagsforløb, inddragelse af borgeren og overhol-

delse af notatpligten bidrager alt sammen til, at en sag kommer rigtigt fra start og til, at borgeren kan indrette sig i berettiget forventning om, at sagen er i gode hænder.

Det er sagsbehandleren, som har ansvaret for at formidle borgernes rettigheder og pligter for at gøre det muligt for borgerne at tage ansvar og gøre deres medindflydelse på sagsbehandlingen gældende.

Dette gælder både rettigheder med hensyn til ydelse og hjælp og de regler, der gælder for sagsbehandlingen og samspillet mellem borgeren og kommunen, herunder f.eks. regler om aktindsigt, oplysningspligt, partshøring, bisidder og partsrepræsentant samt klagemuligheder.

I retssikkerhedslovens § 5 er der endvidere krav om, at kommunen skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning, og at kommunen desuden skal være opmærksom på, om der kan søges om hjælp hos en anden myndighed eller efter anden lovgivning. Efterlevelsen af dette krav stiller også krav til sagsbehandlerne. I vejledning om retssikkerhed og administration på det sociale område (vejledning nr. 73 af 3. oktober 2006) er angivet, at det ikke er et krav, at myndighederne – og dermed sagsbehandleren – selv skal kunne give råd om alle typer af problemer, men at sagsbehandleren skal være opmærksom på andre rådgivningsmuligheder, som borgeren kan henvises til.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren viser, at navnlig borgere med sociale sager ofte knytter sig til deres sagsbehandler som et fast holdepunkt i kommunen.

I vejledning om retssikkerhed og administration på det sociale område er blandt andet anført, at de personlige relationer kan betyde meget for en

tillidsfuld dialog, som navnlig er vigtig i de mere omfattende og alvorlige sager. Det fremgår videre, at kommunen bør være opmærksom på disse forhold og, når det er muligt og borgerens ønske er velbegrundet, være imødekommende over for en anmodning om at få en anden sagsbehandler.

En stor gruppe af borgere har behov for en fast kontakt. For det første er den faste sagsbehandler en mulighed for at give kommunen et personligt ansigt. Tillid opbygges ofte bedst i den personlige relation, hvor borgeren kan føle sig hørt, og henvendelserne til Borgerrådgiveren rummer mange eksempler på, at skiftende sagsbehandlere eller slet ingen (fast) sagsbehandler gør borgerne utrygge og mistroiske over for kommunens indsats. For det andet har borgerne behov for kontinuitet, og mange borgere har opfattelsen af, at den personlige sagsbehandler giver større sikkerhed for, at deres sag behandles med udgangspunkt i en menneskelig

ansvarsfølelse og ikke som led i en administrativ masseproduktion af juridiske afgørelser. Dette sidstnævnte er nok i en vis grad et spørgsmål om borgernes fordomme imod offentlige myndigheder og kan formentlig afbødes delvist ved en styrket information om, hvorledes kommunen sikrer, at borgeren er i centrum på trods af skiftende eller ingen sagsbehandler. Men der er efter Borgerrådgiverens opfattelse også en vis realitet i, at forståelsen af borgernes situation styrkes af den tættere personlige kontakt, som en (fast) sagsbehandlerrelation kan repræsentere.

I forlængelse af dette synes det ofte lettere for borgerne at involvere sig og tage del i deres sag, hvor der er en fast sagsbehandler igennem hele forløbet, hvilket således kan være blandt de grundlæggende forudsætninger for at opfylde lovgivningens krav om inddragelse. Dette er et spørgsmål om, at borgerne til enhver tid kan kontakte en medarbejder i kommunen,



som kender deres sag og kan redegøre for sagens status og videre behandling.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren vedrørende relationen til sagsbehandlerne angår ofte hyppige eller mange sagsbehandlerskift eller fravær af en fast sagsbehandler. Borgerrådgiveren har konstateret, at det navnlig i de sociale sager medførte en stor usikkerhed hos borgerne, at de i forbindelse med den nye struktur ikke kunne få et overblik over, hvor deres sag befandt sig, og hvilken sagsbehandler der fremover skulle behandle deres sag.

#### Konkrete eksempler

Fra Borgerrådgiverens sagstitler kan nævnes følgende eksempler til illustration:

“Anmodning om skifte af sagsbehandler grundet dårlig kommunikation”

“Har haft 4 sagsbehandlere på 3 år”

“Har ikke en sagsbehandler”

“Har ikke fast sagsbehandler”

“Har ingen sagsbehandler det næste halve år”

“Klage over hyppige sagsbehandlerskift”

“Mange sagsbehandlerskift”

“Vil gerne have en sagsbehandler”.

I sag 2006-1192-301 klagede en kvinde blandt andet over, at hendes sagsbehandlere i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ikke ringede tilbage efter aftale. Forvaltningen tog ikke konkret stilling til indsigelsen, men redegjorde for den telefoniske kontakt, som var dokumenteret i sagen. Forvaltningen fandt, at den socialfaglige medarbejder havde håndteret sagen med omhu.

I sag 2006-1396-309 klagede en mand over, at han havde haft fire forskellige sagsbehandlere på tre år. Forvaltningen oplyste manden om, at forvaltningen ikke havde haft mulighed for at garantere, at én sagsbehandler varetog den fulde sagsbehandling i en sag. Forvaltningen gav udtryk for, at det imidlertid var beklageligt, at manden havde fået indtryk af, at

hans sag ikke var blevet behandlet korrekt, netop på grund af, at han flere gange havde skiftet sagsbehandler.

I sag 2006-1377-309 klagede en kvinde blandt andet over, at hun ikke havde en sagsbehandler. I forvaltningens svar til kvinden – som blev afsendt mere end fem måneder efter, at Borgerrådgiveren havde oversendt klagen til forvaltningen og efter gentagne rykkest – forholdt forvaltningen sig ikke til kvindens klage vedrørende manglende sagsbehandler.

#### 4.2.3. Vejledning og klagevejledning

##### Problemstillingen

Forvaltningslovens § 7, stk. 1, indeholder et generelt krav, som gælder inden for alle forvaltningsområder om, at en forvaltningsmyndighed i fornødent omfang skal yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse inden for forvaltningens område. Efter princippet i bestemmelsens stk. 2 skal forvaltningsmyndigheden henvise til den rette myndighed, og for så vidt angår skriftlige henvendelser, som er sendt forkert, følger det af bestemmelsen, at forvaltningen skal videresende disse til den rette myndighed.

Bestemmelsen suppleres på særlige fagområder, herunder af retssikkerhedslovens § 5, som inden for det sociale område generelt stiller krav om en helhedsorienteret vejledning, når en borger henvender sig til kommunen og beder om hjælp. Særregler findes også f.eks. i aktivlovens § 7 og servicelovens § 10 om rådgivning af borgerne for at forebygge sociale problemer og hjælpe borgeren over øjeblikkelige vanskeligheder.

Derudover gælder en ulovbestemt forpligtelse for forvaltningen til på eget initiativ at vejlede borgeren om hans eller hendes rettigheder. Kommunen kan således være forpligtet til at vejlede en borger, selv om vedkommende ikke direkte har bedt om vejledning, men hvor det vil være naturligt og relevant at give borgeren information.

Vejledning er desuden en integreret del af inddragelsen af borgerne. Ofte vil borgerne kun fuldt ud kunne tage del i deres sag ved at være klædt på med information om rettigheder og de regler, der gælder for sagsbehandlingen, herunder f.eks. regler om adgang til aktindsigt, partshøring, bisidder og partsrepræsentant samt klagemuligheder mv.

Endelig er også forpligtelsen til at stille fornøden tolkebistand til rådighed, hvis der er behov for det, en del af vejledningsforpligtelsen. Dette gælder naturligvis ikke kun sprogligt kommunikationshæmmede, men også hørehæmmede og døve, synshandicappede og blinde m.fl.

Afslag på vejledning eller rådgivning kan inden for det sociale område påklages til de sociale instanser.

Manglende eller forkert vejledning eller rådgivning kan pådrage kommunen et erstatningsansvar, herunder ved, at borgeren skal stilles, som om borgeren havde modtaget korrekt vejledning eller rådgivning. I nogle tilfælde kan konsekvensen af manglende eller forkert vejledning eller rådgivning være, at sagen skal gå om, dvs. at der skal træffes en ny afgørelse.

Ud over de økonomiske og mere teknisk juridiske konsekvenser af manglende eller forkert vejledning og rådgivning, kan manglende eller dårlig vejledning få væsentlig betydning for borgernes muligheder for at tage del i deres sager og have tillid til kommunens arbejde. Det gælder såvel vejledning om kontaktmuligheder og rette sted for henvendelse internt i kommunen som vejledning og information om rettigheder samt sagens status og videre behandling.

Det udgør et retssikkerhedsmæssigt problem, hvis borgerne stilles dårligere på grund af manglende eller forkert vejledning om rettigheder mv., og det kan gå ud over borgernes mulighed for at tage del i deres sager og over borgernes tillid til kommunen.

Ud over de almindelige regler om forvaltningens forpligtelse til at yde vejledning gælder efter forvaltningslovens § 25 og § 26 også krav om, at borgeren skal have en klagevejledning, hvis borgeren ikke får fuldt ud medhold i sin ansøgning, klage eller lignende.

Klagevejledning hænger sammen med bestemmelserne om begrundelsespligt, og forvaltningslovens krav knytter sig til skriftlige afgørelser og foreskriver, at borgeren skal have klagevejledningen samtidig med afgørelsen.

Manglende eller misvisende klagevejledning har normalt ikke alvorlig betydning for borgernes retssikkerhed, fordi eventuelle klagefrister suspenderes, hvorfor borgeren under normale omstændigheder ikke afskæres fra at indgive en klage, selv om fristen er overskredet på grund af vejledningsfejl. Et andet forhold er imidlertid, at borgerne oplever forvirring og måske et tidstab, hvis klagevejledningen ikke er i orden fra start af.

### Borgerrådgiverens konstateringer

Borgerrådgiveren modtog i beretningsåret 57 henvendelser fra borgere, som direkte angik vejledning. Yderligere 5 angik klagevejledning. Hertil kommer, at en række af de henvendelser, som er omtalt ovenfor vedrørende betjening af borgerne mv., også har en relation til vejledningsforpligtelsen.

Flertallet af de 62 klager, der er registreret som mangelfuld eller manglende vejledning (herunder klagevejledning), vedrørte vejledning om lovgivning, herunder borgernes rettigheder og mulighederne for at få hjælp, men en del af klagerne angik også vejledning om procedurerne, altså hvordan borgerne skulle forholde sig for at få den hjælp, de havde brug for. I denne sidste sammenhæng er forbindelsen til klager over at blive sendt rundt i systemet, jf. ovenfor, ofte udflydende.



Borgerrådgiveren undersøgte 13 klager over vejledning eller klagevejledning og fandt grundlag for at udtale kritik i de 5. I yderligere et tilfælde afgav Borgerrådgiveren henstilling.

Statistikken viser desuden, at forvaltningerne i de fleste tilfælde gav borgerne medhold i deres klager vedrørende vejledning. Borgerrådgiveren modtog således underretning om forvaltningernes svar til borgerne i 37 sager, og af disse 37 sager måtte forvaltningerne i 28 tilfælde udtrykke beklagelse af forholdene. Det svarer til, at der blev givet medhold i mere end 75% af tilfældene inden for denne kategori.

### Konkrete eksempler

Fra Borgerrådgiverens sagstitler kan nævnes følgende eksempler til illustration:

- “Misvisende vejledning i sag om udmeldelse af barn fra vuggestue”
- “Manglende vejledning om pensionslovens bestemmelser”
- “Klage over modsatrettet vejledning i forbindelse med sagsbehandlerskift”
- “Utilstrækkelig vejledning om kontanthjælp som enlig forsørger”
- “Forkert vejledning om udfyldelse af sygedagpengesedler”
- “Ikke oplyst om, at sagsakter kan indhentes fra jobcenter”
- “Manglende vejledning om ansøgningsfrist for børnefamilieydelse”
- “Er ikke blevet vejledt om forsørgelsesgrundlag efter ophør af sygedagpenge”
- “Mangelfuld vejledning om reglerne for fleksjob”.

I 2006-0272-304 havde en borger på et møde med en sagsbehandler i maj 2005 spurgt til muligheden for at få økonomisk støtte til indkøb af fodindlæg. Der var uenighed mellem borgeren og forvaltningen om, hvorvidt borgeren rent faktisk havde ansøgt på tidspunktet for mødet, eller om borgeren alene

havde bedt om at blive vejledt om muligheden for at ansøge. Forvaltningen vejledte først borgeren om proceduren i februar 2006. Borgerrådgiveren udtalte kritik af, at vejledningen først blev givet meget sent.

Borgeren havde på dette tidspunkt selv indkøbt fodindlæg på egen hånd og fik afslag på sin ansøgning med den begrundelse, at han allerede havde indkøbt fodindlægget.

Borgerrådgiveren kunne på grund af sin kompetenceafgrænsning ikke tage stilling til afgørelsen, men udtalte, at det ikke klart fremgik af sagen, om den meget sene vejledning om proceduren havde betydning for tidspunktet for borgerens indkøb af indlæg på egen hånd og derfor for afslaget i sidste ende. Borgerrådgiveren udtalte, at han gik ud fra, at dette forhold havde været inddraget i overvejelserne i forbindelse med afslaget.

I samme sag udtalte Borgerrådgiveren kritik af, at et lokalcenter havde givet en forkert vejledning om mulighederne for at klage over et muligt brud på tavshedspligten. Forvaltningen havde også selv beklaget forholdet.

I sag 2006-0052-204, fandt Borgerrådgiveren det hensigtsmæssigt, hvis arvinger modtog oplysninger om betydningen af at være til stede ved et plejehjems nedpakning af dødsboer, og om de mulige konsekvenser af ikke at deltage. Forvaltningen udarbejdede på baggrund af en henstilling herom en standardskrivelse til udlevering i sådanne tilfælde.

I en række sager – også, hvor dette ikke er en del af borgerens klage – kan Borgerrådgiveren konstatere, at der er givet klagevejledning, selv om en afgørelse har givet borgeren fuldt ud medhold. En sådan vejledning er principielt set forkert, eftersom klageinstansen vil afvise at behandle en eventuel klage over en afgørelse, som giver borgeren fuldt ud medhold. En sådan forkert og unødvendig information

kan desuden skabe forvirring hos borgerne og er ofte udtryk for en ureflekteret brug af brevstandarder eller i værste fald manglende forståelse for reglerne.

I sager om førtidspension viser vejledningen og kommunikationen sig ofte at være særligt væsentlig og af stor betydning dels for borgernes forståelse for deres rettigheder og fremtidsudsigter, dels for klarheden over, hvor i forløbet sagen befinder sig.

Reglerne om behandling af ansøgninger om førtidspension er komplicerede og blandt andet præget af, at sagerne er delt op i i hvert fald to led. Først gennemføres undersøgelser af, om en pensions sag overhovedet skal rejses, og først hvis dette findes påkrævet, gennemføres selve pensions-sagen. Der gælder for så vidt ikke nogen bestemte tidsfrister i den første del af sagsforløbet, mens kommunen efter pensionslovens § 21 skal træffe afgørelse senest tre måneder efter tidspunktet for sagens overgang til behandling efter reglerne om førtidspension (selv pensions sagen).

Henvendelserne til Borgerrådgiveren viser, at borgerne ofte ikke forstår at skelne mellem sagens forskellige led og derfor ofte har fejlopfattelser af, hvornår de kan forvente et svar. I sådanne sager er der derfor et mere udtalt behov for, at kommunen på eget initiativ vejleder om reglerne og sikrer sig klar kommunikation og dokumentation for sin vejledning og borgerens tilkendegivelser.

Borgerrådgiveren har således i en række sager kunnet konstatere uenighed mellem borgerne og forvaltningen om, hvorvidt der overhovedet er ansøgt om førtidspension. Borgerne har typisk den opfattelse, at en tilkendegivelse af et ønske om førtidspension udgør en tilstrækkelig ansøgning, men forvaltningen har måske en anden opfattelse – måske på grund af sagernes flerleddede behandling, og fordi førtidspension ikke kan tilkendes, før en række andre muligheder er afprøvet.

Dette understreger behovet for, at sagsbehandleren i sin kommunikation med borgeren skal være opmærksom på, hvornår borgeren udtrykker et reelt ønske om at få en ansøgning om førtidspension behandlet, og hvornår der blot er tale om en løseret tilkendegivelse fra borgeren, som bør resultere i sagsbehandlerens vejledning om mulighederne for at søge om førtidspension.

Eksemplerne nedenfor illustrerer denne problemstilling, men handler også om vigtigheden af at overholde notatpligten.

I sag 2006-0189-301 mente en mand, at han havde ansøgt om førtidspension allerede i 2003. Manden oplyste videre, at han i maj 2005 på ny ansøgte. Af forvaltningens journalnotat fra april 2003 fremgik imidlertid alene, at førtidspension havde været overvejet, men at det efter samtale med manden blev besluttet at henvise ham til arbejdsprøvning, hvilket han ifølge notatet var indforstået med. Forvaltningen mente blandt andet på denne baggrund, at manden først havde ansøgt om førtidspension i foråret 2005.

På baggrund af pensionslovens bestemmelser samt gennemgangen af sagen fandt Borgerrådgiveren ikke grundlag for at udtale kritik af forvaltningens udlægning. Borgerrådgiveren var dog samtidig enig med forvaltningen i, at manden tidligere i forløbet burde have været vejledt om pensionslovens bestemmelser om førtidspension, så han ikke var i tvivl om, hvorvidt der var påbegyndt sag om førtidspension eller blot en undersøgelse af mulighederne for at påbegynde en sag herom.

Eksemplet viser, at der i sager, hvor borgerne udtrykker ønske om førtidspension, er et stort behov for at give borgerne grundig vejledning om reglerne for tilkendelse af førtidspension med information om procedurer og lovpligtige sagsbehandlingsskridt.

I sagen 2006-1059-301 (sygedagpengesag) fremgik det af sagens journalark, at en kvinde ved en opfølgningssamtale den 9. maj 2003 havde udtalt, at hun ikke mente, at hun kunne vende tilbage til arbejdsmarkedet, samt at hun ønskede pension. Det fremgik af journalarket, at kvinden i den forbindelse blev informeret om, at hun havde mulighed for at søge om pension, men at hun umiddelbart ville få afslag, idet der ville blive truffet afgørelse på det foreliggende grundlag.

Ifølge jobcentret blev førtidspension drøftet første gang på et møde i forvaltningen den 2. september 2003 i forbindelse med en klage over ophør af sygedagpenge. På dette møde udtrykte kvinden, at hun ønskede at søge om førtidspension.

Borgerrådgiveren konstaterede ved sin undersøgelse af klagen, at dette ikke var korrekt. Borgerrådgiveren henviste i den forbindelse til kvindens udtalelse på opfølgningsmødet den 9. maj 2003.

Der forelå ingen skriftlig ansøgning om førtidspension, og lokalcentret havde ikke udleveret et ansøgningsskema i forlængelse af opfølgningssamtalen den 9. maj 2003.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen udtalte i forbindelse med klagen, at det var forvaltningens opfattelse, at lokalcentret burde have sikret sig en skriftlig ansøgning om førtidspension i forbindelse med kvindens mundtlige ansøgning den 2. september 2003. Forvaltningen beklagede forløbet af førtidspensionssagen, herunder sagsbehandlingstiden.

Borgerrådgiveren var enig med forvaltningen i, at sagen havde trukket for længe ud og fandt sagsbehandlingstiden meget kritisabel. Borgerrådgiveren fandt desuden, at lokalcentret allerede i forbindelse med opfølgningssamtalen den 9. maj 2003 burde have sikret sig en skriftlig ansøgning om førtidspension i forbindelse med kvindens mundtlige ansøgning herom.

En lignende problemstilling gjorde sig gældende i sagen 2006-1147-301, som vedrørte en klage over sagsbehandlingstiden i en sag om ansøgning om revalidering.

Kvinden oplyste i forbindelse med sin klage til Borgerrådgiveren, at hun på et møde med sin sagsbehandler i lokalcentret den 14. november 2005 havde aftalt, at hun skulle ansøge om revalidering. Kvinden oplyste, at hun i januar 2006 havde kontakttet sagsbehandleren telefonisk for at høre til sin revalideringsansøgning.

Det fremgik af lokalcentrets besvarelse, at kvinden ifølge sagens oplysninger første gang rejste ansøgning om revalidering ved hendes telefoniske henvendelse til sagsbehandleren den 18. januar 2006.

Der var således uenighed mellem kvinden og lokalcentret om ansøgningstidspunktet.

Lokalcentret afgav en redegørelse for sagsforløbet til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, hvor det fremgik, at kvinden formentligt havde fået udleveret en ressourceprofil til udfyldelse ved mødet den 14. november 2005. Det fremgik endvidere, at det var sædvane i lokalcentret at udlevere en blank ressourceprofil til borgere, når en revalideringssag opstartedes, men at det ikke fremgik af sagens noter, at der var talt om revalidering ved mødet den 14. november 2005.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen udtalte, at der under hensyn til lokalcentrets oplysninger om udlevering af en blank ressourceprofil i forbindelse med opstart af en ny revalideringssag samt under hensyn til, at borgeren havde returneret en udfyldt ressourceprofil den 25. november 2005, ikke var grund til at betvivle borgerens opfattelse af, at der var ansøgt om revalidering på mødet den 14. november 2005, selvom dette ikke fremgik af sagen.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen beklagede den lange sagsbehandlingstid.

Generelt forekommer der således at være et behov for, at forvaltningerne i de sociale sager vejleder borgerne om en sags typiske forløb, f.eks. i forbindelsen med sagens påbegyndelse. Dette kan være i form af en generel vejledning i pjecer, på nettet og lignende. Det er Borgerrådgiverens indtryk, at denne forudgående information til borgerne kan lette forvaltningen under behandlingen af sagen og samtidig kan være med til at sikre en større medinddragelse af borgeren.

### 4.3. Andre problemstillinger

#### 4.3.1. Øvrige problemstillinger i forbindelse med omstruktureringen

##### Generel indledning

Som det fremgår af ovenstående, angik mange af de henvendelser, som Borgerrådgiveren modtog i beretningsåret 2006, borgernes oplevelser i forbindelse med indførelsen af Københavns Kommunes nye struktur pr. 1. januar 2006.

Borgerrådgiveren har i kapitel 4 i sin beretning for 2005 beskrevet en del af disse henvendelser (fra 1. kvartal 2006) og bemærkede blandt andet i den forbindelse, at en sådan strukturændring, som griber ind i borgerens kontakt til kommunen, stiller store krav til kommunens information og gennemsigtighed.

Problemstillingen har navnlig været relevant for de borgere, hvis sager eller kontakt til kommunen indtil den 1. januar 2006 hørte under den tidligere Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning, og som efter denne dato kunne se deres sager fordelt mellem de to nye forvaltninger: Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

I forbindelse med jobcentrenes etablering og sagernes oversendelse fra de daværende lokalcentre modtog Borgerrådgiveren mange henvendelser fra borgerne om, at de ikke vidste, hvor de skulle henvende sig, da de ikke havde modtaget meddelelse om, til hvilket jobcenter deres sag var oversendt. Det var ofte heller ikke muligt for borgerne at få besked om dette ved henvendelse til et af kommunens jobcentre. Her blev de telefoniske henvendelser ofte ikke besvaret, og når det lykkedes for borgerne at komme igennem pr. telefon, var det pågældende jobcenter ikke i stand til at besvare borgernes spørgsmål om, hvor sagen befandt sig.

Det er i den forbindelse værd at bemærke, at det ikke gavner Københavns Kommunes bestræbelser på at gøre borgerne bekendt med og fortrolige med den nye struktur, at nogle enheder eller medarbejdere (i Socialforvaltningen) fortsat anvender den tidligere Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltnings brevpapir.

Fra Borgerrådgiverens sagstitler kan nævnes følgende eksempler til illustration af problemstillingen:

“Manglende henvisning til rette myndighed”  
“Klage over manglende vejledning i forbindelse med nedlæggelse af Lokalcenter Njalsgade”

“Borger bliver hele tiden vejledt forkert mellem tre forskellige kommunale instanser”  
“Borger har fået mangelfuld vejledning i forhold til ansøgning. Bliver hele tiden henvist til anden myndighed”  
“Borger hele tiden henvist rundt i systemet”.

I det følgende er der med udgangspunkt i eksempler redegjort for nogle særlige problemstillinger ud over de, som er nævnt ovenfor, som har tæt sammenhæng med overgangen til den nye struktur.



### Snitflader

En konsekvens af den nye struktur, som Borgerrådgiveren har kunnet konstatere, er uklarhed eller tvivl om snitfladen mellem Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ved sager om ansøgning om enkeltydelser, når ansøgeren modtager revalideringsydelse.

Borgerrådgiveren har eksempler på sager, hvor borgeren er blevet sendt flere gange mellem sit socialcenter og jobcenter i forbindelse med en sådan ansøgning. Afgørende for, om det er socialcentret eller jobcentret, som skal behandle en ansøgning om enkeltydelse, når borgeren modtager revalideringsydelse, er efter det oplyste, om det der ansøges om knytter sig direkte til det, som der er bevilget revalidering til. I så fald skal ansøgningen behandles af Jobcenter København, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Hvis ansøgningen derimod knytter sig til borgeren personligt, skal ansøgningen behandles af et socialcenter i Socialforvaltningen.

Hvor borgeren har ansøgt om flere forskellige ting, kan borgeren således opleve, at en del af ansøgningen skal behandles af Socialforvaltningen og en del af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

En anden snitfladeproblematik, som Borgerrådgiveren har erfaret efter indførelsen af den nye struktur, er spørgsmålet om, hvilken forvaltning der skal behandle en sag om nedsættelse af kontanthjælp på grund af loftsberegning ved boligydelse, når ægtefællen modtager folkepension.

Borgerrådgiveren kan her referere til en sag, hvor Det Sociale Nævn den 11. juli 2006 havde hjemvist en sag om nedsættelse af boligydelsen på grund af loftsberegningen til fornyet behandling i socialcentret, Socialforvaltningen. Borgeren modtog kontanthjælp, og ægtefællen modtog folkepension.

Borgeren rykkede ved brev af 4. september 2006 socialcentret for en afgørelse i sagen. Borgeren henviste i brevet til, at hun ved flere henvendelser til socialcentret vedrørende svar på hjemvisningen var blevet henvist til henholdsvis pensions- og omsorgskontoret, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, og jobcentret, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, som dog begge havde afvist at skulle behandle den hjemviste sag. Borgeren bad socialcentret, som i sin tid havde revurderet sagen og videresendt klagen til nævnet, om at få afklaret spørgsmålet og sende sagen til rette forvaltning.

Borgerrådgiveren oversendte en klage til socialcentret over manglende vejledning om, hvilken myndighed der skulle behandle den hjemviste sag, samt en klage over manglende svar på den skriftlige henvendelse af 4. september 2006.

Borgerrådgiveren videresendte samtidig henvendelsen vedrørende manglende afgørelse i hjemvisningssagen til Ydelsesservice København til videre foranstaltning.

Socialcentret oplyste, at den hjemviste sag skulle behandles i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, da ægtefællen var folkepensionist.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen afviste at behandle sagen og henviste borgeren til at rette henvendelse til socialcentret.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens sekretariat oplyste efterfølgende, at den hjemviste sag skulle behandles i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, da boligstøtte på grund af loftsberegning blev trukket i kontanthjælpen.

I socialcentrets besvarelse af borgerens klage blev borgeren orienteret om, at den hjemviste sag blev behandlet i det pensions- og omsorgskontor, der behandlede ægtefællens sag om folkepension og boligydelse.

Ydelsesservice København, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, meddelte efterfølgende Borgerrådsgiveren, at man ikke var enig i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens sekretariats orientering om, at sagen hørte under Ydelsesservice København. Årsagen var, at der i den konkrete sag blev trukket i boligstøtten og ikke i kontanthjælpen. Sagen skulle derfor behandles i Socialforvaltningen.

Borgen modtog efterfølgende Ydelsesservice Københavns besvarelse af klagen. Svaret indeholdt en generel vejledning om beregning af kontanthjælp på grund af loftsberedning ved boligydelse. Ydelsesservice København forholdt sig ikke i sin besvarelse konkret til det spørgsmål, som nævnet havde hjemvist til fornyet behandling i kommunen.

Pensions- og omsorgskontoret orienterede efterfølgende borgeren om, at pensions- og omsorgskontoret snarest ville træffe en afgørelse i den hjemviste sag.

Da det således fortsat ikke var afklaret mellem forvaltningerne, hvilken forvaltning der skulle behandle den hjemviste sag fra nævnet, afsluttede Borgerrådsgiveren sagen ved at sende en anmodning til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens kontor for arbejdsmarkedsbetjening om at få afklaret, hvilken forvaltning der skulle behandle den hjemviste sag fra nævnet.

Ovennævnte sager om snitfladeproblematikker mellem forvaltningerne viser, at der er et tydeligt behov for kommunikation mellem forvaltningerne om de problemstillinger, der opstår om afgrænsning af forvaltningernes ansvarsområder.

Borgerne oplever i de nævnte sager at blive "kastet frem og tilbage" mellem forvaltningerne, uden at nogen vil tage ansvar for at følge problemstillingen til dørs og få ansvarsfordelingen afklaret i det konkrete tilfælde.

### Fælles opgavevaretagelse

Som nævnt ovenfor har Borgerrådsgiveren i det forløbne beretningsår i forskellige variationer kunnet konstatere, at der som følge af den nye struktur i visse sager har været tvivl om, hvilken forvaltning der skulle behandle sagen. Borgerne oplyser, at de i disse sager har oplevet at være blevet sendt fra den ene myndighed til den anden, uden at nogen myndighed vil tage ansvaret for at få sagen placeret.

Borgerrådsgiveren har desuden erfaret, at det ikke kun er kommunens borgere, men også kolleger fra andre forvaltninger, der kan have svært ved at få kontakt til en relevant medarbejder i kommunen.

Dette er ikke kun en anledning til frustration hos den kollega, der forsøger at få kontakt til en anden kollega i forbindelse med behandling af en sag. Det kan også være en medvirkende årsag til, at sagen trækker ud.

Til illustration af denne problemstilling kan nævnes en henvendelse, som Borgerrådsgiveren i januar 2007 modtog fra Opus, et ambulansetilbud under Rigshospitalet for unge med debuterende psykose. Henvendelsen vedrørte en patient, der i september 2006 havde ansøgt om et ophold på et socialpsykiatrisk bo – og behandlingstilbud. I den forbindelse skulle Socialforvaltningen søge Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om betaling af beskæftigelsesdelen af den samlede betaling for opholdet på bostedet. Da socialcentret ikke kunne komme i kontakt med den relevante medarbejder i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, henvendte socialcentret sig til Opus og bad dem om at forsøge sig.

Opus undrede sig i den forbindelse over at blive bedt om at få to forvaltninger i samme kommune til at samarbejde.

Opus ønskede ved sin henvendelse til Borgerrådgiveren at gøre opmærksom på, at sagsgangene mellem forvaltningerne – og tilgængeligheden i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i særdeleshed – kunne smidiggøres.

Henvendelsen fra Opus bekræfter det indtryk, som Borgerrådgiveren har kunnet danne sig, dels i forbindelse med behandlingen af borgernes konkrete klager, men også mere generelt ved samtaler med borgere, private arbejdsgivere og andre aktører, der er afhængige af at komme i kontakt med medarbejdere i kommunen.

En forvaltningsmyndighed skal, som nævnt, i fornødent omfang yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde, jf. forvaltningslovens § 7, stk. 1. Af bestemmelsens stk. 2 fremgår det, at hvis forvaltningsmyndigheden modtager en skriftlig henvendelse, som ikke vedrører deres sagsområde, videresendes henvendelsen så vidt muligt til rette myndighed. Dette er et udtryk for et almindeligt princip, som også gælder inden for en større forvaltningsmyndighed, som Københavns Kommune udgør.

Det fremgår af forvaltningsloven med kommentarer, 3. udgave, 2001, p. 231, at pligten til at videresende henvendelsen kun gælder "så vidt muligt". Myndigheden er således kun forpligtet til at videresende henvendelsen, hvis det af henvendelsen med tilstrækkelig tydelighed fremgår, hvad der er sigtet med henvendelsen, og myndigheden på dette grundlag – eventuelt efter telefonisk henvendelse til afsenderen eller den formodede rette myndighed – med rimelig sikkerhed kan afgøre, hvilken myndighed henvendelsen skal rettes til. Bestemmelsen angår kun skriftlige henvendelser. Hvis en borger har rettet personlig eller telefonisk henvendelse til en forkert myndighed, bør den pågældende dog i samme omfang som ved skriftlige henvendelser

orienteres om, til hvilken myndighed henvendelsen skal rettes.

Det følger således af vejledningsforpligtigelsen efter forvaltningsloven, at det som udgangspunkt er forvaltningen, som skal søge at få snitfladeproblematikken afklaret.

Borgerrådgiveren har i sin beretning for 2005 beskrevet forvaltningernes vejledningsforpligtelse og i den forbindelse udtalt, at kommunens ansatte har en særlig forpligtelse til at gøre sig bekendt med kommunens opgavefordeling med henblik på at kunne vejlede borgerne bedst muligt.

Dette gælder især, når kommunen gennemfører en ny struktur, der griber ind i borgernes direkte kontakt med forvaltningen og behandlingen af deres sager.

Ud over den vejvisnings- og vejledningsforpligtelse, som følger af lovgivningen eller af lovens principper, er det også værd at fremhæve, at Københavns Kommune såvel i juridisk forstand som i borgerne opfattelse udgør én kommune, og at det derfor forventes af borgerne, at forvaltninger og medarbejdere i kommunen gør en indsats for at løfte de kommunale opgaver i fællesskab. Det er imidlertid ikke altid sådan, borgerne oplever kommunen.

Således tyder dels en del af borgernes oplysninger til Borgerrådgiveren, dels Borgerrådgiverens egne konstateringer i enkeltsager på, at Københavns Kommunes forskellige forvaltninger, enheder og medarbejdere ikke altid arbejder sammen og ikke altid synes at føle fælles ansvar for opgavevaretagelsen i kommunen.

Naturligvis må man kunne forlange en indsats fra borgerne selv, men det er efter Borgerrådgiverens opfattelse hverken hensigtsmæssigt eller tilfredsstillende, når borgerne oplever, at medarbejdere i



kommunen skyder det fælles ansvar fra sig, som sagen ovenfor er et eksempel på.

Som nævnt under punkt 4.2.2. fremgår det af Vejledning om retssikkerhed og administration på det sociale område (vejledning nr. 73 af 3. oktober 2006), at det ikke er et krav, at myndighederne – og dermed sagsbehandleren – selv skal kunne give råd om alle typer af problemer, men at sagsbehandleren skal være opmærksom på andre rådgivningsmuligheder, som borgerne kan henvises til. Heri må efter Borgerrådgiverens opfattelse ligge en særlig forpligtelse for kommunen til at sikre, at borgerne hjælpes på vej inden for kommunens rammer. Uanset, at der kan være store forskelle på forvaltningerne, og at afstanden mellem administrationsområderne kan opleves som stor, må det forventes, at forvaltningerne og deres medarbejdere i denne henseende tager medansvar og bidrager til at give borgerne fornøden hjælp og vejledning – også selv om borgernes problem hører til i en anden forvaltning eller administrativ enhed eller på sidemandens bord.

Den enkelte medarbejder kan ofte have vanskeligt ved at overskue hele kommunen og kunne give præcise og dækkende svar på enhver forespørgsel. Derfor er det da også efter Borgerrådgiverens opfattelse forvaltningernes ansvar at stille fornødne redskaber til rådighed for, at medarbejderne kan løse denne opgave. Inden for Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens område er som et eksempel på dette udviklet Jobcenter ABC blandt andet med oversigter over ydelser, aktiviteter og ansvarlige enheder.

Ovenfor under punkt 4.2.2. er omtalt en henvisningsvejledning til Socialforvaltningen, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, Borgerservice mv., der blev udarbejdet i 2006, og som præciserede, i hvilket jobcenter nye ledige skal henvende sig. Sådanne initiativer er nyttige og nødvendige, men desværre ikke altid nok. Under punkt 5.4. er omtalt en anbefaling fra Borgerrådgiveren om, at

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen overvejer at etablere en funktion, der her og nu kan hjælpe med at svare på de svære spørgsmål om ansvarsfordelingen, som den menige medarbejder i forvaltningernes decentrale enheder må give op over for.

#### 4.3.2 Inddragelse/partshøring/aktindsigt

Borgerrådgiveren har i sin beretning for 2005, kapitel 4.1.3., beskrevet reglerne for inddragelse og partshøring. Borgerrådgiveren har desuden beskrevet reglerne for aktindsigt og håndtering af aktindsigtsbegæringer i beretningen for 2005, kapitel 4.2.1.

Borgerrådgiveren er imidlertid, blandt andet gennem sin undervisningsvirksomhed i 2006 i henholdsvis Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, blevet opmærksom på, at nogle sagsbehandlere har svært ved at sondre mellem reglerne om inddragelse, partshøring og aktindsigt.

Borgerrådgiveren er blevet opmærksom på, at nogle sagsbehandlere finder det unødvendigt at partshøre borgeren forud for en afgørelse, når borgeren er blevet inddraget i sagen under sagens behandling og eventuelt har modtaget aktindsigt. Dette er forkert.

Blandt andet på den baggrund har Borgerrådgiveren fundet behov for på ny at omtale reglerne om inddragelse, partshøring og aktindsigt i sin beretning.

#### Inddragelse

Lovgivningen stiller krav til sagsbehandleren om, at borgeren skal inddrages i behandlingen af sin sag.

På nogle områder er det direkte beskrevet i lovgivningen, at der skal afholdes opfølgningssamtaler med borgeren, hvor borgerens aktuelle situation afdækkes, f.eks. på dagpengeområdet og på kontanthjælpsområdet, og hvor der på den baggrund tages stilling til sagens videre forløb. Herunder hvilke tiltag, der skal iværksættes eller

prioriteres, for at borgeren kan vende tilbage til arbejdsmarkedet.

På det sociale område følger det desuden generelt af retssikkerhedslovens § 4, at borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag.

Retssikkerhedslovens § 4 er en generel bestemmelse, som udstikker et overordnet princip for god sagsbehandling:

“Borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag. Kommunen tilrettelægger behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed.”

Bestemmelsen beskriver ikke, hvordan sagsbehandleren i praksis skal inddrage borgeren i sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren vil i det følgende forsøge at beskrive nogle elementer i, hvad der forventes af sagsbehandleren i forhold til inddragelse af borgeren.

Grundelementerne i inddragelse kan overordnet beskrives således:

Sagsbehandleren skal

- yde aktiv information
- svare på spørgsmål fra borgeren
- lytte til og notere borgerens ønsker og argumenter
- sikre at han/hun har forstået borgeren
- sikre at borgeren ved, at man har forstået ham/hende.

I praksis finder inddragelsen af borgeren blandt andet sted ved, at sagsbehandleren:

- viser respekt for borgerens ønsker og tager udgangspunkt i borgerens (udtrykte) behov
- foretager undersøgelse af og vejledning om muligheder – også ved andre myndigheder (på borgerens og forvaltningens initiativ)

- tidligt orienterer om sagsbehandlingen og de gældende frister
- orienterer om rettigheder (partsrepræsentant/bisidder/aktindsigt/tavshedspligt/klagemuligheder med videre)
- inddrager borgeren, når der indhentes væsentlige oplysninger, herunder i forbindelse med indhentelse af samtykke
- giver løbende orientering til borgeren om sagens forløb og status
- sikrer opfølgning blandt andet gennem møder o.l. med åben og gennemskuelig beslutningsproces
- sikrer inddragelse undervejs gennem løbende dialog og partshøring
- sikrer klar og forståelig formidling af afgørelsen og begrundelsen herfor
- sikrer, at borgerens synspunkter kan genkendes i afgørelsen
- sikrer overholdelse af notatpligt og dokumentation for borgerens inddragelse og bidrag til sagen.

Sagsbehandlerens inddragelse af borgeren i sagens behandling er med til at sikre en bedre kvalitet i sagsbehandlingen, f.eks. et mere fyldestgørende oplysningsgrundlag forud for en afgørelse. Inddragelsen af borgeren sikrer således afgørelsens rigtighed og skaber samtidig tillid til sagsbehandlingen. Derudover giver det i almindelighed mere tilfredse og måske selvhjulpne borgere.

Borgerens inddragelse skal ske i sagsbehandlingen, dvs. det arbejde, der går forud for en afgørelse i sagen. Borgeren skal derimod ikke have indflydelse på selve afgørelsen. Den træffes af myndigheden alene.

### Partshøring

Det fremgår af forvaltningslovens § 19, stk. 1, at:

“Kan en part i en sag ikke antages at være bekendt med, at myndigheden er i besiddelse af bestemte oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændig-

heder, må der ikke træffes afgørelse, før myndigheden har gjort parten bekendt med oplysningerne og givet denne mulighed for at fremkomme med en udtalelse. Det gælder dog kun, hvis oplysningerne er til ugunst for den pågældende part og er af væsentlig betydning for sagens afgørelse. Myndigheden kan fastsætte en frist for afgivelsen af den nævnte udtalelse.”

§ 19, stk. 2, indeholder en række undtagelser til forpligtelsen efter stk. 1.

Baggrunden for partshøring er blandt andet forvaltningens ansvar for, at sager oplyses i tilstrækkeligt omfang, inden der træffes afgørelse (forvaltningens oplysningspligt).

Heri ligger også det retssikkerhedsmæssige hensyn, at borgeren får adgang til at se, hvilket grundlag forvaltningen træffer sin afgørelse på. Borgeren får ved partshøring adgang til at kontrollere forvaltningens oplysningsgrundlag og opfordres samtidigt til at kommentere oplysningsgrundlaget og eventuelt ajourføre eller korrigere oplysningerne, inden der træffes en afgørelse.

Partshøring er en garantiforskrift, og manglende overholdelse af reglen om partshøring kan derfor efter omstændighederne få den retsvirkning, at en afgørelse bliver ugyldig.

Partshøring adskiller sig fra aktindsigt ved, at den sker på forvaltningens initiativ forud for afgørelsen, og der partshøres i de oplysninger, som vil danne baggrund for forvaltningens afgørelse (oplysningsgrundlaget).

### Aktindsigt

I det følgende beskrives alene reglerne om aktindsigt efter forvaltningsloven, dvs. partsaktindsigt.

Der findes også regler om aktindsigt i offentlighedsloven og persondataloven (indsigtsret) og efter princippet om meroffentlighed. Hertil kommer adgang til aktindsigt efter særlovgivning (f.eks. sundhedslovens bestemmelser om patienters aktindsigt).

En anmodning om aktindsigt fra en borger i vedkommendes egen sag skal som hovedregel behandles efter forvaltningslovens regler om partsaktindsigt.

Reglerne om partens ret til aktindsigt fremgår af forvaltningslovens §§ 9-18.

Det fremgår af forvaltningslovens § 9, at:

“Den, der er part i en sag, hvori der er eller vil blive truffet en afgørelse af en forvaltningsmyndighed, kan forlange at blive gjort bekendt med sagens dokumenter. Begæringen skal angive den sag, hvis dokumenter den pågældende ønsker at blive gjort bekendt med.”

Det fremgår af forvaltningslovens regler, at aktindsigten som udgangspunkt omhandler alle sagens dokumenter. Der kan kun ske undtagelse, hvis sagstypen, dokumenttypen eller specifikke oplysninger er omfattet af de konkrete undtagelsesbestemmelser i loven.

Hvis et dokument eller en oplysning undtages fra aktindsigt, skal borgeren normalt orienteres om, at der er sket undtagelse, og den almindelige begrundelsespligt gælder, således at forvaltningen skal begrunde undtagelsen og henvise til de bestemmelser, som muliggør undtagelsen.

Afgørelser om aktindsigt kan påklages særskilt af borgeren til den myndighed, som er klageinstans i forhold til afgørelsen af den sag, begæringen om aktindsigt vedrører. Helt eller delvist afslag på aktindsigt skal derfor ledsages af en klagevejledning i disse sager.

Aktindsigt sker på borgerens initiativ og kan ske på et hvilket som helst tidspunkt under sagens behandling.

### Det indbyrdes samspil mellem reglerne om inddragelse, partshøring og aktindsigt

Som nævnt indledningsvist er Borgerrådgiveren blevet opmærksom på, at nogle sagsbehandlere har svært ved at sondre mellem reglerne om inddragelse, partshøring og aktindsigt. Manglende viden om reglernes formål har givet nogle sagsbehandlere det indtryk, at anvendelse af den ene regel, f.eks. løbende inddragelse i sagen eller aktindsigt, kan erstatte den anden regel, f.eks. partshøring forud for, at afgørelsen træffes.

På trods af sammenfald og ligheder har reglerne om inddragelse, partshøring og aktindsigt hver deres baggrund og varetager hver deres formål og retssikkerhedsmæssige hensyn. Nedenfor gengives en sag, 2005-0188-202, som er nævnt i Borgerrådgiverens beretning for 2005, og som er et godt eksempel på dette og på vigtigheden af, at forvaltningen forstår at sondre mellem anvendelsen af disse regler.

Sagen udsprang af en klage fra et forældrepar blandt andet over ikke at være blevet inddraget og partshørt forud for en afgørelse truffet af et handicapcenter.

Forvaltningen tog i sin besvarelse af klagen ikke direkte stilling til klagen over, hvorvidt der var sket inddragelse af forældrene i det fornødne omfang. Dog havde forvaltningen i sit svar til forældrene oprindeligt angivet, at der var sket fornøden inddragelse og henvist til, at forældrene var blevet bedt om at udarbejde en redegørelse for forløbet i sagen.

Borgerrådgiveren udtalte i forbindelse med sin undersøgelse, at forvaltningen efter Borgerrådgiverens opfattelse burde have overvejet, hvorvidt handicapcentrets inddragelse af forældrene burde have omfattet en egentlig partshøring. Borgerrådgiveren

fandt det beklageligt, at dette ikke syntes at have været overvejet.

Borgerrådgiveren udtalte i den forbindelse:

“Spørgsmålet vedrører konkret, om den inddragelse, der har fundet sted, lever op til forvaltningslovens regler om partshøring og retssikkerhedslovens dialogprincip.

Det fremgår af jeres klage til mig, at I ikke kan forstå, at 8. kontor i deres besvarelse til jer af 1. februar 2005 anfører, at der er sket inddragelse af jer i det fornødne omfang. 8. kontor henviser til, at I er blevet bedt om at udarbejde en redegørelse for forløbet i sagen.

I jeres klage til mig skriver I, at I ikke mener, at centerchefen har forholdt sig til indholdet i jeres redegørelse. Forvaltningen har i sin besvarelse hertil ikke forholdt sig specifikt til dette klagepunkt.

Forvaltningslovens § 19, stk. 1, indeholder følgende bestemmelse om partshøring:

‘Kan en part i en sag ikke antages at være bekendt med, at myndigheden er i besiddelse af bestemte oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, må der ikke træffes afgørelse, før myndigheden har gjort parten bekendt med oplysningerne og givet denne lejlighed til at fremkomme med en udtalelse. Det gælder dog kun, hvis oplysningerne er til ugunst for den pågældende part og er af væsentlig betydning for sagens afgørelse. Myndigheden kan fastsætte en frist for afgivelsen af den nævnte udtalelse.’

Formålet med partshøring kan beskrives med udgangspunkt i dette citat fra Folketingets Ombudsmands beretning 2001 side 98:

‘Forvaltningsmyndigheden har ansvaret for at oplyse sagen i tilstrækkeligt omfang, og partshø-



ringsreglerne skal bl.a. sikre, at parten får lejlighed til at kontrollere beslutningsgrundlaget, inden myndigheden træffer afgørelse. Eventuelle fejl eller tvivlsomme punkter i beslutningsgrundlaget kan påpeges af parten, ligesom denne også på anden måde får mulighed for at tilføje sagen sine synspunkter. Partshøringsreglerne skal endvidere tjene til at styrke tilliden til forvaltningen i forbindelse med de berørte borgeres opfattelse af den måde, hvorpå myndighederne behandler deres sag.’

Det fremgik af jeres klage fremsendt hertil, at der syntes at være uenighed i det faktuelle beslutningsgrundlag, som lå til grund for centerchefens afgørelse af 28. december 2005. Den forpligtelse til partshøring, som kan følge af forvaltningslovens § 19, forudsætter imidlertid ikke, at der er konstateret uenighed eller konkret grund til at antage, at uenighed foreligger. Pligten til partshøring udløses altid, hvis betingelserne i bestemmelsen er opfyldt.

Kravet om inddragelse af borgerne i afgørelser på det sociale område fremgår af retssikkerhedslovens § 4, hvorefter borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag. Herunder ligger blandt andet, at myndighederne er forpligtede til at inddrage borgerne i en dialog om sagen. Dette overordnede krav om dialog og inddragelse er dog ikke altid nok til at opfylde forvaltningslovens krav om partshøring. Der er således såvel praktisk som principielt stor forskel på løbende at spørge parter om deres forhold, ønsker og lignende og den mere teknisk prægede indflydelse efter forvaltningslovens § 19 til at deltage i sagsoplysningen, jf. Jon Andersen, Socialforvaltningsret, Nyt Juridisk Forlag, 2004, s. 201.

Efter min opfattelse burde forvaltningen i sin besvarelse til jer den 1. februar 2005 også have overvejet, hvorvidt Handicapcenter Valdemarsgades inddragelse af jer burde have omfattet en egentlig partshøring.

Jeg finder det beklageligt, at dette ikke synes at have været overvejet.”

Reglerne om inddragelse, partshøring og aktindsigt indgår således i et indbyrdes samspil, men overholdelsen af dem fordrer, at de begrebsmæssigt adskilles og praktiseres hver for sig. Ud over rent juridiske konsekvenser i form af blandt andet ugyldighed kan manglende overholdelse af reglerne svække borgernes tillid til forvaltningen og give unødigt utilfredshed.

Yderligere information om reglerne for inddragelse, partshøring og aktindsigt forefindes blandt andet i:

- Socialministeriets Vejledning om retssikkerhed og administration på det sociale område af 3. oktober 2006, vedrørende retssikkerhedslovens § 4
- Socialministeriets pjece fra januar 2005 “Få borgernes medvirken i sagsbehandlingen til at lykkes!”
- Forvaltningsloven med kommentarer, 3. udgave, 2003
- Socialforvaltningsret ved Jon Andersen, 2004.



# Kapitel 5

## Konklusioner, forslag og anbefalinger

Dette kapitel indeholder Borgerrådgiverens overordnede konklusioner samt forslag og anbefalinger til kommunens forvaltninger. En enkelt anbefaling er ny i forhold til Borgerrådgiverens Beretning 2005. Der tages udgangspunkt i Borgerrådgiverens Beretning 2005 og opfølgningen herpå, hvorefter der gives en overordnet konklusion på baggrund af Borgerrådgiverens arbejde i beretningsperioden og de problemer, som er konstateret. Kapitlet indeholder en opsummering af problemstillingerne, men bør læses i sammenhæng med kapitel 4, hvor Borgerrådgiverens væsentligste erfaringer i beretningsperioden er beskrevet mere uddybende. Borgerrådgiverens katalog over forslag og anbefalinger er begrænset i lyset af det igangværende arbejde med at udarbejde handleplaner på baggrund af Borgerrådgiverens Beretning 2005.

### 5.1. Borgerrådgiverens Beretning 2005 og opfølgning på den

#### Indholdet af Borgerrådgiverens Beretning 2005

Mere end 1.200 klagepunkter indgik i de afsluttede skriftlige sager hos Borgerrådgiveren i beretningsåret 2005. Henvendelserne varierede fra klager over mindre enkeltstående kontroverser til mere alvorlige indsigelser mod lovligheden af kommunens sagsbehandling. Sagerne viste, at der ofte var grundlag for klagerne.

Borgerrådgiveren konstaterede, at henvendelserne til Borgerrådgiveren i beretningsperioden 2005 i store træk havde fulgt det samme mønster som i den forudgående periode for så vidt angik antal og indhold.

Borgerrådgiverens Beretning 2005 indeholdt på denne baggrund en redegørelse for de generelle problemstillinger i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening, som Borgerrådgiveren havde konstateret.

Borgerrådgiverens redegørelse for disse forhold tog ligesom i år udgangspunkt i henvendelserne til Borgerrådgiveren samt de iagttagelser, som Borgerrådgiveren havde gjort sig ved indblik i sagerne og den løbende dialog med forvaltningerne.

Borgerrådgiveren konstaterede problemer med hensyn til sagsbehandlingstid, underretning om sager, der trak ud og den telefoniske betjening af borgerne.

Det blev desuden konstateret, at der fortsat ikke altid skete lovpligtig opfølgning i sociale sager.

De grundlæggende retssikkerhedsgarantier blev desuden tilsidesat i en lang række tilfælde. Dette vedrørte navnlig retten til vejledning, partshøring og anden medvirken, retten til skriftlige afslag, begrundelse og klagevejledning.

Desuden blev det konstateret, at en del borgere oplevede dårlig betjening navnlig i forbindelse med kontakten til og samarbejdet med sagsbehandlere.

På en række områder blev der redegjort for, at kommunen udviser en uensartet behandling af borgerne. Dette gælder blandt andet i forhold til nogle af de ovenfor nævnte retssikkerhedsgarantier mv., men også i forbindelse med kommunens præsentationsform og kommunikationen i øvrigt. Uensartetheden synes både at gå på tværs af forvaltningerne og forekomme internt i de enkelte forvaltninger.



Det kunne endvidere konstateres, at korrekt journalisering og notatføring skete i utilstrækkeligt omfang i sociale sager.

Det var videre Borgerrådgiverens opfattelse, at der generelt var behov for, at kommunen blev bedre til at kunne imødekomme aktindsigtsbegæring, herunder ved at sikre sig, at sagerne indeholder alle relevante oplysninger. Det var Borgerrådgiverens vurdering, at dette behov var generelt.

Desuden henlede Borgerrådgiveren opmærksomheden på problemstillinger vedrørende persondataloven og IT-sikkerhed samt indførelse af ny struktur i kommunen.

Borgerrådgiveren anførte, at kommunikationen er afgørende for borgernes forståelse af den igangværende proces, som er udløst af omstruktureringen af kommunen og mulighederne for at varetage deres interesser i forhold til kommunen under processen. Overførslen af opgaver fra den daværende Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning til nye forvaltninger havde i nogen grad været til ulempe for borgerne. I den forbindelse kunne navnlig peges på intern usikkerhed med hensyn til fordelingen af opgaver, medarbejdere og lokaler, som havde forplantet sig til borgerne i form af uklarhed med hensyn til

kompetencefordeling, sagsansvar, ringere kontaktmuligheder og længere sagsbehandlingstider.

Borgerrådgiveren udledte på baggrund af sagsstatistikken og sin øvrige virksomhed i hvert fald to grundlæggende ting: dels at mange borgere var utilfredse med kommunen i forskellige sammenhænge, dels at kommunen i en række tilfælde tilsidesatte lovens krav, kravene til god forvaltningsskik og kommunens egne målsætninger.

Borgerrådgiveren gav udtryk for den opfattelse, at det grundlæggende kendskab til de centrale forvaltningsretlige regler og deres anvendelse generelt burde øges i kommunen.

### **Forslag og anbefalinger i**

#### **Borgerrådgiverens beretning 2005**

Borgerrådgiverens ovennævnte konstateringer udgjorde afsættet for en række forslag og anbefalinger, som omfattede følgende:

Borgerrådgiveren anbefalede Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen at fortsætte arbejdet med at indføre **effektive journal-, sagsstyrings- og erindringssystemer** i enheder, som behandler borgersager, hvor dette ikke allerede var sket.

Med henvisning til et forslag om etablering af "Min side", jf. Plan for Åbenhed på Rådhuset, anbefalede Borgerrådgiveren Borgerrepræsentationen at pålægge forvaltningerne at indtænke **fælles retningslinjer for journalisering, notatføring mv.** i forbindelse med planens gennemførelse.

Det var endvidere Borgerrådgiverens anbefaling, at alle forvaltninger fastlægger nærmere **uddannelsesplaner** med henblik på at sikre, at relevante medarbejdere har tilstrækkeligt kendskab til borgernes grundlæggende retssikkerhedsgarantier, herunder adgangen til aktindsigt. Planerne bør tage udgangspunkt i en vurdering af behovet for, at medarbejderne kender til forvaltningsrettens krav til sagsbehandlingen og har fornøden øvelse i god kommunikation. Planerne kan f.eks. tage udgangspunkt i en generelt formuleret målsætning og konkretiseres i mindre enheder i forvaltningen med henblik på udmøntning dér. For at sikre, at planerne reelt føres ud i livet og får effekt, anbefalede Borgerrådgiveren, at de følges op systematisk.

Borgerrådgiveren anbefalede desuden, at det overvejes i kredsen af administrerende direktører, om der skal iværksættes et **tværgående projekt med en analyse af, hvori uensartetheden består** med henblik på at kunne tage stilling til, om der er behov og mulighed for at gøre kommunens sagsbehandling og borgerbetjening mere ensartet. Såfremt en sådan analyse bekræfter eller måske udbygger Borgerrådgiverens konstateringer, kunne der lægges op til en politisk stillingtagen til konsekvenserne heraf.

Det var fortsat Borgerrådgiverens anbefaling, at der løbende foretages **målinger eller anden form for kontrol med overholdelse af sagsbehandlingsfrister** fastsat i medfør af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, herunder analyse af særligt lange overskridelser. Anbefalingen gjaldt Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Borgerrådgiveren anbefalede videre, at Socialforvaltningen, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen samt Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (gen)overvejer behovet og muligheden for at fastsætte en eller flere rimelige **frister for behandlingen af hjemviste sager.**

Socialforvaltningen havde over for Borgerrådgiveren tilkendegivet at ville overveje mulighederne for en mere **direkte og aktiv formidling af frister** til borgerne. Borgerrådgiveren foreslog, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gør sig tilsvarende overvejelser.

Borgerrådgiveren anbefalede også, at de forvaltninger, som var omfattet af større, væsentlige omstruktureringer, sikrer et **højere informationsberedskab** ikke mindst i forbindelse med den telefoniske betjening og på internettet.

Særligt fokus blev rettet imod samlingen af statslige og kommunale opgaver i jobcentre i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen fra den 1. januar 2007. Henset til de problemstillinger, der kan opstå som følge af den fælles opgavevaretagelse mellem staten og kommunen i jobcentrene, var det Borgerrådgiverens anbefaling, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i god tid forinden gør sig overvejelser om, hvilke informationsinitiativer dette giver anledning til.

Borgerrådgiveren anbefalede endeligt, at alle forvaltninger gennemgår vedtagne procedurer og retningslinjer med henblik på at overveje, hvad der skal til, for at alle medarbejdere efterlever kravene til **sikker håndtering af e-mails.** Borgerrådgiveren anbefalede, at forvaltningerne (eventuelt på ny) i hvert fald indskærper de gældende regler og procedurer for medarbejdere, som kommunikerer eksternt via e-mail-systemer.

## Den politiske behandling af Borgerrådgiverens

### Beretning 2005

På Borgerråd giverudvalgets møde den 5. maj 2006 blev Borgerråd giverens Beretning 2005 taget til efterretning med bemærkning om, at Borgerråd giverudvalget, som i øvrigt uforbeholdent støttede samtlige anbefalinger fra Borgerråd giveren, supplerende anbefalede Borgerrepræsentationen efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget:

“at tilkendegive, at den af Borgerråd giveren foreslåede undersøgelse på tværs af forvaltningerne for så vidt angår uensartetheden i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening skal fremmes mest muligt, idet forvaltningerne samtidig bedes overveje, hvordan der bedst kan gives en samlet tilbagemelding til Borgerrepræsentationen om analysens konklusioner, herunder i hvilket omfang Økonomiudvalget og de stående udvalg bør inddrages og at tilkendegive, at Socialforvaltningen, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i anledning af Borgerråd giverens anbefaling om fristfastsættelse i hjemvisningssager lader det indgå i deres overvejelser, dels om behandlingen af sådanne sager generelt bør opprioriteres, dels om det ved fastlæggelsen af frister bør tillægges betydning, at sagerne tidligere har været behandlet i kommunen.”

Udvalget anmodede samtidig Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at pålægge de stående udvalg i efteråret 2006 at drøfte beretningen, idet Borgerråd giveren samtidig pålægges at stå til rådighed for en nærmere dialog med de stående udvalg i den henseende, såfremt de stående udvalg måtte ønske det (BOR 19/2006).

Økonomiudvalget tog på sit møde den 30. maj 2006 beretningen og Borgerråd giverudvalgets protokollat til efterretning og tilføjede følgende yderligere bemærkninger, inden sagen blev forelagt Borgerrepræsentationen:

“Det bemærkes, at Økonomiudvalget i medfør af lov om kommunernes styrelse § 18, stk. 2, har indseende med de økonomiske og almindelige administrative forhold inden for samtlige kommunens administrationsområder. Som opfølgning på Borgerråd giverens Beretning 2005 vil Økonomiudvalget derfor pålægge kommunens forvaltninger under ledelse af Økonomiforvaltningen, at:

Gennemgå kritikpunkter og anbefalinger i Borgerråd giverens beretning 2005, herunder spørgsmålet om uensartet sagsbehandlingspraksis og retssikkerhed med henblik på, at der udarbejdes en samlet handlingsplan indeholdende dels forslag til konkret opfølgning på beretningen, dels beskrivelse af initiativer, som allerede måtte være iværksat i denne anledning. Handlingsplanen skal forelægges Økonomiudvalget senest den 1. november 2006 med henblik på efterfølgende høring af de stående udvalg over handlingsplanen inden udgangen af 2006, herunder hvad drøftelsen af Borgerråd giverens Beretning 2005 i øvrigt måtte give anledning til. På baggrund af de indkomne høringssvar udarbejder Økonomiforvaltningen indstilling til Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen med henblik på endelig behandling af handlingsplanen primo 2007.”

Borgerrepræsentationen tog på sit møde den 14. juni 2006 beretningen til efterretning, og godkendte indstillingen med Økonomiudvalgets bemærkninger (BR 391/2006).

Økonomiforvaltningen tog i september 2006 kontakt til forvaltningerne for at følge op på beslutningen, herunder for så vidt angår udarbejdelse af en samlet handlingsplan.

Arbejdet med at udarbejde handlingsplaner var endnu ikke tilendebragt på tidspunktet for afslutningen af beretningsredaktionen.

### Særligt vedrørende anbefalingen om fastsættelse af frister for hjemviste sager

Ud over de nævnte generelle initiativer har Socialudvalget på sit møde den 17. maj 2006 (SUD 165/2006), som opfølgning på Borgerrådgiverens anbefaling herom, vedtaget en frist for behandling af hjemviste sager. Fristen er sat til fire uger uanset sagstype. Fristen sikrer i praksis, at de borgere, hvis hjemviste sager ikke kan behandles inden for fire uger, har krav på en skriftlig orientering om, at fristen overskrides med oplysning om, hvornår sagen kan forventes færdigbehandlet. De frister, som Socialudvalget har vedtaget, er tilgængelige på kommunens hjemmeside, ligesom der er udarbejdet en pjeces herom.

### 5.2 Overordnede konklusioner vedrørende beretningsåret 2006

Borgerrådgiveren har i beretningsåret modtaget knap 1.400 henvendelser fra borgere, som ønskede at klage eller ønskede vejledning om deres klagemuligheder mv. Knap 750 af sagerne førte til oprettelse af sager med efterfølgende brevveksling. Disse knap 750 sager omhandlede næsten 1.300 klagepunkter, og i 142 tilfælde foretog Borgerrådgiveren en vurdering af klagerens indhold og den sagsbehandling mv., som lå bag. Der er tale om en lille stigning i sagstallet i forhold til beretningsåret 2005.

Det billede, som Borgerrådgiveren gennem sagerne har fået af kommunens arbejde, er præget af, at otte ud af ti klager til Borgerrådgiveren vedrører det sociale område. Borgerrådgiverens konklusioner skal derfor læses med det for øje, at de fortrinsvis tager udgangspunkt i sociale sager. Det er imidlertid Borgerrådgiverens opfattelse, at alle forvaltninger og medarbejdere med borgerkontakt kan lære af Borgerrådgiverens observationer.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren i beretningsåret 2006 og de sager, Borgerrådgiveren har behandlet og i øvrigt fået indblik i, viser, at kommunen fortsat ikke altid lever op til lovgivningens krav, principperne om god forvaltningsskik og de politiske målsætninger for borgerbetjening og service til de borgere, som henvender sig og i særdeleshed de borgere, som søger kommunen om hjælp. De problemstillinger, som blev taget under behandling i Borgerrådgiverens beretninger for 2004 og 2005, er i vid udstrækning fortsat aktuelle, og Borgerrådgiveren har således gennem endnu flere henvendelser fået bekræftet billedet af de fejl og mangler, som optræder i kommunens sagsbehandling og opgavevaretagelse samt i medarbejdernes adfærd i øvrigt. Som det fremgår af redegørelsen i kapitel 4, modtager Borgerrådgiveren fortsat mange klager over sagsbehandlingstid, manglende svar, manglende orientering om sagens gang og status samt manglende eller forkert vejledning mv.

De problemstillinger, som er beskrevet i kapitel 4, handler om svigtende retssikkerhed og dårlig borgerbetjening. De har, som der er redegjort for, i vid udstrækning det fællestræk, at de påvirker borgernes mulighed for at tage del i deres sag og tilliden til kommunen. Herudover har de i nogle tilfælde det fællestræk, at de udspringer af eller i hvert fald forværres af, at Københavns Kommune er en stor myndighed. Navnlig overgangen til den nye struktur fra den 1. januar 2006 har spillet en afgørende rolle i det forgangne beretningsår. De opstartsvanskeligheder, som Borgerrådgiveren kunne konstatere i Borgerrådgiverens Beretning 2005 (som også omfattede 1. kvartal af 2006), må siges at være slået helt igennem i beretningsperioden 2006.

Det billede, der har tegnet sig i henvendelserne til Borgerrådgiveren i det forgangne år, har nemlig på et punkt adskilt sig fra det tidligere. Praktiske barrierer, uklarhed og forvirring har således domineret billedet

for mange af de borgere, som har henvendt sig til Borgerrådsgiveren. Borgerne har oplevet forvirring og uklarhed med hensyn til opgavefordeling samt dårlige kontaktmuligheder og for manges vedkommende en kommune, hvis forskellige forvaltninger og enheder ikke altid arbejder sammen og ikke altid synes at føle fælles ansvar for optagevaretagelsen.

Sagerne hos Borgerrådsgiveren har i lighed med tidligere angået konkrete juridiske forhold med tilknytning til sagsbehandlingen, men mange borgere har slet ikke oplevet, at sagsbehandling fandt sted. I nogle tilfælde fordi deres sager rent faktisk ikke blev behandlet, og i andre tilfælde fordi borgerne ikke kunne få information om, hvad kommunen foretog sig i anledning af deres henvendelser til forvaltningerne og ikke kunne få at vide, hvem i kommunen som kunne oplyse dette.

Den forvaltning, som Borgerrådsgiveren har modtaget flest klager over, er Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og det, borgerne har klaget over, er sagsbehandling og borgerbetjening, som er foregået (eller ikke foregået) i forvaltningens decentrale centre. Ved at følge med i Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets dagsordener har Borgerrådsgiveren kunnet konstatere, at det ikke kun er de borgere, som har henvendt sig til Borgerrådsgiveren, som har oplevet forvaltningens opstartsvanskeligheder. Sager om store sagsrestancer, manglende lovpligtig opfølgning mv. lægger yderligere vægt bag indtrykket af en ny forvaltning, som på væsentlige områder har haft vanskeligt ved at leve op til sine lovgivningsmæssige forpligtelser.

Borgerrådsgiveren kan ikke nærmere vurdere, hvilke årsager som vejer tungest, men det synes oplagt, at omstruktureringen af kommunen og navnlig etableringen af nye store forvaltninger er gået ud over sagsbehandlingen og borgerbetjeningen hen over 2006 med sommeren og første del af efteråret som lavpunkt.

En del af de dårlige oplevelser for borgerne og en del af de sagsbehandlingsmæssige fejl kunne formentlig være undgået, hvis flere medarbejdere havde været bedre fagligt klædt på, og hvis forvaltninger og medarbejdere var bedre til at påtage sig fælles ansvar for opgaveløsningen i Københavns Kommune. Også medarbejdernes arbejdsbetingelser og efteruddannelsesmuligheder kan naturligvis tænkes at spille en rolle.

Borgerrådsgiveren kunne allerede sidste år konstatere, at det faglige niveau hos en del medarbejdere burde højnes – i hvert fald hvad angår kendskab til og øvelse i at anvende forvaltningsretlige regler. I dette beretningsår har Borgerrådsgiveren i en del tilfælde desuden oplevet et manglende kendskab til kommunens struktur og opgavefordeling og i nogle tilfælde manglende ansvarsfølelse, som har gjort det sværere at være borger i kommunen.

Borgerrådsgiveren har ikke grundlag for at udtale sig om medarbejdernes arbejdsbetingelser og årsagerne hertil, men må blot konstatere, at arbejdspresset ofte er den forklaring, som medarbejderne i kommunen henviser til, når tingene går galt. Det er Borgerrådsgiverens opfattelse, at dårlige arbejdsbetingelser kan gå ud over ansvarsfølelsen, lysten til at løfte opgaverne i fællesskab og motivationen til sætte sig ind i kommunens forhold, så man kan hjælpe borgerne videre, også når de henvender sig det forkerte sted i første omgang. Men medansvarligheden påvirkes naturligvis også af mange andre forhold som personlighed, arbejdskultur mv.

Den evaluering af Borgerrådsgiveren, som blev gennemført af Institut for Konjunktur-Analyse i 2006 under inddragelse af Borgerrådsgiverens brugere, kommunens medarbejdere og borgere generelt, satte ikke spørgsmålstegn ved berettigelsen i etableringen og den fortsatte eksistens af Borgerrådsgiveren, men pegede tværtimod på behovet for en øget aktivitet og ressourcetildeling til Borgerrådsgiveren.

Borgerne udtrykte imidlertid en vis skepsis vedrørende kommunens ressourcer til at realisere krav om forbedringer i forvaltningerne.

Bemærkelsesværdigt var det, at undersøgelsen omvendt konstaterede, at medarbejderne i kommunen for de flestes vedkommende mente, at Borgerrådgi- verens arbejde rent faktisk kan føre til forbedringer. Flertallet af de adspurgte medarbejdere (mere end 800) udtrykte således ikke den samme skepsis som borgerne med hensyn til, om ressourcerne rækker.

Medarbejderne udtrykte generelt også tillid til Borgerrådgi- verens arbejde, hvilket er en væsentlig forudsætning for, at Borgerrådgi- verens dialog med forvaltningerne får effekt.

Alle forvaltninger, som Borgerrådgi- veren modtager klager over, har det formelle ansvar for præstations- niveauet inden for hver deres opgaveportefølje. Men det er et fælles anliggende at løfte kommunen op til det niveau, som politikere og borgere efterspørger. Derfor ser Borgerrådgi- veren det som et positivt tiltag, at Borgerrådgi- verens Beretning for 2005 blev gjort til løftestang for et ambitiøst projekt under Økonomiforvaltningens ledelse med udarbej- delse af handleplaner omfattende alle forvaltninger.

### 5.3 Opsummering af konkrete problemstillinger i beretningsåret 2006

I kapitel 4 er omtalt de generelle problemstillinger i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening, som Borgerrådgi- verens gennemgang af konkrete sager har givet anledning til at fremhæve. Doku- mentationsgrundlaget er et statistisk overblik over sagerne hos Borgerrådgi- veren, konstateringer i konkrete sager, som Borgerrådgi- veren har haft lejlighed til at undersøge, og mere almindelige iagttagelser baseret på dialogen med borgere og forvaltninger.

Nedenfor fremhæves nogle af de væsentligste konkrete konklusioner fra kapitel 4. Der henvises til kapitel 4 for en nærmere redegørelse for problem- stillingerne.

Der kan konstateres problemer med hensyn til **sagsbehandlingstid, manglende svar og orientering om sagens gang og status.**

Inden for kategorierne borgerbetjening, service og adfærd har Borgerrådgi- veren modtaget mange klager, som navnlig angår **informationsniveau og kontaktmulighed, oplevelser af mistænkeliggørelse, ringeagt mv. samt forholdet til sagsbehandlere.** Der er i kapitel 4 redegjort nærmere for, hvorledes nogle af disse mere praktiske og psykologiske forhold kan have betydning for borgernes muligheder for at tage del i sagen og have tillid til kommunens arbejde og derved påvirke retssikkerheden.

Desuden er redegjort for, at borgerne ikke altid får den **vejledning og klagevejledning**, som de har krav på og behov for. Ofte vil borgerne kun kunne tage fuld del i deres sag ved at være klædt på med information om rettigheder og de regler, der gælder for sagsbehandlingen, herunder f.eks. regler om adgangen til aktindsigt, partshøring, bisidder og partsrepræsentant samt klagemuligheder mv. Manglende eller dårlig vejledning kan altså få væsentlig betydning for borgernes muligheder for at tage del i deres sager og have tillid til kommunens arbejde ud over de økonomiske og mere teknisk- juridiske konsekvenser af manglende eller forkert vejledning og rådgivning.

Desuden indeholder kapitel 4 omtale af nogle problemstillinger, som specifikt tager udgangs- punkt i kommunens omstrukturingsforløb. Disse problemstillinger handler om **snitfladeproblematik- ker** og tvivl eller usikkerhed om kompetenceforde- lingen samt om konstateringer af, at Københavns

Kommunes forskellige forvaltninger, enheder og medarbejdere ikke altid arbejder sammen og **ikke altid synes at føle** fælles ansvar for optagevaretagelsen i kommunen.

Endelig omtales reglerne om **partshøring, inddragelse og aktindsigt**. Baggrunden for dette er en fortsat konstateret usikkerhed om samspillet mellem disse regler, herunder reglernes forskellige baggrund og indhold.

#### 5.4. Forslag og anbefalinger

Ifølge beslutningsgrundlaget for etableringen af Borgerrådsgiveren (BR 586/2003) har Borgerrådsgiveren til opgave i forbindelse med sin årlige beretning at fremkomme med eventuelle forslag og anbefalinger til forbedringer af kommunens sagsbehandling mv. Borgerrådsgiveren ser det som sin opgave at fremkomme med åbenbart relevante forslag og anbefalinger, som Borgerrådsgiverens indsigt i kommunens arbejde giver anledning til.

Som nævnt ovenfor indeholdt Borgerrådsgiverens Beretning 2005 en række forslag og anbefalinger til forvaltninger og politikere. Disse omfattede effektive journal-, sagsstyrings- og erindringssystemer, fælles retningslinjer for journalisering, notatføring mv., uddannelsesplaner, et tværgående projekt med en analyse af uensartethed i kommunens borgerbetjening mv., målinger eller anden form for kontrol med overholdelse af sagsbehandlingsfrister, fastsættelse af frister for behandlingen af hjemviste sager samt direkte og aktiv formidling af frister til borgerne samt højere informationsberedskab i forbindelse med organisationsændringer og sikker håndtering af e-mails.

Samtlige forslag og anbefalinger er omfattet af det arbejde, som Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen iværksatte i sommeren 2006 med at udarbejde handleplaner. Arbejdet er, som nævnt, ikke tilendebragt.

De forslag og anbefalinger, som indgik i Borgerrådsgiverens Beretning 2005, er alle fortsat aktuelle, og Borgerrådsgiveren må derfor fastholde deres relevans og vil i det omfang, der er behov for det, støtte og bidrage til opfølgningen.

Indtil videre afventer Borgerrådsgiveren i denne henseende udfaldet af det igangværende arbejde.

Herudover er det Borgerrådsgiverens anbefaling, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen overvejer at etablere en almenkendt funktion, der såvel internt over for medarbejdere som over for borgere her og nu kan hjælpe med at svare på de svære spørgsmål om ansvarsfordelingen, som den menige medarbejder i forvaltningernes decentrale enheder må give op over for. Der tænkes her navnlig på spørgsmål om, hvem i de to forvaltninger, der har ansvar for hvad, hvor ansøgninger skal stiles til, hvordan kontakt lettest opnås mv. En mulighed er, at en eller flere medarbejdere kunne udpeges til at fungere som centrale kontaktpersoner både indadtil og udadtil. Det er ikke forudsat ved anbefalingen, at den eller de udpegede skal have særlige kompetencer til at afgøre eventuelle tvivlsspørgsmål, men at de skal have ansvar for, at der følges op, og at de som er ansvarlige tager stilling uden unødigt ophold.

Borgerrådsgiveren er opmærksom på, at forvaltningerne løbende arbejder med at koordinere indsatsen, herunder som led i en samarbejdsaftale mellem de to forvaltninger, men det er Borgerrådsgiverens opfattelse, at der er behov for yderligere tiltag med henblik på (i hvert fald i en periode) fremover mere effektivt at kunne håndtere henvendelser, som ikke umiddelbart lader sig placere af forvaltningernes medarbejdere.

# Stikordsfortegnelse

Åbenhed og tillid . . . . .	30	Forskelsbehandling . . . . .	87
Åbningstid . . . . .	20	Frister . . . . .	28
Afgifter og gebyrer. . . . .	28	Generelle egen driftundersøgelser . . . . .	14, 40
Afgørelse og vilkår . . . . .	28	Generelle serviceniveau . . . . .	32
Afgørelser . . . . .	10	God forvaltningsskik . . . . .	50, 56, 58, 60, 65, 69, 71, 73, 75, 78, 79, 81, 83, 85, 89, 91, 93, 95, 97, 98
Afgørelses meddelelse. . . . .	69	Helhedsorientering . . . . .	54, 65
Afsluttede sager . . . . .	24	Henvendelser . . . . .	22
Aktindsigt . . . . .	43, 81, 102, 129, 141	Inddragelse . . . . .	30, 102, 127, 141
Andre materielle spørgsmål . . . . .	28	Inddragelse/partshøring/aktindsigt . . . . .	127
Begrundelse. . . . .	26, 43, 67	Indgivelse af ansøgning . . . . .	60
Behandling af personoplysninger. . . . .	34	Indhentelse af oplysninger . . . . .	26
Behandlingssikkerhed . . . . .	34	Indsigtsret . . . . .	34
Besvarelse af rykkerbreve . . . . .	30	Information til borgere . . . . .	56, 85
Betjening af borgere . . . . .	30, 85	Informationsniveau og kontaktmulighed. .	110, 140
Borgerbetjening. . . . .	102	Inhabilitet . . . . .	26
Borgerbetjening, service og adfærd . . . . .	109	Inspektioner . . . . .	14
Borgerrådgiveren på internettet . . . . .	17	Journalisering . . . . .	43, 47
Borgerrådgiverens kompetence . . . . .	56	Klageportal . . . . .	17
Borgerrådgiverudvalgets sammensætning og opgaver . . . . .	21	Klagevejledning. . . . .	26, 117, 140
Diskrimination . . . . .	32	Kommunikation . . . . .	102
Diskrimination – alder . . . . .	32	Kommunikationspolitik . . . . .	50
Diskrimination – handicap . . . . .	32	Kompetence . . . . .	8, 24, 67
Diskrimination – hudfarve . . . . .	32	Kompetencefordeling . . . . .	73
Diskrimination – køn . . . . .	32	Konkrete egen driftundersøgelser . . . . .	13, 40
Diskrimination – national, social eller etnisk oprindelse . . . . .	32	Konkrete serviceniveau . . . . .	32
Diskrimination – politisk anskuelse. . . . .	32	Kontakten til forvaltningerne . . . . .	19
Diskrimination – race . . . . .	32	Koordineret indsats . . . . .	30
Diskrimination – religion . . . . .	32	Lovpligtig opfølgning . . . . .	47
Diskrimination – seksuel orientering. . . . .	32	Manglende behandling af klage. . . . .	93
Diskriminationssager. . . . .	15	Manglende stillingtagen til klagepunkt .	73, 75, 140
Diskriminationstilsyn . . . . .	15	Manglende svar . . . . .	140
Effektivt journaliseringssystem . . . . .	30	Manglende svar og orientering om sagens gang	105
Egen drift . . . . .	40	Manglende svar på klagepunkt . . . . .	98
Egen driftkompetence . . . . .	12	Meddelelse . . . . .	28
Enkelhed og effektivitet . . . . .	30	Meddelelse af afgørelse . . . . .	54, 91
Fælles opgavevaretagelse . . . . .	125	Menneskerettigheder. . . . .	28
Faktiske forvaltningsvirksomhed . . . . .	9	Møder og oplæg . . . . .	18
Forholdet til sagsbehandlere . . . . .	115, 140	Notatpligt . . . . .	26, 43, 58, 81, 83
Formulering af klagevejledning . . . . .	69	Nyhedsbrev . . . . .	17
		Omstrukturering. . . . .	102, 122



Opfølgning . . . . .	30	Tolkning o.l. . . . .	30
Opfølgning på evaluering . . . . .	20	Undervisning, præsentationer . . . . .	18
Oplevelser af mistænkeliggørelse . . . . .	140	Upræcise henvendelser . . . . .	34
Oplevelser af mistænkeliggørelse, ringeagt mv. . . . .	113	Værdigrundlag . . . . .	50, 65, 87
Oplysninger på Københavns Kommunes hjemmeside . . . . .	73	Vejledning. . . . .	26, 50, 65, 87, 102, 117, 140
Oplysningspligt . . . . .	34	Venlig og hensynsfuld optræden . . . . .	30
Orientering om sagens gang og status . . . . .	30, 140	Ventetid på samtale. . . . .	71
Oversendelsessager . . . . .	11	Videregivelse af oplysninger. . . . .	26, 46
Påklagede forhold . . . . .	12	Videregivelse af personoplysninger . . . . .	34
Partshøring . . . . .	26, 67, 102, 128, 141		
Personalets optræden. . . . .	9		
Persondatalov . . . . .	34		
Politisk vedtagne serviceniveau . . . . .	10		
Privatretlige spørgsmål . . . . .	34		
Problemstillinger i forbindelse med omstrukture- ringen . . . . .	122		
Projekt Pladsanvisning . . . . .	16		
Realitetssager. . . . .	11, 37		
Relativering. . . . .	22		
Repræsentation . . . . .	26		
Ringeagt . . . . .	140		
Rykkerbreve, manglende besvarelse . . . . .	58, 100		
Sagsbehandling . . . . .	9		
Sagsbehandlingstid . . . . .	41, 47, 58, 69, 73, 76, 78		
79, 81, 83, 89, 91, 93, 95, 98, 102, 105, 140			
Sagsbehandlingstid og manglende svar . . . . .	30		
Sagsoplysning og oplysningsskridt. . . . .	28		
Sagstyper/emner . . . . .	36		
Sidestilling af passivitet med afslag på tilbud . . . . .	50		
Sjusk, bortkomne breve mv. . . . .	30		
Skriftlighed . . . . .	43		
Snitfladeproblematikker . . . . .	140		
Snitflader. . . . .	102, 124		
Sprogbrug . . . . .	65		
Sprogbrug, klarhed, præcision mv. . . . .	30		
Tavshedspligt . . . . .	26, 46		
Telefonbetjening . . . . .	71, 97		
Tilbagemeldingsgaranti . . . . .	98		
Tilgængelighed og klarhed i information til borgere . . . . .	50		



Borgerrådgiveren  
Vester Voldgade 2A  
1552 København V  
Tlf. 33 66 14 00  
E-mail: [borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk)  
[www.borgerraadgiver.kk.dk](http://www.borgerraadgiver.kk.dk)

Design: 1508 A/S

Tryk: Scanprint A/S

Oplag: 1.500

