



31. maj 2006

Sagsnr.: 306502
Dok.nr.: 1855467

Orientering om Borgerrådgiverens Beretning 2005

Borgerrådgiverudvalget behandlet Borgerrådgiverens Beretning 2005 d. 5. maj 2006.

Borgerrådgiverudvalget har på mødet besluttet, at anmode Borgerrepræsentationen om – efter forudgående indhentet erklæring fra Økonomiudvalget – at pålægge de stående udvalg i efteråret 2006 at drøfte beretningen, idet Borgerrådgiveren samtidig pålægges at stå til rådighed for en nærmere dialog med de stående udvalg i den henseende, såfremt de stående udvalg måtte ønske det

Økonomiudvalget har på møde den 30. maj 2006 besluttet at oversende sagen til Borgerrepræsentationen med følgende erklæring:

"Økonomiudvalget tager Borgerrådgiverens Beretning 2005 og Borgerrådgiverudvalgets protokollat til efterretning. Økonomiudvalget har i medfør af lov om kommunernes styrelse § 18 stk. 2, indseende med de økonomiske og almindelige administrative forhold inden for samtlige kommunens administrationsområder. Som opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning 2005 vil Økonomiudvalget derfor pålægge kommunens forvaltninger under ledelse af Økonomiforvaltningen, at:

Gennemgå kritikpunkter og anbefalinger i Borgerrådgiverens 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 1. november 2006 med henblik på efterfølgende høring af de stående udvalg over handlingsplanen inden udgangen af 2006, herunder hvad drøftelsen af Borgerrådgiverens 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."

Statistik

I beretningsperioden blev afsluttet 708 sager vedrørende i alt 1.228 forhold, heriblandt en række forhold som blev indbragt for Borgerråd-giveren i foregående beretningsperiode.

Borgerråd-giveren bemærker, at lang sagsbehandlingstid er det forhold, der blev klaget hyppigst over.

Juridisk Sekretariat

Sjællandsgade 40
2200 København N

Telefon
35 30 35 30

Telefax
35 30 39 87

Direkte telefon
35 30 38 78

E-mail
Bo.Lynge@suf.kk.dk

www.kk.dk

Sagernes fordeling kan ses i bilaget. På grund af strukturændringen 1. januar 2006 er statistikken opdelt i to perioder, således at der tages hensyn til korrekt fordeling af sager på de respektive forvaltninger.

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

På Sundheds- og Omsorgsforvaltningens område blev der behandlet 66 skriftlige klager der indeholdt i alt 89 forhold.

I kategorien forvaltningsretlige spørgsmål blev der behandlet i alt 21 forhold.

I kategorien god forvaltningsskik blev der behandlet i alt 58 forhold. Hertil skal det bemærkes at 38 af disse forhold omhandlede sagsbehandlingstid og manglende svar.

I kategorien opgavevaretagelse/faktisk forvaltningsvirksomhed blev der behandlet 7 forhold vedrørende det konkrete service niveau.

I kategorien andre blev der behandlet 1 forhold.

Der er ikke vedrørende Sundheds- og Omsorgsforvaltningens sager behandlet forhold i kategorien Diskrimination og kategorien Persondatalov.

Borgerrådgiveren har i beretningsperioden i alt realitetsbehandlet 14 forhold fra SUF.

I 1 forhold var der kritik med henstilling, i 7 forhold var der kritik uden henstilling, og i 6 forhold var der ikke kritik.

De forhold, der medførte kritik med og uden henstilling vedrører 3 sager.

Borgerrådgiveren har i beretningsperioden i alt oversendt 64 forhold til behandling i SUF.

Borgerrådgiverens beretning oplyser, at Borgerrådgiveren er bekendt med at borgeren fik medhold vedrørende 30 forhold, ikke fik medhold vedrørende 8 forhold, og at resultat er ukendt for Borger-rådgiveren vedrørende 26 forhold.

Omtale af principielle eller illustrative sager fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Borgerrådgiveren har medtaget tre konkrete sager fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, som han har fundet illustrative for særlige problemstillinger. Der er tale om sager:

- hvor Borgerrådgiveren fandt, at brug af ”Kære” i adressefelt var uhensigtsmæssigt,

- hvor Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at der ikke var indhentet samtykkeerklæring før videregivelse af fortrolige oplysninger til en privat leverandør af personlig og praktisk hjælp, og
- hvor Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at pensions- og omsorgskontoret ikke konkret havde besvaret klage over manglende orientering om mulighed for at søge opsat folkepension, samt fandt det uheldigt, at der var givet mangelfuld klagevejledning og vejledning.

Sagerne er nævnt som eksempler nedenfor under afsnittet om generelle problemstillinger.

Konklusioner forslag og anbefalinger

Borgerrådgiveren anbefaler

- At alle forvaltninger fastlægger nærmere uddannelsesplaner med henblik på at sikre, at relevante medarbejdere har tilstrækkeligt kendskab til borgernes grundlæggende retssikkerheds-garantier, 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, anbefaler Borgerrådgiveren at de følges op systematisk.
- 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.
- At Beskæftigelses og Integrationsforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen overvejer mulighederne for en mere direkte og aktiv formidling af frister til borgerne.
- 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.
- At forvaltningerne (eventuelt på ny) i hvert fald indskærper de gældende regler og procedurer for medarbejdere, som kommunikerer eksternt via e-mail-systemer.
- At det i kredsene af administrerende direktører overvejes, om der skal iværksættes et tværgående projekt med en analyse af, hvori uensartethed i sagsbehandlingen 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 Bor-

gerrådgiverens konstateringer, kunne der lægges op til en politisk stillingtagen til konsekvenserne heraf.

- At Borgerrepræsentationen, hvis den del af planen ”Åbenhed på Rådhuset”, der omhandler ”Min side”, vedtages, pålægger forvaltningerne at indtænke fælles retningslinjer for journalisering, notatføring m.v. i forbindelse med planens gennemførelse.

Generelle problemstillinger

1. Uensartethed i kommunens behandling af borgerne, herunder sprog, form m.v.

Forvaltningsretligt

I Borgerrådgiverens Beretning 2004 var det anført som en generel iagttagelse, at kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne i stort og småt var uensartet.

I Borgerrådgiverens Beretning 2005 anfører Borgerrådgiveren, at der stadig i kommunen er usikkerhed i retsanvendelsen for så vidt angår de grundlæggende retssikkerhedsgarantier, som følger af forvaltningsloven m.v.

Borgerrådgiveren gør opmærksom på, at Forvaltningsloven finder anvendelse i sager, hvor der er eller vil blive truffet afgørelse af en forvaltningsmyndighed. En korrekt anvendelse af loven forudsætter derfor, at kommunens medarbejdere er bekendt med dette afgørelsesbegreb.

Borgerrådgiveren gør endvidere opmærksom på, at kendskabet til og anvendelse af centrale regler om aktindsigt, notatpligt, skriftlighed, partshøring, begrundelse og klagevejledning fremstår uensartet i kommunen som helhed.

Borgerrådgiveren anfører, at der særligt synes at være et generelt behov for at klargøre over for medarbejderne, hvornår partsbeføjelserne udløses og forskellen på den løbende dialog med og inddragelse af borgerne på den ene side og forvaltningslovens mere formalistiske bestemmelser om partshøring på den anden side.

I kraft af at hovedparten af henvendelserne til Borgerrådgiveren vedrører sociale sager, fremstår billedet stærkest inden for denne kategori af sager, men næppe nogen forvaltning kan sige sig fri for at have svage punkter i denne henseende.

Det skal her nævnes, at der fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningens praksis i Borgerrådgiverens Beretning 2005 er medtaget et eksempel

på en sag, hvor forvaltningen ikke havde indhentet det fornødne samtykke til videregivelse af fortrolige oplysninger.

Det skal også her nævnes, at der fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningens praksis i Borgerrådgiverens Beretning 2005 er medtaget et eksempel på en sag, hvor et pensions- og omsorgskontors klagevejledning vedrørende en mands muligheder for at klage over sagsbehandlingen og personalets optræden ikke var fuldt dækkende i forhold til beskrivelsen af Borgerrådgiverens kompetenceområde, hvilket Borgerrådgiveren fandt uheldigt, og hvor Sundheds- og Omsorgsforvaltningen ikke udtrykkeligt havde taget stilling til mandens klage over, at pensions og omsorgskontoret ved ikrafttrædelsen af reglerne om opsat folkepension ikke havde orienteret manden om muligheden for at ansøge herom.

Sprog og form

Den uensartethed, som lettest lader sig konstatere og er bedst dokumenteret ved Borgerrådgiveren, vedrører kommunens præsentationsform.

Borgerrådgiveren skriver, at det for så vidt er et internt problem i kommunen, at vedtagne retningslinjer for design og kommunikation ikke overholdes, og at det naturligvis er utilfredsstillende.

Men det er efter Borgerrådgiverens opfattelse også medvirkende til at skabe mistillid til medarbejdernes indsats og påvirke kommunens omdømme som professionel myndighed negativt, når officielle breve fra kommunen udformes individuelt eller lemfældigt.

Borgerrådgiveren gør opmærksom på, at han løbende ser en del eksempler på breve, som mangler brevhoved, kontaktoplysninger, underskrift eller lignende.

Som et mere kuriøst eksempel nævner Borgerrådgiveren, at han i 2006 har set eksempler på anvendelse af brevpapir (følgesedler) fra Social- og Sundhedsforvaltningen som ikke har eksisteret siden 1998.

Ligeledes ser Borgerrådgiveren ofte breve fra kommunen, som uden klar grund er skrevet med flere forskellige skrifttyper og breve, som er skrevet med skrifttyper, som vel egentlig er udarbejdet til festinvitationer og lignende. Nogen vil måske anføre, at denne form for uorden udgør mindre skønhedsfejl, men det efterlader efter Borgerrådgiverens opfattelse et useriøst indtryk og kan direkte virke ringeagtende, når det f.eks. optræder i byrdefulde afslag på hjælp, som borgerne har ventet længe på.

Det skal her nævnes, at der fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningens praksis i Borgerrådgiverens Beretning 2005 er medtaget et eksempel på en sag, hvor forvaltningen havde skrevet "Kære" i adressefeltet, hvor Borgerrådgiveren fandt den anvendte brug af ordet "kære" i adressefeltet uhensigtsmæssig.

2. Særligt om kontakten til sagsbehandlere

Borgerrådgiveren gør opmærksom på, at det ofte går igen, at borgeren ikke kan få oplyst, hvem der er vedkommendes sagsbehandler, ikke kan komme i kontakt med sagsbehandleren, at møder aflyses af sagsbehandleren uden at blive fulgt op umiddelbart af en ny mødedato eller at borgeren er mødt op til et aftalt møde med en sagsbehandler, og i forvaltningen har fået oplyst, at mødet er aflyst.

Borgerne klager ofte også over at have fået en ny sagsbehandler, i nogle tilfælde flere gange under sagens behandling. Borgeren klager i den forbindelse over ikke at være blevet orienteret af forvaltningen om sagsbehandlerskiftet. Ofte er det borgeren selv, der må konstatere det ved henvendelse til forvaltningen.

Klager over forvaltningens betjening af borgeren og kontakten til sagsbehandleren følges undertiden af et ønske fra borgeren om at få en ny sagsbehandler, da borgeren ikke længere har tillid til den pågældende sagsbehandlers behandling af sagen.

3. Persondataloven og IT-sikkerhed

Det er igen i Borgerrådgiverens Beretning 2005 hans indtryk, at persondataloven ikke indgår som en naturlig del af forvaltningernes sagsbehandling.

Borgerrådgiveren har ved gennemgang af konkrete sager og i forbindelse med møder og kurser for forvaltningerne et klart indtryk af, at opmærksomheden mod sikker håndtering af e-mails og de regler, som gælder herfor, er beskeden.

Øvrige bemærkninger

Afslutningsvist skal der også gøres opmærksom på at Borgerrådgiveren d. 4. oktober 2005 har afholdt kursus for Sundheds- og Omsorgsforvaltningens jurister med en gennemgang af Persondatalovens regler.

Det er nævnt i beretningen, at Borgerrådgiveren i beretningsåret har afholdt et orienterings og samarbejds møde med Ældresagen.

Det er også nævnt i beretningen, at der forventes at foreligge en evalueringsrapport af Borgerrådgiveren ultimo oktober 2006.

Bilag:*Statistik*

Sager 1.april 2005 – 31.december 2005	Skriftlige klager	Påklagede forhold i alt
Økonomiforvaltningen	15	15
Kultur- og Fritidsforvaltningen	7	9
Uddannelses- og Ungdomsforvaltningen	13	35
Sundhedsforvaltningen	47	61
Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen	397	737
Bygge- og Teknikforvaltningen	40	55
Miljø- og Forsyningsforvaltningen	5	5
Københavns Kommune i øvrigt	7	7
Ikke Københavns Kommune	12	19
Sum	543	943

Sager 1. januar 2006 – 31.marts 2006	Skriftlige klager	Påklagede forhold i alt
Økonomiforvaltningen	-	-
Kultur- og Fritidsforvaltningen	-	-
Børne- og Ungdomsforvaltningen	4	4
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	19	28
Socialforvaltningen	80	151
Teknik- og Miljøforvaltningen	10	16
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	48	78
Københavns Kommune i øvrigt	1	1
Ikke Københavns Kommune	3	7
Sum	165	285

Samtlige sager	Skriftlige klager	Påklagede forhold i alt
Sager 1.april 2005 – 31.december 2005	543	943
Sager 1. januar 2006 – 31.marts 2006	165	285
Sum	708	1.228

SUF i alt	Skriftlige klager	Påklagede forhold i alt
Sager 1.april 2005 – 31.december 2005	47	61
Sager 1. januar 2006 – 31.marts 2006	19	28
Sum	66	89

Kategori: Forvaltningsretlige spørgsmål

Vejledning	6
Begrundelse	3
Klagevejledning	1
Tavshedspligt	2
Notatpligt	2
Sagsoplysning og oplysningsskridt	2
Meddelelse	1
Afgørelse og vilkår	3
Forvaltningsretlige spørgsmål i øvrigt	1

Kategori: God forvaltningsskik

Sagsbehandlingstid og manglende svar	38
Venlig og hensynsfuld optræden	4
Orientering om sagens gang eller status	4
Betjening af borgere	6
Sjusk bortkomne brev mv.	4
Koordineret indsats	2

Kategori: Opgavevaretagelse/faktisk forvaltningsvirksomhed

Konkrete service niveau	7
-------------------------	---

Kategori: Andre

Andre	1
-------	---

*Omtale af principielle eller illustrative sager***Borgerrådgiverens sag 2004-0280-307**

Stikord:
Sprogbrug

Regelgrundlag:
Principperne for god forvaltningsskik

Resumé:

Borgerrådgiveren fandt et pensions- og omsorgskontors sprogbrug uhensigtsmæssig.

Sagsfremstilling: En mand klagede til Borgerrådgiveren over personalets opførsel på et pensions- og omsorgskontor i forbindelse med hans henvendelse dertil. Manden oplyste, at han havde rettet henvendelse til pensionskontoret vedrørende en genbo, der efter mandens opfattelse havde brug for forvaltningens hjælp. Manden oplyste blandt andet, at den pågældende genbo forårsagede støjgener i huset. Pensionskontoret afviste at oplyse nærmere om, hvilke foranstaltninger pensionskontoret påtænkte gennemført over for den pågældende mand. Pensionskontoret henviste til tavshedspligten. Manden var utilfreds med pensionskontorets svar under henvisning til, at han ikke ønskede at få oplyst om de konkrete tiltag, men blot om der blev gjort tiltag. Borgerrådgiveren oversendte klagen til pensions- og omsorgskontoret. I forbindelse med pensions- og omsorgskontorets svar til manden, anvendte pensions- og omsorgskontoret benævnelsen "kære" i selve adresseteksten, således at der i adresseteksten på brevet stod: "kære xx, adresse: xx, postnummer: xx" Manden rettede dernæst henvendelse til Borgerrådgiveren for at fastholde sin oprindelige klage. I samme forbindelse oplyste manden, at han fandt det stødende, at forvaltningen brugte benævnelsen "kære" over for borgere. I forbindelse med Borgerrådgiverens undersøgelse af sagen udtalte forvaltningen, at den som led i en moderniseringsproces i brevformen havde gjort anvendelse af benævnelsen "kære" i forbindelse med forvaltningens kommunikation med borgere.

Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse: Borgerrådgiveren fandt den anvendte brug af ordet "kære" i adressefeltet uhensigtsmæssig. Det var Borgerrådgiverens opfattelse, at benævnelsen "kære" mere nærliggende kunne have været anvendt som en indledning til brevets egentlige tekst snarere end som en del af brevhovedet. Borgerrådgiveren udtalte desuden, at offentlige myndigheder bør udvise tilbageholdenhed med at anvende meget personlige henvendelsesformer, der kan opfattes som nedladende eller sløre den faktiske relation mellem myndighed og borger. Borgerrådgiveren udtalte endvidere, at brugen af ordet "kære" som indledning på et brev til en borger bør ske ud fra en konkret vurdering af, hvordan det må forventes at blive opfattet af borgeren. I overvejelsen bør blandt andet indgå kendskabet til borgeren, det faktiske forhold mellem borger og myndighed, samt brevets karakter. Herunder kan også indgå, om brevet er et svar til en borger, som har udtrykt utilfredshed med myndigheden.

Borgerrådgiverens sag 2005-0313-108

Stikord:

Videregivelse af fortrolige oplysninger – samtykkeerklæring

Regelgrundlag:

Forvaltningslovens § 27 og 28 vedrørende tavshedspligt og videregivelse af fortrolige oplysninger
Straffelovens § 152 vedrørende tavshedspligt
Retssikkerhedslovens § 43, stk. 2 og stk. 3 vedrørende overladelse af offentlige opgaver til andre end offentlige myndigheder

Resumé:

Borgerrådgiveren udtalte kritik af, at et pensions- og omsorgskontor ikke havde forsøgt at indhente en ny samtykkeerklæring fra en kvinde, før kontoret videregav fortrolige oplysninger om hende til et privat rengøringsfirma.

Sagsfremstilling:

En kvinde henvendte sig hos Borgerrådgiveren den 1. februar 2005 med en klage over, at et pensions og omsorgskontor havde videregivet fortrolige oplysninger til det private rengøringsfirma, som havde overtaget opgaven med rengøring fra den offentlige rengøringshjælp. Rengøringsfirmaet havde lagt en mappe i kvindens hjem, hvori den, der udførte rengøringen, hver gang skulle foretage notater om rengøringen m.v. Det fremgik af henvendelsen, at kvinden mellem papirerne i mappen, som alle der gjorde rent i hjemmet havde adgang til, fandt uddrag af sin visitationsjournal fra forvaltningen. Det fremgik af originalerne, at de var faxet til det private rengøringsfirma. Kvinden klagede over, at hun mente, at kommunen uberettiget havde videregivet oplysninger om hende. Pensions- og omsorgskontoret henviste i en udtalelse til Borgerrådgiveren til, at private også er underlagt forvaltnings- og offentlighedslovens bestemmelser jævnfør § 43 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (retssikkerhedsloven). Dette er angivet i "Leverandørkrav til kommunale og private leverandører af praktisk hjælp i Københavns Kommune". Endvidere henviste pensions- og omsorgskontoret til, at der påhviler de ansatte tavshedspligt, jævnfør retssikkerhedslovens § 43, stk. 2 og 3, om forhold, som de i forbindelse med deres arbejde måtte få kendskab til. Denne tavshedspligt ophører ikke ved fratræden eller ved kontraktforholdets ophør. Pensions- og omsorgskontoret henviste til, at det i samme leverandørkrav er beskrevet, at leverandøren er forpligtet til at koordinere hjælpen til kvinden med andre leverandører. Til dette formål skal leverandøren anvende Københavns Kommunes Samarbejdsbog, der forefindes i kvindens hjem. Bogen indeholder sundhedsoplysninger om borgere, samtykkeerklæring, information om tildelt hjælp og fungerer som dialogredskab mellem visitator, leverandør og borger/pårørende. Pensions- og omsorgskontoret henviste desuden til forvaltningslovens § 27, stk. 3, hvorefter tavshedspligten også gælder for personer ansat hos private, der udfører opgaver for kommunen eller amtskommunen. Pensions- og omsorgskontoret vedlagde til orientering samtykkeerklæring fra kvinden dateret den 30. august 2002. Sundhedsforvaltningen bemærkede i en udtalelse, at forvaltningen havde konstateret, at der i sagen forelå en forældet samtykkeerklæring, hvorfor forvaltningen havde bedt pensions- og omsorgskontoret om at indhente en ny samtykkeerklæring. Forvaltningen bemærkede, at samtykkeerklæringen skal indhentes samtidig med, at sagen oplyses. Dette gælder også ved revurdering og skift af leverandør, medmindre der foreligger en gyldig samtykkeerklæring. Forvaltningen bemærkede desuden, at samtykkeerklæringen indhentes med henblik på sagens oplysning, i henhold til retssikkerhedsloven §§ 11-11 b og 12, og videregivelse af oplysninger i forvaltningslovens kapitel 8 og bestemmelserne i persondatalovens kapitel 4. Af samtykkeerklæringen fremgår det, at der i nødvendigt omfang vil blive videregivet oplysninger til den enhed, der skal udføre op-

gaven. Det fremgår også af samtykkeerklæringen, at samtykket bortfalder, senest et år fra det er givet. For så vidt angår, hvad der er omfattet af samtykkeerklæringens formulering 'nødvendigt omfang' oplyste sekretariatet, at leverandøren i henhold til leverandørkravene har pligt til at koordinere hjælpen til borgeren med andre leverandører. Til dette formål skal leverandøren anvende Københavns Kommunes Samarbejdsbog, der forefindes i borgerens hjem. Bogen indeholder sundhedsoplysninger om borgeren, samtykkeerklæring og information om tildelt hjælp. Samarbejdsbogen fungerer som dialogredskab mellem visitator, leverandør og borger/pårørende. I denne dialog indhenter Sundhedsforvaltningen oplysninger fra leverandøren i nødvendigt omfang til brug for den årlige revisitation. Dette sker i henholdt til retssikkerhedslovens § 11 c, stk. 2. Forvaltningen bemærkede endeligt, at reglerne om tavshedspligt indgår i leverandøraftalerne med de private leverandører af personlig og praktisk hjælp. Sundhedsforvaltningens direktion beklagede den manglende samtykkeerklæring og de misforståelser, der var opstået som følge heraf i sagen.

Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse:

Borgerrådgiveren udtalte, at forvaltningslovens § 28 ikke gælder ved videregivelse af oplysninger til private virksomheder. Forvaltningens videregivelse af fortrolige oplysninger til rengøringsfirmaet skulle derfor i stedet vurderes på grundlag af de almindelige bestemmelser om tavshedspligt i forvaltningslovens § 27 og straffelovens § 152. Borgerrådgiveren henviste i sin udtalelse desuden til retssikkerhedslovens § 43, stk. 2 og stk. 3, hvis formål det er at sikre borgerne en ensartet beskyttelse, uanset hvilken form for hjælp det drejer sig om og uanset hvem der udfører den. Borgerrådgiveren henviste endvidere til en sag, som er omtalt i Folketingets Ombudsmands beretning fra 1991 s. 156, hvor ombudsmanden udtalte, at videregivelse af oplysninger til private, der udfører opgaver af offentlig karakter, efter omstændighederne vil kunne accepteres inden for principperne i forvaltningslovens § 28, for eksempel hvis forvaltningen ville være berettiget til at videregive de samme oplysninger til en anden forvaltningsmyndighed. Det var i den konkrete sag Borgerrådgiverens opfattelse, at de private eller fortrolige oplysninger, der blev videregivet til det private rengøringsfirma skulle være relevante og nødvendige for, at den private opgavevaretager kunne udføre sin opgave. Borgerrådgiveren fandt det ikke uden videre oplagt, at alle de oplysninger, som det private rengøringsfirma havde modtaget, var relevante for udførelsen af firmaets opgave og dermed kunne videregives uden kvindens samtykke. Da det fremgik af Sundhedsforvaltningens udtalelse, at forvaltningen havde bedt pensions- og omsorgskontoret forsøge at indhente en ny samtykkeerklæring fra kvinden og da forvaltningen havde beklaget den skete videregivelse, fandt Borgerrådgiveren ikke grundlag for at iværksætte en nærmere undersøgelse af, om videregivelsen af oplysninger til det private rengøringsfirma var berettiget uden samtykke. Den vurdering måtte pensions- og omsorgskontoret foretage, hvis ikke kvinden ønskede at give sit samtykke til videregivelsen. Borgerrådgiveren udtalte kritik af, at pensions- og omsorgskontoret ikke havde forsøgt at indhente en ny samtykkeerklæring fra kvinden, forinden de fortrolige oplysninger blev videregivet til det private rengøringsfirma.

Borgerrådgiverens sag nr. 2005-1373-301

Stikord:

Klagevejledning – vejledning

Regelgrundlag:

Principper for god forvaltningsskik, Lov om social pension § 13

Resumé:

Borgerrådgiveren konstaterede, at et pensions- og omsorgskontors klagevejledning vedrørende en mands muligheder for at klage over sagsbehandlingen og personalets optræden ikke var fuldt dækkende i forhold til beskrivelsen af Borgerrådgiverens kompetenceområde, hvilket Borgerrådgiveren fandt uheldigt. Borgerrådgiveren ville på baggrund af den konkrete sag overveje behovet for udarbejdelsen af en standardiseret klagevejledning, som kommunens forvaltninger kan benytte i de skriftlige sager, hvor forvaltningerne finder det relevant at henvise til Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren fandt det i øvrigt beklageligt, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen ikke udtrykkeligt havde taget stilling til mandens klage over, at pensions og omsorgskontoret ved ikrafttrædelsen af reglerne om opsat folkepension ikke havde orienteret manden om muligheden for at ansøge herom. Borgerrådgiveren henstillede til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen snarest muligt at sørge for, at denne del af mandens klage blev besvaret i et særskilt brev til manden.

Sagsfremstilling:

En mand henvendte sig til Borgerrådgiveren vedrørende et pensions- og omsorgskontors sagsbehandling i relation til hans ansøgning om opsat folkepension. Han oplyste, at han i et næsten enslydende brev samtidig havde klaget til sundhedsborgmesteren over personalet. Borgerrådgiveren videresendte klagen til den daværende Sundhedsforvaltning, idet borgmesteren er den øverste ansvarlige for både forvaltningens sagsbehandling og personalets optræden. Borgerrådgiveren bad manden om at afvente svar derfra, før han tog stilling til, om der var grundlag for at klage til Borgerrådgiveren. Da manden havde modtaget et svar, vendte han tilbage til Borgerrådgiveren og opretholdt sin oprindelige klage. Han anførte blandt andet, at der i det modtagne svar ikke havde været givet nogen nærmere begrundelse for, at pensions- og omsorgskontoret ikke i forbindelse med ikrafttrædelsen af reglerne om opsat folkepension havde orienteret ham muligheden for at ansøge herom. Han tilføjede, at det var en klagevejledning fra pensions- og omsorgskontoret, som gjorde, at han samtidig med sin klage til sundhedsborgmesteren over personalet havde sendt en klage over sagsbehandlingen til Borgerrådgiveren. Han fandt på denne baggrund ikke, at klagevejledningen havde været korrekt. Borgerrådgiveren bad den nuværende Sundheds- og Omsorgsforvaltning om en udtalelse i anledning af klagen. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen konstaterede i sit høringssvar, at manden i forbindelse med afgørelsen om opsat folkepension havde modtaget korrekt klagevejledning og at der efterfølgende var suppleret med oplysninger om klageveje i henhold til mandens utilfredshed med den behandling, han havde fået af medarbejderne på pensions- og omsorgskontoret. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen beklagede generelt, at sagen havde gennemgået et meget uheldigt og atypisk forløb, men Sundheds- og Omsorgsforvaltningen tog ikke udtrykkeligt stilling til klagen over, at pensions- og omsorgskontoret ved ikrafttrædelsen af reglerne om opsat folkepension ikke havde orienteret manden om muligheden for at ansøge herom.

Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse:

Borgerrådgiveren var enig med Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i, at der i forhold til selve afgørelsen om opsat folkepension fra pensions- og omsorgskontorets side havde været givet korrekt

klagevejledning. Den omtvistede klagevejledning, som pensions- og omsorgskontoret i øvrigt havde givet i forhold til mandens klage over sagsbehandlingen og personalets optræden havde følgende ordlyd: "... Med hensyn til klagevejledning, er der forskellige muligheder afhængig af, hvad man ønsker at klage over. Klager over afgørelser på ansøgninger eller lignende sendes her til Pensions- og Omsorgskontoret, som herefter remonstrerer afgørelsen og såfremt den fastholdes videresendes klagen til Det Sociale Nævn. Klager over personalet rettes også til kontoret eller til borgmesteren for Sundhedsforvaltningen. Desuden findes der i København nu en Borgerrådgiver, som bl.a. behandler klager over f.eks. for lang sagsbehandlingstid ..." Borgerrådgiveren noterede, at manden ikke fandt sig behørigt vejledt i forhold til, hvor hans klager over henholdsvis personalet og sagsbehandlingen i første omgang burde have været sendt hen. Borgerrådgiveren konstaterede, at det ikke fremgik af klagevejledningen, at både klager over personalet og sagsbehandlingen som udgangspunkt skal indgives til forvaltningen eller den for området ansvarlige borgmester, der er øverste daglige leder af forvaltningen. Borgerrådgiveren tilføjede, at det er fast praksis, at de klager, som Borgerrådgiveren modtager og som forvaltningen ikke har haft lejlighed til at tage stilling til, i første omgang oversendes til forvaltningen til besvarelse dér. Borgerrådgiveren udtalte, at der ikke er pligt for forvaltningerne til at vejlede om, at der kan klages til Borgerrådgiveren over de nævnte forhold, men hvis der vejledes herom skal vejledningen være korrekt og afspejle vejledningsbehovet i den konkrete situation. Borgerrådgiveren fandt det uheldigt, at den givne klagevejledning ikke var fuldt dækkende i forhold til Borgerrådgiverens kompetenceområde, idet det ikke klart fremgik, at Borgerrådgiveren også behandler klager over sagsbehandlingen og personalets optræden. Borgerrådgiveren ville på baggrund af den konkrete sag overveje behovet for, at Borgerrådgiveren tager initiativ til at udarbejde en standardiseret klagevejledning, som kommunens forvaltninger kan benytte i de skriftlige sager, hvor forvaltningerne finder det relevant at henvise til Borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at Sundheds og Omsorgsforvaltningen ikke udtrykkeligt havde taget stilling til mandens klage over, at pensions- og omsorgskontoret ved ikrafttrædelsen af reglerne om opsat folkepension ikke havde orienteret manden om muligheden for at ansøge herom. Borgerrådgiveren henstillede til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen snarest muligt at sørge for, at denne del af mandens klage blev besvaret i et særskilt brev til manden, idet Borgerrådgiveren samtidig anmodede om en kopi af svaret. Borgerrådgiveren havde ikke derved forholdt sig til, hvorvidt pensions- og omsorgskontoret på baggrund af § 13 i lov om social pension eller som følge af den i øvrigt almindeligt gældende vejledningspligt skulle have orienteret manden om muligheden for at ansøge om opsat pension.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen besvarede efterfølgende denne del af mandens klage i et særskilt brev.