



# Borgerrådgiverens

## Beretning 2005





# Forord

Henvendelserne til Borgerråd giveren har i denne beretningsperiode i store træk fulgt samme mønster som i den forudgående periode for så vidt angår antal og indhold. Mere end 1200 klagepunkter er indgået i skriftlige sager hos Borgerråd giveren. Langt flertallet af henvendelserne bunder i en utilfredshed med kommunens sagsbehandling, personalets optræden eller udførelsen af de praktiske opgaver i kommunen. Henvendelserne varierer fra klager over mindre enkeltstående kontroverser til mere alvorlige indsigelser mod lovligheden af kommunens sagsbehandling. Sagerne viser, at der ofte er grundlag for klagerne.

Den alvorligste konstatering er, at kommunen i en del tilfælde ikke overholder borgernes retssikkerhedsgarantier. Borgerråd giverens undersøgelser har herunder afdækket tilfælde af ukendskab til centrale forvaltningsretlige regler eller betydelig uvidenhed om reglerne anvendelse.

En sammenligning med forrige beretningsperiode viser ikke forbedringer af kommunens behandling af borgerne i større målestok, men der er efter min opfattelse ikke grund til forstømmelse, for kommunen bevæger sig i den rigtige retning. Retssikkerhed er sat på dagsordenen i kommunen og der arbejdes seriøst med at sikre kvaliteten af sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne.

Varige forbedringer af den kommunale sagsbehandling og borgerbetjening kræver, at gældende regler, beslutninger om serviceniveau og kommunens værdigrundlag indarbejdes som en fast bestanddel af kommunens administrationsgrundlag – ikke kun blandt sagsbehandlere og det udførende personale, men også på de administrative ledelsesniveauer i kommunen.

Folketingets Ombudsmand har siden sin oprettelse for mere end 50 år siden, oplevet en stadig stigning i

antallet af klager. Alligevel er der bred enighed om, at denne institution har øvet og fortsat over en væsentlig positiv indflydelse på den offentlige forvaltning.

Det er min klare fornemmelse, at Borgerråd giverens tilsyn har en tilsvarende påvirkning i Københavns Kommune. Københavnernes mulighed for at gå til en uafhængig instans tilskynder forvaltningerne til at rette opmærksomheden mod kvaliteten af sagsbehandling og betjeningen af borgerne – også når tidspres, ressourceknaphed og andre forhold trækker i den modsatte retning.

Kommunens forvaltninger og medarbejdere viser stor interesse for Borgerråd giverens arbejde og efterspørger Borgerråd giverens rådgivning og kurser. Mine medarbejdere og jeg mærker et konstruktivt engagement i forbindelse med vores møder med forvaltningerne og kurser for kommunens medarbejdere.

Denne beretning indeholder en redegørelse for de problemer, som kan konstateres ved kommunens sagsbehandling og borgerbetjening, og den giver derigennem også et billede af kommunen som nogle borgere oplever den.

Forhåbentlig vil beretningen være en støtte for forvaltningerne i arbejdet med at forbedre kommunen og en inspiration for medarbejdere i kommunen.  
København, maj 2006

Johan Busse

Borgerråd giver



# 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 behandling af konkrete sager .....	10
1.4 Borgerrådgiverens øvrige opgaver .....	12
1.5 Borgerrådgiverens uafhængige placering i Københavns Kommune .....	12
1.6 Behandling af Borgerrådgiverens beretning for 2004 .....	13
1.7 Borgerrådgiverudvalgets sammensætning .....	13
1.8 Udvalgte sager behandlet i Borgerrådgiverudvalget .....	13
1.9 Borgerrådgiverens fysiske rammer og åbningstider .....	14
1.10 Borgerrådgiverens økonomiske ramme .....	15
1.11 Borgerrådgiverens bemanning og efteruddannelsesindsats .....	15
1.12 Kontakten til forvaltningerne .....	15
1.13 Portalen 'Hvis du vil klage' .....	16
1.14 'Projekt Pladsanvisning' .....	16
1.15 Undervisning, præsentationer m.v. ....	17
1.16 Møder og oplæg .....	17
<b>2. Statistik</b> .....	<b>18</b>
2.1 Relativering af statistikken .....	18
2.2 Antallet af henvendelser .....	20
2.3 Antallet af afsluttede sager .....	20
2.4 Skriftlige henvendelser uden for Borgerrådgiverens kompetence .....	20
2.5 Sagernes fordeling på kommunens forvaltninger .....	21
2.6 Sagernes indhold .....	24
2.7 Resultat af sagernes behandling .....	32
2.7.1 Realitetsbehandlede sager .....	32
2.7.2 Sager oversendt til anden myndighed i Københavns Kommune .....	34
2.7.3 Sager afsluttet på andet grundlag .....	36
2.8 Sagsbehandlingstid .....	36

<b>3. Omtale af principielle eller illustrative sager</b>	<b>38</b>
<b>4. Generelle problemstillinger</b>	<b>106</b>
4.1 Generelle problemer i kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne	106
4.1.1 Sagsbehandlingstid og manglende svar m.v.	106
4.1.2 Lovpligtig opfølgning	110
4.1.3 Grundlæggende retssikkerhedsgarantier m.v.	111
4.1.4 Vejledning	114
4.1.5 Betjening af borgerne, særligt om kontakten til sagsbehandlere	116
4.1.6 Uensartet behandling, herunder sprog, form m.v.	117
4.2 Andre problemstillinger	119
4.2.1 Aktindsigt – håndtering af aktindsigtsbegæring, notatpligt og journalisering	119
4.2.2 Ny struktur	121
4.2.3 Persondataloven og IT-sikkerhed	123
4.2.4 "Kværulanterne"	124
<b>5. Konklusioner, forslag og anbefalinger</b>	<b>128</b>
5.1 Borgerrådsgiverens Beretning 2004 og opfølgning på den	128
5.2 Overordnede konklusioner vedrørende beretningsåret 2005	130
5.3 Opsummering af konkrete problemstillinger i beretningsåret 2005	131
5.4 Forslag og anbefalinger	133
5.4.1 IT-systemer	133
5.4.2 Uddannelse og efteruddannelse	134
5.4.3 Fælles retningslinjer	135
5.4.4 Løbende måling og kontrol af sagsbehandlingstider	136
5.4.5 Frister	136
5.4.6 Telefonisk betjening	138
5.4.7 Information om ny struktur	139
5.4.8 IT-sikkerhed	140
<b>Stikordsfortegnelse</b>	<b>142</b>

# Resumé

Borgerrådgiverens beretning 2005 indeholder en beskrivelse af Borgerrådgiverens virksomhed i beretningsperioden fra den 1. april 2005 til den 31. marts 2006.

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 2004, fortsat er aktuelle i større eller mindre grad. 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, og der redegøres for Borgerrådgiverens kompetence og opgaver, den uafhængige indplacering i kommunen samt baggrunden for opgavesammensætningen.

Kapitlet indeholder endvidere en beskrivelse af Borgerrådgiverens behandling af konkrete sager, herunder om sagernes registrering, ekspedition og behandling hos Borgerrådgiveren.

Den politiske behandling af Borgerrådgiverens årsberetning 2004 beskrives kort.

Kapitlet indeholder også en omtale af udvalgte sager, der har været behandlet i Borgerrådgiverudvalget.

Kapitlet indeholder desuden en beskrivelse af igangsatte og afsluttede projekter samt en oversigt over undervisning, præsentationer, møder og oplæg afholdt af Borgerrådgiveren i beretningsperioden.

## **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 1147 forhold. Borgerrådgiveren har færdigbehandlet 1228 forhold i beretningsperioden.

308 af de påklagede forhold blev realitetsbehandlet hos Borgerrådgiveren. Af disse gav 119 Borgerrådgiveren anledning til at udtale kritik. De resterende 189 gav ikke anledning til kritik.

Borgerrådgiveren oversendte 652 klager til kommunens forvaltninger til besvarelse dér. Borgerrådgiveren fik underretning om udfaldet i 442 tilfælde. I 293 af disse tilfælde fik borgerne helt eller delvist medhold i deres klager, efter at Borgerrådgiveren havde oversendt klagen til forvaltningen. Dette svarer til 66 % af samtlige oversendte forhold, hvor Borgerrådgiveren kendte udfaldet af klagen.

Borgerrådgiveren har endvidere ekspederet 743 telefoniske og personlige 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 søger information om praksis og principper for dette arbejde.

Sagerne er angivet i forkortet og anonymiseret form og indeholder standardoplysninger om det relevante regelgrundlag, resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse m.v.

### **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 de iagttagelser, som Borgerrådgiveren har gjort sig ved indblik i sagerne og den løbende dialog med forvaltningerne.

De problemstillinger, som er medtaget, omfatter generelle problemer i kommunens sagsbehandling og betjening af borgere, herunder sagsbehandlingstid, manglende svar og underretning.

Andre problemstillinger i forbindelse med borgernes kontakt til kommunen er endvidere medtaget.

Kapitlet indeholder en redegørelse for retsgrundlaget, herunder principperne for god forvaltningsskik samt kommunens værdigrundlag, Borgerrådgiverens konstateringer og iagttagelser på områderne. Kapitlet indeholder desuden konkrete eksempler.

Kapitlets afsnit om lovpligtig opfølgning er medtaget som en problemstilling, der fortsat er aktuel, selv om henvendelser vedrørende dette forhold ikke er af samme omfang som tidligere.

Der redegøres endvidere for Borgerrådgiverens konstateringer i denne beretningsperiode om usikkerhed i retsansværelsen for så vidt angår de grundlæggende retssikkerhedsgarantier, som følger af forvaltningsloven m.v.

Det er yderligere Borgerrådgiverens erfaring, at dårlige oplevelser i kontakten til forvaltningerne ofte skaber mistillid til forvaltningens sagsbehandling.

Borgerrådgiveren har ligeledes i sin sagsbehandling iagttaget, at der synes at være en uensartethed i kommunens behandling af borgerne.

Kapitlet indeholder et afsnit om aktindsigt og et afsnit om Borgerrådgiverens erfaringer i forbindelse med indførelse af ny struktur i kommunen. Blandt andet har Borgerrådgiveren indtrykket af, at opsplitningen af Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens opgaver har medført vanskeligheder for borgerne. Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at strukturændringen stiller store krav til kommunens information og gennemsigtighed.

Kapitlet indeholder et afsnit om persondataloven og IT-sikkerhed, da det stadig er Borgerrådgiverens indtryk, at persondataloven ikke indgår som en naturlig del af forvaltningernes sagsbehandling.

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

Kapitlet indeholder Borgerrådgiverens konklusioner samt forslag og anbefalinger til politikerne og forvaltningerne. Kapitlet tager udgangspunkt i Borgerrådgiverens beretning 2004 og opfølgningen herpå samt de problemstillinger, som er omtalt i kapitel 4.

I kapitlet opsummeres hvilke anbefalinger Borgerrådgiveren fremkom med til forvaltningerne i Borgerrådgiverens Beretning 2004. Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at forvaltningernes opfølgning på årsberetningen for 2004 har været konstruktiv og

seriøs, men resultaterne har endnu ikke kunnet aflæses i det generelle billede, da stort set alle problemstillingerne, der blev omtalt i beretningen for 2004 fortsat er aktuelle i større eller mindre grad.

For så vidt angår IT-systemer anbefaler Borgerrådgiveren Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen at fortsætte arbejdet med at indføre effektive journal-, sagsstyrings- og erindringsystemer i enheder, som behandler borgersager, hvor dette ikke allerede er sket.

Hvis "Min side", en umiddelbart tilgængelig hjemmeside, hvor borgeren kan få indsigt i de oplysninger kommunen har om borgeren, som indgår i planen for "Åbenhed på Rådhuset", bliver vedtaget, anbefaler Borgerrådgiveren Borgerrepræsentationen at pålægge forvaltningerne at indtænke fælles retningslinjer for journalisering, notatføring m.v.

Borgerrådgiveren anbefaler desuden alle forvaltninger at fastlægge 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, anbefaler Borgerrådgiveren, at de følges op systematisk.

For så vidt angår fælles retningslinjer i kommunen, anbefaler Borgerrådgiveren kredsen af administrerende direktører, at det overvejes, om der skal iværksættes et tværgående projekt med en analyse af, hvori uensartetheden består. Dette med henblik på at kunne tage stilling til om der er behov og mulighed for at gøre kommunens sagsbehandling og borger-



betjening mere ensartet. Såfremt en sådan analyse bekræfter eller måske udbygger Borgerrådgiverens konstateringer, kunne der lægges op til en politisk stillingtagen til konsekvenserne heraf.

I forhold til den løbende måling og kontrol af sagsbehandlingstider, anbefaler Borgerrådgiveren Socialforvaltningen samt Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, at der løbende foretages målinger af eller anden form for kontrol med overholdelse af sagsbehandlingsfrister fastsat i medfør af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, herunder analyse af særligt lange overskridelser.

For så vidt angår sagsbehandlingsfrister anbefaler Borgerrådgiveren desuden Socialforvaltningen, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen samt Sundheds- og Omsorgsforvaltningen at (gen)overveje behovet og muligheden for at fastsætte en eller flere rimelige frister for behandlingen af hjemviste sager.

Borgerrådgiveren foreslår herudover, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Sundhedsforvaltningen gør sig overvejelser om mulighederne for en mere direkte og aktiv formidling af frister til borgerne.

I forhold til information om den ny struktur anbefaler Borgerrådgiveren de forvaltninger, som er omfattet af større, væsentlige omstruktureringer at sikre et højere informationsberedskab ikke mindst i forbindelse med den telefoniske betjening og på internettet.

Henset til de problemstillinger, der kan opstå som følge af den fælles opgavevaretagelse mellem staten og kommunen i jobcentrene, er det Borgerrådgiverens anbefaling, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i god tid forinden gør sig overvejelser om, hvilke informationsinitiativer dette giver anledning til.

Endelig anbefaler Borgerrådgiveren i forhold til IT-sikkerhed, 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 anbefaler, at forvaltningerne (eventuelt på ny) i hvert fald indskærper de gældende regler og procedurer for medarbejdere, som kommunikerer eksternt via e-mail systemer.



# Kapitel I

## Borgerråd giverens rammer og virksomhed

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

### 1.1 Historik

Den 15. januar 2004 besluttede Borgerrepræsentationen, at der skulle etableres en uafhængig Borgerråd giver 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 borgerråd giverfunktionen.

Det sagsforberedende arbejde i de rådgivende udvalg tog afsæt i 2 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 enstrenget 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 borgerråd giverfunktion i høring.

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

### 1.2 Borgerråd giverens kompetence

Det fremgår af styrelsesvedtægten for Københavns Kommune, at “Borgerråd giveren skal bistå Borgerrepræsentationen med dennes tilsyns- og kontrolfunktioner i forhold til udvalg, borgmestre og forvaltninger samt varetage nærmere af Borgerrepræsentationen fastsatte opgaver om borgerråd giving og borgervejledning.”

Borgerrådgiveren har grundlæggende til opgave at behandle klager over kommunen, bistå borgerne med vejvisning i klagesystemet og yde konsulentbistand til forvaltningerne.

Borgerrådgiveren undersøger alene sager på baggrund af henvendelser fra borgere og kan ikke indlede undersøgelser af egen drift. Borgerrådgiverudvalget kan dog til enhver tid pålægge Borgerrådgiveren at iværksætte en nærmere undersøgelse af udvalgte forvaltningsområder.

Det er forudsat, at der løbende skal være dialog og udveksling af erfaringer med forvaltningerne, både i relation til den daglige klagesagsbehandling og de mere langsigtede, tværgående opgaver. Dialogen med forvaltningerne er en af hovedhjørnestenene i et velfungerende tilbagemeldingssystem, hvor også det politiske niveau skal have indsigt i Borgerrådgiverens arbejde.

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 1.3.

Det bemærkes, at Borgerrådgiveren i forhold til sin behandling af klagesager i praksis har fundet behov for at præcisere og supplere den kompetenceafgrænsning, som er udtrykkeligt fastlagt i selve beslutningsgrundlaget.

Borgerrådgiverudvalget har således på Borgerrådgiverens foranledning taget til efterretning, at Borgerrådgiveren ikke anser sig for kompetent til at behandle ansættelsestretlige klager.

Endvidere har Borgerrådgiverudvalget taget til efterretning, at udgangspunktet for at klage til Borgerrådgiveren er, at klagen er indgivet senest 1 år efter, at forholdet er begået. I særlige tilfælde vil Borgerrådgiveren dog efter en konkret vurdering kunne behandle også ældre sager.

Endelig har Borgerrådgiverudvalget taget til efterretning, at Borgerrådgiveren i efteråret 2005 afviste at behandle en anmodning om at indlede en undersøgelse af, hvilke opgaver de 7 daværende københavnske borgmestre lod deres pressemedarbejdere udføre i den kommunale valgkamp.

Det fremgik af sagen, at motiveringen for henvendelsen beroede på et ønske om at få tilkendegivet retningslinjer for borgmestrenes brug af kommunale embedsmænd på linje med de retningslinjer, som gælder på det statslige område for embedsmænds rådgivning og bistand til regeringen og dennes ministre.

Borgerrådgiveren henviste som begrundelse for afvisningen til, at der ikke var tale om en egentlig klage over en påpeget fejl eller ulovlig adfærd i kommunens forvaltninger. Borgerrådgiveren lagde herunder vægt på, at en nærmere fastlæggelse af retningslinjer for borgmestrenes brug af pressemedarbejdere i vid udstrækning må anses for at være et anliggende af politisk karakter.

Borgerrådgiveren fandt på denne baggrund ikke grundlag for at videresende henvendelsen til borgmestrene med henblik på deres stillingtagen men præciserede, at der ikke med afvisning af sagen var taget stilling til, hvorvidt Borgerrådgiveren i øvrigt – efter en konkretiseret og begrundet klage over en borgmesters uretmæssige brug af embedsværket i forbindelse med en kommunal valgkamp – har kompetence til at indlede en undersøgelse.

Udover behandling af klager over kommunens sagsbehandling, personalets optræden og udførelsen af praktiske opgaver yder Borgerrådgiveren også vejledning og vejvisning i forhold til mulighederne for at klage over kommunens afgørelser m.v.

Klager over kommunens afgørelser kan imidlertid ikke behandles af Borgerrådgiveren og Borgerråd-

giveren 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.

I en række sager har Folketingets Ombudsmand imidlertid oversendt klager over kommunen til Borgerrådgiveren med henblik på, at Borgerrådgiveren tog stilling til, om klagerne gav anledning til en undersøgelse ved Borgerrådgiveren, før ombudsmanden eventuelt iværksatte en undersøgelse.

### 1.3 Borgerrådgiverens behandling af konkrete sager

#### Sagernes ekspedition og behandling

Borgere eller andre med tilknytning til Københavns Kommune, for eksempel 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 selv 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, da Borgerrådgiveren ikke behandler klager over afgørelser.

Ved ekspedition af de øvrige sager, som ikke skal afvises og/eller henvises til andre myndigheder, sondrer Borgerrådgiveren mellem to typer af sager: oversendelsessager og realitetssager.

#### Oversendelsessager

Det er forudsat i beslutningsgrundlaget for Borger-

rådgiveren, 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 formuleret skriftligt, 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, for eksempel på grund af bevisets stilling.

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

Forvaltningens udtalelse sendes ofte i partshøring hos borgeren.

Borgerrådgiveren kan efter en nærmere undersøgelse af sagen på dette tidspunkt udtale kritik og komme med henstillinger til forvaltningen. Borgerrådgiveren 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 oprettelse af én sag, men en statistisk registrering af to påklagede forhold.

### **Statistisk registrering og bearbejdning**

Borgerrådgiveren registrerer henvendelser efter nedenstående retningslinjer.

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 og tildeles journalnummer, registreres i et statistiksystem, som er særligt udviklet til Borgerrådgiveren.

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.

## **1.4 Borgerrådgiverens øvrige opgaver**

Borgerrådgiveren varetager sekretariatsbetjeningen af Borgerrådgiverudvalget, jf. nærmere om udvalget i afsnit 1.7.

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 m.v. Se nærmere herom i afsnit 1.12, 1.13, 1.14 og 1.15.

## **1.5 Borgerrådgiverens uafhængige placering i Københavns Kommune**

Borgerrådgiveren er forankret direkte under Borgerrepræsentationen. Borgerrådgiveren er ansat direkte

af Borgerrepræsentationen og kan kun afskediges af samme.

Borgerråd giveren har selv ansættelseskompetencen i forhold til sit personale. Borgerråd giverens uafhængighed af de bestående udvalg, forvaltninger og borgmestre beror på en midlertidig dispensation fra Indenrigs- og Sundhedsministeriet, som kan fornyes efter ansøgning fra Borgerrepræsentationen hvert 4. år, idet dispensation gives for én valgperiode ad gangen.

Indenrigs- og Sundhedsministeriet godkendte den 7. juni 2005 forlængelsen af Borgerråd giverens uafhængige forankring med virkning frem til den 31. december 2009.

### **1.6 Behandling af Borgerråd giverens beretning for 2004**

Ved Borgerrepræsentationens etablering af Borgerråd giveren (BR 586/03) var det forudsat, at der skulle etableres et tilbagemeldingssystem til forvaltningerne og det politiske niveau. Som led i tilbagemeldingen har Borgerråd giveren til opgave at udarbejde en årlig beretning.

I maj 2005 afgav Borgerråd giveren sin første årsberetning. Beretningen indeholdt en beskrivelse af Borgerråd giverens virksomhed i beretningsperioden fra åbningsdagen den 23. august 2004 og indtil den 31. marts 2005, dvs. en periode på ca. 7 måneder. Beretningen indeholdt desuden Borgerråd giverens vigtigste konstateringer på baggrund af arbejdet med borgernes henvendelser i beretningsperioden samt en række nærmere anbefalinger til forvaltningerne.

Borgerrepræsentationen tog på et møde den 15. juni 2005 Borgerråd giverens Beretning 2004 til efterretning og pålagde samtidig de stående udvalg snarest at drøfte beretningen. Beretningen havde forinden været behandlet i Borgerråd giverudvalget og Økonomiudvalget.

Borgerråd giverens beretning er herefter blevet drøftet i hvert af de stående udvalg. I kapitel 4 og 5 er indarbejdet nærmere oplysninger om forvaltningernes opfølgning på beretningen for 2004.

### **1.7 Borgerråd giverudvalgets sammensætning**

Borgerråd giverens virksomhed følges af Borgerråd giverudvalget, som er et rådgivende udvalg nedsat under Borgerrepræsentationen. Borgerråd giverudvalget består af 5 medlemmer af Borgerrepræsentationen, som ikke må være borgmestre. Ved redaktionens afslutning havde Borgerråd giverudvalget følgende sammensætning:

- Mona Heiberg (A), formand
- Pia Allerslev (V), næstformand
- Sikandar Malik Siddique (A)
- Margrethe Wivel (B)
- Ninna Thomsen (F)

### **1.8 Udvalgte sager behandlet i Borgerråd giverudvalget**

Borgerråd giverudvalget har i indeværende beretningsperiode blandt andet haft til opgave at tilrettelægge den evaluering af Borgerråd giveren i 2006, som Borgerrepræsentationen vedtog i forbindelse med etablering af funktionen.

Borgerråd giverudvalget besluttede den 30. september 2005 – efter en forudgående prækvalifikation og en tilbudsrunde – at Institut for Konjunktur-Analyse (IFKA) skulle forestå evalueringen.

Borgernes syn på Borgerråd giveren tillægges hovedvægten i evalueringen, men der indgår også målinger af brugernes tilfredshed med Borgerråd giverens vejledning/vejvisning, klagesagsbehandling, kommunikation, åbningstider m.v.

Evalueringsrapporten skal lægges til grund for Borgerrådgiverudvalgets opfølgning på evalueringen, herunder indstilling til Borgerrepræsentationen om det eventuelle behov for justering af Borgerrådgiverens virksomhed for så vidt angår f.eks. organisatorisk indplacering, opgaver, dimensionering, kommunikation m.v.

Evalueringsrapporten afgives inden udgangen af oktober 2006, så den politiske behandling kan afsluttes inden udgangen af 2006.

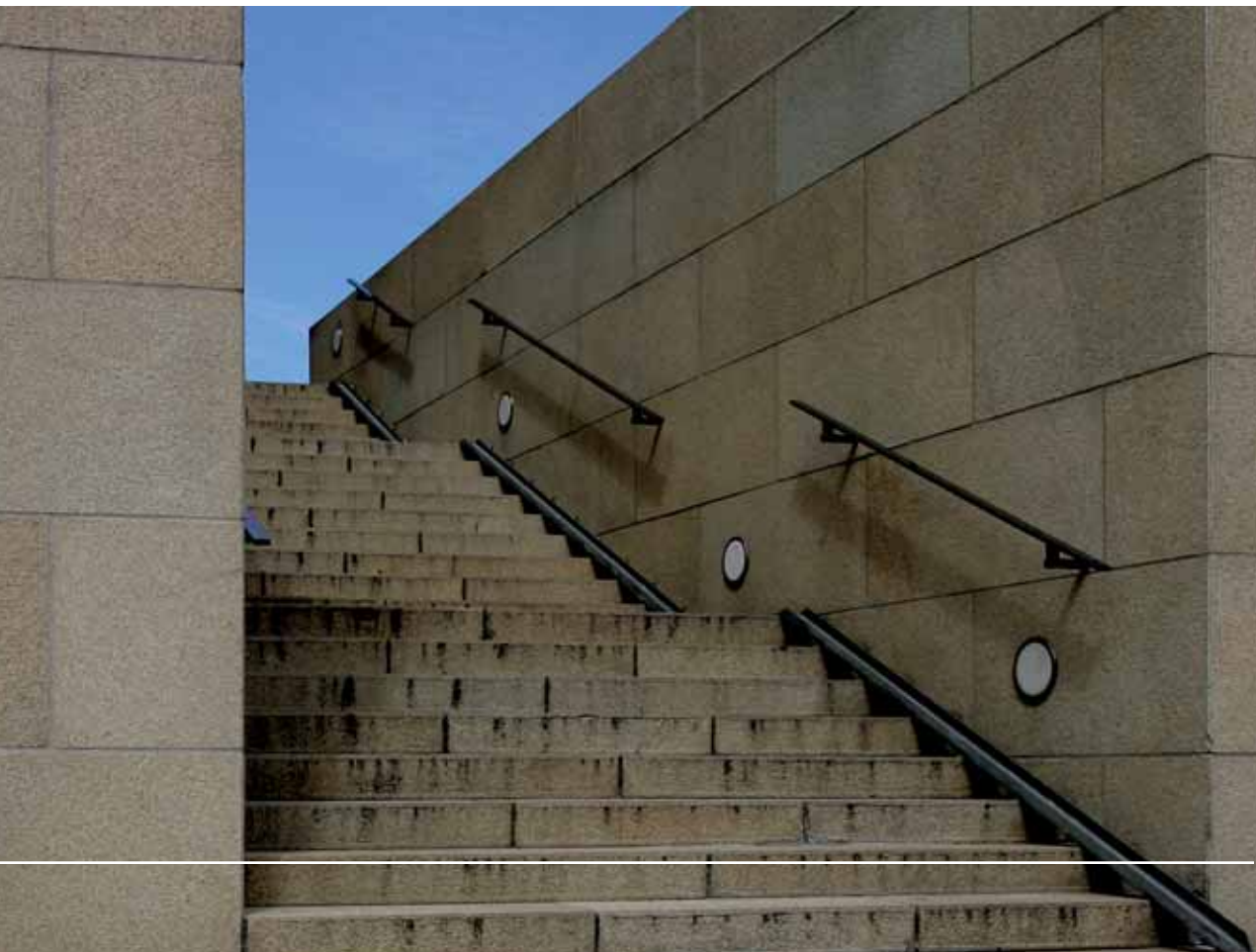
### 1.9 Borgerrådgiverens fysiske rammer og åbningstider

I medfør af Borgerrepræsentationens beslutning om, at funktionen skulle "indrettes selvstændigt og

centralt beliggende på et synligt, let tilgængeligt sted i Indre By", har Borgerrådgiveren til huse i lokaler i Vester Voldgade 2A tæt på offentlig transport og med mulighed for parkering.

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

Borgerrådgiveren har åbent for telefonisk og personlig henvendelse alle hverdage kl. 10–17 eller efter aftale.





## 1.10 Borgerrådgi verens økonomiske ramme

Borgerrådgi verens oppebar i 2005 en årlig rammebevilling på 5,115 mio. kr. til den løbende drift. I 2006 udgør rammebevillingen 5,121 mio. kr.

### 1.11 Borgerrådgi verens bemanning og efteruddannelsesindsats

Borgerrådgi verens er normeret til 7½ årsværk. Staben består, på tidspunktet for afgivelsen af denne beretning af:

- Borgerrådgi ver Johan Busse
- Souschef Thomas Lund Tækker
- Jurist Anne-Sophie Hermansen
- Jurist Katrine Winther Hansen
- Jurist Pernille Bischoff
- Jurist Yasmin Abdel-Hak
- Administrativ medarbejder  
Helle Bredahl Klavsen

Borgerrådgi verens udvider sin stab med en student i sommeren 2006.

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 verens lægger stor vægt på efteruddannelse og opkvalificering af medarbejderstaben, hvilket i denne beretningsperiode blandt andet har omfattet kurser i projektledelse, socialret samt elektronisk sags- og dokumenthåndtering.

Den 2. december 2005 afholdt Borgerrådgi verens desuden en temadag om den nye struktur i Københavns Kommune pr. 1. januar 2006.

## 1.12 Kontakten til forvaltningerne

Som nævnt er det forudsat i beslutningsgrundlaget for etableringen af Borgerrådgi verens, at der løbende sker tilbagemelding til forvaltningerne. Borgerrådgi verens 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 Borgerrådgi verens 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 direktionens niveau og efter behov på decentralt niveau.

Der har senest været afholdt yderligere en møderække med forvaltningernes direktioner i efteråret 2005/vinteren 2006. Borgerrådgi verens har desuden skriftligt orienteret forvaltningerne generelt om indholdet af denne beretning i februar 2006, hvor Borgerrådgi verens samtidig har anmodet om eventuelle bemærkninger fra forvaltningerne. Dette blandt andet med henblik på at sikre, at Borgerrådgi verens forslag til forbedring af kommunens sagsbehandling og betjening er så konkrete og operationelle som muligt.

Borgerrådgi verens kursusrvirksomhed er omtalt under punkt 1.15.

Borgerrådgi verens modtager desuden løbende henvendelser fra kommunens medarbejdere, som ønsker vejledning om korrekt sagsbehandling i konkrete sager.

### 1.13 Portalen “Hvis du vil klage”

Ved etablering af Borgerrådgiveren forudsatte Borgerrepræsentationen, at Borgerrådgiveren skulle samarbejde med forvaltningerne om kortlægning af og information om eksisterende klagemuligheder. Som nævnt i Borgerrådgiverens Beretning 2004 igangsattes et projektarbejde i efteråret 2004, hvor Borgerrådgiveren sammen med forvaltningerne påbegyndte udviklingen af en fælles klageportal på kommunens hjemmeside som supplement til de eksisterende oplysninger om klagesystemet.

Arbejdet er foreløbigt afsluttet i efteråret 2005 med lanceringen af portalen “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 består af flere indgange til viden om klagesystemet. Man kan både søge i en stikordsfortegnelse og lave en fritekstsøgning.

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, som kan hjælpe og vejlede borgere, der bliver klemte i det kommunale system.

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.

### 1.14 ‘Projekt Pladsanvisning’

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

Borgerrådgiveren er i beretningsåret blevet kontaktet af Den Centrale Pladsanvisning under den daværende Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning i Københavns Kommune. Pladsanvisningen har ønsket en kvalitativ gennemgang af dele af pladsanvisningens sagsbehandling og borgerbetjening, gerne efterfulgt af en række forslag til kvalitetssikring.

Borgerrådgiveren har i den forbindelse nedsat en intern projektgruppe.

Projektet har som afledt formål at fungere som et pilotprojekt for Borgerrådgiveren med henblik på udmøntning af Borgerrådgiverens rolle som intern konsulent.

Projektet er ikke afsluttet ved redaktionens afslutning.

### 1.15 Undervisning, præsentationer m.v.

Borgerrådgiveren tilrettelægger efter aftale individuelt tilpassede kurser m.v. for kommunens medarbejdere, for eksempel i sagsbehandling og god forvaltningsskik. I enkelte 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:

- Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen (introduktion for nye medarbejdere)
- Handicapcenter Lærkevej (formulering af afgørelser og lignende, god forvaltningsskik)
- Handicapcenter Valdemarsgade (temamøde i anledning af konkrete sager)
- Lokalcenter Indre Østerbro (temadag om retssikkerhedslovens § 4 vedrørende borgernes medvirken ved behandling af egen sag)
- PPR (temamøde og oplæg om partshøring og anden inddragelse af borgeren)
- Socialforvaltningen (introduktion for nye medarbejdere)
- Sundhedsforvaltningen (persondataloven)
- Vej & Park, 7 gange (god forvaltningsskik)
- Økonomiforvaltningen, 3 gange (om Borgerrådgiveren, sagsbehandling m.v.)

Som led i den løbende dialog og formidling af information om Borgerrådgiverens opgaver og kompetence, herunder præsentation af Borgerrådgiverens Årsberetning 2004, har Borgerrådgiveren haft en række stormøder med 18 af den daværende Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltnings 19 lokal- og handicapcentre. På møderne gennemgik Borgerrådgiveren med udgangspunkt i årsberetningen nogle væsentlige problemstillinger vedrørende sagsbehandlingen i den daværende Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning.

### 1.16 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 møder med oplæg m.v. for følgende eksterne interessenter:

- Dansk Flygtningehjælps Frivilligrådgivning i København (orienterings- og samarbejds møde)
- Diabetesforeningen (oplæg om Borgerrådgiveren)
- Folketingets Ombudsmand (oplæg om Borgerrådgiveren)
- Foreningen af Førtidspensionister (oplæg om Borgerrådgiveren)
- Høje Tåstrup Kommune (oplæg om Borgerrådgiveren)
- KL's Sociale Temamøde 2005 (oplæg om kommunal myndighedsudøvelse)
- Klagekomitéen for Etnisk Ligebehandling (orienterings- og samarbejds møde)
- Patientvejledere fra HS (oplæg om Borgerrådgiveren)
- Pårørendeforeningen af 1998 (oplæg om Borgerrådgiveren)
- Socialrådgivere på Bispebjerg hospital (orienterings- og samarbejds møde)
- SR-Bistand (orienterings- og samarbejds møde)
- Københavns Kommunes Biblioteker (oplæg om Borgerrådgiveren)
- Ældresagen (orienterings- og samarbejds møde)
- Århus Kommune (oplæg om Borgerrådgiveren)

# 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 1. april 2005 til 31. marts 2006, herunder sager, som var verserende ved udgangen af sidste beretningsperiode, men som er afsluttet i denne beretningsperiode.

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.

Det bemærkes, at kommunen har fået ny forvaltningsstruktur pr. 1. januar 2006 og i øvrigt er opgaveporteføljen ændret som følge af kommunalreformen.

Kort sagt er de største ændringer sket i forhold til Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen og Uddannelses- og Ungdomsforvaltningen, som er afløst af tre nye forvaltninger: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, Socialforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen

Miljø- og Forsyningsforvaltningen samt Bygge- og Teknikforvaltningen er afløst af Teknik- og Miljøforvaltningen.

Endelig er Sundhedsforvaltningen omdøbt til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, idet opgaveporteføljen i øvrigt er ændret på visse punkter.

Kommunalreformen vedrører primært ændringer i forhold til indretningen af beskæftigelsesindsatsen samt skatteområdet. I øvrigt medfører oprettelsen af Region Hovedstaden fra 2007 samt overflytning af en del af uddannelsesområdet til staten ændringer i Københavns Kommunes opgaver.

De alment tilgængelige oplysninger i kommunens budget, styrelsesvedtægten og de årligt tilbagevendende beretninger fra kommunen giver et indblik i de væsentlige forskelle, der er mellem forvaltningerne, når det for eksempel 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 borgerne har et stærkt myndighedspræg – for eksempel ved at være kendetegnet ved stor afgørelsesvirksomhed og dertil hørende sagsbehandling – eller om der er tale om mere serviceorienterede opgaver.

Borgerrådgiveren har skriftligt tilbudt de nuværende 7 forvaltninger at fremkomme med tal til relativering og 4 af disse har benyttet sig af tilbuddet og oplyst følgende:

- Socialforvaltningen har oplyst, at der forventes modtaget ca. 450.000 henvendelser samt 120.000 ansøgninger årligt.
- Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har oplyst, at der forventes modtaget 500.000 henvendelser og 135.000 ansøgninger årligt.
- Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har oplyst, at der leveres ca. 80.000 besøg om ugen i hjem-

meplejen og at der var 14.630 borgere, der modtog hjælp ved udgangen af 2005. Der blev truffet ca. 26.000 afgørelser om hjemmehjælp i 2005.

- Teknik- og Miljøforvaltningen har oplyst, at Parkering København modtog 20.200 klager i 2005. Det er endvidere oplyst, at der i Byggeri og Bolig blev truffet 13.000 afgørelser i 2005 på bygge- og planområdet, som der principielt kan klages over, og at der i samme år var 53 klager til

Københavns Overpræsidium og 29 klager til Naturklagenævnet. Endelig har Miljøkontrollen haft ca. 70.500 henvendelser i 2005, heraf ca. 32.500 indberetninger og anmeldelser, ca. 29.300 forespørgsler om vejledning og rådgivning og ca. 4.500 klager over miljømæssige forhold. I 7 tilfælde er der modtaget klager over Miljøkontrollens sagsbehandling m.v. og i 50 tilfælde er klaget over gebyrer og takster. 7 sager er indbragt for højere instanser.

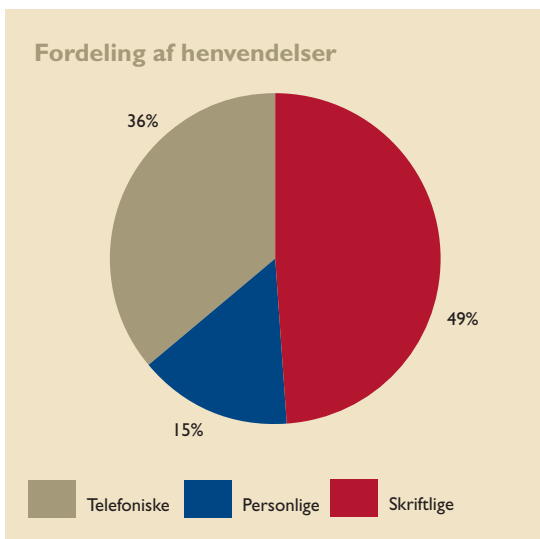


## 2.2 Antallet af henvendelser

Borgerrådgiveren har i beretningsperioden modtaget 1.445 henvendelser fra borgere, brugere og erhvervsdrivende.

Af disse blev 702 henvendelser oprettet som skriftlige sager. De skriftlige sager omfattede i alt 1.147 forhold.

Borgerrådgiveren modtog yderligere 743 øvrige henvendelser, som ikke førte til oprettelse af en skriftlig sag. Af disse øvrige henvendelser var 218 personlige og 525 telefoniske.



For nærmere beskrivelse af sagsdannelsen, se kapitel 1.3.

Borgerrådgiverudvalget har vedtaget et mål, hvorefter Borgerrådgiveren årligt skal kunne modtage og håndtere mindst 2.000 personlige, telefoniske og skriftlige henvendelser.

## 2.3 Antallet af afsluttede sager

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

Borgerrådgiverudvalget har vedtaget et mål, hvorefter Borgerrådgiveren årligt skal kunne behandle og afslutte mindst 800 sager på skriftligt grundlag.

## 2.4 Skriftlige henvendelser uden for Borgerrådgiverens kompetence

Borgerrådgiverudvalget har fastlagt et mål, hvorefter højst 15 % af de skriftlige henvendelser må falde uden for Borgerrådgiverens kompetence og opgaver.

En skriftlig henvendelse falder uden for kompetencen, hvis den:

- Alene vedrører privatpersoner, virksomheder eller andre myndigheder, dvs. ikke vedrører Københavns Kommune.
- Alene vedrører forhold, som kan påklages til lovfæstet klageinstans, dvs. at der er mulighed for ekstern rekurs.
- Alene vedrører forhold, som Borgerrådgiveren i øvrigt ikke kan prøve, dvs. afgørelser, politiske beslutninger m.v.

Henvendelser, som vedrører sådanne forhold, men samtidig angår forhold, som Borgerrådgiveren 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. 14% af henvendelser, hvor behandlingen blev afsluttet i beretningsperioden, uden for Borgerrådgiverens kompetence.

For en nærmere beskrivelse af Borgerrådgiverens kompetence henvises i øvrigt til kapitel 1.2.

## 2.5 Sagernes fordeling på kommunens forvaltninger

rioden, fordeler sig antalsmæssigt således på de tidligere og de nuværende forvaltninger<sup>1</sup>:

De 708 sager vedrørende i alt 1.228 forhold, som blev afsluttet af Borgerrådgiveren i beretningspe-

### Sager afsluttet i perioden 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
<b>Sum</b>	<b>543</b>	<b>943</b>

<sup>1</sup> For at tage højde for den nye struktur er sager indkommet og afsluttet indtil den 31. december 2005 statistikført på de daværende forvaltninger. Sager afsluttet efter 1. januar 2006 er statistikført på de nuværende forvaltninger, uanset om de er indkommet før eller efter den 31. december 2005.

### Sager afsluttet i perioden 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
<b>Sum</b>	<b>165</b>	<b>285</b>

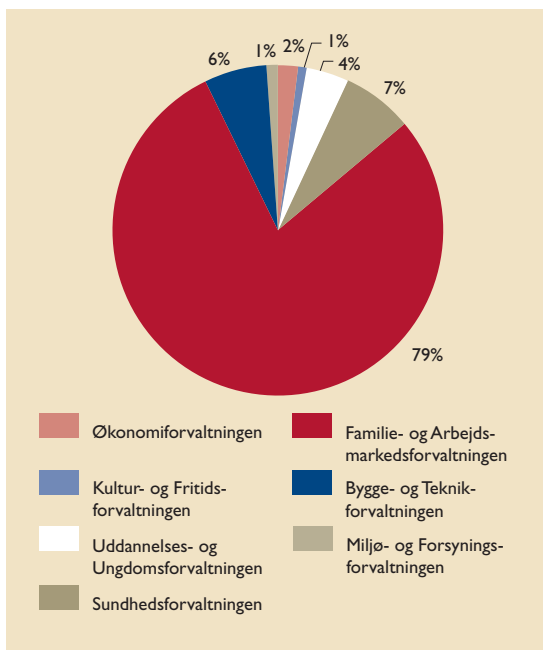
Periodevis kan den samlede sagsfordeling på tværs af forvaltningerne opgøres således:

	Skriftlige klager	Påklagede forhold i alt
Afsluttet i perioden 1. april 2005-31. december 2005	543	943
Afsluttet i perioden 1. januar 2006-31. marts 2006	165	285
Sum	708	1.228

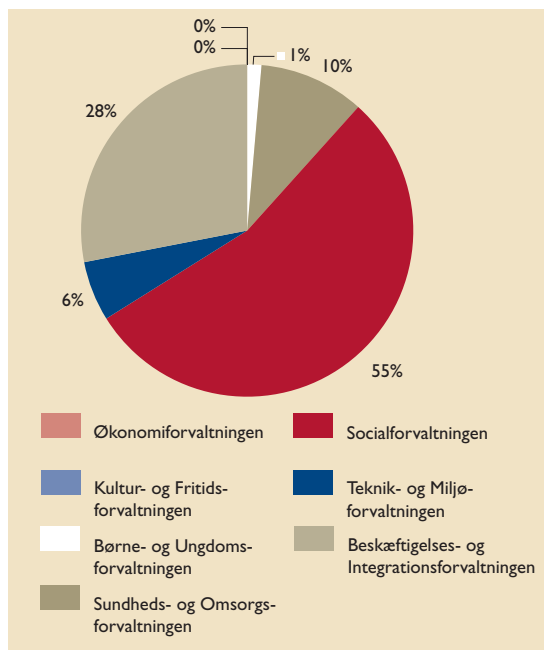
Den gængse fordeling af samtlige påklagede forhold mellem forvaltningerne kan – når der bortses fra de klager, som ikke vedrører Københavns

Kommune eller som er rubriceret som Københavns Kommune i øvrigt – illustreres således:

Fordeling på forvaltninger indtil 31. december 2005



Fordeling på forvaltninger fra 1. januar 2006







## 2.6 Sagernes indhold

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

De i alt 1.228 påklagede forhold, som er afsluttet i beretningsperioden, fordeler sig indholdsmæssigt således på de tidligere og de nuværende forvaltninger:

#### Påklagede forhold afsluttet i perioden 1. april 2005 – 31. december 2005

Kategori: "Forvaltningsloven, offentlighedsloven og anden central forvaltningsret"	ØKF	KFF	UUF	SUF	FAF	BTF	MFF
Inhabilitet	-	-	1	-	1	-	-
Vejledning	4	1	3	5	44	3	1
Repræsentation	-	-	-	-	-	-	-
Partshøring	-	-	4	-	3	-	-
Begrundelse	-	1	-	3	22	1	-
Klagevejledning	-	-	1	-	12	-	-
Tavshedspligt	-	-	2	2	2	-	-
Videregivelse af oplysninger	-	-	1	1	2	-	-
Indhentelse af oplysninger	-	-	-	-	-	-	-
Notatpligt	-	-	-	1	11	3	-
I øvrigt	-	-	-	-	-	-	-
Sum	4	2	12	12	97	7	1

### 2.6.2. Andre forvaltningsretlige spørgsmål m.v.

#### Påklagede forhold afsluttet i perioden 1. april 2005 – 31. december 2005

Kategori: "Andre forvaltningsretlige spørgsmål m.v."	ØKF	KFF	UUF	SUF	FAF	BTF	MFF
Sagsoplysning og oplysningsskridt	1	-	1	1	24	1	-
Meddelelse	-	-	2	-	21	-	-
Frister	-	-	-	-	-	-	-
Afgørelse og vilkår	2	1	1	3	81	8	-
Andre materielle spørgsmål (kriterier m.v.)	-	-	-	-	-	3	-
Afgifter og gebyrer	-	-	-	-	-	-	-
Menneskerettigheder	-	-	-	-	-	-	-
I øvrigt	1	1	3	1	12	3	1
Sum	4	2	7	5	138	15	1

**Påklagede forhold afsluttet i perioden  
1. januar 2006 – 31. marts 2006**

**Hele perioden**

ØKF	KFF	BUF	SUF	SOF	BIF	TMF	KK i øvrigt	Ikke KK	Sum
-	-	-	-	-	-	1	-	-	3
-	-	-	1	11	6	-	-	3	82
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	7
-	-	-	-	5	2	2	-	-	36
-	-	-	1	3	1	1	-	-	19
-	-	-	-	-	-	-	-	-	6
-	-	-	-	-	-	1	-	1	6
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	1	3	2	-	-	-	21
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	3	22	11	5	-	4	180

**Påklagede forhold afsluttet i perioden  
1. januar 2006 – 31. marts 2006**

**Hele perioden**

ØKF	KFF	BUF	SUF	SOF	BIF	TMF	KK i øvrigt	Ikke KK	Sum
-	-	-	1	6	3	-	-	-	38
-	-	-	1	4	3	-	-	2	33
-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
-	-	2	-	20	7	3	-	1	129
-	-	-	-	-	-	2	-	-	5
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	1	-	2	-	1	2	1	29
-	-	3	2	33	13	6	2	4	235

## 2.6.3. God forvaltningsskik

**Påklagede forhold afsluttet i perioden  
1. april 2005 – 31. december 2005**

Kategori: "God forvaltningsskik"	ØKF	KFF	UUF	SUF	FAF	BTF	MFF
Sagsbehandlingstid og manglende svar	1	1	1	24	241	14	1
Enkelhed og effektivitet	-	-	-	-	2	-	-
Effektivt journaliseringssystem	-	-	-	-	3	-	-
Venlig og hensynsfuld optræden	1	1	2	3	31	-	-
Sprogbrug, klarhed, præcision m.v.	2	-	2	-	11	-	-
Tolkning o.l.	-	-	-	-	-	-	-
Orientering om sagens gang eller status	-	-	-	3	26	1	-
Besvarelse af rykkerbreve	-	-	-	-	3	-	-
Betjening af borgere	1	1	-	2	77	4	-
Åbenhed og tillid	-	-	1	-	1	-	-
Sjusk, bortkomne breve m.v.	1	-	-	2	22	1	-
Koordineret indsats	-	-	-	2	18	-	-
Opfølgning	-	-	-	-	18	1	-
Inddragelse	-	1	3	-	9	-	-
I øvrigt	-	-	2	-	6	2	-
Sum	6	4	11	36	468	23	1

**Påklagede forhold afsluttet i perioden  
1. januar 2006 – 31. marts 2006**

**Hele perioden**

ØKF	KFF	BUF	SUF	SOF	BIF	TMF	KK i øvrigt	Ikke KK	Sum
-	-	1	14	46	30	1	1	1	377
-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
-	-	-	-	2	-	-	-	-	5
-	-	-	1	2	2	-	1	2	46
-	-	-	-	3	-	-	1	-	19
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	1	3	2	-	-	-	36
-	-	-	-	-	1	-	-	-	4
-	-	-	4	20	8	-	-	7	124
-	-	-	-	1	-	-	-	-	3
-	-	-	2	2	1	1	-	2	34
-	-	-	-	3	4	2	-	-	29
-	-	-	-	3	2	-	-	-	24
-	-	-	-	3	1	-	-	-	17
-	-	-	-	2	-	-	-	-	12
-	-	1	22	90	51	4	3	12	732

## 2.6.4. Opgavevaretagelse/faktisk forvaltningsvirksomhed

Påklagede forhold afsluttet i perioden  
1. april 2005 – 31. december 2005

Kategori: "Opgavevaretagelse/faktisk forvaltningsvirksomhed"	ØKF	KFF	UUF	SUF	FAF	BTF	MFF
Generelle serviceniveau	-	-	-	-	-	-	-
Konkrete serviceniveau	-	-	2	6	24	6	2
I øvrigt	-	-	2	1	-	-	-
Sum	-	-	4	7	24	6	2

## 2.6.5 Diskrimination

Påklagede forhold afsluttet i perioden  
1. april 2005 – 31. december 2005

Kategori: "Diskrimination"	ØKF	KFF	UUF	SUF	FAF	BTF	MFF
Diskrimination - race	-	-	-	-	-	-	-
Diskrimination - hudfarve	-	-	-	-	-	-	-
Diskrimination - religion	-	-	-	-	-	-	-
Diskrimination - politisk anskuelse	-	-	-	-	-	-	-
Diskrimination - seksuel orientering	-	-	-	-	-	-	-
Diskrimination - alder	-	-	-	-	-	-	-
Diskrimination – køn	-	-	-	-	-	-	-
Diskrimination – handicap	-	-	-	-	1	-	-
Diskrimination – national social eller etnisk oprindelse	-	-	-	-	3	-	-
I øvrigt	-	-	-	-	-	-	-
Sum	-	-	-	-	4	-	-

**Påklagede forhold afsluttet i perioden  
1. januar 2006 – 31. marts 2006**

**Hele perioden**

ØKF	KFF	BUF	SUF	SOF	BIF	TMF	Hele perioden		Sum
							KK i øvrigt	Ikke KK	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	1	4	1	1	2	2	51
-	-	-	-	1	-	-	-	-	4
-	-	-	1	5	1	1	2	2	55

**Påklagede forhold afsluttet i perioden  
1. januar 2006 – 31. marts 2006**

**Hele perioden**

ØKF	KFF	BUF	SUF	SOF	BIF	TMF	Hele perioden		Sum
							KK i øvrigt	Ikke KK	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	1	-	-	-	5

## 2.6.6 Persondatalov

### Påklagede forhold afsluttet i perioden 1. april 2005 – 31. december 2005

Kategori: "Persondatalov"	ØKF	KFF	UUF	SUF	FAF	BTF	MFF
Behandling af personoplysninger	-	-	-	-	-	-	-
Videregivelse af personoplysninger	-			-	-	-	-
Oplysningspligt	-	-	-	-	-	-	-
Indsigtsret	-	-	-	-	-	-	-
Behandlingssikkerhed	-	-	-	-	-	-	-
I øvrigt	-	-	-	-	-	-	-
Sum	-			-	-	-	-

## 2.6.7 Andre

### Påklagede forhold afsluttet i perioden 1. april 2005 – 31. december 2005

Kategori: "Andre"	ØKF	KFF	UUF	SUF	FAF	BTF	MFF
Upræcise henvendelser		-	-	-	5	2	-
Privatretlige spørgsmål	-	-	-	-	-	-	-
I øvrigt	-	-	-			2	-
Sum		-	-		6	4	-



**Påklagede forhold afsluttet i perioden  
1. januar 2006 – 31. marts 2006**

**Hele perioden**

ØKF	KFF	BUF	SUF	SOF	BIF	TMF	Hele perioden		Sum
							KK i øvrigt	Ikke KK	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
-	-	-	-	1	-	-	-	-	3

**Påklagede forhold afsluttet i perioden  
1. januar 2006 – 31. marts 2006**

**Hele perioden**

ØKF	KFF	BUF	SUF	SOF	BIF	TMF	Hele perioden		Sum
							KK i øvrigt	Ikke KK	
-	-	-	-	-	-	-	-	2	10
-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
-	-	-	-	-	1	-	1	1	7
-	-	-	-	-	1	-	1	4	18

## 2.7 Resultatet af sagernes behandling

### 2.7.1. Realitetsbehandlede sager

I beretningsperioden blev realitetsbehandlingen af 308 forhold afsluttet.

I 114 af disse forhold fandtes anledning til kritik og i 5 af disse forhold fandtes anledning til både kritik og henstilling.

I 189 af disse forhold fandtes ikke anledning til at udtale kritik, hvortil hører de tilfælde, hvor Borger-

rådgiveren 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 tidligere og de nuværende forvaltninger:



## Realitetsbehandlede forhold i perioden 1. april 2005 – 31. december 2005

	Kritik uden henstilling	Kritik med henstilling	Ingen kritik	I alt
Økonomiforvaltningen	1	-	1	2
Kultur- og Fritidsforvaltningen	1	-	1	2
Uddannelses- og Ungdomsforvaltningen	6	1	18	25
Sundhedsforvaltningen	2	-	6	8
Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen	73	2	98	173
Bygge- og Teknikforvaltningen	4	-	11	15
Miljø- og Forsyningsforvaltningen	-	-	-	-
KK i øvrigt	-	-	1	1
I alt	87	3	136	226

## Realitetsbehandlede forhold i perioden 1. januar 2006 – 31. marts 2006

	Kritik uden henstilling	Kritik med henstilling	Ingen kritik	I alt
Økonomiforvaltningen	-	-	-	-
Kultur- og Fritidsforvaltningen	-	-	-	-
Børne- og Ungdomsforvaltningen	-	-	-	-
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	5	1	-	6
Socialforvaltningen	21	-	32	53
Teknik- og Miljøforvaltningen	1	1	11	13
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	-	-	10	10
KK i øvrigt	-	-	-	-
I alt	27	2	53	82

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

I beretningsperioden blev 652 påklagede forhold oversendt til forvaltningerne i kommunen med henblik på besvarelse direkte over for borgeren.

I disse sager bad Borgerrådgiveren typisk om underretning fra forvaltningerne om udfaldet af sagerne.

I beretningsperioden modtog Borgerrådgiveren underretning om udfaldet i 442 af de oversendte for-

hold. Af disse 442 fik borgeren helt eller delvist medhold i 293 tilfælde. Det svarer til, at borgerne fik medhold i 2 ud af 3 påklagede forhold (66 %).

Ved redaktionens slutning i indeværende beretningsperiode var resultatet ukendt i 210 påklagede forhold.

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



## Oversendelsessager i perioden 1. april 2005 – 31. december 2005

	Oversendte forhold	Heraf medhold	Heraf ikke medhold	Heraf resultat ukendt
Økonomiforvaltningen	7	1	2	4
Kultur- og Fritidsforvaltningen	2	1	-	1
Uddannelses- og Ungdomsforvaltningen	5	1	3	1
Sundhedsforvaltningen	44	28	4	12
Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen	434	215	113	106
Bygge- og Teknikforvaltningen	17	8	4	5
Miljø- og Forsyningsforvaltningen	1	1	-	-
KK i øvrigt	2	-	-	2
I alt	512	255	126	131

## Oversendelsessager i perioden 1. januar 2006 – 31. marts 2006

	Oversendte forhold	Heraf medhold	Heraf ikke medhold	Heraf resultat ukendt
Økonomiforvaltningen	-	-	-	-
Kultur- og Fritidsforvaltningen	-	-	-	-
Børne- og Ungdomsforvaltningen	1	-	-	1
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	20	2	4	14
Socialforvaltningen	66	17	16	33
Teknik- og Miljøforvaltningen	1	-	-	1
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	52	19	3	30
KK i øvrigt	-	-	-	-
I alt	140	38	23	79

Af nedenstående tabel fremgår de 10 typer af påklagede forhold, som Borgerrådgiveren oftest har oversendt til forvaltningerne i beretningsperioden. De 10 typer af forhold udgør 551 af de i alt 652 oversendte forhold svarende til 85 % heraf. For hvert af de 10 typer

af forhold er angivet i procent, hvor ofte borgerne fik medhold. Statistikken er udarbejdet på baggrund af sager, hvor Borgerrådgiveren har fået underretning fra forvaltningerne om resultatet.

	Oversendt i alt	Kendte svar	Medhold	Ikke medhold	% medhold
Sagsbehandlingstid og manglende svar	270	197	148	49	75 %
Betjening af borgere	74	52	32	20	62 %
Vejledning	41	24	18	6	75 %
Afgørelse og vilkår	41	26	13	13	50 %
Konkret serviceniveau	27	18	10	8	56 %
Orientering om sagens gang eller status	24	14	9	5	64 %
Venlig og hensynsfuld optræden	20	14	8	6	57 %
Sagsoplysning og oplysningsskridt	20	10	3	7	30 %
Koordineret indsats	18	11	7	4	64 %
Meddelelse	16	12	7	5	58 %

### 2.7.3 Sager afsluttet på andet grundlag

I beretningsperioden blev 268 påklagede forhold afvist uden realitetsbehandling eller oversendelse til kommunens forvaltninger eller andre myndigheder.

Der kan f.eks. være tale om klager, som allerede var indbragt for en anden myndighed eller som kunne 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 Sagsbehandlingstid

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle afsluttede sager ved Borgerrådgiveren udgjorde i beretningsperioden 33 kalenderdage pr. sag. Heraf beroede disse sager i gennemsnit 23 dage på Borgerrådgiverens egen sagsbehandling.

Sagsbehandlingstiden i realitetsbehandlede sager var gennemsnitlig 132 kalenderdage. Heraf beroede disse sager i gennemsnit 88 dage på Borgerrådgiverens egen sagsbehandling.

Sagsbehandlingstiden i ikke-realitetsbehandlede sager var gennemsnitlig 17 kalenderdage. Heraf beroede disse sager i gennemsnit 13 dage på Borgerrådgiverens egen sagsbehandling.

	Samlet tidsforbrug (dage)	Heraf egen sagsbehandlingstid (dage)
Alle afsluttede sager	33	23
Realitetsbehandlede sager	132	88
Afviste/oversendte sager	17	13

Borgerråd giverudvalget har vedtaget et mål, hvorefter Borgerråd giverens gennemsnitlige sagsbehandlingstid i afvisningssager skal være under 4 uger.

Borgerråd giverudvalget har endvidere vedtaget et mål, hvorefter Borgerråd giverens gennemsnitlige sagsbehandlingstid i realitetssager skal være under 3 måneder.

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

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.

På baggrund af den konstaterede overskridelse af det vedtagne mål om at realitetsbehandlede sager skal afsluttes inden tre måneder, iværksatte Borgerråd giveren i efteråret 2005 en analyse af årsagerne til overskridelserne. Det blev herunder afdækket at overskridelser af målsætningen hovedsageligt skyldes tre forhold: Forvaltningernes svartider, Borgerråd giverens egen sagsbehandlingstid og i nogle tilfælde borgernes langsommelige medvirken til sagernes oplysning.

På den baggrund iværksatte Borgerråd giveren i efteråret 2005 en omfordeling af sager internt hos Borgerråd giveren og etablerede en skærpet kontrol med de interne sagsbehandlingstider. Borgerråd giveren indskærpede endvidere i begyndelsen af 2006 de aftalte svartider overfor forvaltningerne. Til fremadrettet sikring af sagsbehandlingstiden udvider Borgerråd giveren desuden medio 2006 medarbejderstaben med en student.

Borgerråd giverudvalget har bemærket, at borgerråd giveren fortsat skal have særlig fokus på egne sagsbehandlingstider og eventuel justering af administrative procedurer i den henseende, herunder sikre fornøden opfølgning og konsekvens i forhold til forvaltningerne i det omfang udmeldte frister for besvarelse af høringer overskrides.

## Kapitel 3

# Omtale af principielle eller illustrative sager

Dette kapitel indeholder resuméer af konkrete sager. Sagerne er afsluttet af Borgerrådgiveren i beretningsperioden 1. april 2005 – 31. marts 2006.

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.

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

Gennem stikordsfortegnelsen, som er optrykt bagerst i beretningen, kan man fremfinde stikord for de enkelte resuméer.



## Borgerrådgiveren sag nr. 2004-0039-301

### Stikord:

Sagsbehandlingstid

### Regelgrundlag:

Principperne for god forvaltningsskik

### Resumé

Borgerrådgiveren udtalte kritik af sagsbehandlingstiden i forbindelse med en henvendelse til den tidligere overborgmester samt håndteringen af en konkret begæring om aktindsigt. En gruppe borgere sendte den 5. september 2003 brev til overborgmesteren angående Økonomiforvaltningens håndtering af en aktindsigtsbegæring samt yderligere spørgsmål af politisk karakter til overborgmesteren. Økonomiforvaltningen besvarede først henvendelsen endeligt den 31. marts 2005. En konsekvens af sagsbehandlingstiden var, at spørgsmålene til den tidligere overborgmester ikke kunne besvares.

### Sagsfremstilling

En gruppe borgere sendte den 5. september 2003 brev til den tidligere overborgmester angående Økonomiforvaltningens håndtering af en aktindsigtsbegæring samt yderligere spørgsmål af politisk karakter til overborgmesteren.

Økonomiforvaltningen kvitterede på overborgmesterens vegne for brevet ved skrivelse af 12. september 2003. Af brevet fremgik, at overborgmesteren havde bedt Økonomiforvaltningen om at undersøge sagen nærmere med henblik på besvarelse, og at borgerne ville høre nærmere.

Den 6. juni 2004 sendte borgerne et nyt brev til overborgmesteren, hvor man rykkede for svar på henvendelsen af 5. september 2003. Den 14. juli 2004 blev der sendt en fornyet rykker for et svar.

Økonomiforvaltningen besvarede først henvendelsen den 31. marts 2005 i forbindelse med Borgerrådgiverens undersøgelse af sagen. Økonomiforvaltningen oplyste, at årsagen til det manglende svar var dybt beklagelig, idet sagen havde været forlagt ved en fejltagelse.

### Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse

Borgerrådgiveren var enig med Økonomiforvaltningen i, at sagsbehandlingstiden i forbindelse med borgernes henvendelse til den tidligere overborgmester var beklagelig.

Borgerrådgiveren henviste til, at det er et grundlæggende princip i forvaltningsretten, at borgernes henvendelser skal ekspederes hurtigt og effektivt. En sagsbehandlingstid på mere end halvandet år henset til sagens karakter levede ikke op til dette. Dertil kommer, at rykkerskrivelser fra borgere i medfør af principperne for god forvaltningsskik bør besvares med det samme med meddelelse om, hvorpå sagen beror og hvornår borgeren kan forvente svar på sin henvendelse, jf. hertil Justitsministeriets vejledning om forvaltningsloven af 1986, punkt 208.

Borgerrådgiveren fandt sagsbehandlingstiden sammenholdt med de manglende bestræbelser på at frembringe og besvare borgernes henvendelser allerede i sommeren 2004 meget kritisabel.

Borgerrådgiveren bemærkede, at det var en konsekvens af sagsbehandlingen, at borgernes spørgsmål til den nu tidligere overborgmester ikke kunne besvares.

## Borgerrådgiverens sag 2004-0067-301 m. fl.

### Stikord:

Skriftlighed – standardskema – konkret service-niveau – notatpligt

### Regelgrundlag:

Vejledning til forvaltningsloven, punkt 208 og 209 vedrørende besvarelse af rykkerskrivelser og skriftlig meddelelse af en afgørelse

Vejledning til retssikkerhedsloven, punkt 528 vedrørende besvarelse af henvendelse fra en borger  
Offentlighedslovens § 6, stk. 1, vedrørende notatpligt

### Resumé:

Borgerrådgiveren udtalte kritik af et lokalcenters sagsbehandling og rengøringsstandard.

Borgerrådgiveren udtalte, at det efter Borgerråd-giverens opfattelse var beklageligt, at lokalcentret i et konkret tilfælde ikke havde givet skriftligt svar på en skriftlig ansøgning.

Borgerrådgiveren udtalte videre kritik af, at der i en standardskabelon var henvist til bestemmelser i service-loven, der ikke var relevante i den pågældende sag.

Borgerrådgiveren fandt det endvidere beklageligt, at lokalcentret ikke havde noteret på sagen, at der var blevet meddelt mundtligt afslag på en ansøgning samt baggrunden herfor.

Borgerrådgiveren mente endeligt, at en trappeopgang med adgang til lokalcentret var meget snavset og uhumsk og ikke levede op til den øvrige rengøringsstandard i kommunen.

### Sagsfremstilling:

Sagen vedrørte en kvinde, der havde søgt om forskellige former for hjælp og støtte på grund af datterens sygdom.

Kvinden henvendte sig til Borgerråd-giveren og klagede blandt andet over, at lokalcentret ikke besvarede alle hendes skriftlige henvendelser og hun selv skulle presse på for at få udarbejdet en handleplan for datteren. Kvinden fremviste endvidere fotos af en beskidt trappeopgang til lokalcentret.

Borgerråd-giveren anmodede Familie- og Arbejds-markedsforvaltningen om en udtalelse i sagen. For så vidt angik klagen over, at kvinden selv skulle presse på for at få udarbejdet en handleplan for datteren og klagen over rengøringsstandarden på trappeopgangen, overlod Borgerråd-giveren det til forvaltningen at vurdere, om direktionen eller lokalcentret skulle besvare klagen.

Lokalcentret oplyste, at det var lokalcentrets overbevisning, at alle kvindens skriftlige henvendelser til lokalcentret, som indeholdt nye ansøgninger eller andragender, var blevet besvaret. Lokalcentret gjorde dog opmærksom på, at i de tilfælde, hvor kvinden var vendt tilbage med samme spørgsmål, havde lokalcentret fundet det mest hensigtsmæssigt at søge at forklare og begrunde lokalcentrets afgørelser og sagernes stilling mundtligt.

Lokalcentret oplyste videre, at det var lokalcentrets opfattelse, at den fotograferede opgang ikke var en del af lokalcentrets lejemål, men at mange brugere var glade for at kunne komme mere direkte og dermed ubemærket, samt at der var en officiel indgang til lokalcentret i den anden ende af lokalcentret.

Familie- og Arbejds-markedsforvaltningens direktion bad lokalcentret om at være opmærksom på de rengøringsmæssige forhold i lokalcentret, samt at lokalcentret med udlejerens drøftede mulighederne for at forbedre de fysiske rammer på lokalcentrets bagtrappe.

Lokalcentret oplyste efterfølgende mundtligt, at der ikke var pligt efter serviceloven til at udarbejde en

handleplan i datterens sag, men at handleplanen blev udarbejdet alligevel, samt at de bestemmelser i serviceloven, der var henvist til i handleplanen, var en standardhenvielse og at datteren ikke havde modtaget ydelser eller lignende efter disse bestemmelser.

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

Borgerrådgiveren udtalte, at det efter Borgerrådgiverens opfattelse havde været bedst stemmende med god forvaltningsskik, hvis lokalcentret skriftligt havde besvaret kvindens skriftlige henvendelser herunder hendes rykkerbreve. Borgerrådgiveren lagde blandt andet vægt på, at kvinden udtrykkeligt havde bedt om skriftlige svar. Det ville herunder efter Borgerrådgiverens opfattelse have været bedst stemmende med god forvaltningsskik, hvis en konkret skriftlig ansøgning var blevet besvaret skriftligt, eventuelt med en skriftlig bekræftelse på det mundtligt meddelte afslag og baggrunden herfor. Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at dette ikke var sket. Borgerrådgiveren bemærkede, at lokalcentret kunne have henvist til lokalcentrets tidligere skriftlige eller mundtlige besvarelser i de tilfælde, hvor kvinden efter lokalcentrets opfattelse vendte tilbage med spørgsmål, som tidligere var blevet besvaret.

Borgerrådgiveren udtalte desuden, at det efter Borgerrådgiverens opfattelse var beklageligt, at der i handleplanen for datteren henvistes til bestemmelser i serviceloven, der ikke var relevante i den pågældende sag.

Endvidere fandt Borgerrådgiveren det beklageligt, at lokalcentret ikke havde taget notat om et mundtligt afslag.

Borgerrådgiveren udtalte endelig, at trappeopgangen efter Borgerrådgiverens vurdering fremstod som meget snavset og uhumsk på de fremviste fotos. Det var ikke Borgerrådgiverens indtryk, at rengøringsstandard

på den fotograferede trappe levede op til den øvrige rengøringsstandard i kommunen. Borgerrådgiveren udtalte, at det forhold, at den fotograferede trappe ikke var en del af lokalcentrets lejemål og at der var en anden officiel indgang til lokalcentret, ikke efter Borgerrådgiverens opfattelse fritog lokalcentret for et vist medansvar for trappens tilstand. Borgerrådgiveren lagde i den forbindelse vægt på, at lokalcentret lader besøgende anvende trappen og ligefrem skilter med indgangen som en officiel indgang. Det er derfor naturligt, at besøgende opfatter denne indgang som en del af kommunens modtagelse.

## Borgerrådgiverens sag 2004-0129-202

### Stikord:

Partsbeføjelser – partshøring – notatpligt  
– afgørelsesbegrebet

### Regelgrundlag:

Forvaltningslovens § 19 vedrørende partshøring  
Folkeskolelovens § 1, stk. 1, vedrørende forældre-  
inddragelse

Princip for afgørelses meddelelse  
Principperne for god forvaltningsskik

### Resumé:

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at et forældrepar ikke blev tillagt partsbeføjelser ved et PPR-distrikts indstilling til vidtgående specialundervisning til PPR-Amtsafdelingen. Borgerrådgiveren fandt, at forældrene havde haft krav på en eventuel parts-høring, i det omfang dette måtte følge af forvaltningslovens § 19.

Borgerrådgiveren fandt det tillige meget kritisabelt, at forældrene ikke modtog en afgørelse fra forvaltningen med angivelse af, at deres søn dels var bevilliget vidtgående specialundervisning, dels det nærmere indhold af bevillingen også henset til det forhold, at de derved ikke modtog klagevejledning til Klagenævnet for Vidtgående Specialundervisning.

Borgerrådgiveren fandt i øvrigt, at sagen antydede, at der syntes at have været uklarhed i forvaltningen vedrørende son dringen mellem forældreinddragelse og de formelle partshøringsbestemmelser efter forvaltningsloven.

Borgerrådgiveren fandt det kritisabelt, at forvaltningen ikke havde forholdt sig til forældrenes klage over, at de fandt, at en børnehaveklasseleder ved et forældremøde havde overtrådt sin tavshedspligt og videregivet oplysninger, som de fandt grænseoverskridende i.f.t. deres søn.

### Sagsfremstilling:

Et forældrepar rettede henvendelse til Borgerrådgiveren, idet de ønskede at klage over sagsforløbet i forbindelse med deres søns start i børnehaveklasse i august 2004 samt indstilling til specialundervisning i forbindelse med sønnens skolestart i 2005.

Forældrene ønskede, for så vidt angik skolestart 2004 at klage over sagsforløbet hos henholdsvis PPR og Børne- og Ungeområdet, den pågældende folkeskole og samarbejdet mellem disse enheder.

I forbindelse med indstilling til vidtgående specialundervisning ved sønnens skolestart i 2005 vedrørte klagen et PPR-distrikt.

Forældrenes klage vedrørende skolestart 2004 omhandlede blandt andet et PPR-distrikts indstilling til specialundervisning, som forældrene fandt utilfredsstillende. De fandt, at de ikke havde været inddraget i sagsbehandlingen. Herudover klagede forældrene over, at de ikke havde modtaget en afgørelse fra PPR-Amtsafdelingen med angivelse af klagevejledning til Klagenævnet for Vidtgående Specialundervisning. Forældrene klagede tillige over selve skolestarten, hvor de blandt andet fandt, at børnehaveklasselederen havde overtrådt sin tavshedspligt og videregivet oplysninger om deres søn på et forældremøde.

For så vidt angik skolestart 2005 klagede forældrene over manglende inddragelse ved udarbejdelse af indstilling fra PPR-distriktet til PPR-Amtsafdelingen.

For så vidt angik inddragelse af forældrene og partshøring i forbindelse med PPR-distriktets indstilling i forbindelse med såvel skolestart 2004 og 2005, fandt forvaltningen, at forældrene havde været medinddraget og orienteret om indstillingens indhold, før den blev sendt til PPR-Amtsafdelingen.

Forvaltningen oplyste i sin besvarelse, at der fra PPR-Amtsafdelingen skulle være givet oplysning om klageadgangen til Klagenævnet for Vidtgående Specialundervisning samt fremsendt en egentlig afgørelse stilet til drengens forældre. Forvaltningen beklagede fejlen og de besværligheder, det havde medført for forældrene.

Forvaltningen forholdt sig ikke særskilt til klagen over overtrædelse af tavshedspligten.

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

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at forældreparret ikke blev tillagt partsbeføjelser ved PPR-distriktets indstilling om vidtgående specialundervisning til PPR-Amtsafdelingen. Borgerrådgiveren fandt, at forældrene havde haft krav på eventuel partshøring, i det omfang dette måtte følge af forvaltningslovens § 19. Borgerrådgiveren henviste herunder til den særlige ordning på PPR-området, som gælder i Københavns Kommune, der blandt andet indebærer, at indstillingen kan påklages særskilt.

Det var efter Borgerrådgiveren opfattelse meget kritisabelt, at forældrene ikke modtog en afgørelse fra PPR-Amtsafdelingen med angivelse af, at deres søn var bevilliget vidtgående specialundervisning også henset til det forhold, at de derved heller ikke modtog klagevejledning til Klagenævnet for Vidtgående Specialundervisning.

Borgerrådgiveren fandt det herudover beklageligt, at der ikke kunne ses at være taget stilling til, hvorvidt der burde være sket partshøring i forbindelse med PPR-distriktets indstilling til PPR-Amtsafdelingen vedrørende skolestart 2005.

Borgerrådgiveren fandt, at sagen antydede, at der havde været en vis uklarhed internt i forvaltningen med hensyn til fordelingen af opgaver, procedurer og muligvis også kompetence.

Ligeledes syntes der at have været uklarhed i sondringen mellem forældreinddragelse og de formelle partshøringsbestemmelser.

Borgerrådgiveren gik ud fra, at eventuelle fortsatte uklarheder ville blive udredt nærmere i forvaltningen.

Ligeledes gik Borgerrådgiveren ud fra, at oplysninger om kompetencer, procedurer og rettigheder i fornødent omfang formidles til borgerne, således at det fremover bliver lettere for borgerne at overskue, hvilke procedurer der følges, hvem der gør hvad, samt hvilke rettigheder borgerne har i processen.

Borgerrådgiveren fandt det kritisabelt, at forvaltningen ikke havde forholdt sig til forældrenes klage over, at de fandt, at en børnehaveklasseleder ved et forældre-møde havde overtrådt sin tavshedspligt og videregivet oplysninger, som de fandt grænseoverskridende i.f.t. deres søn.

Henset til alvoren af forældrenes klage over et muligt brud på tavshedspligten – en klage, som de havde fremført flere gange – burde forvaltningen efter Borgerrådgiverens opfattelse have undersøgt forholdet nærmere og udtalt sig herom.

Borgerrådgiveren henstillede til forvaltningen, at der i et brev til forældrene blev taget stilling til forældrenes klage herover.

Forvaltningen undersøgte herefter denne del af sagen nærmere og meddelte sit svar til forældrene.

## Borgerrådgiverens sag 2004-0235-309

### Stikord:

Orientering om sagens gang

### Regelgrundlag:

Principperne for god forvaltningsskik  
Københavns Kommunes værdigrundlag

### Resumé:

Det ville efter Borgerrådgiverens opfattelse have været bedst stemmende med god forvaltningsskik og i overensstemmelse med Københavns Kommunes værdigrundlag, hvis Den Sociale Boliganvisning havde informeret en mand om, at hans sag var passiviseret.

### Sagsfremstilling:

En mand henvendte sig hos Borgerrådgiveren og klagede over et handicapcenters sagsbehandling i forbindelse med hans ansøgning om en handicap-egnet bolig.

Ved ansøgningen var manden blevet orienteret om, at han kun ville få ét tilbud om bolig. I ansøgningskemaet om en handicapegnet bolig havde manden angivet, at han ønskede en bolig på Amager, Valby eller i Sydhavnen. Manden fik efterfølgende anvist en lejlighed beliggende i København NV. Manden meddelte handicapcentret, at han ikke ønskede at tage imod tilbuddet på grund af boligens beliggenhed.

Handicapcentret meddelte blandt andet i sit svar til manden, at hans sag havde været passiv i det centrale kontor i forvaltningen, idet man der undrede sig over, at han kunne blive indstillet til endnu en handicapvenlig bolig, da han tidligere havde fået anvist en bolig på grund af sit handicap, og han selv havde valgt at bytte denne til sin nuværende bolig.

Manden henvendte sig herefter til Borgerrådgiveren og fastholdt sin klage. Borgerrådgiveren anmodede forvaltningen om en udtalelse i anledning af klagen.

Forvaltningen udtalte, at sagen var blevet passiviseret den 3. maj 2004 og aktiveret igen den 31. august 2004, efter at det blev konkluderet, at manden ikke var i stand til selv at finde sig en bolig. Forvaltningen beklagede, at mandens sag ved en fejl ikke allerede var blevet aktiveret den 1. juni 2004.

### Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse:

Borgerrådgiveren udtalte, at det var Borgerrådgiverens opfattelse, at det ville være bedst stemmende med god forvaltningsskik og i overensstemmelse med Københavns Kommunes værdigrundlag, hvis Den Sociale Boliganvisning havde informeret manden om, at hans sag var passiviseret og afventede hans egne forsøg på at finde sig en bolig.

Borgerrådgiveren noterede i øvrigt, at det var forvaltningens vurdering, at ventetiden ikke havde været berørt af fejlen.

## Borgerrådgiwerens sag 2004-0245-301

### Stikord:

Sagsbehandlingstid – orientering om sagens gang

### Regelgrundlag:

Principperne for god forvaltningsskik

### Resumé:

Borgerrådgiweren kritiserede, at et lokalcenter først påbegyndte behandlingen af en ansøgning om førtidspension mere end seks måneder efter, at den var indgivet.

Borgerrådgiweren fandt det også kritisabelt, at lokalcentret ikke havde gjort bestræbelser på at få bragt ansøgeren og hendes partsrepræsentant ud af den vildfarelse, at ansøgningen havde givet anledning til en undersøgelse af muligheden for at tilkende førtidspension.

Borgerrådgiweren fandt den samlede sagsbehandlingstid meget kritisabel.

### Sagsfremstilling:

Sagen omhandlede en kvinde, der klagede over lang sagsbehandlingstid i forbindelse med en ansøgning om førtidspension.

Kvinden havde til Borgerrådgiweren oplyst, at hun mundtligt havde søgt førtidspension i december 2001 og skriftligt i juli 2002. Lokalcentret havde imidlertid i forbindelse med klagesagen oplyst, at kvinden først havde søgt i februar 2003.

Der forelå ingen dokumentation for den mundtlige ansøgning fra december 2001. Derimod forelå der skriftlig dokumentation i sagen for, at kvinden gennem en partsrepræsentant havde ansøgt skriftligt i juli 2002. Derudover havde kvinden ved sin partsrepræsentant fremsendt flere rykkere til lokalcentret med henvisning til ansøgningen fra juli 2002. Lokal-

centret havde ikke gjort noget i forbindelse med rykkerskrivelserne for at oplyse, at lokalcentret var af den opfattelse, at der ikke var indgivet pensionsansøgning.

Først kvindens mundtlige ansøgning om førtidspension, som blev fremsat under et møde i lokalcentret i februar 2003, blev sat som startdatoen for kvindens ansøgning om pension. Kvinden blev meddelt førtidspension pr. 1. maj 2004.

Lokalcentret og Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen beklagede den lange sagsbehandlingstid fra februar 2003 til maj 2004.

Det var forvaltningens opfattelse, at der ikke var grundlag for at påbegynde en pensions sag allerede i 2002.

### Resultatet af Borgerrådgiwerens undersøgelse:

Borgerrådgiweren fandt det kritisabelt, at lokalcentret ikke behandlede kvindens ansøgning om førtidspension på et tidligere tidspunkt i forløbet.

Borgerrådgiweren fandt det tilsvarende kritisabelt, at lokalcentret ikke havde bestræbt sig på at få bragt kvinden og hendes partsrepræsentant ud af den vildfarelse, at ansøgningen havde givet anledning til en undersøgelse af muligheden for at tilkende pension.

Samlet fandt Borgerrådgiweren den lange sagsbehandlingstid fra juli 2002 til maj 2004 meget kritisabel.

## Borgerråd giverens sag 2004-0280-307

### Stikord:

Sprogbrug

### Regelgrundlag:

Principperne for god forvaltningsskik

### Resumé:

Borgerråd giveren fandt et pensions- og omsorgskontors sprogbrug uhensigtsmæssig.

### Sagsfremstilling:

En mand klagede til Borgerråd giveren 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.

Borgerråd giveren 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 Borgerråd giveren 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 Borgerråd giverens 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 Borgerråd giverens undersøgelse:

Borgerråd giveren fandt den anvendte brug af ordet "kære" i adressefeltet uhensigtsmæssig. Det var Borgerråd giverens opfattelse, at benævnelsen "kære" mere nærliggende kunne have været anvendt som en indledning til brevets egentlige tekst snarere end som en del af brevhovedet.

Borgerråd giveren 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. Borgerråd giveren 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 2004-0368-301

### Stikord:

Aktindsigt – notatpligt – manglende stillingtagen til klagepunkt – sagsbehandlingstid – helhedsvurdering.

### Regelgrundlag:

Principperne for god forvaltningsskik  
 Offentlighedslovens § 6 vedrørende notatpligt  
 Retssikkerhedslovens § 5 vedrørende helhedsvurdering  
 Sygedagpengelovens § 24, stk. 3, vedrørende lovpligtig opfølgning

### Resumé:

Borgerrådgiveren udtalte kritik af, at et lokalcenter ikke havde udleveret et dokument i forbindelse med en kvindes begæring om aktindsigt. Borgerrådgiveren udtalte kritik af, at lokalcentret heller ikke havde udleveret dokumentet, efter at kvinden havde gjort lokalcentret opmærksom på, at hun ikke havde modtaget det pågældende dokument.

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at hverken lokalcentret eller Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen havde forholdt sig til dette klagepunkt i forbindelse med kvindens klage.

Det fremgik af sagen, at kvinden var blevet sygemeldt i marts 2003, og at lokalcentret først i oktober 2004 havde truffet en afgørelse om forlængelse af sygedagpenge. Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at lokalcentret ikke havde truffet afgørelsen på et tidligere tidspunkt.

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at der havde været et langt sagsforløb i forbindelse med udarbejdelse af borgerens ressourceprofil.

Borgerrådgiveren fandt det endvidere beklageligt, at lokalcentret ikke havde udarbejdet en opfølgnings-

plan for kvinden i overensstemmelse med sygedagpengelovens 6 månedersregel herom.

Borgerrådgiveren fandt, at lokalcentrets telefoniske samtale med kvinden om hendes henvendelse til Plan og Handling burde have været noteret på sagen.

Borgerrådgiveren fandt det uheldigt, at lokalcentret i forbindelse med sin udtalelse i sagen, var fremkommet med bemærkninger, som var egnede til at give indtryk af, at forvaltningen ikke havde fuldt overblik over sagen.

Borgerrådgiveren fandt det afslutningsvist beklageligt, at lokalcentret ikke havde foretaget en helhedsvurdering i kvindens sag.

### Sagsfremstilling:

Sagen vedrørte en kvinde, der var blevet sygemeldt på grund af omstændigheder i hendes familie. Kvinden ønskede at klage over lokalcentrets sagsbehandling i forbindelse med hendes sag, herunder en afgørelse om forlængelse af sygedagpenge, udarbejdelse af en ressourceprofil, udarbejdelse af en opfølgingsplan, behandling af kvindens anmodning om aktindsigt, samt spørgsmålet om helhedsorienteret tilgang til kvindens sag.

Kvinden anførte, at lokalcentret ikke havde foretaget nogen opfølgning i hendes sag, idet der ikke var blevet udarbejdet en ressourceprofil og en opfølgingsplan inden for det ellers fastsatte krav herom.

Kvinden anførte tillige, at hun i forbindelse med sin aktindsigtsbegæring ikke havde modtaget alle akter i sagen, og at lokalcentret ikke havde redegjort nærmere om baggrunden herfor. Da kvinden havde gjort lokalcentret opmærksom på, at der manglede et dokument i aktindsigten, havde lokalcentret imidlertid ikke reageret herpå.

Kvinden klagede til Borgerrådgiveren over lokalcentrets sagsbehandling.

Borgerrådgiveren anmodede forvaltningen om en udtalelse i anledning af klagen.

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

Borgerrådgiveren fandt det meget beklageligt, at lokalcentret ikke i forbindelse med kvindens aktindsigtsbegæring havde udleveret et specifikt dokument i sagen. Lokalcentret havde selv oplyst, at dokumentet burde have været udleveret.

Borgerrådgiveren fandt det kritisabelt, at lokalcentret ikke havde udleveret det omtalte dokument straks efter at kvinden havde gjort lokalcentret opmærksom på, at det specifikke dokument manglede.

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at hverken lokalcentret eller Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens direktion havde forholdt sig til dette klagepunkt i sagen.

Borgerrådgiveren fandt det lange sagsforløb i forbindelse med lokalcentrets udarbejdelse af en ressourceprofil beklageligt.

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at lokalcentret ikke havde truffet afgørelse om forlængelse af sygedagpenge på et tidligere tidspunkt i sagen, idet kvinden havde været sygemeldt i knap 19 måneder, før lokalcentret havde truffet en afgørelse om forlængelse af sygedagpenge.

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at lokalcentret ikke havde udarbejdet en opfølgingsplan for kvinden i overensstemmelse med sygedagpenge-lovens 6 månedersregel herom.

Borgerrådgiveren fandt, at lokalcentrets telefoniske samtale med kvinden om hendes henvendelse til Plan og Handling burde have været noteret på sagen.

Borgerrådgiveren fandt det uheldigt, at lokalcentret i forbindelse med sin udtalelse i sagen, var fremkommet med bemærkninger, der var egnede til at efterlade det indtryk, at forvaltningen ikke havde fuldt overblik over sagen.

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at lokalcentret ikke havde foretaget en helhedsvurdering af kvindens sag i overensstemmelse med retssikkerhedslovens § 5.

## Borgerrådgiverens sag 2005-0019-105

### Stikord:

Information til borgere – begrundelse – kvittering – notatpligt

### Regelgrundlag:

Forvaltningslovens § 24 vedrørende krav til begrundelse

Vejledning til forvaltningsloven, punkt 206 og 207 vedrørende underretning af parten om forventet sagsbehandlingstid.

Principperne for god forvaltningsskik

### Resumé:

Borgerrådgiveren udtalte kritik af sagsbehandlingen i forbindelse med en legatansøgning. Borgerrådgiveren fandt, at informationerne om legatmidler på kommunens hjemmeside var sparsomme. Borgerrådgiveren udtalte endvidere, at Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen kunne have begrundet et afslag på ansøgning om legatmidlerne yderligere. Borgerrådgiveren udtalte også kritik af, at forvaltningen ikke systematisk gav legatansøgerne en kvittering for modtagelsen af ansøgningerne og henstillede til forvaltningen at give en kvittering ved ansøgningerne. Endelig udtalte Borgerrådgiveren kritik af, at forvaltningen ikke havde noteret indholdet af en telefonsamtale, som manden, der havde ansøgt om legatmidler, havde ført med forvaltningen.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen lagde efter henvendelsen fra Borgerrådgiveren mere fyldestgørende oplysninger om legatmidlerne på kommunens hjemmeside.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen meddelte herefter, at der ved modtagelse af ansøgninger bliver kvitteret over for borgerne. Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen meddelte endvidere, at notatpligten var blevet drøftet med medarbejderne, samt at der

fremover vil blive givet en mere fyldestgørende begrundelse ved afslag.

### Sagsfremstilling:

Sagen vedrørte en mand, der havde ansøgt om midler fra "De 10 gamle legater", der blev administreret af Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen.

Manden fik afslag på sin ansøgning og klagede herefter til Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen over, at begrundelsen for afslaget ikke var tilstrækkelig og at forvaltningen ikke på et tidligere tidspunkt havde informeret ham om, at han ikke kunne komme i betragtning til støtte fra legatmidlerne.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen besvarede mandens klage.

Manden henvendte sig herefter til Borgerrådgiveren og klagede blandt andet over, at han ikke på et tidligere tidspunkt i ansøgningsprocessen blev gjort opmærksom på, at han ikke kunne forvente at komme i betragtning til økonomisk støtte fra "De 10 gamle legater". Det var hans opfattelse, at det ville have været hensigtsmæssigt, hvis kommunen nærmere havde beskrevet og offentliggjort proceduren for ansøgningen af legatmidlerne samt hvem, der kan forvente at komme i betragtning. Han klagede endvidere over begrundelsen for afslaget. Han oplyste i den forbindelse, at han ikke ud af denne begrundelse kunne se, hvorfor han ikke var berettiget til økonomisk støtte fra legatmidlerne. Borgerrådgiveren anmodede Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen om en udtalelse i anledning af klagen.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen gav manden ret i den kritik, han havde fremført vedrørende informationsniveauet. Forvaltningen oplyste, at informationerne i legatbeskrivelsen på kommunens hjemmeside var for sparsomme, og forvaltningen lagde herefter mere fyldestgørende oplysninger ud

på hjemmesiden, herunder oplysninger om legatsum og legatportionernes størrelse.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen oplyste, at forvaltningen fortrinsvist havde benyttet en standardformulering i forbindelse med afslag på ansøgninger.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen oplyste endvidere, at der som regel ikke var givet en kvittering ved ansøgningerne.

Forvaltningen oplyste, at forvaltningen modtager ansøgninger løbende hen over året, og at sagsbehandlingstiden normalt tager 1–3 måneder.

I den konkrete sag modtog ansøgeren svar efter ca. fire måneder.

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

Borgerrådgiveren udtalte, at han var enig i, at informationerne i legatbeskrivelsen på kommunens hjemmeside på tidspunktet for mandens ansøgning var sparsomme.

Borgerrådgiveren udtalte desuden, at det antages, at legater og fonde ikke er en del af den offentlige forvaltning. Dette gælder selv om de bestyres af en kommune eller en borgmester. Forvaltningslovens bestemmelser om begrundelse, herunder lovens § 24 om krav til begrundelsens indhold, gælder således ikke ved afslag på økonomisk støtte fra legatmidlerne. Dette udelukker imidlertid ikke, at der stilles krav til myndighedernes begrundelser, herunder med henvisning til principperne for god forvaltningskik, hvorefter offentlige myndigheder skal udvise venlighed og hensynsfuldhed og skabe tillid mellem borger og forvaltning. Borgerrådgiveren udtalte i forlængelse heraf, at Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen kunne have henvist til fundatsen for legatmidlerne, oplyst om antallet af ansøgninger i daværende år, legaternes antal og størrelse samt have

oplyst, hvad forvaltningen havde lagt vægt på ved de ansøgninger, der var blevet imødekommet.

Borgerrådgiveren forstod det således, at forvaltningen ved ansøgningernes modtagelse ikke har klarhed over, hvor lang tid sagsbehandlingen tager. Borgerrådgiveren udtalte blandt andet på denne baggrund endvidere, at det efter hans opfattelse var beklageligt, at Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen ikke systematisk gav ansøgerne en kvittering for modtagelsen af ansøgningerne – i hvert fald i de tilfælde hvor der forventeligt vil gå væsentligt mere end en måned før ansøgningerne behandles. Borgerrådgiveren henstillede til Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen at give en kvittering ved ansøgningerne i overensstemmelse med de nævnte retningslinjer.

Borgerrådgiveren udtalte endvidere, at det var beklageligt, at Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen ikke havde noteret indholdet af en telefonsamtale med manden, hvor han havde givet supplerende oplysninger til sin ansøgning.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen meddelte efterfølgende, at der ved modtagelsen af ansøgninger fremover vil blive kvitteret over for borgeren.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen meddelte endvidere, at det var blevet drøftet med medarbejderne, at notatpligten også gælder ved ansøgning om legatmidlerne.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen meddelte yderligere, at der fremover vil blive givet en mere fyldestgørende begrundelse ved afslag, herunder henvisning til fundatsformål og øvrige kriterier, der har indgået i den individuelle og konkrete vurdering af ansøgningerne.

## Borgerrådgiwerens sag 2005-0057-301

### Stikord:

Sagsbehandlingstid – Borgerrådgiwerens adgang til sagsoplysninger

### Regelgrundlag:

Borgerrepræsentationens almindelige tilsynspligt BR 586/03 om etablering af Borgerrådgiweren

### Resumé:

Borgerrådgiweren udtalte kritik af et lokalcenters sagsbehandlingstid på over tre måneder i forbindelse med Borgerrådgiwerens anmodning om akter.

### Sagsfremstilling:

En kvinde henvendte sig hos Borgerrådgiweren den 14. januar 2005 med en klage over et lokalcenters sagsbehandlingstid ved behandling af en ansøgning om førtidspension.

Borgerrådgiweren bad ved brev af 20. januar 2005 lokalcentret om udlån af sagens akter.

Da Borgerrådgiweren ikke modtog sagens akter, tog Borgerrådgiweren den 1. marts 2005 telefonisk kontakt til lokalcentret og rykkede for udlån af akterne.

Borgerrådgiweren rykkede på ny telefonisk for udlån af akterne den 7. marts 2005 og den 14. marts 2005.

Da akterne fortsat ikke var modtaget, bad Borgerrådgiweren ved brev af 29. marts 2005 på ny om sagens akter og henviste i den forbindelse til telefonsamtalerne af 1. marts, 7. marts og 14. marts 2005.

Borgerrådgiweren tilskrev på ny lokalcentret den 13. april 2005 og henviste til brevet af 29. marts 2005. Borgerrådgiweren meddelte samtidig, at Borgerrådgiweren ville iværksætte en nærmere un-

dersøgelse af sagen, såfremt Borgerrådgiweren ikke havde modtaget en kopi af sagens akter inden 1 uge.

Da Borgerrådgiweren herefter fortsat ikke modtog kopi af sagens akter, bad Borgerrådgiweren ved brev af 26. april 2005 Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen om en udtalelse i anledning af klagen. Borgerrådgiweren bad om, at forvaltningen forinden indhentede en udtalelse fra lokalcentret.

Borgerrådgiweren modtog den 29. april 2005 kopi af sagens akter fra lokalcentret.

Det fremgik blandt andet af lokalcentrets udtalelse af 3. maj 2005, at det på journalarket i sagen var blevet påført, at akterne blev afsendt den 28. januar 2005, og at sagsakterne åbenbart aldrig var nået frem til Borgerrådgiweren.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen beklagede i sin udtalelse af 1. maj 2005 meget forløbet vedrørende udlån af sagens akter, som ville blive påtalt over for lokalcentrets ledelse.

### Resultatet af Borgerrådgiwerens undersøgelse:

Borgerrådgiweren udtalte, at Borgerrådgiweren har fået til opgave af Borgerrepræsentationen at støtte Borgerrepræsentationen i dennes almindelige tilsynspligt over for forvaltningerne. Borgerrådgiweren er på denne baggrund berettiget til at bede forvaltningerne om udlån af sagens akter til brug for Borgerrådgiwerens behandling af en klage fra en borger.

Blandt andet dette forhold blev drøftet på et møde mellem Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens direktion og Borgerrådgiweren den 17. september 2004, hvor der var enighed om, at der i konkrete sager så vidt muligt stilles sagsakter eller kopier heraf til rådighed på Borgerrådgiwerens anmodning. Borgerrådgiweren udtalte, at det var meget utilfredsstillende – ikke mindst i en sag om lang sagsbehand-

lingstid – at skulle vente så længe på at modtage sagens akter. Borgerrådgiweren fandt det derfor beklageligt, at der var gået så lang tid.

Borgerrådgiweren udtalte, at Borgerrådgiweren var opmærksom på, at en del af ventetiden skyldtes en forsendelse, der ikke nåede frem.

## Borgerrådgi-verens sag 2005-0091-402

### Stikord:

Borgerrådgi-verens kompetence – politisk vedtaget serviceniveau – sagers tilrettelæggelse – information til borgere – begrundelse

### Regelgrundlag:

Service-lovens § 7, stk. 1, vedrørende dagtilbud  
Forvaltnings-lovens § 22 og § 24 vedrørende krav til begrundelse  
BR 586/03 om etablering af Borgerrådgi-veren

### Resumé:

Borgerrådgi-veren udtalte kritik af, at der ikke i forvaltningen var sikret en hensigtsmæssig procedure og koordination, hvilket indebar, at et forældrepar fik et tilbud om en konkret basisdagplejeplads, som reelt ikke var til rådighed. Herunder fandt Borgerrådgi-veren det kritisabelt, at forvaltningen ikke på forhånd sikrede sig, at tilbuddet faktisk var til rådighed.

Borgerrådgi-veren kunne ikke udtale sig om, hvorvidt kommunen levede op til sin forpligtelse efter service-lovens § 7 til at sørge for, at der er det nødvendige antal pladser i dagtilbud til børn. Borgerrådgi-veren henviste til, at der var tale om det politiske vedtagne serviceniveau, som falder uden for Borgerrådgi-verens kompetence. Borgerrådgi-veren kunne derfor ikke udtale sig om, hvorvidt kommunen burde have tilbudt forældreparret en alternativ basisdagplejeplads fra den 10. januar 2005, hvor de var blevet lovet en plads.

Borgerrådgi-veren fandt det beklageligt, at forældrene ikke modtog en orientering om de forventede længste ventetider eller de særlige ventetider, der kan forekomme ved tildeling af basisdagplejepladser.

Borgerrådgi-veren kritiserede endeligt, at et svar fra forvaltningen ikke levede op til forvaltnings-lovens

begrundelseskrav, idet svaret ikke i tilstrækkeligt omfang inddrog forældrenes argumenter og klagepunkter.

### Sagsfremstilling:

En kvinde fødte i november 2003 en søn 14 uger før den fastsatte termin.

Forældrene ansøgte i august 2004 om en basisdagplejeplads til sønnen begrundet i, at ekstremt for tidligt fødte i de første leveår så vidt muligt skal skånes for infektionsrisiko og opholde sig i rolige omgivelser med få voksne og børn. Parret fik i september 2004 besked om, at sønnen var visiteret til en basisdagplejeplads.

I oktober 2004 blev parret tilbudt en dagplejeplads fra november 2004. Efter en henvendelse fra forældrene den 20. oktober 2004 fik de imidlertid telefonisk oplyst, at den tilbudte plads ikke var en basisdagplejeplads.

Senere i samme måned blev parret tilbudt en plads i basisdagpleje fra januar 2005.

Det viste sig imidlertid, at den pågældende dagplejer ikke ønskede at påtage sig opgaven. Parret blev i stedet oplyst om, at der i stedet var fundet en anden dagplejer, som kunne passe sønnen fra januar 2005.

Midt i december 2005 blev parret imidlertid oplyst om, at forvaltningen var nødt til at trække den tilbudte plads tilbage på grund af en fejl. Parret blev i stedet tilbudt tre alternativer, hvoraf de to efter parrets opfattelse ikke levede op til visitationen for så vidt angik sundhedskravene og kravet om rolige omgivelser. Det tredje alternativ omfattede en basisdagplejeplads fra september 2005.

Parret klagede herefter til forvaltningen, hvorfra de modtog svar. Parret var ikke tilfredse med svaret og

klagede herefter til borgmesteren. I brevet anførte parret blandt andet, at de ønskede borgmesterens stillingtagen til, om sønnen kunne få den basisplads, som kommunen havde visiteret ham til. Brevet og et vedlagt notat, som var integreret med fortløbende sidenumre (siderne 1-7), indeholdt en redegørelse for sagens forløb og en forholdsvis lang række klagepunkter. Klagepunkterne, som udgjorde mere end fire sider, havde karakter af argumenter for forældrenes egentlige anmodning om at få en basisdagplejeplads fra januar 2005.

De modtog fra forvaltningens direktør et svar, som de ikke var tilfredse med. De klagede herefter til Borgerrådgiveren, som iværksatte en undersøgelse. Borgerrådgiveren indhentede herefter udtalelser fra forvaltningen samt sagens akter. Forvaltningen beklagede dele af hændelsesforløbet.

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

Udgangspunktet for Borgerrådgiverens undersøgelse var de faktiske oplysninger, som lå fast i sagen. Herunder faldt, at parret i september 2004 fik oplyst, at deres søn var visiteret til basisdagpleje samt, at de i oktober 2004 blev tilbudt en plads i dagpleje fra januar 2005 i overensstemmelse med visitationen.

Borgerrådgiveren måtte desuden lægge til grund, at den tilbudte plads (eller en tilsvarende) alligevel ikke kunne stilles til rådighed på grund af de faktiske forhold, herunder at kommunen ikke aktuelt rædede over andre helt tilsvarende pladser.

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at forældrene ikke modtog orientering om de forventede længste ventetider eller de særlige ventetider, der kan forekomme ved tildeling af basisdagplejepladser.

Borgerrådgiveren udtalte, at han var enig med forvaltningen i, at det var beklageligt, at der ikke blev sikret en hensigtsmæssig procedure og koordination, således at den anvisende myndighed i rette tid mod-

tog relevant information om, hvad sønnen var visiteret til og at forældrene af denne grund fik tilbudt en almindelig dagplejeplads i første omgang.

Borgerrådgiveren fandt det endvidere kritisabelt, at forvaltningen ikke på forhånd sikrede sig, at det tilbud, som parret modtog skriftligt i anden omgang, faktisk var til rådighed.

Borgerrådgiveren kunne imidlertid ikke udtale sig om, hvorvidt kommunen havde levet op til sin forpligtelse efter servicelovens § 7 til at sørge for, at der er det nødvendige antal pladser i dagtilbud til børn og kunne derfor heller ikke udtale sig om, hvorvidt kommunen burde have tilbudt parret en alternativ basisdagplejeplads fra januar 2005. Borgerrådgiveren lagde vægt på, at han i givet fald ville udtale sig om forhold, der vedrører den politisk vedtagne kapacitet.

Borgerrådgiveren henviste til, at det fremgår af beslutningsgrundlaget for etablering af Borgerrådgiveren (BR 586/03), at Borgerrådgiveren ikke kan behandle klager over det politiske vedtagne serviceniveau.

Endelig kritiserede Borgerrådgiveren, at forvaltningens svar på klagen til borgmesteren ikke levede op til forvaltningslovens begrundelseskrav, idet svaret ikke i tilstrækkeligt omfang inddrog forældrenes argumenter og klagepunkter.

Borgerrådgiveren henviste i den forbindelse til, at parret i klagen til borgmesteren anførte, at de ønskede borgmesterens stillingtagen til, om sønnen kunne få den basisplads, som kommunen havde visiteret ham til. Brevet og det vedlagte notat indeholdt en redegørelse for sagens forløb og en forholdsvis lang række klagepunkter og argumenter.



Forvaltningens svar indeholdt en beklagelse for det, som var passeret i parrets sag og for at kommunen "rent faktisk ikke kan levere tilbudet". Svaret indeholdt desuden en redegørelse for basisdagplejesystemet i kommunen og vanskelighederne med at imødekomme alle behov samt en nærmere uddybning af de alternativer, som parret var blevet tilbudt.

Som sådan indeholdt svaret en stillingtagen til parrets anmodning, men forvaltningen forholdt sig kun delvist til parrets argumenter og klagepunkter. Borgerrådgiveren fandt, at dette ikke var i overensstemmelse med forvaltningslovens § 22 og § 24 vedrørende kravene til begrundelse.

## Borgerrådgi verens sag 2005-0158-304 m. fl.

### Sikord:

Sprogbrug

### Regelgrundlag:

København s Kommunes kommunikationspolitik, 2004

Principperne for god forvaltningsskik

### Resumé:

Borgerrådgi vereren udtalte, at et lokalcenters sprogbrug ikke var hensigtsmæssig. Borgerrådgi vereren fandt sprogbrugen uheldig. Borgerrådgi vereren udtalte, at brugen af det ubestemte stedord "man" i den anvendte sammenhæng ikke gav et klart indtryk af, hvem der blev sigtet til, ligesom den skabte en unødvendig afstand mellem lokalcentret og borgerne.

### Sagsfremstilling:

Sagen vedrørte en mand, der blandt andet havde ansøgt om ydelser efter aktivloven.

Manden klagede til Borgerrådgi vereren over et lokalcenters sagsbehandling.

Borgerrådgi vereren anmodede Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen om en udtalelse i anledning af klagen.

I forbindelse med en gennemgang af sagens akter blev Borgerrådgi vereren opmærksom på følgende brug af det ubestemte stedord "man":

I et afslag på en ansøgning havde manden fået følgende klagevejledning:

"Der kan klages over afgørelsen til Det Sociale Nævn. Hvis De ønsker at klage, skal klagen indsendes til [lokalcentret]. Klagen skal indgives inden 4 uger efter, De har fået meddelelse om afgørelsen.

Man vil herefter vurdere sagen igen. Hvis man fastholder afgørelsen, vil klagen blive sendt til Det Sociale Nævn sammen med sagens akter. De vil få besked, når sagen sendes videre."

Manden havde desuden ved en anden ansøgning fået følgende afslag:

"...

Man må derfor meddele afslag på det ansøgte.

...

Vi er vidende om Deres specielle situation og bopælsforhold. Derfor er vi også i gang med bolig social indstilling, hvor vi kun mangler det aftalte bilag fra Dem.

..."

Dette afslag var fulgt af en klagevejledning formuleret på samme måde, som den, der er gengivet ovenfor.

### Resultatet af Borgerrådgi verens undersøgelse:

Borgerrådgi vereren udtalte, at den anvendte sprogbrug (brugen af det ubestemte stedord "man") efter Borgerrådgi verens vurdering ikke gav et klart indtryk af, at det er lokalcentret (på vegne af Københavns Kommune), der vurderer ansøgningerne og træffer afgørelserne. Dette navnlig i betragtning af, at ordet "man" ikke anvendtes konsekvent. Ud over at sprogbrugen kunne skabe forvirring om, hvem som gjorde hvad, skabte den efter Borgerrådgi verens opfattelse en unødvendig afstand mellem lokalcentret og manden. Sprogbrugen levede efter Borgerrådgi verens opfattelse ikke op til Københavns Kommunes kommunikationspolitik, 2004, om at sproget i dialogen med borgerne skal være imødekommende og tidssvarende.

Det var Borgerrådgi verens opfattelse, at den sprogbrug, der var anvendt i de nævnte eksempler ikke var hensigtsmæssig. Borgerrådgi vereren fandt sprogbrugen uheldig. Borgerrådgi vereren fandt ikke grundlag for at formulere dette som en egentlig kritik af lokalcentret.

## Borgerrådgiwerens sag 2005-0175-102

### Stikord:

Begrundelse – vejledning – Borgerrådgiwerens kompetence

### Regelgrundlag:

Forvaltningslovens § 22 vedrørende krav til begrundelse

### Resumé:

Borgerrådgiweren udtalte kritik af, at det daværende Parkeringskontor i 1999 ikke fuldt ud havde besvaret en klage, idet Parkeringskontoret ikke havde oplyst om kontorets egentlige baggrund for annulleringen af en parkeringsafgift.

Borgerrådgiweren udtalte, at Parkeringskontoret efter Borgerrådgiwerens opfattelse havde en forpligtelse til at vejlede om, at kontoret (fortsat) anså det for ulovligt at parkere på det pågældende sted eller i det mindste, at kontoret ikke havde taget stilling til indsigelserne fra en mand som på ny var blevet pålagt en afgift for at parkere det pågældende sted.

### Sagsfremstilling:

En mand blev i 1999 pålagt en parkeringsafgift og gjorde indsigelse mod denne til det daværende Parkeringskontor. Manden anførte, at han ikke havde parkeret ulovligt, og at han derfor så frem til, at parkeringsafgiften blev trukket tilbage.

Parkeringskontoret annullerede herefter afgiften udelukkende på baggrund af fejl på kontrolkortet (girokortets udformning). Parkeringskontoret oplyste blandt andet følgende ”Efter at have undersøgt sagen, kan det meddeles, at vi har valgt at annullere afgiften.”

Manden blev i 2004 pålagt en parkeringsafgift for at parkere det samme sted på samme måde, dog i modsatte side af vejen. Manden gjorde indsigelse

mod parkeringsafgiften. Manden oplyste, at han i 1999 var blevet pålagt en parkeringsafgift for at holde det samme sted på samme måde, som han fik annulleret.

Parkering · København traf afgørelse om at fastholde den pålagte parkeringsafgift og oplyste, at parkeringsafgiften i 1999 blev annulleret på grund af fejl på kontrolkortet, uden at der var taget stilling til, om det var en ulovlig parkering eller ej.

Manden henvendte sig herefter til Parkering · København og oplyste, at han var uforstående over for Parkering · Københavns svar, idet han i tillid til Parkeringskontorets svar fra 1999 havde fortsat med at parkere på samme måde.

Manden og Parkering · København havde herefter en skriftlig korrespondance om begrundelsespligten i forvaltningslovens § 22. Parkering · København anførte blandt andet, at når en parkeringsafgift annulleres, er der ingen krav om en begrundelse, og at der ikke i forvaltningsloven er krav om en begrundelse, når en afgørelse giver den, der har klaget over afgørelsen, medhold.

Manden klagede til Folketingets Ombudsmand, der videresendte mandens henvendelse til Borgerrådgiweren.

Borgerrådgiweren anmodede herefter Bygge- og Teknikforvaltningen om en udtalelse i anledning af klagen.

Bygge- og Teknikforvaltningens administrerende direktør udtalte, at det havde været hensigtsmæssigt, om man ved annullering af afgiften pålagt i 1999 havde gjort manden bekendt med, hvilke overvejelser der blev lagt til grund for afgørelsen.

### Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse:

Borgerrådgiveren udtalte, at det efter Borgerrådgiverens opfattelse var klart, at manden i 1999 klagede over Parkeringskontorets afgørelse om, at han havde parkeret ulovligt. Det var derfor Borgerrådgiverens opfattelse, at Parkeringskontoret ikke fuldt ud havde besvaret mandens klage, idet Parkeringskontoret ikke havde givet manden medhold i, at parkeringsafgiften skulle annulleres på baggrund af hans indsigelse om parkeringens lovlighed. Borgerrådgiveren var derfor ikke uden videre enig med Parkering · København i, at annulleringen af parkeringsafgiften i den konkrete sag var at sidestille med fuldt ud medhold efter forvaltningslovens § 22. Det var i forlængelse heraf Borgerrådgiverens opfattelse, at manden derfor i dette særlige tilfælde havde krav på en nærmere begrundelse.

Borgerrådgiveren lagde blandt andet vægt på, at mandens klage ikke udelukkende omfattede selve parkeringsafgiften men også en stillingtagen til parkeringens lovlighed og det forhold, at Parkeringskontoret havde tilkendegivet, at han havde parkeret i strid med bestemmelser i færdselsloven.

Borgerrådgiveren udtalte endvidere, at Parkeringskontoret efter Borgerrådgiverens opfattelse havde en forpligtelse til at vejlede manden om, at kontoret fortsat anså det for ulovligt at parkere på det pågældende sted – eller i det mindste, at kontoret ikke havde taget stilling til mandens indsigelse. Borgerrådgiveren lagde herved vægt på, at Parkeringskontoret burde have været opmærksomt på, at manden i modsat fald – herunder på grund af Parkeringskontorets formulering – ville tro, at han lovligt kunne fortsætte med at parkere det pågældende sted og tilsvarende steder i øvrigt.

**Borgerrådsgiveren sag 2005-0188-202****Stikord:**

Sagsbehandlingstid – afgørelsesbegrebet – parts-høring – kommunikationsformer

**Regelgrundlag:**

Forvaltningslovens § 23, vedrørende efterfølgende skriftlig begrundelse for en mundtlig afgørelse  
Forvaltningslovens § 19, vedrørende partshøring  
Principperne for god forvaltningsskik

**Resumé:**

Borgerrådsgiveren fandt det meget beklageligt, at et forældrepar havde fået oplyst af Familie- og Arbejds-markedsforvaltningen, at afgørelser først foreligger, når de er meddelt på skrift. Borgerrådsgiveren anførte, at den nævnte retsopfattelse efter Borgerrådsgiverens opfattelse måtte give anledning til overvejelser om behovet for en generel berigtigelse i forvaltningen.

Efter Borgerrådsgiverens opfattelse burde forvaltningen tillige have overvejet, hvorvidt et handicapcenters inddragelse af forældrene burde have omfattet en egentlig partshøring. Borgerrådsgiveren fandt det beklageligt, at dette ikke syntes at have været overvejet.

Borgerrådsgiveren fandt, at forvaltningens svar på forældrenes klage over sagsbehandlingen var en selvstændig afgørelse i forvaltningslovens forstand. Borgerrådsgiveren fandt, at forvaltningen burde have overvejet, om forældrene skulle have været partshørt vedrørende handicapcentrets redegørelse til forvaltningen, jf. forvaltningslovens § 19. Borgerrådsgiveren fandt det beklageligt, at dette ikke var sket.

Borgerrådsgiveren fandt det beklageligt, at forældrene ikke modtog en afgørelse fra handicapcentret pr. e-mail som ønsket.

**Sagsfremstilling:**

Et forældrepar rettede henvendelse til Borgerråd-

giveren, idet de ønskede at klage over sagsforløbet ved bevilling af hjælp til pasning af deres søn. Forældrene ønskede, at Borgerrådsgiveren vurderede det svar, de havde modtaget fra Familie- og Arbejds-markedsforvaltningen i forbindelse med deres klage over et handicapcenter.

Efter en gennemgang af sagen besluttede Borgerrådsgiveren at iværksætte en undersøgelse i sagen.

Klagen til forvaltningen omhandlede sagsforløbet forud for handicapcentrets afgørelse af 28. december 2004. Forældrene fandt blandt andet, at handicapcentret ikke havde vedkendt sig, det de opfattede som mundtlige afgørelser og ændrede dem ved afgørelsen af 28. december 2004. Forældrene var forundrede over, at forvaltningen i sin klagebesvarelse havde oplyst, at afgørelser først gjaldt, når de var meddelt på skrift.

Forældrene klagede tillige over, at de ikke var blevet inddraget og partshørt forud for handicapcentrets afgørelse. Ligesom de klagede over ikke at være blevet hørt i forbindelse med forvaltningens besvarelse af deres klage over handicapcentret.

Herudover klagede forældrene over, at handicapcentret ikke havde villet besvare deres henvendelse pr. e-mail.

Forvaltningen oplyste i sin besvarelse, at hovedreglen for de afgørelser, der bliver truffet på handicapcentre, er, at der først foreligger en egentlig afgørelse, når den er meddelt på skrift. I den konkrete sag mente forældrene, at de havde indgået en aftale med en tidligere teamchef på et handicapcenter om de foranstaltninger, der skulle sættes i værk. Teamchefen fratradte sin stilling, hvorfor centerchefen trådte ind i stedet. Forvaltningen angav, at der ikke lå en afgørelse i sagen, hvorfor centerchefen traf en afgørelse i sin egenskab af fungerende teamchef.

Forvaltningen tog 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 henviste til, at forældrene var blevet bedt om at udarbejde en redegørelse for forløbet i sagen.

Forvaltningen oplyste tillige, at man ved klagebesvarelser over de decentrale enheder normalt indhentede en redegørelse fra enheden om sagens forløb. Denne redegørelse udgjorde sammen med klagen grundlaget for forvaltningens vurdering af sagen, herunder om der var grundlag for at kritisere sagsbehandlingen. Forvaltningen oplyste, at handicapcenteret havde kompetencen til at træffe afgørelser, og at Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen som udgangspunkt ikke havde mulighed for at ændre på disse. Forvaltningen fandt derfor, at redegørelsen faldt uden for forvaltningslovens § 19, stk. 1, og der skulle derfor ikke ske partshøring. Forvaltningen tog ikke stilling til spørgsmålet om brug af e-mail i sin besvarelse til Borgerrådgiveren, men havde over for borgerne oprindeligt angivet, at det var op til handicapcenteret at fastlægge rammerne for kommunikationsformen.

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

Borgerrådgiveren fandt det meget beklageligt, at forældrene havde fået oplyst, at afgørelser først foreligger, når de er meddelt på skrift.

Offentlige myndigheder træffer i stor udstrækning mundtlige afgørelser som led i deres myndighedsudøvelse. Der gælder da heller ikke en almindelig regel om, at afgørelser skal være skriftlige for at få gyldighed. Af forvaltningslovens § 23 fremgår således, at en part inden 14 dage kan forlange en skriftlig begrundelse for en mundtligt meddelt afgørelse.

Borgerrådgiveren anførte, at den nævnte retsopfattelse efter Borgerrådgiverens opfattelse måtte give

anledning til overvejelser om behovet for en generel berigtigelse i forvaltningen.

Efter Borgerrådgiverens opfattelse burde forvaltningen i sin besvarelse til forældrene have overvejet, hvorvidt handicapcenterets inddragelse af forældrene burde have omfattet en egentlig partshøring. Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at dette ikke syntes at have været overvejet.

Forvaltningens svar på forældrenes klage over sagsbehandlingen var efter Borgerrådgiverens opfattelse en selvstændig afgørelse i forvaltningslovens forstand. At afgørelseskompetencen i forhold til den underliggende sags realitet ligger hos en anden myndighed, havde efter Borgerrådgiverens opfattelse ingen betydning herfor. Borgerrådgiveren fandt, at handicapcenteret burde have overvejet, om forældrene skulle have været partshørt i handicapcenterets redegørelse til forvaltningen, jf. forvaltningslovens § 19. Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at dette ikke var sket.

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at forældrene ikke modtog handicapcenterets afgørelse pr. e-mail som ønsket. Borgerrådgiveren fandt det uheldigt, at forældrene fik oplysninger, der kunne forstås således, at handicapcenteret ikke anvendte e-mail. Folketingets Ombudsmand har således i forbindelse med den sag, der er omtalt i ombudsmandens beretning for 2001 side 290ff, udtalt, at myndigheder som almindeligt princip bør besvare borgerne ved brug af samme medie, som borgerne har anvendt. Heri ligger efter Borgerrådgiverens opfattelse også, at borgerne kan anmode om at modtage svar via et bestemt medie. For så vidt angik den konkrete afvisning af at sende afgørelsen af 28. december 2004 til forældrene pr. e-mail bemærkede Borgerrådgiveren, at der kan have været konkrete årsager (for eksempel sikkerhedsmæssige) hertil. Forvaltningen havde dog ikke angivet sådanne årsager.

## Borgerrådgiwerens sag 2005-0211-105

### Stikord:

Information til borgere

### Regelgrundlag:

Principperne for god forvaltningsskik  
Københavns Kommunes værdigrundlag

### Resumé:

Borgerrådgiweren udtalte, at det ville have været hensigtsmæssigt, hvis Bygge- og Teknikborgmesteren eller Bygge- og Teknikforvaltningen på et tidligere tidspunkt i et sagsforløb havde gjort en mand opmærksom på forhold, som han ikke var bekendt med og som ikke fremgik på kommunens hjemmeside. Dette navnlig i betragtning af den forholdsvis omfattende korrespondance, der havde været mellem manden og Bygge- og Teknikborgmesteren og Bygge- og Teknikforvaltningen.

### Sagsfremstilling:

Sagen vedrørte en mand, der havde henvendt sig til Bygge- og Teknikforvaltningen med forslag og spørgsmål til de trafikale forhold omkring Artillerivej, herunder vedligeholdelsen af Artillerivej.

Manden havde herefter en forholdsvis omfattende korrespondance med Bygge- og Teknikborgmesteren og Bygge- og Teknikforvaltningen.

Manden henvendte sig til Borgerrådgiweren. Han klagede blandt andet over, at Bygge- og Teknikborgmesteren havde tilbageholdt oplysninger om, at forvaltningen havde en aftale med Københavns Havn A/S om, at kommunen vedligeholdte en del af Artillerivej, der er privat fællesvej. Borgerrådgiweren anmodede Bygge- og Teknikborgmesteren om en udtalelse i anledning af klagen.

Bygge- og Teknikborgmesteren oplyste, at Københavns Kommune tidligere havde haft en aftale om,

at kommunen vedligeholdte Artillerivej, men at denne aftale var opsagt. Borgmesteren og forvaltningen havde derfor ikke nævnt aftalen.

Borgerrådgiweren sendte Bygge- og Teknikborgmesterens udtalelse til partshøring hos manden.

Manden bemærkede blandt andet, at han havde taget kontakt til en medarbejder i Bygge- og Teknikforvaltningen, der havde oplyst ham om, at kommunen faktisk foretog vedligeholdelsesarbejder på Artillerivej.

Borgerrådgiweren sendte mandens bemærkninger til Bygge- og Teknikborgmesteren.

Bygge- og Teknikborgmesteren oplyste, at det var korrekt, at kommunen foretog udbedring af enkelte skader på Artillerivej, og at denne særlige situation blandt andet skyldtes, at Artillerivej er den eneste private fællesvej i kommunen, der samtidig er fordelingsgade og dermed skal afvikle biltrafikken mellem bydelene.

### Resultatet af Borgerrådgiwerens undersøgelse:

Borgerrådgiweren udtalte, at det ville have været hensigtsmæssigt, hvis Bygge- og Teknikborgmesteren eller Bygge- og Teknikforvaltningen tidligere havde gjort manden bekendt med kommunens praksis ved udbedring af enkelte skader på Artillerivej. Dette navnlig i betragtning af den forholdsvis omfattende korrespondance, der havde været mellem manden og Bygge- og Teknikborgmesteren og Bygge- og Teknikforvaltningen vedrørende blandt andet Artillerivejs vedligeholdelse.

Borgerrådgiweren havde lagt vægt på, at de oplysninger om vedligeholdelse af private fællesveje, der er tilgængelige på kommunens hjemmeside, ikke indeholder information om, at Artillerivej har en særlig status som den eneste private fællesvej i kommunen, der samtidig er fordelingsgade, samt at vedligehol-

delsen af denne vej ikke følger kommunens normale praksis for vedligeholdelse af private fællesveje og påbud om dette. Der var derfor efter Borgerråd-giverens opfattelse anledning til at fremhæve dette forhold over for manden.

Borgerråd-giveren fandt ikke tilstrækkelig anledning til at udtale en egentlig kritik af dette forhold, men Borgerråd-giveren gjorde Bygge- og Teknikborg-mesteren og Bygge- og Teknikforvaltningen bekendt med sin opfattelse.



**Borgerrådgiverens sag nr. 2005-0259-301****Stikord:**

Opfølgning – sagsbehandlerskift – sagsoplysning  
– lovpligtig opfølgning

**Regelgrundlag:**

Aktivlovens § 10 vedrørende lovpligtig opfølgning  
Beskæftigelsesindsatslovens § 15 vedrørende fastlæggelse af individuelle kontaktførelser

**Resumé:**

Borgerrådgiveren erklærede sig enig med en kvinde i, at et lokalcenter ikke i sit svar til kvinden havde taget udtrykkelig stilling til en klage over hyppige sagsbehandlerskift.

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at hverken lokalcentret eller Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen havde undersøgt det påklagede forhold, ligesom de i realiteten ikke havde forholdt sig til, om kvinden kunne gives helt eller delvist medhold i denne del af hendes klage.

Borgerrådgiveren fandt denne fremgangsmåde for besvarelsen af klagen over hyppige sagsbehandlerskift utilstrækkelig. Dels tog forvaltningen på denne måde reelt ikke stilling til klagen, dels afskar forvaltningen sig fra at kunne bruge klagen i den løbende kvalitetsforbedring af sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne også i andre sager.

Borgerrådgiveren fandt, at lokalcentret ikke i fornødent omfang havde foretaget den lovpligtige opfølgning i forhold til kvindens kontanthjælpssag.

**Sagsfremstilling:**

En kvinde, som havde fået tildelt kontanthjælp i juni 2004, rettede i februar 2005 henvendelse til Borgerrådgiveren med en klage over, at der ikke var foretaget lovpligtig opfølgning i hendes kontant-

hjælpssag. Kvinden klagede endvidere over at have fået ny sagsbehandler flere gange, senest ved et personligt fremmøde i lokalcentret i februar 2005, hvor hun ifølge det oplyste først blev mødt af en medarbejder, der præsenterede sig som hendes nye sagsbehandler og dernæst blev mødt af en anden medarbejder, der ligeledes præsenterede sig som hendes nye sagsbehandler.

Borgerrådgiveren oversendte klagen til lokalcentret, som i sin besvarelse konstaterede, at det var korrekt, at der ikke var foretaget tilstrækkelig opfølgning i sagen, idet kvinden allerede i august/september 2004 burde have været henvist til aktivering, hvilket hun beklageligvis ikke blev.

I marts 2005 henvendte kvinden sig igen til Borgerrådgiveren, idet hun ønskede at klage over lokalcentrets besvarelse. Kvinden fandt lokalcentrets beklagelse af den manglende opfølgning for vag, ligesom hun ikke mente, at lokalcentret havde taget udtrykkelig stilling til klagen over hyppige sagsbehandlerskift.

Borgerrådgiveren bad herefter Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen om en udtalelse.

I sin udtalelse beklagede Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, at kvinden mente, at hun havde været udsat for hyppige sagsbehandlerskift.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen fandt det kritisabelt, at lokalcentret ikke havde foretaget tilstrækkelig opfølgning, hvilket blev beklaget.

**Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse:**

Borgerrådgiveren kunne ikke på det foreliggende grundlag med tilstrækkelig sikkerhed afgøre, hvad der i realiteten var passeret ved fremmødet i lokalcentret i februar 2005, men fandt i øvrigt ikke grundlag for at udtale kritik af de sagsbehandlerskift, som beviseligt havde fundet sted i sagen.

Borgerrådgiveren var dog enig med kvinden i, at lokalcentret ikke ved sin besvarelse havde taget udtrykkelig stilling til klagen over hyppige sagsbehandlerskift.

Borgerrådgiveren bemærkede, at den blotte beklagelse af, at kvinden mente at have været udsat for hyppige sagsbehandlerskift, ikke indebar en egentlig stillingtagen til, dels om hun havde været udsat for hyppige sagsbehandlerskift, dels om forvaltningen i givet fald beklagede dette.

Hverken lokalcentret eller Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen havde undersøgt det påklagede forhold, ligesom de i realiteten ikke havde forholdt sig til, om kvinden kunne gives helt eller delvist medhold i denne del af hendes klage.

Borgerrådgiveren fandt denne fremgangsmåde for besvarelsen af klagen over hyppige sagsbehandlerskift utilstrækkelig. Dels tog forvaltningen på denne måde ikke reelt stilling til klagen, dels afskar forvaltningen sig fra at kunne bruge klagen i den løbende kvalitetsforbedring af sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne også i andre sager.

Borgerrådgiveren fandt dette beklageligt. I relation til klagen over manglende opfølgning i relation til kontanthjælpssagen konstaterede Borgerrådgiveren med henvisning til § 10 i lov om aktiv socialpolitik og § 15 i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, at kommunen er forpligtet til løbende at følge op på sådanne sager.

Borgerrådgiveren måtte efter en gennemgang af sagen konstatere, at lokalcentret ikke i fornødent omfang havde foretaget den lovpligtige opfølgning i forhold til kontanthjælpssagen.

Borgerrådgiveren erklærede sig enig i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens vurdering på dette punkt.

## Borgerrådgiwerens sag 2005-0261-301

### Stikord:

Afgørelser meddelelse – sagsbehandlingstid

### Regelgrundlag:

Princip for afgørelser meddelelse  
Forvaltningslovens § 16 vedrørende besvarelse af anmodning om aktindsigt

### Resumé:

Borgerrådgiweren fandt det meget kritisabelt, at et lokalcenter først et år efter at have truffet en afgørelse om at sætte en kvinde under administration, gav kvinden skriftlig meddelelse herom.

Borgerrådgiweren fandt det endvidere beklageligt, at lokalcentret ikke efterkom en anmodning om aktindsigt inden den frist, der er fastsat i forvaltningslovens § 16.

### Sagsfremstilling:

En kvinde rettede henvendelse til Borgerrådgiweren for at klage over sagsbehandlingstiden i et lokalcenter. Kvinden oplyste, at hun et år tidligere var blevet sat under administration af lokalcentret, uden at hun havde modtaget nogen skriftlig afgørelse herom. Meddelelsen om afgørelsen blev først sendt til kvinden, efter at hun selv havde rykket for den herunder gennem Borgerrådgiweren.

Af sagen fremgik i øvrigt, at lokalcentret den 3. december 2004 modtog en anmodning om aktindsigt som først blev besvaret af centret ved brev af 21. december 2004, altså 18 dage senere.

### Resultatet af Borgerrådgiwerens undersøgelse:

Borgerrådgiweren anførte, at en afgørelse skal meddeles til afgørelsens adressat og til andre parter i sagen. Borgerrådgiweren fandt det meget kritisabelt, at kvinden først modtog brev om afgørelsen om ad-

ministration ca. et år efter, at afgørelsen var truffet og iværksat.

Borgerrådgiweren lagde herunder vægt på, at forvaltningen tidligere i forløbet havde lovet, at lokalcentret snarest ville sende en skriftlig afgørelse med klagevejledning til kvinden, hvilket imidlertid ikke skete.

For så vidt angår besvarelse af anmodning om aktindsigt henviste Borgerrådgiweren endvidere til, at det fremgår af forvaltningslovens § 16, stk.1, at aktindsigtsspørgsmålet skal ekspederes snarest og senest inden 10 efter, at henvendelse er modtaget. Er der ikke inden denne frist truffet afgørelse, skal parten underrettes om grunden samt om, hvornår afgørelsen kan forventes at foreligge, jf. forvaltningslovens § 16, stk. 2.

Borgerrådgiweren fandt det beklageligt, at forvaltningslovens § 16 ikke var blevet overholdt.

## Borgerrådgiverens sag 2005-0263-202

### Stikord:

Betjening af borgerne – vejledning

### Regelgrundlag:

Forvaltningslovens § 7 vedrørende vejledningsforpligtelse

Principperne for god forvaltningsskik

### Resumé:

Borgerrådgiveren udtalte kritik af et lokalcenters sagsbehandling i forbindelse med en kvindes klage over manglende orientering forud for ophør af barseldagpenge.

### Sagsfremstilling:

En kvinde klagede over et lokalcenters manglende orientering forud for ophør af barseldagpenge.

Kvinden havde i forbindelse med sin barselsorlov henvendt sig til et lokalcenter for at spørge nærmere til, hvornår hendes barseldagpenge ville ophøre. Ved denne henvendelse blev kvinden oplyst om, at hun i god tid ville modtage en skriftlig orientering herom fra lokalcentret.

Kvinden modtog imidlertid ikke en sådan orientering. Hun rettede henvendelse til lokalcentret en måned efter barseldagpengeydelsens ophør, hvor hun fik oplyst, at ydelsen var stoppet automatisk.

I sin klage til Borgerrådgiveren henviste kvinden blandt andet til, at hun på grund af den manglende underretning om barseldagpengenes ophør mistede retten til arbejdsløshedsdagpenge i en periode.

Lokalcentret oplyste senere, at den automatiske orientering af tekniske årsager ikke kunne foretages i sager som kvindens.

### Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse:

Borgerrådgiveren fandt det på baggrund af sagens oplysninger sandsynliggjort, at kvinden telefonisk havde fået oplyst fra lokalcentret, at hun i god tid forud for ophøret ville modtage en skriftlig meddelelse herom.

Borgerrådgiveren udtalte, at det var beklageligt, at lokalcentret ikke havde sørget for, at kvinden fik den underretning, som var blevet stillet hende i udsigt.

Borgerrådgiveren udtalte endvidere, at det havde været bedst stemmende med forvaltningslovens § 7, at lokalcentret havde sørget for opfølgning på kvindens henvendelse i form af en nærmere vejledning om reglerne for barseldagpenge.

Når lokalcentret i stedet havde valgt at henvise kvinden til en senere meddelelse, fandt Borgerrådgiveren det så meget desto mere beklageligt, at lokalcentret aldrig havde fremsendt en sådan orientering til kvinden.

## Borgerrådgiwerens sag 2005-0066-205

### Stikord :

Borgerrådgiwerens kompetence – afgørelse om parkeringsafgift

### Regelgrundlag:

BR 586/03 om etablering af Borgerrådgiweren.

### Resumé:

Borgerrådgiweren afviste at behandle en klage over en parkeringsafgift med henvisning til, at klagen vedrørte Parkering · København's afgørelse, som ikke falder under Borgerrådgiwerens kompetence.

### Sagsfremstilling:

Sagen vedrørte en mand, som den 21. maj 2004 fik pålagt en parkeringsafgift af Parkering · København. Afgiften blev pålagt fordi Parkering · København lagde til grund, at parkeringen skete 4,7 meter fra et vejkryds.

Manden klagede over afgørelsen til Borgerrådgiweren. Det fremgik af korrespondancen mellem manden og Parkering · København, at det var Parkering · København's opfattelse, at der var tale om et vejkryds på det pågældende sted. Manden mente, at stedet var en privat indkørsel ved offentlig vej og at der derfor ikke var tale om et vejkryds.

Manden medbragte oplysninger ved sin henvendelse til Borgerrådgiweren, som ikke tidligere havde været forelagt Parkering · København.

### Resultatet af Borgerrådgiwerens undersøgelse:

Borgerrådgiweren meddelte manden, at Borgerrådgiweren kan behandle klager over kommunens sagsbehandling, personalets optræden eller udførelsen af de praktiske opgaver. Borgerrådgiweren kan ikke behandle klager over kommunens afgørelser.

Klagen vedrørte Parkering · København's retlige vurdering af, at det pågældende sted var et vejkryds i færdselslovens forstand. Borgerrådgiweren kunne ikke udtale sig om denne vurdering uden samtidig at udtale sig om lovligheden af Parkering · København's afgørelse og afviste derfor at behandle klagen.

Borgerrådgiweren henviste manden til at indsende sin indsigelse til Parkering · København, såfremt han ønskede Parkering · København's stillingtagen til de nye oplysninger i sagen. Da manden havde betalt parkeringsafgiften, var muligheden for at få afprøvet sagen i fogedretten udelukket. Borgerrådgiweren oplyste manden om mulighederne for at klage til Folketingets Ombudsmand eller anlægge en retssag ved de almindelige domstole.

Grundlaget for Borgerrådgiwerens virksomhed fremgår af BR 586/03.

## 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 noter 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. Forvaltning-

gen 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 opgaven. 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 reevaluation. Dette sker i henhold 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.



## Borgerrådgiwerens sag 2005-0330-301

### Stikord:

Notatpligt – aktindsigt – sagsbehandlingstid  
– begrundelse – klagevejledning

### Regelgrundlag:

Offentlighedslovens § 6 vedrørende notatpligt  
Forvaltningslovens § 9, stk. 1 og § 16, stk. 2, vedrørende retten til aktindsigt og besvarelse af aktindsigt  
Forvaltningslovens § 24, stk. 1, vedrørende krav til begrundelse  
Forvaltningslovens § 16, stk. 1 og stk. 4, vedrørende afgørelse om aktindsigt  
Forvaltningslovens § 25, stk. 1, vedrørende klagevejledning

### Resumé:

Borgerrådgiweren fandt, at det var beklageligt, at der ikke var gjort notat om et lokalcenters henvendelser til Det Sociale Nævn om fremsendelse af en afgørelse fra nævnet.

Borgerrådgiweren fandt det meget kritisabelt, at lokalcentret havde været mere end et år om at besvare en mands anmodning om løbende aktindsigt.

Borgerrådgiweren fandt det desuden beklageligt, at lokalcentret ikke havde meddelt manden en fyldestgørende begrundelse i forbindelse med lokalcentrets afgørelse om afslag på løbende aktindsigt.

Borgerrådgiweren fandt endelig, at det var beklageligt, at lokalcentret ikke havde meddelt manden klagevejledning i forbindelse med afgørelsen om afslag på løbende aktindsigt.

### Sagsfremstilling:

En mand henvendte sig hos Borgerrådgiweren den 15. december 2004 og klagede over lokalcentrets behandling af hans sag. Manden oplyste, at Det

Sociale Nævn den 12. oktober 2004 havde ophævet lokalcentrets afgørelse om afslag på forlængelse af revalidering. Samtidig havde nævnet hjemvist hans sag til lokalcentret til ny behandling. Det fremgik af nævnets afgørelse, at der samtidig var sendt en kopi af afgørelsen til lokalcentret.

Manden oplyste, at han efter at have modtaget nævnets afgørelse havde kontaktet lokalcentret telefonisk og fået oplyst af sin sagsbehandler, at hun ikke havde modtaget en kopi af afgørelsen fra nævnet.

Manden var den 3. december 2004 til møde med sin sagsbehandler. Ca. 14 dage før havde han selv sendt en kopi af nævnets afgørelse til sin sagsbehandler. Sagsbehandleren meddelte ham på mødet, at lokalcentret endnu ikke havde modtaget en kopi af afgørelsen fra nævnet.

Manden klagede over lokalcentrets sagsbehandlingstid i forbindelse med den hjemviste sag. Han klagede i den forbindelse over, at lokalcentret ikke selv havde foretaget sig noget i anledning af, at han havde oplyst dem om, at nævnet havde truffet en afgørelse og lokalcentret herved blev klar over, at de ved en fejl ikke havde modtaget en kopi af nævnets afgørelse. Det var mandens opfattelse, at sagen trak unødigt ud.

Manden klagede desuden over, at han ikke havde modtaget svar på sin anmodning af 11. februar 2004 om løbende aktindsigt.

Borgerrådgiweren videresendte mandens klage til lokalcentret. Lokalcentret svarede manden ved brev af 17. februar 2005 og gav herunder afslag på løbende aktindsigt i sagen.

Manden var imidlertid ikke tilfreds med lokalcentrets besvarelse og meddelte efterfølgende Borgerrådgiweren, at han fastholdt sin klage.

Borgerrådgiveren anmodede herefter Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen om en udtalelse i anledning af klagen. Af Borgerrådgiverens anmodning om en udtalelse fremgik blandt andet følgende: "Jeg beder særligt om at Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen forholder sig til det som (A) har anført om, at hans sag er trukket unødigt ud, fordi Lokalcenter (B) ikke har henvendt sig i nævnet for at få kopi af nævnets afgørelse af 12. oktober 2004. Jeg beder i den forbindelse om, at Lokalcenter (B) 's udtalelse om, at lokalcentret flere gange har kontaktet nævnet for at få en kopi af afgørelsen uddybes, eventuelt i form af notater i journalark.

For så vidt angår (A)'s klage over, at hans anmodning om løbende aktindsigt ikke er blevet imødekommet, skal jeg tage det forbehold, at jeg som borgerrådgiver ikke kan behandle klage over afgørelse om aktindsigt.

Til brug for min vurdering af om lokalcentrets vejledning om aktindsigt har været tilstrækkeligt og om begrundelsen for afslaget på løbende aktindsigt har været fyldestgørende, skal jeg bede Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen om at uddybe den retsopfattelse der ligger til grund for lokalcentrets bevarelse af 17. februar 2005.

Jeg henviser til det som er anført om løbende aktindsigt i Forvaltningsloven med kommentarer, 3. udgave, 1999, side 275 og 276 samt SM F-1-05."

Lokalcentret udtalte den 13. april 2005 i den forbindelse følgende: "For så vidt angår sagsbehandlingstiden har Lokalcenteret ikke yderligere tilføjelser, idet det fortsat er centerets opfattelse at sagen ikke er trukket unødigt ud, og at den senere modtagelse af nævnets afgørelse ikke har forsinket sagsbehandlingen. For så vidt angår dokumentationen af Lokalcenterets henvendelse til det Sociale Nævn kan det oplyses, at henvendelserne har været telefoniske, og at disse ikke er noteret i sagen, hvilket beklages."

Lokalcentret udtalte endvidere følgende vedrørende lokalcentrets vejledning om aktindsigt:

"Borgerrådgivningen ønsker i denne forbindelse at få uddybet retsopfattelsen, der ligger til grund, idet der henvises til bemærkningerne om løbende aktindsigt i Forvaltningsloven med kommentarer 3. udgave samt SM F-1-5.

Af bemærkningerne fremgår det, at en part kan få løbende partsindsigt. Men det anføres endvidere, at 'det anførte om partens særlige rettigheder kan dog næppe gælde sager, hvori der træffes en række forskellige indbyrdes uafhængige afgørelser og sagsforløbet strækker sig over et længere tidsrum, f.eks. socialforvaltningens 'samlesager', hvor alle klientens forhold behandles under et. Her må parten præcisere, hvilket spørgsmål han eller hun ønsker at følge'.

Det er Lokalcenter (B)s opfattelse, at en vejledning om, at (A) kan rette fornyet henvendelse om aktindsigt 'eksempelvis i forbindelse med det revalideringstilbud, du aktuelt deltager i' (jævnfør ovenstående) svarer til bemærkninger i Forvaltningsloven. Der er således tale om at (A) har en løbende sag og i dette tilfælde skal deltage i et nyt aktiveringstilbud, som fordrer en ny afgørelse. Således er det også Lokalcenterets opfattelse, at vejledningspligten er overholdt."

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen udtalte ved brev af 28. april 2005 følgende: "Omkring sagsbehandlingstiden skal Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen henvise til lokalcentrets udtalelse af 13. april 2005. Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen finder, at lokalcentret burde have foretaget sig noget lidt tidligere i sagen, og ikke afvente til den 3. december 2004. Samlet set finder Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen dog ikke, at sagsbehandlingstiden er uacceptabel.

Til klagen over løbende aktindsigt har Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen ikke yderligere bemærkninger end det af lokalcentret anførte i udtalelsen af 13.april 2005."

**Resultatet af Borgerrådgiwerens undersøgelse:**

Borgerrådgiweren udtalte på baggrund af de faktiske oplysninger om sagsforløbet, at sagsbehandlingstiden ikke gav Borgerrådgiweren anledning til kritik.

Borgerrådgiweren udtalte, at han var enig med forvaltningen i, at det var beklageligt, at der ikke blev gjort notat om lokalcentrets telefoniske henvendelser til Det Sociale Nævn.

Borgerrådgiweren udtalte vedrørende lokalcentrets besvarelse af mandens anmodning om løbende aktindsigt, at han måtte konstatere, at lokalcentret ikke havde overholdt bestemmelsen i forvaltningslovens § 16, stk. 2. Lokalcentret havde besvaret mandens anmodning om løbende aktindsigt mere end 12 måneder efter, at han havde indgivet den til lokalcentret.

Borgerrådgiweren fandt sagsbehandlingstiden i forbindelse med behandling af mandens anmodning om løbende aktindsigt og den manglende overholdelse af forvaltningslovens § 16, stk. 2, meget kritisabel.

Borgerrådgiweren fandt det beklageligt, at lokalcentrets afgørelse af 17. februar 2005 om afslag på løbende aktindsigt ikke var fyldestgørende begrundet, men Borgerrådgiweren noterede sig, at lokalcentret i sine bemærkninger af 13. april 2005 efterfølgende havde uddybet sin begrundelse for afslaget på løbende aktindsigt. Borgerrådgiweren henviste til forvaltningslovens § 24, stk. 1.

Borgerrådgiweren fandt det beklageligt, at lokalcentret ikke havde meddelt manden klagevejledning efter forvaltningslovens § 25, stk. 1, i forbindelse med sin afgørelse om afslag på løbende aktindsigt.

## Borgerråd giverens sag 2005-0379-301

### Stikord:

Sagsbehandlingstid – orientering om sagens gang

### Regelgrundlag:

Retssikkerhedslovens § 3 vedrørende sagsbehandlingstid

Vejledning til forvaltningsloven punkt 206 og 207 vedrørende underretning om forventet sagsbehandlingstid

### Resumé:

Borgerråd giveren udtalte kritik af et lokalcenters sagsbehandlingstid i en sag om ansøgning om boligstøtte. Borgerråd giveren noterede sig, at Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen havde udtalt i sagen, at lokalcentret burde have truffet foranstaltninger til at sikre overholdelse af sagsbehandlingsfristerne. Borgerråd giveren udtalte desuden kritik af, at lokalcentret ikke havde orienteret manden om, hvornår en afgørelse kunne forventes at foreligge.

### Sagsfremstilling:

En mand henvendte sig den 14. februar 2005 til Borgerråd giveren og klagede over sagsbehandlingstiden i forbindelse med hans ansøgning om boligstøtte. Manden oplyste, at sagen var trukket ud siden sommeren 2004. Manden oplyste, at han ved et møde med sin sagsbehandler havde fået oplyst, at sagen var trukket ud, fordi han ikke havde haft en sagsbehandler i 5-6 måneder, hvor hans sagsbehandler havde været syg. Borgerråd giveren videregav mandens klage til lokalcentret som en klage fra ham.

I lokalcentrets svar til manden meddelte lokalcentret følgende:

“... Lokalcentret har den 27. januar 2005 sendt et brev til dig, hvori vi beklager den lange sagsbehandlingstid, som skyldtes langtidssygdom blandt personalet.

Jeg skal selvfølgelig meget beklage, at du har måttet vente så længe på at få udbetalt din boligstøtte. Med hensyn til tildeling af anden sagsbehandler i denne periode kan jeg oplyse, at der i voksenteamet er 2 sagsbehandlere, der kan foretage den korrekte sagsbehandling i forbindelse med boligstøtte, og det derfor ikke var muligt at tildele dig anden sagsbehandler, da den ene var sygemeldt en længere periode...”

Manden henvendte sig herefter til Borgerråd giveren og fastholdt sin klage. Borgerråd giveren anmodede Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen om en udtalelse i anledning af klagen.

Lokalcentret beklagede på ny den lange sagsbehandlingstid.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen udtalte, at det faktiske forløb i sagen viste en forsinkelse på 2 måneder, hvilket lokalcentret havde beklaget. Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen fandt det kritisabelt, at der ikke var truffet foranstaltninger til at afhjælpe sygdom blandt personalet i et omfang, der sikrede overholdelse af sagsbehandlingsfristerne og beklagede det skete.

### Resultatet af Borgerråd giverens undersøgelse:

Borgerråd giveren konstaterede, at lokalcentret ikke under sagens behandling havde orienteret manden om, hvad sagen beroede på og hvornår han kunne forvente at få en afgørelse, uanset at sagsbehandlingstiden langt overskred Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens egen frist.

Borgerråd giveren var enig i, at sagsbehandlingstiden og den manglende orientering om sagens gang var beklagelig. Borgerråd giveren henviste til retssikkerhedslovens § 3 og Justitsministeriets vejledning af 4. december 1986 om forvaltningsloven punkt 206 og 207.

Borgerrådgiweren udtalte blandt andet, at vurderingen af sagsbehandlingstiden også må tage udgangspunkt i, hvad der i øvrigt kan anses som god forvaltningsskik. I denne vurdering må blandt andet indgå sagstypen og de konkrete omstændigheder i sagen, herunder omfanget af de undersøgelser, som myndigheden skal foretage, samt om der er sket løbende ekspeditioner i sagen i modsætning til tilfælde, hvor sagen har ligget uberørt i længere perioder.

Borgerrådgiweren udtalte, at Borgerrådgiweren havde noteret sig Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens udtalelse om, at lokalcentret burde have truffet foranstaltninger til at sikre overholdelse af sagsbehandlingsfristerne.

## Borgerrådgiverens sag 2005-0385-301

### Stikord:

Sagsbehandlingstid

### Regelgrundlag:

Retssikkerhedsbekendtgørelsens § 5 og § 8 vedrørende indsendelse af klager og genvurdering.

### Resumé:

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at et lokalcenter ikke havde overholdt den frist på fire uger til revurdering af en afgørelse, der følger af retssikkerhedsbekendtgørelsen § 8. Borgerrådgiveren fandt det derudover beklageligt, at lokalcentret først videresendte sagen til Det Sociale Nævn og orienterede kvinden om sagens udfald den 15. marts 2005, selvom beslutningen om at fastholde afgørelsen blev truffet den 26. januar 2005.

### Sagsfremstilling:

En kvinde henvendte sig til Borgerrådgiveren den 2. marts 2005 med en klage over et lokalcenters sagsbehandlingstid i forbindelse med genvurdering af et afslag på førtidspension.

Kvinden oplyste ved sin henvendelse, at lokalcentret havde truffet afgørelse om afslag på en ansøgning om førtidspension den 19. november 2004. Lokalcentret modtog den 13. december 2004 kvindens klage over afgørelsen. Kvinden oplyste, at lokalcentret herefter havde oplyst, at hun ville modtage svar på klagen inden 4 uger. Kvinden oplyste, at hun på tidspunktet for henvendelsen til Borgerrådgiveren endnu ikke havde modtaget svar på sin klage.

Borgerrådgiveren videresendte den 7. marts 2005 henvendelsen fra kvinden til lokalcentret som en klage fra hende. Lokalcentret besvarede kvindens klage ved brev af 15. marts 2005. Kvinden oplyste til Borgerrådgiveren den 6. april 2005, at hun ønskede at opretholde sin klage.

Borgerrådgiveren anmodede herefter Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen om en udtalelse i anledning af klagen.

Af Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens udtalelse fremgik, at lokalcentret havde genvurderet afgørelsen den 26. januar 2005 og besluttet at fastholde denne, at klageren var blevet underrettet herom ved brev af den 15. marts 2005, at lokalcentret havde videresendt klagen til Det Sociale Nævn den 15. marts 2005 og at der ikke var saglige forhold i sagsbehandlingen, der kunne forklare sagsbehandlingstidens længde. Det fremgik, at det var Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens opfattelse, at lokalcentret ikke havde overholdt tidsfristen på 4 uger, jf. § 8 i bekendtgørelse om retssikkerhed og administration på det sociale område, at der ikke var saglige grunde, der kunne begrunde den manglende overholdelse af tidsfristen og at lokalcentret i overensstemmelse med god forvaltningsskik burde have underrettet klageren om, at tidsfristen ikke kunne overholdes, hvilket forvaltningen beklagede.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen bemærkede i sin udtalelse, at fejlen havde givet anledning til, at lokalcentret havde indført en række supplerende administrative tiltag i forbindelse med pensions-teamets sekretariatsfunktion. Lokalcentret forventede, at dette ville forebygge fejl af den omhandlende karakter.

### Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse:

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at lokalcentret ikke havde overholdt fristen i bekendtgørelsens § 8 og først havde orienteret kvinden om sagens udfald og videresendt sagen til Det Sociale Nævn ved brev af 15. marts 2005.

## Borgerrådgiverens sag 2005-0441-301

### Stikord:

Sagsbehandlingstid

### Regelgrundlag:

Pensionslovens § 18 vedrørende en sags overgang til behandling efter reglerne om førtidspension

Pensionsloven § 21 vedrørende sagsbehandlingstid og redegørelse for eventuelt forlænget sagsbehandlingstid, og besked om, hvornår sagen forventes afgjort

### Resumé:

Borgerrådgiveren kritiserede, at der havde været tale om en meget langsommelig sagsbehandling i forbindelse med et lokalcenters behandling af en kvindes ansøgning om førtidspension. Borgerrådgiveren fandt det desuden meget beklageligt, at kvinden to gange fejlagtigt fik oplyst, at hendes sag var overgået til behandling efter førtidspensionsreglerne, jf. pensionslovens § 18.

Borgerrådgiveren noterede sig, at lokalcentrets ledelse på baggrund af denne sag havde besluttet at udvikle en plan for kvalitetskontrol i sager om førtidspension samt en plan for overholdelse af sagsbehandlingstiden i sager om førtidspension.

### Sagsfremstilling:

En kvinde rettede henvendelse til Borgerrådgiveren den 16. marts 2005 over sagsbehandlingen i forbindelse med hendes førtidspensionssag ved et lokalcenter. Kvinden mente, at der allerede i foråret 2003 var påbegyndt en pensionssag efter pensionslovens § 18, men at sagen fortsat ikke var afsluttet.

Kvinden oplyste, at hun senest ved brev af 15. februar 2005 havde fået oplyst, at sagen var overgået til pensionsteamet, og at hendes sag skulle behandles ved et møde den 3. marts 2005. Ved brev af 7. marts 2005 modtog kvinden meddelelse om, at sagen var

blevet udsat på indhentelse af yderligere oplysninger. Kvinden oplyste, at hun ved henvendelse til sin sagsbehandler havde fået at vide, at udsættelsen kunne vare op til et halvt år.

Borgerrådgiveren oversendte på kvindens vegne klagen til lokalcentret. Lokalcentret beklagede, at der tidligere i sagsforløbet havde været tale om en langsommelig sagsbehandling. Lokalcentret anførte, at man håbede, at kvindens sag ville blive endeligt afgjort den 14. april 2005.

Kvinden rettede herefter fornyet henvendelse til Borgerrådgiveren, idet hun havde fået at vide, at hendes sag ikke havde været for pensionsteamet den 14. april 2005. Kvinden oplyste, at begrundelsen herfor var, at hun havde fået en ny sagsbehandler, og at hun ville blive indkaldt til en samtale, ligesom der skulle indhentes nye lægeoplysninger til sagens oplysning.

Borgerrådgiveren bad herefter Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen om en udtalelse.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen og lokalcentret fandt sagsbehandlingen særdeles beklagelig.

Lokalcentret oplyste blandt andet i sin udtalelse, at det var en fejl, at kvinden to gange havde modtaget en afgørelse fra sin sagsbehandler, hvoraf det fremgik, at det var besluttet at rejse sag om førtidspension, jf. pensionslovens § 18. Kompetencen til at træffe afgørelse herom, lå i lokalcentrets pensionsteam.

Lokalcentret oplyste tillige, at man netop havde afholdt et orienteringsmøde for sagsbehandlerne, hvor procedurer i forhold til sager om førtidspension var blevet gennemgået, ligesom pensionsteamet havde udarbejdet en vejledning til sagsbehandlerne i forbindelse med sager om førtidspension.

På baggrund af den konkrete sag havde lokalcentrets ledelse besluttet at udvikle en plan for kvalitetskontrol i sager om førtidspension samt en plan for overholdelse af sagsbehandlingsfristen i sager om førtidspension.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen var enig med lokalcentret i, at sagsbehandlingen i denne sag havde været særdeles kritisabel, hvilket blev beklaget. Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen oplyste tillige, at lokalcentret havde taget en række relevante initiativer med henblik på kvalitetssikring af sager om førtidspension, som gerne skulle forhindre, at tilsvarende gentog sig.

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

Borgerrådgiveren var enig med Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens direktion i, at der havde været tale om en meget langsommelig sagsbehandling, som Borgerrådgiveren fandt kritisabel. Borgerrådgiveren fandt det desuden meget beklageligt, at kvinden to gange i forløbet fejlagtigt havde fået oplyst, at hendes sag var overgået til behandling efter førtidspensionsreglerne.

Borgerrådgiveren var desuden enig med lokalcentret og forvaltningen i, at det var beklageligt, at kvinden ikke modtog underretning om, hvornår hun kunne forvente en afgørelse.

Borgerrådgiveren noterede sig, at lokalcentrets ledelse på baggrund af denne sag havde besluttet at udvikle en plan for kvalitetskontrol i sager om førtidspension samt en plan for overholdelse af sagsbehandlingsfristen i sager om førtidspension.

Borgerrådgiveren noterede sig tillige, at lokalcentret havde afholdt et orienteringsmøde for sagsbehandlere, hvor procedurer i forhold til sager om førtidspension var blevet gennemgået, ligesom pensions-

teamet havde udarbejdet en vejledning til sagsbehandlere i forbindelse med sager om førtidspension.

Kvinden fik tildelt førtidspension den 23. juni 2005 med virkning fra 1. januar 2005.



## Borgerrådgiverens sag 2005-0455-301

### Stikord:

Notatpligt – journalisering – sagsbehandlingstid

### Regelgrundlag:

Principperne for god forvaltningsskik  
 Offentlighedslovens § 6 vedrørende notatpligt  
 Justitsministeriets vejledning om offentlighedsloven, 1986, punkt 21 vedrørende notatpligt  
 Retsikkerhedslovens § 3, stk. 2, vedrørende sagsbehandlingsfrister

### Resumé:

Borgerrådgiveren udtalte kritik af, at en kvinde indledningsvist af et lokalcenter fik oplyst, at der ikke var registreret henvendelser fra hende. Borgerrådgiveren kritiserede tillige, at notatpligten ikke havde været overholdt i sagen. Borgerrådgiveren noterede sig, at lokalcentret havde gennemført et undervisningsforløb om notatpligt og korrekt journalførelse.

Borgerrådgiveren udtalte tillige kritik af sagsbehandlingstiden i forbindelse med kvindens oprindelige henvendelse om ansøgning om fleksjob i juni 2004. Henvendelsen blev først besvaret den 10. marts 2005 i forbindelse med lokalcentrets besvarelse af klage oversendt af Borgerrådgiveren.

### Sagsfremstilling:

En kvinde henvendte sig den 21. februar 2005 til Borgerrådgiveren for at klage over et lokalcenters sagsbehandling i forbindelse med ansøgning om fleksjob. Kvinden havde i juni 2004 rettet henvendelse til lokalcentret om en fleksjobaftale og afventede fortsat at blive indkaldt til et møde om dette.

Lokalcentret besvarede blandt andet klagen ved at oplyse, at man ikke kunne se, at kvinden havde rettet henvendelse til lokalcentret. Det blev beklaget, at notatpligten ikke var blevet overholdt.

Lokalcentret oplyste tillige, at kvinden var blevet fejlinformet, og at hun i stedet skulle have rettet henvendelse til Center for Formidling af Job på Særlige Vilkår.

Kvinden rettede fornyet henvendelse til Borgerrådgiveren, idet hun ikke var tilfreds med lokalcentrets svar. Kvinden medbragte kopi af korrespondance mellem hende og lokalcentret, hvorfor hun stod uforstående over for oplysningen om, at det ikke var registreret, at kvinden havde rettet henvendelse til lokalcentret. Borgerrådgiveren anmodede herefter Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen om en udtalelse i sagen.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen fandt, at lokalcentret i flere omgange ikke havde overholdt notatpligten, og at lokalcentret var opmærksomt på problemet og i marts 2005 havde afholdt et undervisningsforløb for alle medarbejdere i lokalcentret om notatpligt og korrekt journalførelse, hvilket man forventede ville afhjælpe de anførte kvalitetsproblemer.

### Resultat af Borgerrådgiverens undersøgelse:

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at kvinden i et brev fra lokalcentret havde fået oplyst, at der ikke var registreret henvendelser fra hende. Borgerrådgiveren var enig med forvaltningen i, at det var beklageligt, at notatpligten ikke var blevet overholdt i sagen.

Borgerrådgiveren noterede sig, at lokalcentret havde gennemført et undervisningsforløb om notatpligt og korrekt journalførelse.

Borgerrådgiveren fandt det tillige beklageligt, at lokalcentret først den 10. marts 2005 i forbindelse med besvarelse af en klage oversendt fra Borgerrådgiveren gjorde kvinden opmærksom på, at hun rettelig skulle have henvendt sig til Center for formidling af Job på Særlige Vilkår.

## Borgerrådgiverens sag 2005-0476-202

### Stikord:

Vejledning – afgørelses meddelelse – sagsbehandlingstid – notatpligt – sprogbrug – formulering af klagevejledning.

### Regelgrundlag:

Forvaltningslovens § 7, stk. 1, vedrørende vejledning til borgere  
Retssikkerhedslovens § 3 vedrørende fastsættelse af sagsbehandlingstider  
Princippet for god forvaltningsskik  
Offentlighedslovens § 6, stk. 1, vedrørende notatpligt  
Københavns Kommunes værdigrundlag

### Resumé:

Borgerrådgiveren udtalte kritik af, at et lokalcenter ikke på et tidligere tidspunkt i sagsforløbet havde vejledt en kvinde om reglerne for fleksjob, således at kvinden på et tidligere tidspunkt havde kunnet indstille sig på et afslag.

Borgerrådgiveren fandt lokalcentrets sagsbehandlingstid i forbindelse med kvindens ansøgning om fleksjob meget beklagelig.

Borgerrådgiveren udtalte kritik af, at lokalcentret ikke havde noteret kvindens telefoniske henvendelser i sagen, hvori hun bad om en skriftlig afgørelse.

Borgerrådgiveren fandt, at lokalcentrets formulering og sprogbrug over for kvinden havde været uheldig og uhensigtsmæssig.

Borgerrådgiveren udtalte kritik af lokalcentrets klagevejledning, idet den var egnet til at give kvinden det indtryk, at en revurdering kunne forventes at give et negativt resultat.

### Sagsfremstilling:

Sagen vedrørte en kvinde, der var tilknyttet et aktiveringsprojekt, hvor hun havde en sagsbehandler, der på kvindens vegne havde ansøgt om fleksjob.

Kvinden blev imidlertid ikke oplyst af lokalcentret om reglerne for fleksjob, herunder at alle former for aktivering og revalidering skal være afprøvet og udtømte, før fleksjob kan bevilliges.

Kvinden fik tillige via aktiveringsprojektets sagsbehandler indtryk af, at lokalcentret havde meddelt kvinden et mundtligt afslag på fleksjob.

Kvinden rettede efter det oplyste talrige telefoniske henvendelser til lokalcentret for at bede om en skriftlig afgørelse på afslaget om fleksjob. Lokalcentret foretog ikke notat i sagen af kvindens telefoniske henvendelser.

Kvinden klagede til Borgerrådgiveren over den manglende skriftlige afgørelse.

I forbindelse med lokalcentrets besvarelse af kvindens klage, blev aktiveringsprojektets bistand i kvindens sag beskrevet som et forsøg på at presse lokalcentret til at træffe en bestemt afgørelse.

Kvinden fastholdt sin klage over for Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren anmodede forvaltningen om en udtalelse i anledning af klagen.

### Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse:

I forbindelse med en gennemgang af sagens akter konstaterede Borgerrådgiveren, at det ikke var muligt at angive det eksakte tidspunkt for, hvornår kvindens ansøgning om fleksjob blev taget under behandling af lokalcentret.

Borgerrådgiweren noterede, at kvinden ikke syntes at have været blevet orienteret om den forventede sagsbehandlingstid i forhold til hendes ansøgning om fleksjob.

Borgerrådgiweren udtalte kritik af den lange sagsbehandlingstid i forbindelse med ansøgningen om et fleksjob.

Borgerrådgiweren fandt det beklageligt, at lokalcentret ikke havde vejledt kvinden om reglerne for et fleksjob, således at hun på et tidligere tidspunkt havde kunnet indstille sig på et muligt afslag herpå og indrettet sig derefter.

I forbindelse med fleksjob havde kvinden rettet talrige telefoniske henvendelser til lokalcentret, idet hun via sit aktiveringsprojekt havde fået indtryk af, at der alene var sket en mundtlig meddelelse af afslag på fleksjob. Disse telefoniske henvendelser var ikke noteret i sagen.

Borgerrådgiweren fandt det beklageligt, at kvinden havde rettet telefonisk henvendelse til lokalcentret ved flere lejligheder og bedt om en skriftlig afgørelse, uden at dette var blevet noteret i sagen.

I forbindelse med lokalcentrets besvarelse af kvindens klage, blev projektets bistand i kvindens sag beskrevet som et forsøg på at presse lokalcentret til at træffe en bestemt afgørelse.

Borgerrådgiweren fandt, at lokalcentrets formulering og sprogbrug i denne forbindelse havde været uheldig og uhensigtsmæssig.

Borgerrådgiweren bemærkede, at der ikke i lovgivningen findes generelle regler for, hvordan forvaltningen bør formulere sig. Borgerrådgiweren henviste til principperne for god forvaltningsskik, herunder at forvaltningen skal udvise venlighed og hensynfuldhed og skabe tillid mellem borger og forvaltningen.

Borgerrådgiweren henviste i øvrigt til Københavns Kommunes værdigrundlag, herunder at kommunens skal være bevidst om kvaliteten i sine serviceydelser og at kommunen skal møde brugerne med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid.

Borgerrådgiweren fandt lokalcentrets formulering af klagevejledning for beklagelig, idet den var egnet til at give klageren det indtryk, at en revurdering af sagen kunne forventes at give et negativt resultat for klageren. Borgerrådgiweren henstillede til lokalcentret at ændre vejledningens affattelse i fald, der var tale om en standardformulering, der tilsvarende fandt anvendelse i andre sager.

*På tidspunktet for redaktionens afslutning var der endnu ikke sket tilbagemelding fra lokalcentret i relation til henstillingen.*

## Borgerrådgiverens sag 2005-0563-301

### Stikord:

Sagsbehandlingstid

### Regelgrundlag:

Retssikkerhedslovens § 3, stk. 1 og stk. 2, vedrørende sagsbehandlingstid

Principperne for god forvaltningsskik

### Resumé:

Borgerrådgiveren udtalte kritik af et lokalcenters sagsbehandlingstid i en førtidspensionssag. Henset til den urimelige sagsbehandlingstid og til de manglende besvarelser på mandens og partsrepræsentantens henvendelser fandt Borgerrådgiveren den samlede tidsmæssige håndtering af sagen meget kritisabel.

### Sagsfremstilling:

En partsrepræsentant henvendte sig til Borgerrådgiveren den 18. maj 2005 med en klage over et lokalcenters sagsbehandlingstid i en mands førtidspensionssag. Partsrepræsentanten oplyste ved henvendelsen, at lokalcentret ikke havde foretaget sig noget i mandens førtidspensionssag i over 15 måneder.

Det fremgik af sagen, at manden havde henvendt sig til sit lokalcenter den 9. februar 2004, hvor han havde underskrevet en samtykkeerklæring til udveksling af lægelige og sociale oplysninger, som var relevante for hans revalideringsansøgning/revalideringssag og pensionsansøgning.

Borgerrådgiveren bad ved brev af 30. maj 2005 Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen om en udtalelse i anledning af klagen.

Borgerrådgiveren modtog den 29. juni 2005 en udtalelse fra Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen samt en udateret redegørelse fra lokalcentret.

Det fremgik af lokalcentrets redegørelse, at sagsbehandleren den 29. marts 2004 havde indhentet lægelige oplysninger fra egen læge og Hvidovre Hospital og havde modtaget dem henholdsvis den 13. april og 22. april 2004. Materialet var i juni 2005 ikke forelagt lægekonsulenten.

Det fremgik desuden af redegørelsen, at en ressourceprofil skulle have været gennemgået med manden ved møde den 19. oktober 2004, men at mødet blev aflyst.

Det fremgik af sagens akter, at manden efterfølgende ved breve af 15. december 2004 og 12. januar 2005 havde rykket lokalcentret for svar på, hvad der skete i behandlingen af hans pensionssag. Disse henvendelser blev ikke besvaret af lokalcentret.

Partsrepræsentanten rykkede på mandens vegne lokalcentret telefonisk den 11. april 2005 og fik oplyst, at sagen desværre var blevet glemt, men at man omgående ville kontakte ham og få gang i sagen. Da manden ikke herefter blev kontaktet af lokalcentret, rettede partsrepræsentanten på ny henvendelse til lokalcentret ved brev af 2. maj 2005.

Det fremgik af lokalcentrets redegørelse, at den nuværende sagsbehandler den 13. maj 2005 havde gennemgået sagen og renskrevet ressourceprofilen.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen bemærkede blandt andet i sin udtalelse, at lokalcentret ikke havde kunnet give nogen fornuftig forklaring på, at der ikke havde været foretaget noget i sagen herunder, at henvendelserne ikke var blevet besvaret.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen fandt klagen fuldt berettiget og bemærkede, at kvaliteten af sagsbehandlingen lå langt fra det serviceniveau forvaltningen ønskede at levere, hvilket forvaltningen stærkt beklagede. Familie- og Arbejdsmarkedsfor-

valtningen bemærkede desuden, at lokalcentret var blevet anmodet om, at sagen fik særlig ledelsesmæssig bevågenhed og blev færdiggjort uden yderligere unødigt forsinkelse.

#### **Resultatet af Borgerrådgiiverens undersøgelse:**

Borgerrådgiiveren udtalte, at han ikke på baggrund af de foreliggende oplysninger i sagen kunne vurdere, om en af de af Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens fastsatte sagsbehandlingsfrister fandt anvendelse i sagen og i givet fald hvilken. Imidlertid følger det af det ulovbestemte princip for god forvaltningsskik, at kommunen ikke må lade en sag trække unødigt ud.

Borgerrådgiiveren måtte konstatere, at mandens sag havde været verserende i lokalcentret siden hans møde i lokalcentret den 9. februar 2004. Borgerrådgiiveren måtte desuden konstatere, at mandens sag havde ligget stille, siden lokalcentret havde modtaget helbredsmæssige oplysninger fra hans læge og Hvidovre Hospital henholdsvis den 13. april og 22. april 2004 og frem til maj 2005, hvor partsrepræsentanten havde rettet skriftlig henvendelse til lokalcentret på hans vegne.

Borgerrådgiiveren måtte endelig konstatere, at lokalcentret ikke havde oplyst manden og partsrepræsentanten om status i sagen, trods mandens rykker skrivelser i december 2004 og januar 2005 samt partsrepræsentantens rykkerskrivelse i maj 2005.

Borgerrådgiiveren udtalte, at Borgerrådgiiveren var enig med Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen i, at klagen var fuld berettiget. Henset til den urimelige sagsbehandlingstid og til de manglende besvarelser på mandens og partsrepræsentantens henvendelser i sagen, fandt Borgerrådgiiveren den samlede tidsmæssige håndtering af sagen meget kritisabel.

## Borgerrådgiverens sag 2005-0660-305

### Stikord:

Sprogbrug

### Regelgrundlag:

Københavns Kommunes kommunikationspolitik, 2004

Principperne for god forvaltningsskik

### Resumé:

Borgerrådgiveren udtalte, at en skoleleders sprogbrug og ordvalg vedrørende en forældregruppe var uhensigtsmæssig og uheldig.

### Sagsfremstilling:

Sagen vedrørte en gruppe forældre til elever i en klasse, der skulle sammenlægges med skolens øvrige klasser på samme klassetrin.

Forældregruppen klagede til Borgerrådgiveren over blandt andet mangelfuld information og dialog i skole-hjemsamarbejdet i forbindelse med klasse-sammenlægningen.

Borgerrådgiveren anmodede Uddannelses- og Ungdomsforvaltningen om en udtalelse i anledning af klagen.

Skolelederen havde i udtalelsen til sagen blandt andet anført følgende:

“...der har været utallige eksempler på at forældregruppen ikke har en forståelse for at skolen er underlagt disse regler. Det er min opgave som skolens øverste pædagogiske leder at varetage alle børns tarv på skolen og ikke underlægge mig særinteresser fra en pressionsgruppe. ...”

### Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse:

Borgerrådgiveren udtalte blandt andet, at uagtet at bemærkningerne om forældregruppens forståelse og karakteristik som pressionsgruppe faldt i en udtalelse

til brug for forvaltningens direktionens besvarelse af Borgerrådgiverens høringskrivelse, forekom de Borgerrådgiveren at være irrelevante og upassende. Navnlig ordvalget “pressionsgruppe” forekom malplaceret i en sag om dialog og skole-hjemsamarbejde. Borgerrådgiveren fandt bemærkningerne uhensigtsmæssige og uheldige.

## Borgerrådgiverens sag 2005-0696-105

### Stikord:

Ansvarsfordeling

### Retsgrundlag:

Principperne for god forvaltningsskik  
Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens notat af 30. april 2002 om handicapbegrebet og dets brug i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen.

### Resumé:

Sagen vedrørte en forvaltnings tilbud om hjælp til en familie med et handicappet barn, som afventede en endelig diagnose fra et hospital.

Forvaltningen havde oplyst, at tidspunktet for, hvornår hjælp og støtte tilbydes et handicappet barn og ansvars- og kompetencefordelingen mellem handicap- og lokalcentre ikke beror på en ydelsesrelateret opdeling, men i stedet på en målgruppeopdeling. Forvaltningen forholdt sig ikke specifikt til sondringen mellem at anvende funktionsnedsættelsen eller diagnosen som kriterium for forvaltningens tilbud.

Borgerrådgiveren fandt, at der i den konkrete sag ikke syntes at have været taget fuld ud højde for barnets faktiske funktionsnedsættelse og udtalte, at et handicapcenter burde have taget initiativ til en nærmere afklaring af barnets funktionsnedsættelse på et tidligere tidspunkt, hvis dette kriterium skulle have et reelt indhold, som adskilte sig fra diagnosekriteriet. Forløbet viste efter Borgerrådgiverens opfattelse, at diagnosekriteriet i en vis udstrækning var styrende for tilrettelæggelsen af kommunens hjælp til handicappede.

### Sagsfremstilling:

En far rettede henvendelse til Borgerrådgiveren, idet han mente at være blevet dårligt vejledt af Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen. Familiens yngste

datter var autist, men familien havde indtryk af, at de først kunne få hjælp og støtte fra kommunen, når deres datter havde fået en endelig diagnose.

Klagen vedrørte blandt andet overgangen fra lokalcenter til handicapcenter.

Faderen henviste til vejledning nr. 43 af 5. marts 1998 om sociale tilbud til børn og unge med handicap, afsnit 1.1.1.”.... Med den ændrede målgruppebeskrivelse lægges der afgørende vægt på en vurdering af selve funktionsnedsættelsen, således at det er graden heraf og ikke den lægelige diagnose, der vil være afgørende for berettigelsen til de særlige handicapkompenenserende ydelser.”

I sin udtalelse til Borgerrådgiveren oplyste forvaltningen, at ansvars- og kompetencefordelingen mellem handicap- og lokalcentre ikke beroede på en ydelsesrelateret opdeling men i stedet på en målgruppeopdeling. Et lokalcenter kunne trække på præcis det samme ydelsesregister som et handicapcenter.

Forvaltningen forholdt sig ikke specifikt til sondringen mellem at anvende funktionsnedsættelse og diagnose som kriterium for forvaltningens tilbud.

### Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse:

Indledningsvist bemærkede Borgerrådgiveren, at den administrative fordeling af sager i kommunens forvaltninger var uden for hans kompetence.

Borgerrådgiveren bemærkede dog i den forbindelse, at det følger af principperne for god forvaltningsskik, at en myndigheds sagsbehandling skal tilrettelægges sådan, at sagerne kan ekspederes uden unødige forsinkelser, og at offentlige myndigheder har pligt til at behandle sager så hurtigt, som forholdene tillader det. Den interne tilrettelæggelse af arbejdsfordelingen mellem en forvaltnings enheder bør afspejle dette. Borgerrådgiveren henviste til Familie- og Arbejds-

markedsforvaltningens eget notat af 30. april 2002 om handicapbegrebet og dets brug i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen.

Notatet blev udarbejdet med henblik på afklaring af placeringen af borgere på henholdsvis de lokale centre og handicapcentre.

Notatet definerer handicapbegrebet for Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen som:

“Børn og voksne med betydelig og varigt nedsat funktionsevne eller indgribende kroniske eller langvarige lidelser, og som derfor har behov for den særlige indsats, der ligger i handicapcentre.”

I notatet er understreget, at udgangspunktet altid er at finde den bedste løsning for borgeren. Det fremgår også, at det er vigtigt, at man ikke stirrer sig ’blind på diagnosen’.

Det var Borgerrådgiverens opfattelse, at handicapcentret burde have taget initiativ til en nærmere afklaring af barnets funktionsnedsættelse på et tidligere tidspunkt, hvis dette kriterium skulle have et reelt indhold, som adskilte sig fra diagnosekriteriet. Forløbet viste efter Borgerrådgiverens opfattelse, at diagnosekriteriet i en vis udstrækning var styrende for tilrettelæggelsen af kommunens hjælp til handicappede.

Borgerrådgiveren bemærkede tillige, at forvaltningen ikke syntes at have taget stilling til, at lokalcentret i sit svar til forvaltningen havde anført, at centret så visitation til et relevant målgruppeteam som det centrale i sagens forløb.

Borgerrådgiveren anbefalede på den baggrund forvaltningen at være opmærksom herpå, herunder at forvaltningen sikrede sig, at der blev formidlet oplysninger om kompetencer, procedurer og rettigheder til borgerne i fornødent omfang.



## Borgerrådgiverens sag 2005-0785-301

### Stikord:

Sagsbehandlingstid – journalisering – notatpligt  
– besvarelse af henvendelser fra borgere

### Regelgrundlag:

Retssikkerhedslovens § 3, stk. 1 og stk. 2, vedrørende sagsbehandlingstid  
Offentlighedslovens § 6 vedrørende notatpligt  
Princippet for god forvaltningsskik  
Vejledning til retssikkerhedsloven

### Resumé:

Borgerrådgiveren udtalte kritik af et lokalcenters behandling af en mands ansøgning om revalidering. Manden havde ansøgt om revalidering den 21. september 2004. Ved henvendelsen til Borgerrådgiveren den 16. juli 2005 var sagen endnu ikke afsluttet. Det var Borgerrådgiverens opfattelse, at sagsbehandlingstiden var meget beklagelig.

Borgerrådgiveren fandt det desuden beklageligt, at lokalcentret ikke havde sikret ordentlig journalføring, og at der ikke var gjort notat om telefoniske rykkere, som var rimeligt begrundet i sagsbehandlingen.

Endelig fandt Borgerrådgiveren det beklageligt, at lokalcentret først besvarede mandens forespørgsel om, hvem der var hans sagsbehandler, efter at hans klage kom under realitetsbehandling hos Borgerrådgiveren.

### Sagsfremstilling:

En mand henvendte sig til Borgerrådgiveren den 16. juli 2005 med en klage over et lokalcenters behandling af hans sag om ansøgning om revalidering.

Manden oplyste ved henvendelsen, at han havde ansøgt om revalidering ved brev af 21. september 2004. Han oplyste, at han efterfølgende var blevet

indkaldt til en revalideringssamtale i januar 2005, men at han måtte melde afbud på grund af sygdom. Lokalcentret havde efterfølgende indkaldt ham ved brev af 1. februar 2005 til en revalideringssamtale den 2. marts 2005. Lokalcentret aflyste denne samtale ved brev af 23. februar 2005. Manden oplyste, at han ikke efterfølgende havde fået en ny indkaldelse til en revalideringssamtale.

Manden oplyste, at han hverken i forbindelse med sin ansøgning om revalidering eller efterfølgende var blevet orienteret af lokalcentret om den forventede sagsbehandlingstid samt status i sagen. Han oplyste, at han havde rykket lokalcentret for status i sagen adskillige gange både telefonisk og skriftligt.

Manden oplyste endelig, at han havde skiftet sagsbehandler flere gange undervejs i forløbet. Lokalcentret havde ikke meddelt ham dette, men han havde konstateret det i forbindelse med sine henvendelser til lokalcentret.

Borgerrådgiveren videresendte den 17. juni 2005 mandens henvendelse til lokalcentret som en klage fra ham. Lokalcentret besvarede klagen ved brev af 8. juli 2005 og indkaldte manden til en samtale med hans sagsbehandler den 11. juli 2005 med henblik på afklaring af spørgsmålet om revalidering.

Manden henvendte sig hos Borgerrådgiveren den 14. juli 2005 og meddelte, at han ønskede at opretholde sin klage. Han oplyste, at han havde været til samtale i lokalcentret den 11. juli 2005 med en kontorfunktionær. Samtalen blev afsluttet med, at kontorfunktionæren havde meddelt ham, at han ville modtage et brev fra lokalcentret med oplysning om, hvem der var hans sagsbehandler samt, hvornår han skulle til en samtale i lokalcentret vedrørende udarbejdelse af en ressourceprofil.

Manden havde efterfølgende modtaget et brev af 13. juli 2005 fra kontorfunktionæren. Brevet indeholdt

ikke oplysninger om et forventet tidspunkt for indkaldelse til en samtale om en ressourceprofil og det var ikke oplyst, hvem der var sagsbehandler på hans sag. Af brevet fremgik blandt andet følgende:

“Revalidering

Jeg har drøftet din sag med mine kollegaer.

Det er ikke usandsynligt at du som ordblind og ufaglært vil kunne få en revalidering. Men pt. kan der intet siges med sikkerhed.

Du skal først ind til en samtale, hvor du i samarbejde med en sagsbehandler skal lave en ressourceprofil. Først derefter kan der træffes en endelig afgørelse.

På nuværende tidspunkt kan jeg ikke sige noget om, hvornår du kommer ind til en samtale. Men du er altid velkommen til at kontakte lokalcenteret og få svar på spørgsmål og eventuelt et tidsperspektiv.”

Ved brev af 15. juli 2005 anmodede Borgerrådgiveren Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen om en udtalelse i anledning af klagen.

Lokalcenteret bemærkede i sin udtalelse af 5. august 2005, at det var interne personalerelaterede forhold, der var årsag til den lange sagsbehandlingstid. Desuden oplyste lokalcenteret navnet på mandens sagsbehandler, samt at han den 16. august 2005 ville blive indkaldt til en samtale med henblik på udarbejdelse af en ressourceprofil og en afgørelse af revalideringsansøgningen. Lokalcenteret beklagede den lange sagsbehandlingstid.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen bemærkede i sin udtalelse af 16. august 2005, at lokalcenteret burde have indkaldt manden til samtale noget hurtigere efter den aflyste samtale i marts måned 2005. Men hensyn til klagen over sagsbehandlingstiden og den manglende oplysning om sagsbehandler henviste forvaltningen til lokalcenterets udtalelse.

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

Borgerrådgiveren henviste til retssikkerhedslovens § 3, stk. 1 og stk. 2, om kommunens forpligtelse til at fastsætte sagsbehandlingsfrister.

Borgerrådgiveren bemærkede, at Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens fastsatte frist på 3 måneder for behandling af sager om revalidering ikke giver borgeren retskrav på at få behandlet sin sag inden denne frist. Imidlertid følger det af det ulovbestemte princip for god forvaltningsskik, at kommunen ikke må lade en sag trække unødigt ud.

Lokalcenteret modtog mandens ansøgning om revalidering den 24. september 2004. Det fremgik af en kopi af akter modtaget hos Borgerrådgiveren den 21. september 2005, at lokalcenteret den 8. september 2005 havde meddelt manden afslag på hans ansøgning om revalideringsydelse.

Borgerrådgiveren fandt sagsbehandlingstiden meget beklagelig.

Det følger desuden af det ulovbestemte princip for god forvaltningsskik, at forvaltningen skal have ordnede forhold, herunder effektive sagsgange og sikre sagen en ordentlig journalføring.

Borgerrådgiveren konstaterede, at der ikke blandt de akter, som Borgerrådgiveren havde modtaget forelå breve fra manden vedrørende forespørgsel til sagen eller i øvrigt journalnotater herom for perioden 12. januar 2005 til 21. juni 2005. Borgerrådgiveren måtte lægge til grund, at lokalcenteret havde modtaget mandens skriftlige henvendelser men ikke havde journaliseret dem på sagen.

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at lokalcenteret ikke havde sikret sagen en ordentlig journalføring.

Borgerrådgiweren fandt det desuden beklageligt, at der ikke havde været gjort notat om mandens telefoniske rykkere i sagen i det omfang rykkerne var rimeligt begrundet i sagsbehandlingen. En sådan notatpligt følger af en almindelig retsgrundsætning om, at offentlige myndigheder har pligt til at tage notat af alle væsentlige ekspeditioner i en sag, som ikke fremgår af sagens akter, jf. FOB 1989, s. 138 ff.

Det følger endelig af det ulovbestemte princip for god forvaltningsskik, at en myndighed svarer hurtigt på borgerens henvendelser og underretter borgeren, hvis svaret trækker ud.

Borgerrådgiweren fandt det beklageligt, at lokalcentret først havde besvaret mandens forespørgsel om, hvem der var hans sagsbehandler, efter at sagen var kommet under realitetsbehandling hos Borgerrådgiweren.

## Borgerrådgiverens sag 2005-0829-301

### Stikord:

Arbejdsfordeling – sagsbehandlingstid

### Regelgrundlag:

Principperne for god forvaltningsskik

### Resumé:

Borgerrådgiveren udtalte kritik af, at et lokalcenter ikke havde fulgt op på en sag ved overgang fra samme lokalcenters børnefamilieteam til voksenteam.

Borgerrådgiveren udtalte samtidig kritik af forvaltningens sagsbehandlingstid.

### Sagsfremstilling:

Sagen vedrørte en handicappet mand, der på grund af aldersgrænsen på 18 år ikke længere var tilknyttet lokalcentrets børnefamilieteam.

Mandens partsrepræsentant klagede til Borgerrådgiveren over, at lokalcentret ikke havde fulgt op på mandens sag, efter at manden var fyldt 18 år.

Borgerrådgiveren anmodede lokalcentret og Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen om en udtalelse i anledning af klagen.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen afgav udtalelsen fire måneder efter, at Borgerrådgiveren havde bedt om den. Borgerrådgiveren havde i denne periode løbende kontaktet forvaltningen og spurgt til den nævnte udtalelse.

Lokalcentret beklagede, at det ikke forud for mandens 18 års fødselsdag var blevet vurderet, hvad der skulle ske med manden f.eks. i forhold til et fremtidigt forsørgelsesgrundlag og behov for anden støtte, hvilket lokalcentret burde have gjort efter egne retningslinjer. Lokalcentret oplyste desuden, at lokalcentret forventede, at der fremover ville komme regelmæssighed

og kontinuitet i sagsforløbet ved kontaktforløbssamtaler hver tredje måned.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen beklagede alvorligt, at lokalcentret ikke havde levet op til egne retningslinjer. Forvaltningen tilkendegav desuden overfor lokalcentret, at forvaltningen mente, at dette var en alvorlig forsømmelse fra lokalcentrets side. Forvaltningen tilkendegav ligeledes, at forvaltningen forventede, at lokalcentret snarest ville sørge for at give manden den nødvendige hjælp og støtte, herunder udarbejde en handleplan, og at lokalcentret ville bruge sagen som grundlag for en refleksion over, hvordan lokalcentret ville sikre en god og sammenhængende indsats i forhold til gruppen af skrøbelige unge.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen beklagede endvidere den sene besvarelse på Borgerrådgiverens anmodning om udtalelse.

### Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse:

Borgerrådgiveren fandt det kritisabelt, at der ikke var blevet taget stilling til, hvorledes den fortsatte behandling af mandens sag skulle varetages, efter at manden ikke længere var tilknyttet børnefamilieteam.

Borgerrådgiveren udtalte samtidig, at Borgerrådgiveren gik ud fra, at lokalcentret havde taget eller snarest ville tage initiativ til at efterkomme tilkendegivelsen fra Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen.

Borgerrådgiveren udtalte desuden, at Borgerrådgiveren fandt Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens sagsbehandlingstid på fire måneder ved besvarelse af Borgerrådgiverens anmodning om udtalelse overordentlig utilfredsstillende og beklagelig.

**Borgerrådgiverens sag 2005-0921-105****Stikord:**

Sagsbehandlingstid – notatpligt – aktindsigt.

**Regelgrundlag:**

Offentlighedslovens § 6, stk. 1, vedrørende notatpligt.

Principperne for god forvaltningsskik, herunder i forhold til god journalføring

Forvaltningslovens § 16, stk. 2, vedrørende aktindsigt.

**Resumé:**

Borgerrådgiveren udtalte i en sag om revalidering og førtidspension kritik af, at et lokalcenter mere end 2 måneder efter en mands indgivelse af en ansøgning om førtidspension havde bekræftet modtagelsen af denne. Borgerrådgiveren fandt det endvidere beklageligt, at ansøgningen ikke lå i sagens akter.

Borgerrådgiveren udtalte tillige kritik af, at lokalcentret ikke havde fået afklaret over for manden, at lokalcentret ikke kendte til hans forudgående ansøgning om førtidspension, som han havde oplyst at have indgivet.

Borgerrådgiveren udtalte kritik af lokalcentrets sagsbehandlingstid i forbindelse med udarbejdelse af mandens ressourceprofil og i forbindelse med sin sag hjemvist fra Det Sociale Nævn.

Borgerrådgiveren udtalte kritik af, at lokalcentret ikke havde gjort notat i sagen om et møde afholdt med manden, herunder om hvad der var blevet drøftet.

Borgerrådgiveren udtalte kritik af, at lokalcentret først havde efterkommet mandens anmodning om aktindsigt mere end 2 ½ måned efter, at den var blevet indgivet. Borgerrådgiveren udtalte i samme forbindelse kritik af, at lokalcentret ikke i mellemtiden havde orienteret manden om baggrunden for forsinkelsen og angivet en tidsfrist.

**Sagsfremstilling:**

Sagen vedrørte en mand, hvis sag om revalidering den 16. september 2004 var blevet hjemvist fra Det Sociale Nævn til fornyet behandling i lokalcentret. Lokalcentret havde på tidspunktet for Borgerrådgiverens afslutning af sin undersøgelse den 10. marts 2006 endnu ikke truffet afgørelse i anledning af hjemvisningen.

Manden ansøgte tillige om førtidspension. Der var imidlertid uklarhed om tidspunktet for indgivelsen af ansøgningen. I forbindelse hermed henviste manden til en tidligere indgiven ansøgning om førtidspension.

Lokalcentret gjorde ikke foranstaltninger til at få afklaret, hvad manden sigtede til, da han omtalte en tidligere ansøgning. Lokalcentret oplyste ej heller noget om, at lokalcentret ikke kendte til den nævnte ansøgning.

Lokalcentret afholdt herefter et møde med manden. Lokalcentret udarbejdede imidlertid ikke et notat om mødet. Det fremgik således ikke af sagen, hvad der var blevet drøftet.

Manden anmodede tillige om aktindsigt i sagen. Lokalcentret efterkom aktindsigtsbegæringen 2 ½ måned senere.

**Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse:**

I forbindelse med en gennemgang af sagens akter konstaterede Borgerrådgiveren, at lokalcentret ikke havde overholdt notatpligten i offentlighedslovens § 6 i forhold til et møde, der havde været afholdt med manden. Der forelå dermed ingen dokumentation i sagen for, hvad der konkret var blevet drøftet på mødet med manden.

Borgerrådgiveren fandt det meget beklageligt, at lokalcentret ikke havde gjort notat om mødet og dets indhold.

Borgerrådgiweren fandt det beklageligt, at lokalcentret ikke havde taget skridt til at få afklaret, hvad manden sigtede til, da han i sin ansøgning om førtidspension henviste til en tidligere indgivet ansøgning. Borgerrådgiweren fandt det i samme forbindelse beklageligt, at lokalcentret ikke havde oplyst manden om, at lokalcentret ikke kendte til den nævnte ansøgning.

Borgerrådgiweren fandt det beklageligt, at mandens ansøgning om aktindsigt ikke sås noteret i sagen.

Borgerrådgiweren fandt det meget beklageligt, at lokalcentret først mere end 2 måneder efter mandens aktindsigtsbegæring efterkom denne.

Borgerrådgiweren fandt det beklageligt, at lokalcentret ikke i mellemtiden havde orienteret manden om baggrunden for forsinkelsen og angivet en tidsfrist.

Borgerrådgiweren fandt det beklageligt, at lokalcentret først bekræftede modtagelsen og vejledte om pensionsloven knap 2 ½ måned efter at have modtaget mandens ansøgning om førtidspension.

Borgerrådgiweren fandt det tillige beklageligt, at ansøgningen om førtidspension ikke sås at være i sagens akter.

Borgerrådgiweren var enig med forvaltningen i, at den lange sagsbehandlingstid efter Det Sociale Nævns hjemvisning af sagen til fornyet behandling i kommunen var beklagelig.

Borgerrådgiweren var også enig med forvaltningen i, at sagsbehandlingstiden i forbindelse med udarbejdelse af en ressourceprofil var beklagelig.

## Borgerrådgiwerens sag 2005-0938-301

### Stikord:

Sagsoplysning – meddelelse af afgørelse – journalisering

### Regelgrundlag:

Undersøgelsesprincippet  
Principperne for god forvaltningsskik

### Resumé:

Borgerrådgiweren udtalte kritik af et lokalcenters sagsbehandling i en fleksjobsag. Borgerrådgiweren var enig med forvaltningen i, at kontakten til en kvinde ikke havde været god nok.

Det var blandt andet Borgerrådgiwerens opfattelse, at hvis det var uklart for lokalcentret, hvad et indgående brev vedrørte, skulle lokalcentret have taget initiativ til at få dette afklaret. Borgerrådgiweren fandt det endvidere beklageligt, at kvinden ikke var blevet orienteret om, hvilken ydelse hun modtog. Yderligere udtalte Borgerrådgiweren kritik af, at det ikke fremgik af lokalcentrets sag, hvornår lokalcentret havde modtaget nogle nærmere angivne sagsakter.

### Sagsfremstilling:

Sagen vedrørte en kvinde, der havde været i virksomhedspraktik blandt andet med henblik på afklaring af en eventuel indstilling til fleksjob.

Kvinden henvendte sig til Borgerrådgiweren og klagede over et lokalcenters sagsbehandling. Kvinden oplyste blandt andet, at hun havde aftalt med sin sagsbehandler, at hun skulle indhente et tilbud på pc-kørekort og herefter vende tilbage til lokalcentret. Kvinden indhentede et tilbud fra et firma og afleverede det til lokalcentret, men hørte herefter ikke fra lokalcentret. Kvinden klagede samtidig over, at hun var overgået fra revalideringsydelse til kontanthjælp uden varsel.

Borgerrådgiweren anmodede Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen om udtalelser i anledning af klagen.

Lokalcentret og Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen beklagede sagsforløbet efter den afsluttede virksomhedspraktik. Det blev blandt andet beklaget, at kontakten til kvinden ikke havde været god nok, samt at kvinden var overgået til kontanthjælp uden nærmere forklaring. For så vidt angik pc-kørekortet bekræftede lokalcentret, at det var aftalt med kvinden, at hun skulle indhente tilbud på pc-kørekort og herefter vende tilbage til lokalcentret. Lokalcentret oplyste, at der lå en udateret skrivelse i sagen fra et firma, hvor det ikke var anført, om det vedrørte edb/pc-kørekort.

I forbindelse med en gennemgang af sagens akter blev Borgerrådgiweren endvidere opmærksom på, at lokalcentrets indgående post i kvindens sag ikke konsekvent var datostemplet/registreret eller på anden måde fremgik af sagens øvrige akter, herunder oplysnings-/journalark m.v.

### Resultatet af Borgerrådgiwerens undersøgelse:

Borgerrådgiweren udtalte blandt andet, at det var Borgerrådgiwerens opfattelse, at hvis det var uklart for lokalcentret, hvad tilbuddet fra firmaet vedrørte, skulle lokalcentret have taget initiativ til at få dette afklaret. Dette navnlig i betragtning af, at der forelå en aftale mellem kvinden og lokalcentret om, at hun kunne vende tilbage til lokalcentret vedrørende pc-kørekort. Borgerrådgiweren fandt det beklageligt, at lokalcentret ikke havde reageret på skrivelsen fra firmaet.

Borgerrådgiweren var endvidere enig i, at det var beklageligt, at kvinden ikke var blevet orienteret om, hvilken ydelse hun modtog, efter at denne var blevet ændret.

Yderligere var det efter Borgerrådgiverens opfattelse beklageligt, at det ikke fremgik af lokalcentrets akter i kvindens sag, hvornår lokalcentret havde modtaget de nærmere angivne sagsakter. Borgerrådgiveren havde blandt andet lagt vægt på, at lokalcentret ved den manglende datostempling/registrering ikke havde mulighed for endeligt at fastlægge, hvornår en eventuel sagsbehandlingsfrist startede.



**Borgerrådgiverens sag 2005-1062-309 m. fl.****Stikord:**

Information til borgere – ansvarsfordeling

**Regelgrundlag:**

Københavns Kommunes værdigrundlag

**Resumé:**

Borgerrådgiveren udtalte, at det ville have været hensigtsmæssigt, hvis et handicapcenter havde oplyst en mand om, at han kunne få sin sociale sag samlet på et lokalcenter eller et handicapcenter efter eget ønske. Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at dette ikke var sket.

**Sagsfremstilling:**

Sagen vedrørte en mand, der var tilknyttet både et lokalcenter og et handicapcenter. Manden klagede over dette til Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren oversendte i første omgang mandens klage til lokalcentret og handicapcentret.

Handicapcentret besvarede mandens klage på vegne af begge centre. Handicapcentret oplyste, at handicapcentret på daværende tidspunkt ikke fandt, at der var anledning til at flytte mandens sag fra lokalcentret til handicapcentret.

Manden henvendte sig herefter atter til Borgerråd-giveren og fastholdt sin klage. Manden klagede samtidig over, at centrene ikke kommunikerede indbyrdes.

Borgerrådgiveren anmodede Familie- og Arbejds-markedsforvaltningen om en udtalelse i anledning af klagen.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen udtalte blandt andet, at forvaltningen er meget opmærksom på, at den enkelte borger føler sig ordentligt vejledt

og rådgivet i forhold til dennes specifikke situation, og at der derfor også er mulighed for, at borgeren kan få samlet sin sociale sag i lokalcentret eller handicapcentret efter eget ønske.

**Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse:**

Borgerrådgiveren udtalte, at det efter Borgerråd-giverens opfattelse ville have været hensigtsmæssigt, hvis handicapcentret ved besvarelsen af mandens klage havde oplyst om, at manden kunne få samlet sin sociale sag i lokalcentret eller handicapcentret efter eget ønske. Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at dette ikke skete.

Borgerrådgiveren oplyste Familie- og Arbejds-mar-kedsforvaltningen, lokalcentret og handicapcentret om, at Borgerråd-giveren gik ud fra, at manden kunne henvende sig til et af de to centre og bede om at få sin sociale sag samlet på enten lokalcentret eller handi-capcentret.

Borgerråd-giveren fandt efter en gennemgang af sagen ikke oplysninger, der pegede på, at der skulle være en utilstrækkelig kommunikation mellem centrene i forbindelse med forhold, der vedrørte behandlingen af mandens sager dér.

## Borgerrådgiverens sag 2005-I 128-105

### Stikord:

Begrundelse – journalisering – sprogbrug – borger-service ctr. juridiske rettigheder – notatpligt

### Regelgrundlag:

Offentlighedslovens § 6, stk. 1, vedrørende notatpligt  
Principperne om god forvaltningsskik  
Københavns Kommunes Kommunikationspolitik

### Resumé:

Som led i sin undersøgelse af en konkret klage udtalte Borgerrådgiveren kritik af, at et lokalcenter ikke havde noteret indholdet af telefonsamtale med en mand, i hvilken han blev meddelt afslag på ældrebolig.

Borgerrådgiveren udtalte tillige kritik af lokalcentrets mangelfulde journalføring.

Borgerrådgiveren fandt lokalcentrets anvendelse af ordet ”beklage” for uklar og vanskelig at forstå.

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at lokalcentret ikke forholdt sig konkret til mandens klagepunkter, men blot havde henvist til, at hans klagepunkter var taget til efterretning.

Borgerrådgiveren fandt lokalcentrets brug af forskellige skrifttyper uhensigtsmæssig og ikke i overensstemmelse med de retningslinier, der er udarbejdet i kommunens designguide. Borgerrådgiveren bemærkede, at den i nogle af brevene anvendte skrifttype efterlod et seriøst indtryk, og at den kunne virke direkte ringeagtende.

Endelig fandt Borgerrådgiveren det beklageligt, at lokalcentret ikke havde udarbejdet et notat eller et referat fra et møde afholdt med borgeren, hvor en række forhold var blevet drøftet og gennemgået. Det fremgik således ikke af sagen, hvad drøftelserne på mødet med manden konkret resulterede i.

### Sagsfremstilling:

Sagen vedrørte en mand, der havde søgt om ældrebolig, som han i første omgang blev meddelt et telefonisk afslag på. Da han efterfølgende modtog en skriftlig begrundelse var det med en anden begrundelse end i det telefonisk meddelte afslag.

Lokalcentret havde ikke noteret indholdet af telefonsamtalen med manden.

Manden havde afleveret et brev til lokalcentret, som blev påstemplet med modtagedato. Da manden efterfølgende rettede henvendelse til lokalcentret med henvisning til brevet, oplyste lokalcentret, at der ikke forelå et sådant brev på sagen.

Manden havde i forbindelse med sine skriftlige henvendelser til lokalcentret angivet en række klagepunkter vedrørende sagsbehandlingen og oplysningsgrundlaget i sagen. Lokalcentret besvarede mandens henvendelser og anførte: ”Lokalcentret har taget dine klage- og utilfredshedspunkter til efterretning og evalueret over disse. Vi skal beklage at du har oplevet at der har været grund til utilfredshed.”

Manden anførte, at lokalcentrets formulering gav indtryk af, at lokalcentret ikke delte hans opfattelse af forløbet. Manden ønskede tillige uddybet, hvorledes lokalcentret konkret havde taget hans kritik til efterretning.

I forbindelse med sagsbehandlingen afholdt lokalcentret et møde med manden, hvor en række forhold blev drøftet. Lokalcentret noterede imidlertid ikke indholdet af mødet, herunder hvad drøftelserne konkret resulterede i.

Manden klagede til Borgerrådgiveren over lokalcentrets sagsbehandling.

Borgerrådgiveren anmodede lokalcentret og Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen om en udtalelse i anledning af klagen.

Lokalcentret oplyste blandt andet, at mandens klagepunkter indgik i den løbende forbedring af centrets borgerservice.

### Resultatet af Borgerrådgiwerens undersøgelse:

I forbindelse med en gennemgang af sagens akter konstaterede Borgerrådgiweren, at lokalcentret ikke havde overholdt notatpligten i offentlighedslovens § 6, dels i forhold til det telefonisk meddelte afslag, dels i forhold til møde afholdt med manden. Der forelå dermed ingen dokumentation i sagen for, hvilken begrundelse der var angivet i det telefonisk meddelte afslag, ligesom det heller ikke fremgik af sagen, hvad der konkret var blevet drøftet på mødet med manden.

Borgerrådgiweren fandt det beklageligt, at lokalcentret havde oplyst manden om, at et af ham fremsendt brev ikke lå i sagen, til trods for at det faktisk lå i sagen og at lokalcentret havde stemplet brevet med modtagedato. Borgerrådgiweren anførte, at det er god forvaltningsskik, at offentlige myndigheder skal have ordnede forhold i forvaltningen, herunder have en ordentlig journalføring.

Borgerrådgiweren bemærkede, at lokalcentrets besvarelse ikke indeholdt nogen klar indikation af, om lokalcentret gav borgeren helt eller delvist medhold i hans klagepunkter.

Borgerrådgiweren bemærkede hertil, at den blotte beklagelse af, at borgeren mente, at der var grund til utilfredshed, således ikke indeholdt en stillingtagen til, dels om lokalcentret var enig i borgerens udlægning af hændelsesforløbet, dels om lokalcentret i givet fald mente at have handlet forkert.

Borgerrådgiweren forstod efter en nærmere sproglig analyse lokalcentrets anvendelse af ordet beklage således, at centret beklagede mandens personlige (subjektive) opfattelse af, at der havde været grund til utilfredshed.

Borgerrådgiweren fandt lokalcentrets anvendelse af ordet ”beklage” for uklar og vanskelig at forstå. Borgerrådgiweren henviste til, at offentlige myndigheder skal skrive i et sprog, der er til at forstå, idet en klar og hensynsfuld kommunikation vil modvirke mistillid og utilfredshed.

Borgerrådgiweren fandt det beklageligt, at lokalcentret i forbindelse med mandens klagepunkter havde oplyst, at disse var taget til efterretning uden at have uddybet dette nærmere. Borgerrådgiweren fandt, at lokalcentret derved ikke havde taget reelt stilling til mandens klagepunkter, ligesom lokalcentret ved den anvendte formulering havde afskåret sig fra umiddelbart at bruge mandens klage i den løbende kvalitetsforbedring af sagsbehandlingen og betjeningen af borgere i øvrigt.

Borgerrådgiweren var opmærksom på, at det var lokalcentrets opfattelse, at centret ved andre lejligheder, herunder på et møde, havde taget stilling til i hvert fald en del af mandens klagepunkter. Det var imidlertid Borgerrådgiwerens opfattelse, at lokalcentret burde have tilkendegivet dette i brevet til manden.

Dertil kom, at lokalcentret efter Borgerrådgiwerens opfattelse også gav næring til mistanken om, at lokalcentret erstattede en systematisk gennemgang af de fremførte klagepunkter med en generel bemærkning som kompensation herfor.

Borgerrådgiweren bemærkede, at lokalcentrets ordvalg ”bedre borgerservice” ikke var velvalgt, idet en del af mandens klagepunkter angik hans juridiske rettigheder og følgelig forvaltningens juridiske forpligtelser. Sådanne forhold er ikke på samme måde som borgerservice genstand for myndighedens dispositionsfrihed.

Borgerrådgiweren fandt det uhensigtsmæssigt, at lokalcentrets udarbejdede breve til manden ikke konsekvent overholdt Københavns Kommunes

Designguide, der angiver de obligatoriske elementer i kommunes fælles designlinje, og indeholder retningslinjer for udarbejdelse af breve i kommunen. Borgerrådgiveren bemærkede, at den af lokalcentret anvendte skrifttype, Comic Sans MS, efterlod et useriøst indtryk, ligesom den kunne virke direkte ringeagtende eksempelvis i forhold til byrdefulde afslag.

**Borgerrådgiwerens sag nr. 2005-1261-204****Stikord:**

Klagevejledning – begrundelse

**Regelgrundlag:**

Forvaltningslovens § 25 vedrørende klagevejledning  
Færdselslovens §§ 92, 92c og 121 vedrørende  
dispensation og klageadgang

**Resumé:**

Med henvisning til Justitsministeriets praksis på området fandt Borgerrådgiweren, at Parkering · København i forbindelse med et afslag på parkeringsdispensation burde have givet klagevejledning i overensstemmelse med færdselslovens § 92c, stk. 2.

Borgerrådgiweren anså det i denne forbindelse ikke for relevant, om afslaget på den ansøgte dispensation måtte betragtes som indgribende eller ej.

Borgerrådgiweren fandt det særdeles beklageligt, at Parkering · København ikke i den konkrete sag havde givet en sådan klagevejledning og konstaterede, at undladelsen måtte bero på en generel fejl-opfattelse af klageadgangen i denne type sager.

Borgerrådgiweren henstillede til Parkering · København, at der fremover generelt gives en sådan klagevejledning i tilsvarende sager.

**Sagsfremstilling:**

En advokat henvendte sig på vegne af sin klient med en klage over Parkering · Københavns afslag på en ansøgt parkeringsdispensation.

Klagen omhandlede blandt andet spørgsmålet om, hvorvidt Parkering · København skulle have givet klagevejledning i forbindelse med meddelelse af afslaget, dvs. om afgørelsen kunne påklages til anden myndighed og til hvilken myndighed dette i givet fald skulle ske.

Advokaten bemærkede, at det efter hans vurdering alene er pålæg af parkeringsafgifter, der ikke kan påklages til anden myndighed og ikke en ansøgning om en generel dispensation fra parkeringsbestemmelserne.

Borgerrådgiweren bad Parkering · København om en udtalelse i anledning af klagen.

Parkering · København oplyste, at man ikke anså afslaget på dispensationen som en særlig indgribende afgørelse og vurderede i øvrigt, at der ikke var pligt til at give klagevejledning i forbindelse med afgørelser om dispensationer, da Parkering · København var den myndighed, som havde den endelige administrative afgørelse i sagen.

**Resultatet af Borgerrådgiwerens undersøgelse:**

Borgerrådgiweren konstaterede, at spørgsmålet om pligten til at give klagevejledning skulle bedømmes i henhold til forvaltningslovens § 25, stk. 1.

Borgerrådgiweren konstaterede videre, at Parkering · Københavns afgørelser om dispensation træffes med hjemmel i færdselslovens § 92, der samtidig udgør en del af hjemmelsgrundlaget for at fastsætte færdselsmæssige bestemmelser om parkering og standsning.

Parkering · Københavns afgørelser om betaling af parkeringsafgifter kan efter færdselslovens § 121, stk. 2, 1. pkt., ikke påklages til højere administrativ myndighed, men afgørelser om dispensation fra de af kommunen fastsatte parkeringsrestriktioner efter lovens § 92 er imidlertid ikke omfattet af bestemmelsens ordlyd.

Afgørelser truffet efter lovens § 92 kan efter lovens § 92c, stk. 2, påklages til justitsministeren for så vidt angår retlige spørgsmål. Klagefristen er 4 uger fra den dag, hvor afgørelsen er meddelt den pågældende eller hvor foranstaltningen er etableret.

På Borgerrådgiverens telefoniske forespørgsel havde Justitsministeriet oplyst, at det følger af Justitsministeriets praksis på området, at afslag på dispensation fra færdselsmæssige bestemmelser fastsat i medfør af færdselslovens § 92, stk. 1, kan påklages til Justitsministeriet for så vidt angår retlige forhold i medfør af færdselslovens § 92c, stk. 2.

Borgerrådgiveren fandt på den baggrund, at Parkering · København i forbindelse med det oprindelige afslag på parkeringsdispensation samtidig burde have givet advokatens klient en klagevejledning i overensstemmelse med færdselslovens § 92c, stk. 2.

Borgerrådgiveren anså det i denne forbindelse ikke for relevant, om afslaget på den ansøgte dispensation måtte betragtes som indgribende eller ej.

Borgerrådgiveren udtalte, at det fandtes særdeles beklageligt, at Parkering · København ikke i den konkrete sag havde givet en sådan klagevejledning. Borgerrådgiveren lagde herved vægt på, at undladelsen heraf sås at bero på en generel fejlopfattelse af klageadgangen i denne type sager.

Borgerrådgiveren henstillede til Parkering · København, at der fremover generelt gives en sådan klagevejledning i tilsvarende sager.

Borgerrådgiveren bemærkede, at der ikke herved var taget stilling til, hvordan der skal forholdes i forhold til tidligere meddelte afgørelser om parkeringsdispensation, hvor ansøgerne ikke har fået medhold.

Borgerrådgiveren bad Parkering · København om underretning om, hvad henstillingen måtte give anledning til.

*Parkering · København kontaktede herefter Justitsministeriet med henblik på en nærmere afklaring af en række spørgsmål vedrørende klageadgangen m.v.*

## Borgerrådgiiverens sag 2005-1290-301

### Stikord:

Klagevejledning

### Regelgrundlag:

Forvaltningslovens § 25 vedrørende klagevejledning

### Resumé:

Borgerrådgiiveren udtalte kritik af, at et lokalcenter havde givet klagevejledning ved afgørelse i en sag, hvor lokalcentret havde givet en kvinde fuldt ud medhold i sin ansøgning. Borgerrådgiiveren fandt dette beklageligt, da det kunne give kvinden det indtryk, at hun kunne forvente at få sin ansøgning genvurderet i forvaltningen og herefter eventuelt indbragt for Det Sociale Nævn.

### Sagsfremstilling:

Sagen vedrørte en kvinde, som havde søgt om et bestemt beløb til dækning af udgifter til psykologbehandling.

Kvinde klagede til Borgerrådgiiveren over lokalcentrets sagsbehandling.

Borgerrådgiiveren anmodede Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen om en udtalelse i anledning af klagen.

I forbindelse med en gennemgang af sagens akter konstaterede Borgerrådgiiveren, at lokalcentret havde bevilget det fulde ansøgte beløb og således havde givet kvinden fuldt ud medhold i sin ansøgning. Lokalcentret havde samtidig givet kvinden en klagevejledning.

### Resultatet af Borgerrådgiiverens undersøgelse:

Borgerrådgiiveren anså det for at være en fejl, at lokalcentret havde vejledt kvinden om muligheden for at klage.

Borgerrådgiiveren fandt det beklageligt, at lokalcentret havde givet kvinden en klagevejledning, idet dette var egnet til at give kvinden det indtryk, at kvinden kunne forvente at få sin ansøgning genvurderet i forvaltningen og herefter eventuelt indbragt for Det Sociale Nævn.

## 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 ens-

lydende 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 Borgerrådgiiverens undersøgelse:

Borgerrådgiiveren 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 Borgerrådgiiver, som bl.a. behandler klager over f.eks. for lang sagsbehandlingstid ...”

Borgerrådgiiveren 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.

Borgerrådgiiveren 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.

Borgerrådgiiveren tilføjede, at det er fast praksis, at de klager, som Borgerrådgiiveren modtager og som forvaltningen ikke har haft lejlighed til at tage stilling til, i første omgang oversendes til forvaltningen til besvarelse dér.

Borgerrådgiiveren udtalte, at der ikke er pligt for forvaltningerne til at vejlede om, at der kan klages til Borgerrådgiiveren over de nævnte forhold, men hvis der vejledes herom skal vejledningen være korrekt og afspejle vejledningsbehovet i den konkrete situation.

Borgerrådgiiveren fandt det uheldigt, at den givne klagevejledning ikke var fuldt dækkende i forhold til Borgerrådgiiverens kompetenceområde, idet det ikke klart fremgik, at Borgerrådgiiveren også behandler klager over sagsbehandlingen og personalets optræden.

Borgerrådgiiveren ville på baggrund af den konkrete sag overveje behovet for, at Borgerrådgiiveren 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 Borgerrådgiiveren.

Borgerrådgiiveren 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.

Borgerrådgiweren 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 Borgerrådgiweren samtidig anmodede om en kopi af svaret.

Borgerrådgiweren 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.*

## Anvendt regelgrundlag i resuméerne nævnt i kapitel 3

### Forvaltningsloven:

Lov nr. 511 af 19. december 1985 med senere ændringer.

### Offentlighedsloven:

Lov nr. 572 af 19. december 1985 med senere ændringer.

### Service\_loven:

Lovbekendtgørelse nr. 1187 af 7. december 2005 om social service.

### Retssikkerhedsloven:

Lovbekendtgørelse nr. 847 af 8. september 2005 om retssikkerhed og administration på det sociale område med senere ændringer.

### Aktiv\_loven:

Lovbekendtgørelse nr. 1009 af 24. oktober 2005 om aktiv social politik.

### Beskæftigelsesindsatsloven:

Lovbekendtgørelse nr. 685 af 29. juni 2005 om en aktiv beskæftigelsesindsats.

### Pensionsloven:

Lovbekendtgørelse nr. 759 af 2. august 2005 om social pension.

### Retssikkerhedsbekendtgørelsen:

Bekendtgørelse nr. 1127 af 25. november 2005 om retssikkerhed og administration på det sociale område.

### Socialministeriets vejledning om retssikkerhedsloven:

Vejledning nr. 21 af 24. februar 2004 om retssikkerhed og administration på det sociale område.

### Justitsministeriets vejledning om forvaltningsloven:

Vejledning af 4. december 1986 om forvaltningsloven.

### Justitsministeriets vejledning om offentlighedsloven:

Vejledning af 3. november 1986 om offentlighedsloven.

# 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, som i øvrigt 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 to underafsnit. Afsnit 4.1. omhandler de generelle problemer, som er konstateret og dokumenteret i forbindelse med Borgerrådgiverens behandling af konkrete sager. Afsnit 4.2. 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 Generelle problemer i kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne

#### 4.1.1 Sagsbehandlingstid, manglende svar, orientering om sagens gang, telefonisk betjening

##### Problemstillingen

Det følger af det ulovbestemte princip for god forvaltningsskik, at kommunen ikke må lade en sag trække unødigt ud. Dette princip gælder for alle dele af den offentlige forvaltning.

I vurderingen af, om sagsbehandlingstiden er rimelig, indgår blandt andet en vurdering af sagstypen og de konkrete omstændigheder i sagen, herunder omfanget af de undersøgelser, som forvaltningen skal foretage, partens behov for at der træffes en hurtig afgørelse, den sædvanlige sagsbehandlingstid på området, samt om der er sket løbende ekspeditioner i sagen, i modsætning til tilfælde, hvor sagen har ligget uberørt i længere perioder. Det spiller også en rolle, om forvaltningen løbende har orienteret parten om, at sagen trækker ud.

På det sociale område følger det af retssikkerhedsloven (lovbekendtgørelse nr. 847 af 8. september

2005) § 3, stk. 1, at 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 samme lovs § 3, stk. 2, at kommunen fastsætter en frist for, hvor lang tid der må gå, inden der skal være truffet en afgørelse.

Den daværende Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning havde fastsat frister for, hvor lang tid der må gå, inden der skal være truffet en afgørelse i en række sagstyper, for eksempel sager om revalidering. Sagsbehandlingsfristerne er fastsat i medfør af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2. Fristerne giver ikke borgeren retskrav på at få behandlet sin sag inden for en bestemt frist.

Der findes også sagsbehandlingsfrister i forbindelse med kommunens genvurdering af en social sag. Det følger af retssikkerhedsbekendtgørelsen (bekendtgørelse nr. 1127 af 25. november 2005 om retssikkerhed og administration på det sociale område) § 5, at kommunen skal genvurdere en afgørelse, der klages over. Det følger af bekendtgørelsens § 8,

at hvis kommunen vurderer, at afgørelsen ikke skal ændres, da sendes genvurderingen med begrundelse til ankeinstansen (Det Sociale Nævn) inden 4 uger efter, at klagen er modtaget.

Forvaltningen skal i alle sager være opmærksom på, om sagsbehandlingen trækker ud.

Det følger af de ulovbestemte principper for god forvaltningsskik, at en forvaltning bør orientere borgeren, såfremt sagen trækker ud. Forvaltningen bør underrette den, der er part i sagen, om hvorpå sagen beror og så vidt muligt oplyse om, hvornår forvaltningen regner med, at afgørelsen kan foreligge. Forvaltningen bør endvidere underrette den, der er part i sagen, når behandlingen af den konkrete sag på grund af særlige omstændigheder vil tage længere tid end sædvanligt.

På det sociale område følger det udtrykkeligt af retssikkerhedslovens 3, stk. 2, at borgeren ved fristoverskridelse skal have skriftligt besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.

### Borgerrådgiverens konstateringer

Klager over lang sagsbehandlingstid og manglende svar er de forhold der hyppigst klages over til Borgerrådgiveren. I forbindelse hermed klager en del borgere over, at de ikke modtager underretning, når sagerne trækker ud. Borgerrådgiverens gennemgang af sager i øvrigt tyder på, at der sjældent gives en sådan underretning.

Derudover udgør klager over dårlig telefonisk betjening også et vigtigt element, når borgerne i denne sammenhæng oplever at være blevet glemt eller overset af kommunen.

Borgerrådgiveren kom i sin årsberetning for 2004 med anbefalinger til den daværende Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning og den daværende Bygge- og Teknikforvaltning (Parkering · København) vedrørende lang sagsbehandlingstid m.v.

Folketingets Ombudsmand har også haft sin opmærksomhed rettet mod blandt andet sagsbehandlingstiden i den daværende Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning. Som opfølgning på en tidligere

undersøgelse, som er omtalt i Folketingets Ombudsmands beretning for 2000, s. 504, meddelte ombudsmanden ved brev af 27. maj 2005 Københavns Kommune, at han af egen drift ville undersøge forholdene på lokalcentrene. Ombudsmanden bad i den forbindelse om en redegørelse fra kommunen om forholdene på lokalcentrene. Københavns Kommune medgav i redegørelse af 6. juli 2005, at "forholdene på lokalcentrene ikke er tilfredsstillende". Københavns Kommune meddelte videre ombudsmanden, at kommunen i 2005 havde afsat økonomiske midler til at iværksætte og gennemføre en række tiltag for at forbedre sagsbehandlingen og serviceniveauet.

Ombudsmanden meddelte på den baggrund den 9. august 2005, at han ikke umiddelbart ville iværksætte en undersøgelse. Københavns Kommune blev i stedet bedt om løbende at holde ombudsmanden orienteret om, hvordan det gik med de lovede initiativer.

Borgerrådgiveren har i denne beretningsperiode behandlet 377 sager vedrørende lang sagsbehandlingstid, 36 hvor manglende underretning om forsinkelser i sagsbehandlingen udgjorde et selvstændigt klagepunkt og 23 vedrørende den telefoniske betjening. Hertil kommer et stort antal ikke registrerede klager over den telefoniske betjening.

Heraf vedrørte 241 sagsbehandlingstid i den daværende Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning, 46 vedrørte sagsbehandlingstiden i Socialforvaltningen, 38 vedrørte sagsbehandlingstiden i Sundhedsforvaltningen/Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og 30 vedrørte sagsbehandlingstiden i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren viser, at der er tale om et reelt problem i flere af kommunens forvaltninger.



Dertil kommer i 1. kvartal 2006 mange henvendelser vedrørende dårlige eller manglende muligheder for at få kontakt til relevante sagsbehandlere via telefonnummeret 33 17 33 17, som er et fælles nummer for Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Borgerrådgiveren har i forbindelse med borgeres henvendelser generelt erfaret, at en klage over sagsbehandlingstiden ofte ledsages af frustration fra borgerens side over ikke at kunne komme i personlig eller telefonisk kontakt med en relevant sagsbehandler.

### Konkrete eksempler

Til illustration af de nævnte problemstillinger kan nævnes nedenstående sager. Sagerne er mere udførligt omtalt i kapitel 3.

I sag 2004-0039-301 fandt Borgerrådgiveren sagsbehandlingstiden i forbindelse med en borgergruppes henvendelse til den tidligere overborgmester meget kritisabel. Sagsbehandlingstiden var mere end halvandet år, og Borgerrådgiveren bemærkede, at det var en konsekvens af sagsbehandlingstiden, at borgergruppens spørgsmål til den da afgående overborgmester ikke kunne besvares.

I sag 2004-0245-301 fandt Borgerrådgiveren sagsbehandlingstiden i en sag om førtidspension fra juli 2002 til maj 2004 meget kritisabel.

I sag 2005-0330-301 fandt Borgerrådgiveren det meget kritisabelt, at et lokalcenter havde været mere end et år om at besvare en anmodning om løbende aktindsigt.

Borgerrådgiveren har desuden i sag 2005-0385-301 kritiseret, at et lokalcenter ikke havde overholdt 4 ugers fristen i retssikkerhedsbekendtgørelsen (bekendtgørelse om retssikkerhed og administration på det sociale område) § 8, og at lokalcentret først videresendte sagen til Det Sociale Nævn og orientere

rede kvinden om sagens udfald mere end halvanden måned efter, at lokalcentret havde besluttet at fastholde afgørelsen.

I sag 2005-0563-301 måtte Borgerrådgiveren blandt andet konstatere, at en mands sag havde ligget stille i perioden fra april 2004 til maj 2005, hvor mandens partsrepræsentant rettede skriftlig henvendelse til lokalcentret. Borgerrådgiveren måtte endvidere konstatere, at lokalcentret ikke havde oplyst manden og partsrepræsentanten om status i sagen trods rykker-skrivelser i december 2004, januar 2005 og maj 2005. Henset til den urimelige sagsbehandlingstid og til de manglende besvarelser af mandens og partsrepræsentantens henvendelser fandt Borgerrådgiveren den samlede tidsmæssige håndtering af sagen meget kritisabel.

Sag 2005-0379-301 handlede om en borger, som indgav ansøgning om boligstøtte i august 2004. Først i slutningen af januar 2005 – efter at manden havde klaget til Borgerrådgiveren – blev udbetalingen af boligstøtte iværksat. Borgerrådgiveren var enig med forvaltningen i, at lokalcentrets sagsbehandlingstid var kritisabel. Borgerrådgiveren udtalte desuden kritik af, at lokalcentret ikke havde orienteret manden om, hvornår en afgørelse kunne forventes. Den daværende Familie- og Arbejdsforvaltning udtalte under sagen kritik af, at lokalcentret ikke havde truffet foranstaltninger til at afhjælpe sygdom blandt personalet i et omfang, der sikrede overholdelse af sagsbehandlingsfristerne.

I sag 2005-0785-301 havde en mand indgivet ansøgning om revalidering i september 2004. Manden var hverken i forbindelse med sin ansøgning eller efterfølgende blevet orienteret af lokalcentret om den forventede sagsbehandlingstid samt status i sagen. Manden havde rykket lokalcentret for status i sagen adskillige gange både telefonisk og skriftligt. Den 8. september 2005 fik manden afslag på revalidering. Lokalcentret beklagede den lange sagsbehandlings-

tid. Det var Borgerrådgiverens opfattelse, at sagsbehandlingstiden var meget beklagelig. Borgerrådgiveren fandt det desuden beklageligt, at lokalcentret først havde besvaret en forespørgsel fra borgeren om, hvem der var hans sagsbehandler, efter at hans klage var kommet under realitetsbehandling hos Borgerrådgiveren.

I 2005-0261-301 fandt Borgerrådgiveren det meget kritisabelt, at et lokalcenter først et år efter at have truffet en afgørelse om at sætte en borger under administration, havde givet borgeren skriftlig meddelelse herom.

### 4.1.2 Lovpligtig opfølgning

#### Problemstillingen

Den sociale lovgivning indeholder en række sagsbehandlingsregler, hvorefter forvaltningen løbende skal følge op og inddrage borgeren i behandlingen af borgerens sag.

Efter sygedagpengelovens (lovbekendtgørelse nr. 1047 af 28. oktober 2004) § 24 skal kommunen i sygedagpengesager, hvor kommunen ikke har modtaget en raskmelding, tilrettelægge og gennemføre et individuelt og fleksibelt opfølgningsforløb under hensyn til sygdommens karakter og sygemeldtes behov og forudsætninger. Kommunen er efter loven forpligtet til at følge op på sygedagpengesager i nærmere angivne intervaller.

Opfølgningen efter sygedagpengelovens bestemmelser skal ofte ske i form af en personlig samtale med borgeren. Formålet er blandt andet at bevare den sikredes tilknytning til arbejdsmarkedet.

Pr. 1. juli 2005 er der sket en opstramning af opfølgningsreglerne i sygedagpengeloven. Der er gennemført en ny visitations- og opfølgningsindsats med visitation af den sygemeldte.

Efter aktivloven (lovbekendtgørelse nr. 1009 af 24. oktober 2005) yder kommunen blandt andet hjælp i

form af kontanthjælp, starthjælp, tilbud efter lov om aktiv beskæftigelse og revalidering.

Efter lovens § 10 er kommunen forpligtet til løbende at følge sager efter loven for at sikre, at betingelserne for at give hjælp fortsat er opfyldt. Samtidig skal kommunen være opmærksom på, om der er grundlag for at yde andre former for hjælp. Kommunen skal foretage opfølgning på en sag senest 3 måneder efter første henvendelse og herefter senest 3 måneder efter, at sagen sidst har været vurderet.

Det følger af beskæftigelsesindsatsloven (lovbekendtgørelse nr. 685 af 29. juni 2005) § 1, at formålet med loven blandt andet er at bistå kontant- og starthjælpsmodtagere og ledige dagpengemodtagere. Efter lovens § 15 er kommunen forpligtet til at tilrettelægge og gennemføre et individuelt og fleksibelt kontaktføreløb for personer omfattet af lov om aktiv socialpolitik under hensyn til personens ønsker og forudsætninger samt arbejdsmarkedets behov med henblik på, at personen hurtigst muligt opnår ordinær beskæftigelse.

Blandt formålene med den lovpligtige opfølgning i disse sager er også, at kommunen løbende skal kontrollere, om betingelserne for at udbetale den pågældende ydelse, for eksempel sygedagpenge, fortsat er opfyldt. Kommunen skal også arbejde aktivt for, at den pågældende så hurtigt som muligt kan vende tilbage til arbejdsmarkedet.

#### Borgerrådgiverens konstateringer

Borgerrådgiveren modtog i beretningsåret 2004 en del klager fra borgere over manglende opfølgning inden for det sociale område, navnlig i sygedagpengesager.

Borgerrådgiveren behandlede derfor denne type af klager i sin årsberetning for 2004 og kom i den forbindelse med en anbefaling til den daværende Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning. Det var Borgerråd-giverens indtryk, at et velfungerende erindrings-system i mange tilfælde kunne have forhindret over-



skridelser af lovmæssige frister for opfølgning m.v. i konkrete sager på Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens område. Borgerrådgiveren anbefalede den daværende Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning fortsat at prioritere det igangværende arbejde med at indføre sådanne systemer i enheder, som behandler borgersager, og hvor indførelsen ikke allerede var iværksat eller planlagt at overveje behovet herfor.

Borgerrepræsentationen besluttede den 15. juni 2005 (BR 402/05) at afhjælpe ressourceproblemerne i forbindelse med gennemførelsen af individuelle kontaktførløb på lokalcentrene, bl.a. ved at Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget overførte 2,75 millioner kr. af ubrugte midler i 2004 til efteruddannelse af teammedarbejderne i lokalcentrene. Den beregnede merudgift i 2005 til kontaktførløb på ca. 5 millioner kr. blev ligeledes finansieret af Familie- og Arbejdsmarkedsudvalgets overførsler. Merudgiften i 2006 og frem på 11 millioner kr. indgik i budgetdrøftelserne for 2006 og blev bevilliget ved budgettets vedtagelse den 6. oktober 2005.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren i denne beretningsperiode har ikke givet indtryk af manglende opfølgning i samme omfang som tidligere. Borgerrådgiveren har trods dette fundet anledning til at omtale problemstillingen, som fortsat er aktuell. Dette skyldes et ønske om at rette opmærksomhed mod konsekvenserne af manglende opfølgning, som rækker ud over tilsidesættelsen af lovbestemte krav.

Det ses nemlig ofte som en negativ konsekvens i sager, hvor lovpligtig opfølgning ikke har fundet sted, at borgeren havner i en "vadedestssituation". Et eksempel herpå kan for eksempel være, at udbetalingen af sygedagpenge ophører som følge af varighedsbegrænsningen, og at borgeren må overgå til kontanthjælp eller egen forsørgelse, da der ikke har været fulgt op på borgerens situation ved opfølgningssamtaler eller lignende. Forvaltningen har derfor ikke

et grundlag for at kunne vurdere, om det fortsat er aktuelt at arbejde hen i mod en tilbagevendende til arbejdsmarkedet eller om der skal tages stilling til for eksempel førtidspension. Dette stiller borgeren i et tomrum, hvor klarhed over sociale, beskæftigelsesmæssige og økonomiske forhold udskydes yderligere.

### Konkret eksempel

Som eksempel på en klage over manglende opfølgning kan nævnes sag 2005-0259-301, hvor en kvinde havde fået tildelt kontanthjælp i juni 2004. Kvinden rettede henvendelse til Borgerrådgiveren i februar 2005 og klagede blandt andet over, at der ikke var foretaget lovpligtig opfølgning i hendes sag. Lokalcentret konstaterede, at det var korrekt, at der ikke var foretaget tilstrækkelig opfølgning i sagen, idet kvinden allerede i august/september 2004 burde have været henvist til aktivering, hvilket hun beklageligvis ikke blev. Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen udtalte, at forvaltningen fandt det kritisabelt, at lokalcentret ikke havde foretaget tilstrækkelig opfølgning, hvilket blev beklaget. Borgerrådgiveren erklærede sig enig med Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning på dette punkt.

### 4.1.3 Grundlæggende retssikkerhedsgarantier – reglerne om medvirken, partshøring, skriftlighed, begrundelse og klagevejledning

#### Problemstilling

En del af de almindelige regler om offentlige myndigheders sagsbehandling og borgernes retssikkerhedsgarantier i den forbindelse følger af forvaltningsloven. Disse regler har blandt andet til formål at sikre, at de afgørelser, der træffes, er lovlige og korrekte og at borgerne kan have tillid til beslutningsprocessen og den offentlige forvaltning.

For sociale sager er reglerne suppleret af bestemmelser om sagsbehandling i retssikkerhedsloven (lovbekendtgørelse nr. 847 af 8. september 2005). Borgerne skal have mulighed for at medvirke ved

behandlingen af deres sager, hvilket på det sociale område fremgår af lov om retssikkerhed § 4. Det fremgår også af bestemmelsen, at kommunen skal tilrettelægge sagsbehandlingen, så borgerne kan udnytte denne mulighed. I forarbejderne til bestemmelsen er blandt andet henvist til nøgleordene respekt, dialog og tillid, som går igen i Københavns Kommunes værdigrundlag.

Lovteksten er udtryk for et almindeligt forvaltningsretligt princip, som gælder inden for hele den offentlige forvaltning, det vil sige også uden for det sociale område.

Det fremgår af forarbejderne til bestemmelsen, at forvaltningerne har pligt til at sikre et godt afgørelsesgrundlag. Det følger af almindelige forvaltningsretlige principper, at forvaltningen har pligt til at sørge for, at sagen bliver oplyst og behandlet på den måde, som er bedst for borgeren. Men dette må ikke ske hen over hovedet på borgeren.

Et aspekt af medindflydelse drejer sig derfor blandt andet om, at forvaltningen skal klæde borgeren på til at benytte sig af sin ret til medindflydelse. Dette bør blandt andet ske ved, at forvaltningen af egen drift informerer om de almindelige muligheder for at få hjælp efter den sociale lovgivning, om hvordan borgeren kan få indflydelse på sagsgangen, om retten til aktindsigt og partshøring, om retten til at lade sig repræsentere eller medbringe bisidder, om ret til at få skriftlige begrundelser for afgørelser, oplysninger om klagemuligheder osv.

Principperne om medinddragelse, hvad enten det drejer sig om bestemmelsen i retssikkerhedslovens § 4 eller andre tilsvarende bestemmelser (f.eks. folkeskolelovens princip om forældreinddragelse) eller den ret til medinddragelse, som følger af principperne for god forvaltningsskik, er forholdsvis vagt definerede. Det er således i høj grad op til en kon-

cret vurdering at beslutte, hvorledes borgerens medvirken skal sikres og hvad den skal omfatte.

Imidlertid indeholder forvaltningsloven bestemmelser, som helt konkret stiller krav til sagsbehandlingen ved at sikre borgeren indflydelse på sagen. Det drejer sig hovedsageligt om lovens bestemmelser om vejledning, partshøring og retten til at afgive udtalelse inden sagen afgøres.

Det er væsentligt at kunne adskille de mere ubestemte medvirkensrettigheder fra forvaltningslovens håndfaste krav til sagsbehandlingen (partsbeføjelser), idet der ellers er risiko for, at forvaltningslovens bestemmelser opfattes som mere uforpligtende og derfor ikke konkret overholdes. Manglende overholdelse af forvaltningslovens bestemmelser kan medføre, at den trufne afgørelse er ugyldig.

De nævnte bestemmelser om medvirken i forvaltningsloven omfatter følgende bestemmelser:

Retten til vejledning i forvaltningslovens § 7, stk. 1, hvorefter forvaltningen i fornødent omfang skal yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse om spørgsmål inden for forvaltningens sagsområde.

Retten til partshøring i forvaltningslovens §§ 19-21, som har til formål at sikre, at den, der er part i en sag, får lejlighed til at gøre sig bekendt med og kommentere det faktiske afgørelsesgrundlag, inden sagen afgøres. Herved sikres, at sagen er korrekt og fyldestgørende oplyst.

Retten til en skriftlig afgørelse, som fremgår af forvaltningslovens § 23, stk. 1, og hvorefter den, der har fået en afgørelse meddelt mundtligt, kan forlange at få en skriftlig begrundelse for afgørelsen, med mindre afgørelsen giver parten fuldt ud medhold.

Forvaltningsloven indeholder desuden følgende partsbeføjelser for borgerne:

Retten til begrundelse som følger af forvaltningslovens § 24, stk. 1-2. Efter bestemmelsen skal en afgørelse som ikke giver medhold indeholde en henvisning til de anvendte retsregler og i det omfang, at afgørelsen beror på et administrativt skøn, skal begrundelsen tillige angive hovedhensyn, der har været lagt vægt på. Begrundelsen skal desuden om fornødent indeholde en kort redegørelse for de oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, som er tillagt væsentlig betydning for afgørelsen.

Endvidere følger det af forvaltningslovens § 25, stk. 1, at en skriftlig afgørelse, som ikke giver medhold og som kan påklages til anden forvaltningsmyndighed, skal være ledsaget af en vejledning om klageadgang med angivelse af klageinstans og oplysning om fremgangsmåden ved indgivelse af klage, herunder om eventuel tidsfrist.

De nævnte bestemmelser i 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.

Begrebet afgørelse er ikke klart defineret i loven. I justitsministeriets vejledning til forvaltningsloven sigtes med udtrykket "truffet afgørelse" til udfærdigelse af retsakter (forvaltningsakter), dvs. udtalelser, der går ud på at fastsætte, hvad der er eller skal være ret i et foreliggende tilfælde. En afgørelse i traditionel forstand omfatter for eksempel afslag på ansøgninger, forbud og påbud.

Det nærmere indhold i begrebet er blandt andet fastlagt gennem udtalelser fra Folketingets Ombudsmand.

### Borgerrådgiverens konstateringer

Borgerrådgiveren har i dette beretningsår undersøgt 6 sager vedrørende partshøring. Heraf har Borgerrådgiveren udtalt kritik i 5 tilfælde. Borgerrådgiveren har undersøgt 11 sager vedrørende begrundelse og har udtalt kritik i de 7.

Borgerrådgiveren har desuden behandlet i alt 33 sager vedrørende meddelelse af afgørelse m.v., herunder skriftlighed. 13 af sagerne blev undersøgt af Borgerrådgiveren, som fandt grundlag for at udtale kritik i de 6.

Endelig har Borgerrådgiveren behandlet 17 sager pr. år vedrørende inddragelse. De 3 blev undersøgt og heraf gav 1 anledning til kritik.

For så vidt angår kommunens vejledningspligt henvises til afsnit 4.1.4.

Borgerrådgiveren har i denne beretningsperiode i en række sager konstateret usikkerhed i retsanvendelsen for så vidt angår de retssikkerhedsgarantier, som følger af forvaltningsloven. Særligt synes der at være et mere 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.

Borgerrådgiverens erfaringer peger desuden på, at det er med til at skabe og fastholde usikkerhed hos borgerne, hvis borgerne ikke bliver informeret om de rettigheder, som de har efter de forvaltningsretlige regler. Samtidig forringer det borgernes mulighed for at medvirke i deres sager.

Det kan undertiden være vanskeligt at skelne mellem en konkret uformel vejledning om rettigheder og kommunens muligheder for at hjælpe på den ene side og egentlige afgørelser på den anden side. Mens det første kan ske formfrit, stilles, som nævnt, specifikke krav til afgørelsen.

Borgerrådgiveren er gennem en række henvendelser fra borgere blevet præsenteret for problemstillingen, hvor en borger mener at have fået mundtligt afslag i en situation, hvor den kommunale medarbejder måske ikke har opfattet, at der er tale om en afgørelse i forvaltningslovens forstand. Dette kan naturligvis skyldes forskellige opfattelser af det passerede, men i en del tilfælde er det klart indtrykket, at det i højere grad handler om, at medarbejderen ikke har været bevidst om, at han eller hun traf en egentlig afgørelse.

I årsberetningen for 2004 blev der, for så vidt angår reglerne om inddragelse af borgerne, henvist til Socialministeriets pjeces "Få borgernes medvirken i sagsbehandlingen til at lykkes" fra 2005. Pjecen, som til en vis grad omhandler de nævnte problemstillinger, blev anbefalet som inspiration til alle kommunens forvaltninger.

Herudover anbefalede Borgerrådgiveren den daværende Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning at sikre, at alle medarbejdere var opmærksomme på borgernes rettigheder efter forvaltningslovens kapitel 6 om begrundelse m.v.

### Konkrete eksempler

Til illustration af de nævnte problemstillinger kan nævnes nedenstående sager. Sagerne er mere udførligt omtalt i kapitel 3.

I sag 2005-0188-202 måtte Borgerrådgiveren præcisere, at der ikke gælder en almindelig regel om, at afgørelser skal være skriftlige for at få gyldighed. Forvaltningen havde i den konkrete sag oplyst, at en afgørelse først foreligger, når den er meddelt på skrift, og at man i de pågældende enheder som hovedregel altid traf skriftlige afgørelser. Borgerrådgiveren var ikke enig i den retsopfattelse, der lå til grund for forvaltningens udtalelse. Borgerrådgiveren havde ingen indvendinger imod, hvis afgørelser på dette område som hovedregel meddeles skriftligt. En sådan praksis vil ofte være i borgernes interesse.

I samme sag præciserede Borgerrådgiveren tillige partshøringsreglerne og forskellen fra retssikkerhedslovens § 4. Det overordnede krav om dialog og inddragelse er ikke altid nok til at opfylde forvaltningslovens krav om partshøring. Der er således såvel praktisk som principiel stor forskel på løbende at spørge parter om deres forhold, ønsker og lignende og den mere teknisk prægede indflydelse på sagsoplysningen efter forvaltningslovens § 19.

Borgerrådgiveren udtalte sig i sag 2004-0129-202 om behovet for også inden for specifikke fagområder at være bevidst om forvaltningslovens tværgående karakter. Folkeskolelovens regler om forældreinddragelse er som retssikkerhedslovens § 4 overordnet i sin udformning og erstatter ikke forvaltningslovens § 19 regler om partshøring.

I sag 2005-0330-301 udtalte Borgerrådgiveren kritik af, at forvaltningen ikke havde meddelt en borger en fyldestgørende begrundelse i forbindelse med et skriftligt afslag på aktindsigt, ligesom der ikke var blevet givet klagevejledning i forbindelse med afslaget.

I sag 2005-0091-402 kritiserede Borgerrådgiveren, at et svar fra forvaltningen ikke levede op til forvaltningslovens begrundelseskrav, idet svaret ikke i tilstrækkeligt omfang inddrog borgernes argumenter og klagepunkter.

### 4.1.4 Vejledning

#### Problemstillingen

Ifølge forvaltningslovens § 7, stk. 1, skal en forvaltningsmyndighed i fornødent omfang yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse inden for forvaltningens område.

I den sociale lovgivning er der blandt andet i medfør af retssikkerhedslovens § 5 supplerende krav om en helhedsorienteret vejledning, når en borger henvender sig til kommunen og beder om hjælp.

Herudover fremgår det af forvaltningslovens § 7, stk. 2, at hvis en forvaltning modtager en skriftlig henvendelse, som ikke vedrører dens sagsområde, skal den så vidt muligt videresende henvendelsen til den rette forvaltning.

Som supplement til de lovbestemte regler gælder der en ulovbestemt forpligtelse for forvaltningen til på eget initiativ at vejlede borgeren om vedkommendes rettigheder. Kommunen kan således være forpligtet til at vejlede en borger, selv om vedkommende ikke direkte eller indirekte har bedt om vejledning, men hvor det vil være naturligt og relevant at give borgeren information.

Vejledningspligten og forvaltningernes undersøgelsespligt kan efter omstændighederne medføre, at forvaltningen om fornødent må stille tolke- og oversættelsesbistand til rådighed for borgerne – såvel til udlændinge som til kommunikationshæmmede.

Ud over at være en konkret forpligtelse for kommunen, er vejledningspligten en integreret del af borgerens krav på medinddragelse, jf. herom afsnit 4.1.3.

### Borgerrådgiverens konstateringer

Borgerrådgiveren har i beretningsperioden behandlet 82 sager vedrørende vejledning. I 15 af disse sager blev der iværksat en egentlig undersøgelse, og Borgerrådgiveren udtalte kritik i 7 af sagerne.

Ud over de nævnte registrerede klager modtager Borgerrådgiveren et stort antal henvendelser med forespørgsler om, hvor man skal rette henvendelse angående et givent problem. I sådanne sager kan Borgerrådgiveren hjælpe borgeren med at finde frem til den rette forvaltning.

Langt hovedparten af disse forespørgsler vedrører Københavns Kommune. Sådanne henvendelser til Borgerrådgiveren vil ofte være udtryk for, at borgeren ikke har modtaget tilstrækkelig vejledning andetsteds i kommunen.

Det kan være vanskeligt for både borgere og medarbejdere at finde rundt i en kommune af Københavns størrelse, men kommunens ansatte har en særlig forpligtelse til at gøre sig bekendt med kommunens opgavefordeling med henblik på at kunne vejlede borgerne bedst muligt.

Flertallet af de 82 sager, som Borgerrådgiveren har behandlet vedrørende vejledning, falder inden for det sociale område. Mange af sagerne har handlet om, at borgere har oplevet, at de er blevet sendt rundt blandt den daværende Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltnings enheder uden at få svar på deres spørgsmål, eller at de har følt sig usikre på den vejledning, de har modtaget.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren indikerer, at manglende eller mangelfuld vejledning udgør et reelt problem i kommunen.

### Konkrete eksempler

Til illustration af de nævnte problemstillinger kan nævnes nedenstående sager. Sagerne er mere udførligt omtalt i kapitel 3.

Borgerrådgiveren udtalte i sag 2005-0263-202 kritik af et lokalcenters manglende orientering til en borger forud for ophør af barseldagpenge. Borgeren havde i forbindelse med sin barsel henvendt sig til sit lokalcenter for at spørge nærmere til reglerne for barseldagpenge, samt om datoen for ophør af barseldagpengeydelsen. Ved denne henvendelse blev borgeren oplyst om, at hun i god tid ville modtage en skriftlig orientering herom fra lokalcentret. Borgeren modtog imidlertid ikke en sådan orientering. Borgerrådgiveren udtalte, at det havde været bedst stemmende med forvaltningslovens § 7, at lokalcentret havde sørget for opfølgning på borgerens henvendelse i form af en nærmere vejledning om reglerne for barseldagpenge. Når lokalcentret i stedet havde valgt at henvise borgeren til en senere meddelelse, fandt Borgerrådgiveren det så meget desto mere be-

klageligt, at lokalcentret aldrig havde fremsendt en sådan orientering til borgeren.

I sag 2005-0019-105 var Borgerrådgiveren enig med Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen i, at nogle informationer om legatmidler på kommunens hjemmeside var sparsomme.

### 4.1.5 Betjening af borgerne, særligt om kontakten til sagsbehandlere

#### Problemstillingen

En del af de klager, som Borgerrådgiveren modtager, vedrører klager over forvaltningens betjening af borgerne og navnlig borgerens kontakt til sagsbehandleren.

Kontakten mellem borger og sagsbehandler er reguleret ved de ulovbestemte principper for god forvaltningsskik, Københavns Kommunes værdigrundlag og for de sociale sagers vedkommende også ved retssikkerhedslovens § 4 om borgerens medvirken.

Det er god forvaltningsskik at vise borgerne venlighed, hensynsfuldhed og skabe tillid. Det skaber blandt andet tillid at inddrage borgerne i sagen, så vidt det er muligt. Derudover har borgerne en forventning om, at forvaltningen har ordnede interne forhold, så der ikke sker unødige sagsbehandlingskridt og sagen ikke trækker unødigt ud.

Københavns Kommune har i sit værdigrundlag beskrevet den måde, kommunen møder borgere og ansatte på, og det angiver den retning, som kommunen skal bevæge sig i. Det fremgår blandt andet af værdigrundlaget, at Københavns Kommune er en offentlig servicevirksomhed. Kommunens opgave er at yde en service over for borgere og virksomheder, som gør det attraktivt at bosætte sig og investere i byen. Kommunen skal være bevidst om kvaliteten i sine serviceydelser, og kommunen skal møde brugerne med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid.

Retssikkerhedsloven finder anvendelse på kommunens behandling af sociale sager. Retssikkerhedslovens § 4 lovfæster princippet om, at den som skal have hjælp, skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag. Det præciseres desuden i bestemmelsen, at kommunen skal tilrettelægge sine arbejdsgange således, at borgeren får mulighed for at medvirke. Hvis borgeren skal have mulighed for reel medindflydelse, er det vigtigt, at der er en god dialog mellem borgeren og sagsbehandleren. Medindflydelse i form af en god dialog og åben og gennemskelig beslutningsproces har betydning for, at borgeren kan føle sig tryk ved det resultat, som sagsbehandleren når frem til. Der henvises i øvrigt til afsnit 4.1.3. for nærmere omtale af retssikkerhedslovens § 4.

#### Borgerrådgiverens konstateringer

Borgerrådgiveren har i forbindelse med samtaler med borgere og behandling af klager erfaret, 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. Dette er med til at skabe mistillid hos borgeren til forvaltningens sagsbehandling.

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. Borgerrådgiveren vejleder i disse sager borgeren om, at vedkommende

ikke har retskrav på at få en ny sagsbehandler, men at Borgerråd giveren kan viderebringe anmodningen til forvaltningen i forbindelse med en oversendelse af borgerens klage. Forvaltningen bør da i forbindelse med besvarelsen af klagen vurdere, om borgerens ønske om en ny sagsbehandler er velbegrunderet.

Af Socialministeriets Vejledning om retssikkerhed og administration på det sociale område af 24. februar 2004 pkt. 40 fremgår følgende:

“I forvaltningen kommer borgeren tit i kontakt med en eller nogle ganske få personer, som han eller hun skal etablere et samspil med. De personlige relationer kan betyde meget for en tillidsfuld dialog, som navnlig er vigtig i de mere omfattende og alvorlige sager. Kommunen og amtskommunen bør være opmærksom på disse forhold. Forvaltningerne bør derfor, når det er muligt, og borgernes ønske er velbegrunderet, være imødekommende over [for] en anmodning om at få en anden sagsbehandler.”

Borgerråd giveren har i denne beretningsperiode behandlet 124 sager vedrørende kommunens betjening af borgerne. En del af disse henvendelser vedrører forholdet til sagsbehandleren.

Henvendelserne til Borgerråd giveren viser, at en del borgere oplever samarbejdet og kontakten til sagsbehandlerne i kommunen som et problem.

#### Konkret eksempel

Til illustration kan nævnes sag 2005-0259-301, hvor Borgerråd giveren erklærede sig enig med en kvinde i, at et lokalcenter ikke i et svar til kvinden havde taget udtrykkelig stilling til en klage over hyppige sagsbehandlerskift. Borgerråd giveren bemærkede, at den blotte beklagelse af, at kvinden mente at have været udsat for hyppige sagsbehandlerskift, ikke indebar en egentlig stillingtagen til, dels om hun havde været udsat for hyppige sagsbehandlerskift, dels om forvaltningen i givet fald

havde fundet dette rimeligt. Sagen er mere udførligt omtalt i kapitel 3.

#### 4.1.6 Uensartet behandling, herunder sprog, form m.v.

I Borgerråd giverens årsberetning for 2004 var anført, at det var en generel iagttagelse, at kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne i stort og småt var uensartet. Denne betragtning gjaldt såvel de syv forvaltninger imellem som inden for de enkelte forvaltninger.

Det blev tilkendegivet, at Borgerråd giveren i den kommende beretningsperiode mere systematisk ville søge at indsamle dokumentation for og eksempler på denne iagttagelse.

Borgerråd giveren har alene mulighed for at undersøge sager efter henvendelser fra borgerne, medmindre Borgerråd giveren modtager konkrete pålæg fra Borgerråd giverudvalget. Borgerråd giveren har i denne beretningsperiode ikke modtaget sådanne pålæg og uden en egentlig egen driftkompetence har Borgerråd giveren således ikke mulighed for at iværksætte systematiske undersøgelser af forskelligheder mellem kommunens enheder.

Det betyder, at Borgerråd giverens dokumentation skal indsamles fra de sager, som borgerne kommer med. Dokumentationen for iagttagelsen om uensartet sagsbehandling og betjening fremstår derfor til dels uden samlet systematik og fragmenteret. Ikke desto mindre er det fortsat Borgerråd giverens vurdering, at kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne er uensartet i en række henseender.

Kendskabet til og anvendelse af centrale regler om aktindsigt, notatpligt, skriftlighed, partshøring, begrundelse og klagevejledning fremstår uensartet i kommunen som helhed. I kraft af at hovedparten af henvendelserne til Borgerråd giveren 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. Der henvises i denne forbindelse til det, som er anført ovenfor under afsnit 4.1.3.

De telefoniske kontaktmuligheder for borgerne er vurderet ud fra henvendelserne til Borgerrådgiveren ringere for de borgere, som har behov for sociale ydelser end for andre borgere.

Tilsvarende oplever borgerne med sociale sager i mange tilfælde frustration over at skulle vente i uger og undertiden måneder på at mødes med en sagsbehandler. I andre sagstyper er adgangen til personlig kontakt umiddelbart lettere.

Også i sociale sager har Borgerrådgiveren oplevet mange tilfælde af, at breve er uforholdsmæssigt længe om at finde vej til rette vedkommende, ikke registreres på sagerne eller helt bliver væk.

Der synes også at være væsentlige forskelle på, hvor hurtigt en forvaltning vender tilbage til borgeren, hvad enten det er med egentligt svar eller blot med en bekræftelse af modtagelsen af en henvendelse.

Meget lange sagsbehandlingstider i enkeltsager og manglende orientering om, hvorfor sagen trækker ud, synes ud fra Borgerrådgiverens erfaringer først og fremmest at optræde i de sociale sager, som nu varetages af Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integritetsforvaltningen.

Den uensartethed, som lettest lader sig konstatere og er bedst dokumenteret ved Borgerrådgiveren, vedrører kommunens præsentationsform. Borgerrådgiveren har blandt andet under besøg i den daværende Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltnings lokal- og handicapcentre understreget, at formen på breve betyder noget.

Det er for så vidt et internt problem i kommunen, at vedtagne retningslinjer for design og kommunikation

ikke overholdes, og det er naturligvis 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 ser løbende en del eksempler på breve, som mangler brevhoved, kontaktoplysninger, underskrift eller lignende. Som et mere kuriøst eksempel kan nævnes, at Borgerrådgiveren i 2006 har set eksempler på anvendelse af brevpapir (følgesedler) fra Social- og Sundhedsforvaltningen, som ikke har eksisteret siden 1998.

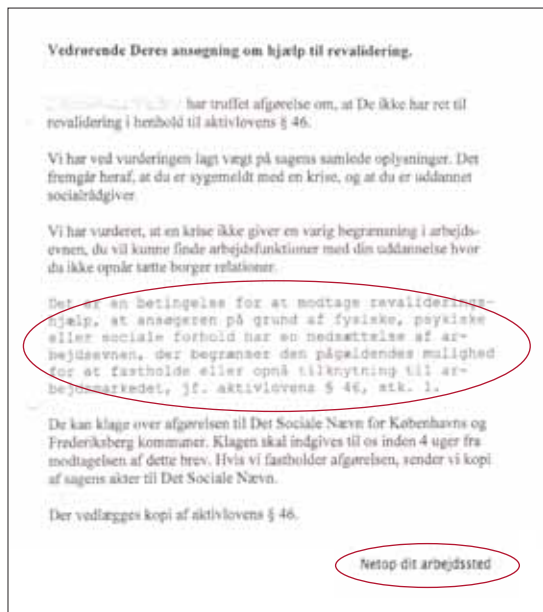
Ligeledes ser Borgerrådgiveren ofte breve fra kommunen, som uden klar grund er skrevet med flere forskellige skrifttyper (se eksempel 1 nedenfor) og breve, som er skrevet med skrifttyper, som vel egentlig er udarbejdet til festinvitationer og lignende (se eksempel 2 nedenfor). Nogen vil måske anføre, at denne form for uorden udgør mindre skønhedsfejl, men det efterlader efter Borgerrådgiverens opfattelse et useriøst indtryk og kan direkte virke ringegættende, når det f.eks. optræder i byrdefulde afslag på hjælp, som borgerne har ventet længe på.

I Borgerrådgiverens Årsberetning for 2004 var videre anført, at en del af den nævnte iagttagelse, om at kommunens sagsbehandling i stort og småt var uensartet, baserede sig på generelle iagttagelser om kommunens skriftlige kommunikation med borgerne. Det blev anført, at det er et krav, at forvaltningerne skal skrive i et sprog, der er til at forstå, og at sproget så vidt muligt målrettes efter den konkrete situation. Ud over at den kommunikationsmæssige ambition må være at formulere sig forståeligt, vil klar og hensynsfuld kommunikation ofte også modvirke mistillid og utilfredshed. Der var henvist til, at der tidligere var taget generelle initiativer i kommunen med henblik på at sikre, at der anvendes et sprog, som brugerne kan forstå og som er imødekommende og tidssvarende.



I kapitel 3 er medtaget eksempler på sager, hvor Borgerrådgiveren har udtalt kritik af konkrete formuleringer.

#### Eksempel 1 – brev med flere skrifttyper m.v.



#### Eksempel 2 – brev skrevet med skrifttypen Comic Sans MS



## 4.2 Andre problemstillinger

### 4.2.1 Aktindsigt – håndtering af aktindsigtsbegæring, notatpligt og journalisering

Som det fremgår af kapitel 1 behandler Borgerrådgiveren ikke klager over kommunens afgørelser. Afgørelser om aktindsigt falder derfor uden for Borgerrådgiverens kompetence.

Når emnet alligevel omtales her skyldes det, at Borgerrådgiveren i forbindelse med øvrige sager har bemærket en vis usikkerhed i håndteringen af reglerne om aktindsigt i medfør af offentlighedsloven og forvaltningsloven og i øvrigt har fundet anled-

ning til at gøre opmærksom på sammenhængen mellem korrekt journalisering og notatføring og borgernes reelle adgang til aktindsigt.

Problemstillingerne har været synlige i forbindelse med besvarelse af konkrete aktindsigtsbegæring og en del af problemerne skyldes, så vidt det kan vurderes, usikkerhed om, hvilke dokumenter der skal gives aktindsigt i. Herunder hvilke dokumenter som kan undtages.

Retten til aktindsigt er et grundlæggende princip for den offentlige forvaltning, som burde være indarbejdet overalt i den offentlige forvaltning og skal sikre, at of-

fentligheden – såvel borgere som offentligheden i øvrigt – kan have indsigt i den offentlige forvaltnings arbejde. De sager, som Borgerrådsgiveren har været i berøring med, har primært vedrørt parters anmodning om aktindsigt og således ikke aktindsigtsbegæring indgivet af pressen eller andre.

I disse sager bruges adgangen til aktindsigt ofte som en måde for borgerne til at følge med i deres sag og skabe viden om, hvilke oplysninger forvaltningen er i besiddelse af og om disse er korrekte. Adgangen til aktindsigt er en del af borgerens mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin egen sag, jf. herom afsnit 4.1.3.

En anmodning om aktindsigt fra en borger i vedkommendes egen sag skal som hovedregel behandles efter forvaltningslovens regler om partsaktindsigt. Såfremt der ikke er tale om en afgørelsessag, vil offentlighedslovens regler tillige finde anvendelse.

Det fremgår af forvaltningslovens § 16, stk. 2, at forvaltningen snarest skal afgøre, om en begæring om aktindsigt kan imødekommes. Er begæringen ikke imødekommet eller afslået inden 10 dage efter, at begæringen er modtaget af forvaltningen, skal forvaltningen underrette parten om grunden hertil samt om, hvornår afgørelsen kan forventes at foreligge.

Dette fremhæves, da der i en del af de sager, som Borgerrådsgiveren er blevet bekendt med i beretningsperioden, er sket en væsentlig overskridelse af fristen i § 16, stk. 2, ligesom borgerne ikke har fået orientering om, hvad overskridelsen skyldtes og hvornår afgørelsen kunne forventes at foreligge.

Som eksempel på overskridelse af den nævnte frist kan nævnes sag 2005-0330-301, hvor Borgerrådsgiveren fandt det meget kritisabelt, at et lokalcenter havde været mere end et år om at besvare en anmodning om løbende aktindsigt.

For så vidt angår den konkrete afgørelse i sager om aktindsigt, har Borgerrådsgiveren tillige bemærket, at der synes at være en vis usikkerhed i forhold til de sager, dokumenter eller oplysninger, der kan undtages.

Som udgangspunkt har en part i en sag ret til at se alle de dokumenter og oplysninger i hans eller hendes sag, og der kan kun ske undtagelse, hvis sagen, dokumentet eller oplysningen er omfattet af de konkrete undtagelsesbestemmelser, der findes i forvaltningsloven.

Undtages dokumenter eller oplysninger skal borgerne normalt orienteres om, at der er sket undtagelse af et dokument eller en oplysning, og den almindelige begrundelsespligt gælder, således at forvaltningen skal begrunde undtagelsen og henvise til de bestemmelser, som muliggør undtagelsen.

I langt de fleste tilfælde vil en besvarelse af en aktindsigtsbegæring skulle ske ved, at borgeren modtager en kopi af sagens journalark, handleplaner, ressourceprofiler og andre rapporter, lægeerklæringer og øvrig brevveksling vedrørende den konkrete sag.

Forvaltningerne kan give aktindsigt i videre omfang medmindre andet følger af regler om tavshedspligt med videre.

Afgørelser om aktindsigtsspørgsmål kan påklages særskilt til den myndighed, som er klageinstans i forhold til afgørelsen af den sag, begæringen om aktindsigt vedrører. Helt eller delvis afslag på aktindsigt skal derfor ledsages af en klagevejledning i disse sager.

Der gælder ingen formkrav til aktindsigtsbegæring – de kan fremsættes mundtligt såvel som skriftligt, og man kan ikke stille krav om at få en anmodning om aktindsigt på skrift før, man vil behandle den.

Borgeren skal kunne angive den sag, hvis dokumenter borgeren ønsker at blive gjort bekendt med. Der stilles

alene krav om, at forvaltningen skal kunne identificere sagen, også selv om borgeren ikke kan angive et bestemt journalnummer eller lignende.

Det følger af god forvaltningsskik, at forvaltninger skal have ordnede forhold, som sikrer en korrekt og tilstrækkelig oplysning af sagerne og muliggør adgangen til aktindsigt.

Adgangen til aktindsigt forudsætter således, at forvaltningen har indrettet sin sagsbehandling og arkivering således, at det er muligt at finde sager og dokumenter frem. Dette indebærer blandt andet et effektivt journaliseringsystem og en konsekvent journalføring.

En anden væsentlig forudsætning er, at der gøres notater på sagerne i fornødent omfang.

Offentlighedslovens § 6, stk. 1, har følgende ordlyd:

“I sager, hvor der vil blive truffet afgørelse af en forvaltningsmyndighed, skal en myndighed, der mundtligt modtager oplysninger vedrørende en sags faktiske omstændigheder, der er af betydning for sagens afgørelse, eller som på anden måde er bekendt med sådanne oplysninger, gøre notat om indholdet af oplysningerne. Det gælder dog ikke, såfremt oplysningerne i øvrigt fremgår af sagens dokumenter.”

Notatpligten i offentlighedslovens § 6, stk. 1, suppleres af en almindelig retsgrundsætning om, at offentlige myndigheder har pligt til at tage notat om alle væsentlige ekspeditioner i en sag, som ikke fremgår af sagens akter, jf. hertil blandt andet den sag, som er omtalt i Folketingets Ombudsmands beretning for 1989, s. 138 ff.

Der gælder for så vidt ingen særlige formkrav til sådanne notater, og de vil således kunne ske for eksempel i referatark eller på sagsomslag, ligesom oplysningerne kan indføres i breve, som udfærdiges af

forvaltningen. Afgørende er det imidlertid, at alle relevante oplysninger noteres og at dette sker snarest muligt. Se hertil Justitsministeriets vejledning om offentlighedsloven, 1986, s. 19.

Borgerrådgiveren har i dette beretningsår undersøgt 15 sager vedrørende notatpligt og har fundet anledning til at udtale kritik i de 12.

Borgerrådgiveren er bekendt med, at nogle forvaltninger har adgang til retsinformationssystemet FAKIR, hvor der kan findes yderligere information om forvaltnings- og offentlighedslovens bestemmelser om aktindsigt. I FAKIR findes kortfattede beskrivelser af reglerne for aktindsigt.

#### 4.2.2 Ny struktur

Pr. 1. januar 2006 fik Københavns Kommune en ny struktur. Dette medførte blandt andet, at Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens sagsområde blev delt ud på 3 nye forvaltninger: Socialforvaltningen, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen. Når denne ændring fremhæves skyldes det, at denne opsplitning af Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens opgaver har medført nogle vanskeligheder for borgerne, som nu for nogles vedkommende kan se deres “sag” delt ud på flere forvaltninger.

Borgerrådgiveren har i årets første måneder modtaget mange henvendelser fra borgere, der har svært ved at overskue, hvor deres sag bliver behandlet, ikke ved eller kan få besked om, hvem der er deres sagsbehandler, ikke kan komme i kontakt med deres sagsbehandler eller som ikke kan få et personligt møde med sagsbehandleren inden for en for borgeren overskuelig tid.

Derudover har Borgerrådgiveren modtaget mange klager over den telefoniske betjening, navnlig problemer med at komme igennem på den telefoniske omstilling på 33 17 33 17. I den forbindelse oplever nogle af de borgere, som det lykkedes at komme

igennem på omstillingen, at omstillingen ikke har været i stand til at finde frem til den person eller den forvaltning, der pr. 1. januar 2006 har ansvaret for deres sag eller er adressat for deres henvendelse. Der henvises i øvrigt til afsnit 4.1.5.

Det er Borgerråd giverens opfattelse, at en sådan strukturændring, som griber ind i borgerens kontakt til kommunen, stiller store krav til kommunens information og gennemsigtighed.

Borgeren har mulighed for at søge information om kommunens 7 forvaltninger på [www.kk.dk](http://www.kk.dk). Når Københavns Kommune beslutter at gennemføre en større strukturændring, er det vigtigt for den borger, der søger information om kommunens strukturændringer, at de oplysninger, der er tilgængelige på hjemmesiden, er opdaterede og yder tilstrækkelig information.

Borgerrådgiveren har ved brug af kommunens hjemmeside den 2. marts 2006 kunnet konstatere, at kommunens angivelse af de 7 forvaltninger er opdaterede. Imidlertid var det ikke alle forvaltninger, der på dette tidspunkt havde færdiggjort informationen på kommunens hjemmeside. Kommunens hjemmeside med generel omtale af Socialforvaltningen indeholdt således på dette tidspunkt alene en kort oprensning af, hvilke opgaver forvaltningen varetager. Der var ingen kontaktoplysninger, oplysninger om sagsbehandlingsfrister eller lignende. Kommunens hjemmeside med generel omtale af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen indeholdt alene overskriften "Forvaltning" og nedenfor var der gjort plads til tekst, hvilket var angivet ved ordet "tekst".

Det skaber unødigt uklarhed for borgerne, når kommunens hjemmeside eller kommunikation i øvrigt ikke yder den tilstrækkelige information. Problemet forværres yderligere, når borgeren oplever ikke at kunne få telefonisk kontakt til sin (nye) sagsbehandler eller slet ikke kan komme igennem til omstillingen.

Som følge af strukturreformen er det ved lov om ansvaret for og styringen af den aktive beskæftigelsesindsats vedtaget, at staten og kommunen skal samarbejde om beskæftigelsesindsatsen med henblik på at sikre en sammenhængende indsats over for borgere og virksomheder. Det medfører, at denne opgave pr. 1. januar 2007 skal varetages af jobcentre, som kommunalbestyrelsen opretter i kommunen.

De oprettede jobcentre vil både have kommunale og statslige medarbejdere. Kommunen vil ikke have arbejdsgiveransvar over for de statsligt ansatte medarbejdere, men det er kommunen, som skal drive jobcentret. Der vil i jobcentret være to ledelser, en statslig og en kommunal ledelse. Medarbejderne kan udføre både statslige og kommunale opgaver. Denne opgavefordeling stiller krav til kommunens information til borgeren om, hvem det er, som behandler borgerens sag.

Et andet aspekt af omstruktureringen vedrører sagsoplysninger i omfordelte sager. En ting er de krav, dette stiller til forvaltningerne med hensyn til efteruddannelse af medarbejdere, som får nye sagsområder. En anden ting er det tab af oplysninger, der sker i sager, som ikke er korrekt og grundigt journaliseret og hvor væsentlige oplysninger ikke er skrevet ned. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at den igangværende omstrukturering i kommunen på det sociale område i betydeligt omfang har resulteret i eller vil resultere i et sådant tab af oplysninger.

I sager hvor væsentlige oplysninger er gået tabt, vil borgeren i bedste fald opleve at skulle vente længere på en afgørelse, fordi oplysninger må indhentes på ny, eller at borgeren skal gentage oplysninger til en ny sagsbehandler. I værste fald kan det påvirke sagens udfald, hvis det ikke står klart, at væsentlige oplysninger er gået tabt som følge af omstruktureringen.

## 4.2.3 Persondataloven og IT-sikkerhed

### Persondataloven

Borgerrådgiveren anbefalede i sin årsberetning 2004, at forvaltningerne på de områder, hvor det ikke allerede var sket, iværksatte en gennemgang af forvaltningernes sagsbehandling m.v. med henblik på at klarlægge, om persondataloven er implementeret i det daglige arbejde og – hvor dette ikke måtte være tilfældet – at iværksætte tiltag for at sikre lovens overholdelse, herunder ved at der indarbejdes ændrede arbejdsgange, foretages efteruddannelse af medarbejdere m.v.

Når emnet behandles her, er det fordi, det stadig er Borgerrådgiverens indtryk, at loven ikke indgår som en naturlig del af sagsbehandlingen. Nedenfor gennemgås nogle centrale bestemmelser i loven.

Samtidig behandles de sikkerhedsbestemmelser, som følger af eDag2.

Persondataloven gælder for elektronisk behandling af personoplysninger. Formålet er blandt andet beskyttelse af privatlivets fred. Lovens anvendelsesområde er stort – da næsten al sagsbehandling foregår via elektroniske hjælpemidler.

Persondataloven stiller krav til forvaltningens behandling af personoplysninger. Grundlæggende hviler den på et princip om at behandling skal ske i overensstemmelse med god databehandlingskik.

Personoplysninger er i øvrigt nærmere defineret i persondatalovens § 3 som enhver form for information om en identificeret eller identificerbar fysisk person. Begrebet er således ikke i almindelighed begrænset til følsomme oplysninger eller lignende.

Når forvaltningen samler personoplysninger ind, skal det stå klart, hvilket formål oplysningerne skal bruges til og formålet skal være sagligt. Det er ikke

tilladt at indsamle oplysninger, hvis forvaltningen ikke aktuelt har noget at bruge dem til, men blot forventer, at der senere viser sig et formål.

De krav, som stilles til forvaltningens behandling af personoplysninger, afhænger af typen af personoplysninger – jo mere personfølsomme oplysningerne er, jo større krav stilles der. Hovedregelen er, at der skal indhentes et samtykke til behandling af oplysningerne.

Herudover skal forvaltningen underrette borgerne om, at der behandles personoplysninger og de retigheder, som loven giver borgerne, det være sig indsigt i oplysningerne, berigtigelse med videre.

### IT-sikkerhed

Den 25. februar 2005 var det eDag2, hvorefter alle offentlige myndigheder i stat, amt og kommune som udgangspunkt har ret til at sende breve og dokumenter med følsomme og fortrolige oplysninger fuldt elektronisk til andre myndigheder. Endvidere har borgere og virksomheder efter denne dato ret til at sende sikker elektronisk post til det offentlige. Når emnet omtales her, skyldes det, at Borgerrådgiveren ved gennemgang af konkrete sager og i forbindelse med møder og kurser for forvaltningerne får et klart indtryk af, at opmærksomheden mod sikker håndtering af e-mails og de regler, som gælder herfor, er beskedent.

I Københavns Kommune har de enkelte forvaltninger vedtaget forskellige ordninger, der sikrer, at kommunen lever op til eDag2. Det mest almindelige synes at være, at de enkelte kontorer har fået sat sin elektroniske hovedpostkasse op til at kunne håndtere krypteret e-mail og digital signatur.

Samtidig blev kravene til kommunikation via e-mail præciseret. Alle typer dokumenter, der indeholder følsomme og/eller fortrolige oplysninger, der kan henføres til personer, skal sendes som sikker e-post,

hvilket vil sige krypteret og med digital signatur. Det anførte gælder ikke interne e-mail i sikrede, lukkede systemer.

Det betyder, at man ikke må sende personfølsomme oplysninger i en e-mail til borgerne med mindre, man har modtaget vedkommendes digitale signaturbevis og ens e-mail er sat op til kunne håndtere sikker e-post.

### 4.2.4 "Kværulanterne"

#### Findes de?

Under en del af Borgerrådgiverens besøg rundt om i kommunen støder Borgerrådgiveren på den indstilling, at mange borgere, som aktivt og målrettet udnytter deres rettigheder ved at klage, er besværlige og unødigt tidskrævende. Ikke mindst under Borgerrådgiverens møderække med den daværende Familie- og Arbejds-markedsforvaltnings lokal- og handicapcentre var det et hyppigt gentaget spørgsmål, om Borgerråd-giveren modtager mange klager fra "kværulanter" og hvordan Borgerrådgiveren håndterer dem.

Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at der er behov for at komme ind på spørgsmålet om "kværulanter" og gøre op med den opfattelse af, at borgere, som aktivt og målrettet udnytter deres rettigheder ved at klage, i almindelighed anses som "kværulanter".

Det er sandsynligt, at de fleste, som er beskæftiget med sagsbehandling i en offentlig myndighed, før eller siden kommer i kontakt med borgere, som i en vis forstand har gjort klagevirksomhed til en hobby eller måske direkte udviser chikanøs adfærd. Der kan naturligvis også være tale om borgere, som på grund af sindslidelser eller måske social isolation kommunikerer overdrevent med det offentlige.

Det er imidlertid Borgerrådgiverens erfaring, at sådanne klager udgør et fåtal. Forvaltningernes egne besvarelser bekræfter, at de fleste klager, som

henvender sig til Borgerrådgiveren, får medhold, jf. hertil afsnit 2.7.2.

Det er ikke Borgerrådgiverens opfattelse, at de klager, som ikke fik medhold af forvaltningerne, i større omfang var udtryk for kværulanteri eller chikane. I de fleste tilfælde var der uenighed om de faktiske forhold eller borgerne havde urealistiske forventninger til deres rettigheder eller kommunens serviceniveau. Dette berettiger imidlertid ikke til, at sådanne klager kategoriseres som "kværulanter".

I stedet er der behov for at påpege, at selv borgere, som på en vranten og måske overdreven måde viser deres forurettelse, kan sætte fingeren på ømme punkter. Noget andet er, at en klage for så vidt altid kommer på tværs af andet arbejde og at besvarelsen af klager kan forekomme uproduktiv.

Det er efter Borgerrådgiverens opfattelse en konsekvens af kommunens værdigrundlag og det politiske ønske om at lade borgerne komme til orde og deltage i at forme kommunen, at man må tage udgangspunkt i, at en klage er udtryk for en oplevet frustration hos borgeren. Berettigede eller uberettigede, så kræver alle klager som udgangspunkt en saglig besvarelse.

Rubriceringen af klager som besværlige eller "kværulanter" rummer desuden en risiko for uhen-sigtsmæssig forhåndsindtaget indstilling, således at disse klager får en mere lem-fældig tilbagemelding end andre. I en del sager, som Borgerråd-giveren får indsigt i, undlader kommunen at tage stilling til og besvare konkrete klager ved i stedet i generelle vendinger at beklage, at dialogen er kørt af sporet eller henvise til, at den pågældende medarbejder eller enhed i kommunen løbende anstrenger sig for at gøre et godt stykke arbejde.

I sag 2004-0067-301 henvendte en kvinde sig til Borgerråd-giveren og klagede blandt andet over, at et lokalcenter ikke besvarede alle hendes skriftlige

henvendelser. Lokalcentret oplyste, at det var lokalcentrets overbevisning, at alle kvindens skriftlige henvendelser til lokalcentret, som indeholdt nye ansøgninger eller andragender blev besvaret. Lokalcentret gjorde dog opmærksom på, at i de tilfælde, hvor kvinden var vendt tilbage med samme spørgsmål, havde lokalcentret fundet det mest hensigtsmæssigt at søge at forklare og begrunde lokalcentrets afgørelser og sagernes stilling mundtligt. Borgerrådgiveren udtalte, at det efter Borgerrådgiverens opfattelse havde været bedst stemmende med god forvaltningsskik, hvis lokalcentret skriftligt havde besvaret kvindens skriftlige henvendelser herunder hendes rykkerbreve. Borgerrådgiveren lagde vægt på, at kvinden udtrykkeligt havde bedt om skriftlige svar.

Et andet eksempel er sag 2005-1128-105, hvor Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at et lokalcenter ikke havde forholdt sig konkret til en mands klagepunkter, men blot havde henvist til, at hans klagepunkter var taget til efterretning. Borgerrådgiveren fandt, at lokalcentret derved ikke reelt havde taget stilling til mandens klagepunkter, ligesom lokalcentret ved den anvendte formulering havde afskåret sig fra umiddelbart at bruge mandens klage i den løbende kvalitetsforbedring af sagsbehandlingen og betjeningen af borgere i øvrigt. Dertil kom, at lokalcentret efter Borgerrådgiverens opfattelse også gav næring til mistanke om, at lokalcentret erstattede en systematisk gennemgang af de fremførte klagepunkter med en generel bemærkning som compensation herfor.

En sådan håndtering af klager kan dels være i strid med lighedsgrundsætningen og med god forvaltningsskik, dels afskærer den kommunen fra rent faktisk at lære noget af de borgere, som påpeger forhold i kommunen, som de ikke er tilfredse med.

Det bemærkes endvidere, at etableringen af Borgerrådgiveren er udtryk for et politisk ønske om at bruge klager aktivt til at forbedre kommunens sagsbehandling og betjening.

### Hvornår må man begrænse kommunikationen med meget tidkrævende borgere?

Det følger af god forvaltningsskik, at en forvaltning så vidt muligt skal besvare henvendelser og spørgsmål som den modtager fra borgerne, herunder falder naturligvis også klager over forvaltningen.

I visse ganske særlige tilfælde må myndigheden på den anden side værne om sine ressourcer og anvende dem mest hensigtsmæssigt inden for lovens rammer. Derfor kan der undertiden være behov for at sætte visse grænser for kommunikationen med enkelte borgere.

Folketingets Ombudsmand har beskæftiget sig med forvaltningers pligt til at besvare spørgsmål og kritik fra borgerne i en udtalelse, som er omtalt i ombudsmandens beretning for 2004, s. 517. Ombudsmanden udtalte blandt andet:

“...En anmodning fra en borger om at blive bekendt med oplysninger i bestemte sager eller dokumenter skal efterkommes af den pågældende myndighed, medmindre den er omfattet af en af undtagelsesbestemmelserne i lovgivningen om aktindsigt. Reglerne om aktindsigt tager ikke sigte på de tilfælde hvor en borgers ønske om oplysninger ikke er udformet som en anmodning om indsigt i bestemte sager eller dokumenter, men de vil i et vist omfang være omfattet af bestemmelsen i forvaltningslovens § 7, stk. 1, om vejledningspligt. Det må imidlertid efter min opfattelse anses for bedst stemmende med god forvaltningsskik at en myndighed – også i tilfælde som ikke er omfattet af lovgivningens regler om aktindsigt og vejledningspligt – så vidt muligt besvarer de spørgsmål som den modtager fra borgerne. Dette udgangspunkt må dog begrænses eller fraviges i en række tilfælde. Således er en myndighed naturligvis ikke berettiget til at tilsidesætte lovgivningens regler om tavshedspligt og om behandling af personoplysninger. På samme måde kan det ikke forlanges at en myndighed besvarer et spørgs-

mål der ikke angår den pågældende myndighed, da sådanne spørgsmål bør oversendes til den relevante myndighed i overensstemmelse med princippet i forvaltningslovens § 7, stk. 2.

Udgangspunktet må også fraviges i andre tilfælde. Det vil således normalt ikke kunne kræves at en myndighed besvarer et spørgsmål hvis myndigheden for nylig har besvaret et tilsvarende spørgsmål fra den samme borger. Normalt vil det heller ikke kunne kræves at en myndighed giver et indholdsmæssigt fuldt dækkende svar på et spørgsmål hvis dette forudsætter at myndigheden udfolder en ganske betydelig indsats for at klarlægge bestemte forhold. Dette gælder navnlig hvis spørgsmålet kun har ringe betydning for den pågældende borger eller for offentligheden.

Ved bedømmelsen af i hvilket omfang en myndighed bør svare på spørgsmål fra en borger, må spørgsmålets karakter også tages i betragtning. Hvis spørgsmålet efter sit indhold ikke er en anmodning om at få oplysninger om et bestemt forhold, men derimod angår begrundelsen for bestemte handlinger eller undladelser fra myndighedens side, må der således ved vurderingen af myndighedens svar lægges vægt på om den har fulgt de begrundelsesregler der følger af forvaltningsloven og af reglerne for god forvaltningsskik. Er der tale om et spørgsmål som efter sit indhold må anses for en kritik af myndigheden snarere end en anmodning om at få oplysninger om et bestemt forhold, må det ved bedømmelsen af svaret indgå om myndigheden i rimeligt omfang har besvaret denne kritik. Såfremt en borger stiller en myndighed et spørgsmål der vedrører den pågældendes retsstilling i forhold til myndigheden, må myndigheden besvare spørgsmålet i overensstemmelse med bestemmelsen om vejledningspligt i forvaltningslovens § 7, stk. 1, og de uskrevne regler om vejledningspligt.

På visse forvaltningsområder gælder der særlige regler om myndighedernes pligt til at informere og vejlede borgerne, og myndighederne må naturligvis sikre sig

at disse regler følges. Som et eksempel på en sådan regel kan nævnes § 5 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område...

Folketingets Ombudsmand har også beskæftiget sig med myndigheders pligt til at besvare ansøgninger fra borgerne i en udtalelse som vil blive omtalt i ombudsmandens beretning for 2005. Udtalelsen (2005-20-3) er tilgængelig via ombudsmandens hjemmeside [www.ombudsmanden.dk](http://www.ombudsmanden.dk).

Ombudsmanden udtalte blandt andet:

“En myndighed vil inden for visse snævre rammer have mulighed for at begrænse kontakten til en borger, herunder at begrænse eller helt at stoppe sin korrespondance med borgeren om et spørgsmål som myndigheden har truffet afgørelse om.

En beslutning om at begrænse kontakten til en borger, herunder f.eks. at begrænse eller stoppe korrespondancen, må ske ud fra en konkret afvejning af hensynet til at borgeren i nødvendigt og tilstrækkeligt omfang bliver betjent af den offentlige forvaltning, og hensynet til det offentliges ressourcer. Forvaltningen skal anstrenge sig meget for at få kontakten til at fungere. Men i tilfælde hvor det, hvis man ikke begrænser kontakten, vil påvirke institutionens arbejde og/eller kontakten med andre borgere væsentligt, vil forvaltningen have mulighed for at gribe ind...

Det følger imidlertid af princippet om god forvaltningsskik at forvaltningen skal være venlig og hensynsfuld. Dette indebærer bl.a. at hvis forvaltningen finder at der bør opstilles begrænsninger i en borgers adgang til at anvende offentlige ressourcer, må det ske på et sagligt grundlag og med hensyntagen til høflighed og venlighed...

Princippet om god forvaltningsskik indebærer efter min opfattelse at hvis en myndighed beslutter at begrænse eller stoppe sin korrespondance med en borger, bør det ske skriftligt og på en sådan måde at



borgeren kan se på hvilke områder og måder korrespondancen er begrænset, og eventuelt på hvilke måder korrespondancen på ny kan normaliseres.

Jeg mener i tilknytning hertil, at en beslutning om ikke længere at besvare (alle) en borgers henvendelser som udgangspunkt ikke bør træffes generelt i forhold til borgeren, men derimod bør træffes konkret i forhold til enkelte ansøgninger/spørgsmål...”

Som det fremgår af ombudsmandens udtalelse, har forvaltningen en mulighed for ved gentagne henvendelser fra borgeren af samme indhold at henvise til sine tidligere besvarelser og eventuelt bemærke, at fremtidige henvendelser om samme indhold ikke vil

blive besvaret, medmindre der i henvendelsen fremkommer nye oplysninger, som der ikke tidligere er blevet taget stilling til. Ombudsmanden forudsætter, at beslutningen sker ud fra en konkret afvejning af hensynet til, at borgeren i nødvendigt og tilstrækkeligt omfang bliver betjent af den offentlige forvaltning, og hensynet til det offentliges ressourcer, at forvaltningen har anstrengt sig for at få kontakten til at fungere, at beslutningen sker på et sagligt grundlag med hensyntagen til høflighed og venlighed samt at beslutningen meddeles skriftligt og med angivelse af en begrundelse. Ombudsmanden mener desuden, at en sådan beslutning ikke bør træffes generelt i forhold til borgeren, men konkret i forhold til enkelte ansøgninger og spørgsmål.



# Kapitel 5

## Konklusioner, forslag og anbefalinger

Dette kapitel indeholder Borgerrådgiverens overordnede konklusioner samt forslag og anbefalinger til kommunens styre og forvaltninger. Der tages udgangspunkt i Borgerrådgiverens Beretning 2004 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.

### 5.1. Borgerrådgiverens Beretning 2004 og opfølgningen på den

I Borgerrådgiverens Beretning 2004 behandlede Borgerrådgiveren forskellige problemstillinger vedrørende kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne, som fortsat er aktuelle og derfor også er behandlet i nærværende beretning. Det drejer sig blandt andet om sagsbehandlingstid og manglende svar, loypligtig opfølgning, partshøring og anden inddragelse af borgerne, skriftlighed, begrundelse og klagevejledning samt telefonisk betjening i lokal-centrene.

Borgerrådgiveren fremkom i årsberetningen for 2004 med en række anbefalinger vedrørende disse emner, hvoraf hovedparten var rettet til den daværende Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning.

Borgerrådgiverens anbefalinger til den daværende Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning vedrørte

- indførelse af effektive journal-, sagsstyrings- og erindringssystemer
- målinger eller en anden form for kontrol med sagsbehandlingsfristers overholdelse
- kontrol med sager, som trækker væsentligt længere ud end de gældende frister
- orientering af borgerne om frister
- fastsættelse af frister for sager, som er hjemvist fra Det Sociale Nævn til (fornyet) behandling i kommunen

- opmærksomhed mod borgernes rettigheder efter forvaltningslovens kapitel 6 (begrundelse, skriftlighed m.v.)
- afdækning af årsager til utilstrækkelig telefonisk tilgængelighed til forvaltningens lokale centre

Borgerrådgiveren anbefalede desuden den daværende Bygge- og Teknikforvaltning fortsat at være opmærksom på sagsbehandlingstiden i Parkering - København.

I anbefalinger til alle kommunens forvaltninger henlede Borgerrådgiveren opmærksomheden mod eventuelle behov for implementering af regler i persondataloven og lov om forvaltningernes anvendelse af tvangsindgreb og oplysningspligter.

Alle kommunens forvaltninger blev endelig anbefalet løbende at have opmærksomhed rettet imod kommunikationen i enkeltsager.

Borgerrepræsentationen tog på et møde den 15. juni 2005 Borgerrådgiverens Beretning 2004 til efterretning og pålagde samtidig de stående udvalg snarest at drøfte beretningen. Beretningen havde forinden været behandlet i Borgerrådgiverudvalget og Økonomiudvalget.

Borgerrådgiverens beretning blev herefter drøftet i hvert af de stående udvalg. Kun Familie- og Arbejdsmarkedsudvalgets drøftelser omtales særskilt her.

Familie- og Arbejdsmarkedsudvalgets drøftelser fandt sted på udvalgets møde den 12. oktober 2005 (FAU 494/2005). I indstillingen til drøftelserne bemærkede forvaltningen indledningsvis:

“at forvaltningen er enig med Borgerrådgiveren såvel i beskrivelsen af de enkelte cases, som i de juridiske kommentarer og analysen og endelig i anbefalingerne, samt at anbefalingerne er i overensstemmelse med det kvalitetsarbejde, der løbende pågår i forvaltningen.”

Forvaltningen redegjorde nærmere for det nævnte kvalitetsarbejde og forholdt sig til Borgerrådgiverens anbefalinger.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens opfølgning på anbefalingerne giver ikke anledning til generelle bemærkninger. Borgerrådgiveren har dog fundet anledning til at nærmere at omtale enkelte forhold, jf. afsnit 5.4.

Borgerrådgiveren går generelt ud fra, at de initiativer, som blev nævnt i forbindelse med udvalgenes drøftelser videreføres i de nye forvaltninger, som er blevet etableret pr. 1. januar 2006.



## 5.2. Overordnede konklusioner vedrørende beretningsåret 2005

Stort set alle de problemstillinger, som blev omtalt i Borgerrådgiverens Beretning 2004 er fortsat aktuelle i større eller mindre grad. Borgerrådgiveren har desuden afdækket nogle yderligere forhold, som kommunens forvaltninger bør forholde sig til. Dertil kommer, at Borgerrådgiveren yderligere har redegjort for en række sammenhænge mellem fejl, forglemmelser og svigt i kommunen på den ene side og borgernes retssikkerhed og oplevelser af kommunen på den anden side.

Forvaltningernes opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning 2004 har været konstruktiv og seriøs, men resultaterne har endnu ikke kunnet aflæses i det generelle billede.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren har i indeværende beretningsperiode i store træk fulgt samme mønster som i den forudgående periode for så vidt angår antal og indhold. Borgerrådgiveren har modtaget i alt 1.445 henvendelser fordelt på 743 personlige og telefoniske og 702, som førte til oprettelse af en sag. Langt flertallet af henvendelserne bunder i en utilfredshed med kommunens sagsbehandling, personalets optræden eller udførelsen af de praktiske opgaver i kommunen. De fleste vedrører sociale sager, og det hyppigste klagetema er lang sagsbehandlingstid eller manglende svar.

Mere end 1.200 klagepunkter er indgået i de afsluttede skriftlige sager hos Borgerrådgiveren. Henvendelserne varierer fra klager over mindre enkeltstående kontroverser til mere alvorlige indsigelser mod lovligheden af kommunens sagsbehandling. Sagerne viser, at der ofte er grundlag for klagerne. Der henvises til redegørelsen i afsnit 2.7 om resultatet af sagernes behandling.

Borgerrådgiveren udleder på baggrund af sagsstatistikken og sin øvrige virksomhed i hvert fald to

grundlæggende ting: dels at mange borgere er utilfredse med kommunen i forskellige sammenhænge, dels at kommunen i en række tilfælde tilsidesætter lovens krav, kravene til god forvaltningsskik og kommunens egne målsætninger.

Den alvorligste konstatering er, at kommunen i en del tilfælde ikke overholder borgernes retssikkerhedsgarantier. Borgerrådgiverens undersøgelser har herunder afdækket tilfælde af ukendskab til centrale forvaltningsretlige regler eller betydelig uvidenhed om reglernes anvendelse.

Der henvises til de statistiske opgørelser i kapitel 2, de konkrete eksempler i kapitel 3 og gennemgangen af de generelle problemstillinger i kapitel 4.

Enkeltstående fejl må accepteres som en del af hverdagen i en organisation med hen ved 50.000 medarbejdere, men de mange sager ved Borgerrådgiveren og karakteren af dem viser imidlertid, at borgernes rettigheder tilsidesættes i et for stort omfang og at der fortsat bør arbejdes med at forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne.

Det er ikke mindst Borgerrådgiverens opfattelse, at det grundlæggende kendskab til de centrale forvaltningsretlige regler og deres anvendelse generelt bør øges.

Varige forbedringer af den kommunale sagsbehandling og borgerbetjening kræver, at gældende regler, beslutninger om serviceniveau og kommunens værdigrundlag er indarbejdet som en fasttømret del af kommunens administrationsgrundlag i alle led. Det er en forudsætning, at der er kendskab til og forståelse for de gældende regler og normer samt mulighed for og vilje til at føre dem ud i livet.

Retssikkerhed og god sagsbehandling er på dagsordenen i kommunen og der arbejdes seriøst med at sikre kvaliteten af sagsbehandlingen og serviceringen

af borgerne. Borgerrådgiverens etablering i 2004 er i sig selv et eksempel på den politiske prioritering af borgernes retssikkerhed. I forbindelse med etablering af kommunens nye forvaltningsstruktur ses der også på det administrative niveau at være taget skridt i retning af at fastholde og skærpe opmærksomheden på kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Her sigtes navnlig til etablering af enheder med særlig opmærksomhed på behandling af borgerne og deres sager.

I den daværende Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning blev der udarbejdet retningslinjer for sagers førelse, som videreføres i Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, og der er i disse forvaltninger også taget initiativer til sikring af fornøden uddannelse og efteruddannelse af forvaltningernes medarbejdere. Dette arbejde er helt nødvendigt.

I den forbindelse er det væsentligt at fremhæve, at Borgerrådgiveren ikke alene har til opgave at påpege fejl i forvaltningernes administration, men også ved kursus- og rådgivningsvirksomhed hjælper forvaltningerne på vej. Denne konsulentvirksomhed beror i høj grad på, at forvaltningerne selv viser vilje til at løfte opgaven med at forbedre den kommunale service. I denne beretningsperiode har forvaltningerne vist stor interesse for Borgerrådgiverens arbejde og efterspurgt Borgerrådgiverens bistand, hvilket må ses som udtryk for et reelt ønske om forbedringer. Det løbende samarbejde med forvaltningerne sker i en konstruktiv atmosfære.

### 5.3. Opsummering af konkrete problemstillinger i beretningsåret 2005

I kapitel 4 er omtalt de generelle problemstillinger i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening, som Borgerrådgiverens gennemgang af konkrete sager har givet anledning til at fremhæve. Dokumentationsgrundlaget er et statistisk overblik over sagerne hos Borgerrådgiveren, konstateringer i konkrete sager, som Borgerrådgiveren 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 problemstillingerne.

Der kan konstateres problemer med hensyn til **sagsbehandlingstid, underretning om sager, der trækker ud og den telefoniske betjening af borgerne**. Problemerne er efter Borgerrådgiverens erfaring størst i sociale sager, men findes også i forvaltninger, der ikke hovedsageligt beskæftiger sig med den sociale lovgivning.

Det er desuden konstateret, at der fortsat ikke altid sker **lovpligtig opfølgning** i sociale sager om end problemets omfang formentligt er mindre end tidligere.

De **grundlæggende retssikkerhedsgarantier** tilsidesættes i en lang række tilfælde. Dette vedrører navnlig retten til vejledning, partshøring og anden medvirken, retten til skriftlige afslag, begrundelse og klagevejledning. Borgerrådgiverens dokumentationsgrundlag i denne henseende omfatter fortrinsvis forvaltninger, der beskæftiger sig med sociale sager, men problemet kan også konstateres i andre forvaltninger.

Desuden er det konstateret, at en del borgere oplever dårlig betjening navnlig i forbindelse med **kontakten til og samarbejdet med sagsbehandlere**. Problemet optræder efter Borgerrådgiverens erfaring i forvaltninger, der beskæftiger sig med sociale sager.

På en række områder er der redegjort for, at kommunen udviser en **uensartet behandling af borgerne**. Dette gælder blandt andet i forhold til nogle af de ovenfor nævnte retssikkerhedsgarantier m.v., men også i forbindelse med kommunens præsentationsform og kommunikationen i øvrigt. Uensartetheden synes efter Borgerrådgiverens erfaring både at gå på tværs af forvaltningerne og forekomme internt i de enkelte forvaltninger.

Det kan endvidere konstateres, at korrekt **journalisering og notatføring** sker i utilstrækkeligt omfang i sociale sager.

Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at der generelt er behov for, at kommunen bliver bedre til at kunne imødekomme **aktindsigtsbegæring**er, herunder ved at sikre sig, at sagerne indeholder alle relevante oplysninger. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at dette behov er generelt.

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 har i nogen grad været til ulempe

for borgerne. I den forbindelse kan navnlig peges på intern usikkerhed med hensyn til fordelingen af opgaver, medarbejdere og lokaler, som har forplantet sig til borgerne i form af uklarhed med hensyn til kompetencefordeling, sagsansvar, ringere kontaktmuligheder og længere sagsbehandlingstider.

Som det fremgår af kapitel 4, er der indbyrdes sammenhænge mellem flere af de mangler, som kan konstateres i kommunens sagsbehandling og betjeningen af borgerne, ligesom banale sagsbehandlingsfejl kan have vidtrækkende konsekvenser. Nogle eksempler anføres nedenfor.

Manglende eller utilstrækkelig vejledning til en borger om rettigheder udgør for eksempel ikke kun en tilsidesættelse af vejledningspligten, men fratager også borgeren muligheder for at kunne medvirke ved be-



handlingen af hans eller hendes sag. I værste fald kan det indebære et retstab for borgeren, hvis kommunen ikke i tide giver korrekt og fyldestgørende vejledning om borgerens rettigheder, og det kan i sidste ende påføre kommunen erstatningsansvar.

Et andet eksempel er, at lang sagsbehandlingstid kombineret med aflyste møder, oplevelser af skiftende og måske uforberedte sagsbehandlere, manglende underretning, når sagen trækker ud, og dårlige kontaktmuligheder, kan føre til et indtryk af kommunen som en uigennemtrængelig mur og kan svække tilliden til kommunen. Sådanne i og for sig formelle svigt, kan have betydning for borgerens forståelse for og accept af kommunens beslutninger. Det kan have stor betydning, f.eks. ved kommunens bestræbelser på at sikre en borgers tilbagevenden til arbejdsmarkedet, hvis borgeren oplever kommunen som sløset og overfladisk eller oplever, at beslutninger træffes hen over hovedet på ham eller hende.

Som et tredje eksempel kan nævnes, at manglende opfyldelse af notatpligten eller andre former for sikring af, at sagen indeholder relevante oplysninger isoleret set, er overtrædelser af formelle regler, men også har indflydelse på om sagerne bliver afgjort korrekt. Dette kan ikke mindst vise sig i forbindelse med større omstruktureringer, som den der pågår i øjeblikket, eller ved medarbejderen fratræden, hvor medarbejdernes kendskab til sagsoplysninger, som ikke er bevaret i sagen, går tabt.

Endelig kan nævnes, at journalisering og notatføring ikke alene vedrører sagens korrekte oplysning og afgørelse, men også har afgørende betydning for borgernes reelle adgang til aktindsigt og i den sammenhæng kommunens åbenhed over for borgerne.

#### 5.4. Forslag og anbefalinger

Borgerrådgiveren har som en del af sin opgave at komme med eventuelle forslag og anbefalinger til kommunens politikere og forvaltninger med henblik

på forbedring af kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne.

Nedenfor er angivet de forslag og anbefalinger, som Borgerrådgiveren i denne beretning har fundet anledning til at fremkomme med. Forslagene og anbefalingerne tager udgangspunkt i de generelle problemstillinger, der er konstateret og som er beskrevet i kapitel 4.

Borgerrådgiveren har løbende på møder med forvaltningerne generelt drøftet de pågældende problemstillinger, ligesom Borgerrådgiveren i et brev i februar 2006 har skitseret de mest aktuelle spørgsmål for forvaltningerne og har indkaldt eventuelle bemærkninger, som er indarbejdet i denne beretning.

##### 5.4.1. IT-systemer

I Borgerrådgiverens Beretning 2004 anbefalede Borgerrådgiveren den daværende Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning at indføre effektive journal-, sagsstyrings- og erindringssystemer, hvor dette ikke allerede var sket. Baggrunden var problemer med frister, sagsbehandlingstider og lovpligtig opfølgning i de sociale sager, som nu varetages af Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Forvaltningen redegjorde den 12. oktober 2005 overfor Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget for det igangværende arbejde med at indføre sådanne systemer (FAU 494/2005).

Det er Borgerrådgiveren opfattelse, at mange af de problemer, som kan konstateres ved kommunens sagsbehandling i væsentligt omfang kan afhjælpes ved velfungerende IT-systemer. Der tænkes her navnlig på overholdelse af frister, korrekt og ensartet journalisering samt notatføring.

Hertil kommer, at IT-systemer, som integrerer journalisering og dokumenthåndtering, kan medvirke til en mere sikker og korrekt overholdelse af aktindsigtsreglerne, ligesom sådanne velfungerende IT-sy-

stemer kan medvirke til sikring af overholdelse af persondataloven og kravene til sikker elektronisk kommunikation.

**Borgerrådgiveren anbefaler 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 er sket.**

Økonomiudvalget behandlede på sit møde den 28. februar 2006 en plan for "Åbenhed på Rådhuset". I planen indgår blandt andet et forslag om indførelse af "Min side". Initiativet blev blandt andet beskrevet således i indstillingen:

"De eksisterende elektroniske selvbetjeningsmuligheder skal videreudvikles og der skal laves et system, der giver alle københavnere mulighed for at gå ind på 'Min side' – her skal de kunne finde alt hvad kommunen ved om dem – eneste begrænsning er undtagelserne i Forvaltningslovens regler om aktindsigt og i 'Lov om offentlighed i forvaltningen'. De skal også have adgang til egne sager, henvendelser, breve mm. 'Min side' skal være et offentligt servicekontor på Internettet. Optimalt bør det udvikles til at omfatte hvad alle offentlige myndigheder ved. Initiativets gennemførelse kræver udvikling af en fælles it-arkitektur og en it-løsning (integrationsplatform), der muliggør, at mange forskellige systemer (inkl. fagsystemer og eDoc) 'taler sammen' på en standardiseret og entydig måde."

Der blev også stillet forslag om åbne postlister.

Økonomiudvalget besluttede at sende indstillingen om plan for "Åbenhed på Rådhuset", inklusive de stillede ændringsforslag, i høring.

På baggrund af Borgerrådgiverens kendskab til forvaltningernes sagsbehandling – herunder de store forskelligheder der synes at være med hensyn til

journalisering – er det Borgerrådgiverens vurdering, at gennemførelsen af et sådant projekt stiller betydelige krav til ikke alene den fælles IT-arkitektur og integrationsplatform, men også til fælles retningslinjer for journalisering, notatføring m.v.

**Borgerrådgiveren anbefaler derfor Borgerrepræsentationen i det omfang den nævnte del af planen vedtages at pålægge forvaltningerne at indtænke fælles retningslinjer for journalisering, notatføring m.v. i forbindelse med planens gennemførelse.**

Borgerrådgiveren stiller naturligvis sin bistand til rådighed i forbindelse med projektets eventuelle gennemførelse.

Borgerrådgiveren har i april 2006 afgivet hørings svar til planen om "Åbenhed på Rådhuset" i overensstemmelse med ovenstående.

### 5.4.2. Uddannelse og efteruddannelse

I beretningen for 2004 anbefalede Borgerrådgiveren den daværende Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning at sikre, at alle medarbejdere er opmærksomme på borgernes rettigheder efter forvaltningslovens kapitel 6 (begrundelse, skriftlighed m.v.). Det blev også anbefalet alle forvaltninger løbende at have opmærksomhed rettet imod kommunikationen i enkeltsager.

De konstateringer, som Borgerrådgiveren har gjort i denne beretningsperiode vedrørende manglende sikring af borgernes grundlæggende retssikkerhedsgarantier (retten til vejledning, partshøring og anden medvirken, retten til skriftlige afslag, begrundelse og klagevejledning), taler for fortsat at have opmærksomheden rettet mod medarbejdernes uddannelse og det eventuelle efteruddannelsesbehov. Det samme gør behovet for konstant at have opmærksomheden rettet imod god sprogbrug og kommunens værdigrundlag samt behovet for, at medarbejdere har kendskab til kommunens politiske og admini-



strative organisation, således at de kan hjælpe borgerne rundt i kommunen.

Planen for ”Åbenhed på Rådhuset”, jf. ovenfor, indeholdt forslag, der skal sætte særligt fokus på kommunens brevskrivning og brug af standardbreve og paradigmer gennem en videreudvikling af projektet ”Bedre breve til borgerne”. Der skal efter planen uddannes et korps af ”sprogrøtere”, der kan hjælpe københavnere med at tyde eller tolke de breve som kommunen sender – og som kan uddanne og hjælpe deres kolleger med at blive bedre til at skrive.

Ved nyansættelser eller interne rokeringer er det nødvendigt også at lægge vægt på medarbejdernes kendskab til de almene rettigheder og de krav til sagsbehandlingen, som følger med de nye opgaver.

Borgerrådgiveren er bekendt med, at der i blandt andet i Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen arbejdes målrettet mod at sikre, at medarbejderne har relevant faglig indsigt også når det gælder borgernes grundlæggende retssikkerhedsgarantier. Dette arbejde omfatter ikke mindst uddannelse og efteruddannelse.

**Det er 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, anbefaler Borgerrådgiveren at de følges op systematisk.**

### 5.4.3. Fælles retningslinjer

I afsnit 4.1.6. er der redegjort for en konstateret uensartethed i sagsbehandlingen og borgerbetjeningen, som borgerne oplever ved henvendelser til kommunens forskellige forvaltninger og enheder inden for samme forvaltning. Der er desuden redegjort for de barrierer, som forhindrer Borgerrådgiveren i systematisk at finde ud af og dokumentere på hvilke punkter, der gælder en sådan uensartethed og omfanget af den.

I planen for ”Åbenhed på Rådhuset”, jf. ovenfor, er der indeholdt et forslag om en tilbagemeldingsgaranti, som for så vidt kan ses som udtryk for et ønske om en ensartethed i betjeningen af borgerne. Forslaget indebærer, at der sættes en frist for, hvornår kommunen skal have meldt tilbage til borgerne med navn på sagsbehandler og en besked om, hvordan sagen håndteres. Fristen sættes til maksimalt 10 arbejdsdage, og garantien skal efter planen gælde for hele kommunen. Planen blev som nævnt ovenfor sendt i høring.

Uensartethed i administrationen kan formentlig afhjælpes ved at vedtage nogle alment gældende standarder, men det er naturligvis relevant at først afdække, hvori uensartetheden nærmere består og om den er acceptabel eller måske ligefrem ønskelig. Ud over de eksempler, der er givet i afsnit 4.1.6. (kendskabet til og anvendelse af centrale regler om sagsbehandling, telefonisk betjening, postgange og journalisering, underretning om forsinkelser, præsentationsform og sprog) kunne det undersøges om, der eksisterer uønskede forskelligheder med hensyn til f.eks. adgang til aktindsigt, sikker elektronisk kommunikation, sagsbehandlingstider, åbningstider og orientering om sagsbehandlerskift.

Det er Borgerrådgiverens umiddelbare vurdering, at den uensartede sagsbehandling og borgerbetjening i kommunen ikke i almindelighed er tilsigtet.

Borgerrådgiveren anbefaler derfor, 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.

Borgerrådgiveren vil med sine nuværende midler og bemyndigelse ikke kunne gennemføre en sådan analyse, men stiller naturligvis sin bistand til rådighed for arbejdet.

### 5.4.4. Løbende måling og kontrol af sagsbehandlingstider

I Borgerrådgiverens Beretning 2004 anbefalede Borgerrådgiveren den daværende Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning at fortsætte med målinger eller anden form for kontrol med sagsbehandlingsfristernes overholdelse.

Borgerrådgiveren oplyste endvidere, at en del af de borgere, som havde henvendt sig til Borgerrådgiveren, havde oplyst om sagsbehandlingstider, som strakte sig væsentligt ud over de fastsatte frister. Det var ikke på det foreliggende grundlag muligt at vurdere årsagerne hertil, herunder om der var tale om enkeltstående uheldige sagsforløb, uhensigtsmæssige procedurer, organisatoriske indretninger, personalemæssige spørgsmål eller andet. Borgerrådgiveren anbefalede på den baggrund den daværende Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning løbende at holde øje med de sager, som trækker væsentligt længere ud end de gældende frister og iværksætte nærmere undersøgelser af hvilke forhold, der bevirker lange sagsbehandlingstider i disse sager med henblik på yderligere at forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne.

Socialforvaltningen har over for Borgerrådgiveren oplyst, at analyser af sager, som trækker væsentligt

længere ud end de gældende frister, indgår i forvaltningens løbende kontrol med sagsbehandlingstiden.

Det er 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 gælder Socialforvaltningen samt Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

### 5.4.5. Frister

#### Hvilke frister gælder?

Som omtalt i kapitel 4 skal kommunen efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå, inden der skal være truffet en afgørelse efter den sociale lovgivning. Lovgivningen administreres i Københavns Kommune af Socialforvaltningen, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen samt i mindre omfang i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

På tidspunktet for afslutningen af redaktionen af denne beretning var alene fastsat en række frister af den daværende Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning. Ifølge Borgerrådgiverens oplysninger vil en sideordnet fastsættelse af frister finde sted i Socialudvalget og Beskæftigelses- og Integrationsudvalget i foråret 2006. Indtil de nye udvalgs fastsættelse af frister må de tidligere fastsatte frister anses som gældende. Borgerrådgiveren går ud fra, at også Sundheds- og Omsorgsudvalget vil fastsætte frister for sit område i det omfang, der følger af retssikkerhedsloven.

#### Frister for hjemviste sager

I beretningen for 2004 efterlyste Borgerrådgiveren en frist for behandling af sager, som er hjemvist fra Det Sociale Nævn til (fornyet) behandling i kommunen. Det blev fremhævet, at det ikke kan udelukkes, at netop fraværet af frister på dette område kan føre til, at denne type sager nedprioriteres til fordel for

andre sager, som er omfattet af en frist. Det er under alle omstændigheder forståeligt, hvis borgerne opfatter det som krænkende for retssikkerheden, når sagen trækker unødigt langt ud, efter at en klageinstans har underkendt kommunens første afgørelse. Borgerrådgiveren anbefalede derfor den daværende Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning, at der fastsættes en eller flere rimelige frister for behandlingen af hjemviste sager.

I indstillingen til brug for Familie- og Arbejdsmarkedsudvalgets drøftelser af Borgerrådgiverens Beretning 2004 den 12. oktober 2005 (FAU 494/2005) var anført følgende herom:

”...Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har siden december 2002 haft retningslinier om frister i forbindelse med hjemviste sager fra klageinstans.

I forvaltningens vejledning til sagsbehandlingsfrister fremgår således følgende retningslinier: Det skal tilstræbes, at der i sager, som er hjemvist af klageinstansen, træffes afgørelse inden for den sagsbehandlingsfrist, der gælder for behandling af ansøgninger om den pågældende sagstype. Fristen skal i disse tilfælde regnes fra hjemvisningen og frem til, der er truffet en afgørelse.

Der er med den angivne formulering ikke fastsat en egentlig frist, men en kraftig henstilling om at få sådanne sager behandlet indenfor en rimelig tid, - der så nærmere er afgrænset til den frist, som gælder for den pågældende sagstype...”

Borgerrådgiveren må forstå dette således, at der ikke gælder nogen frist, men en generel henstilling om, at hjemviste sager afsluttes inden for den samme frist, som var gældende for afgørelsen i første omgang. I forbindelse med f.eks. en afgørelse om revalidering, som efter de nuværende frister skal være afgjort inden for 3 måneder, vil der altså løbe en fornyet frist på 3 måneder efter, at sagen er blevet hjemvist.

Det er fortsat Borgerrådgiverens opfattelse, at det ikke kan udelukkes, at netop fraværet af frister på dette område kan føre til, at denne type sag nedprioriteres til fordel for andre sager, som er omfattet af en frist (og dermed af løbende sagstidsmålinger). Dertil kommer, at det kan være vanskeligt at forstå, at behandlingen af sagen – som kommunen har anset for fuldt oplyst og behandlet, når kommunen træffer sin første afgørelse – tager lige så lang tid efter at Det Sociale Nævn har påpeget, hvilke konkrete mangler, der skal afhjælpes inden kommunen træffer sin fornyede afgørelse.

Synspunkterne gælder naturligvis også for sager, der hjemvises efter behandling i Beskæftigelsesankenævnet, der overtager en del af Det Sociale Nævns opgaver.

**Borgerrådgiveren anbefaler på denne baggrund, 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.**

#### Formidlingen af frister

I Borgerrådgiverens Beretning 2004 anbefalede Borgerrådgiveren den daværende Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning mere systematisk og direkte at orientere borgere om de frister, der gælder i forbindelse med forvaltningens øvrige kontakt til borgerne.

I indstilling til brug for Familie- og Arbejdsmarkedsudvalgets drøftelser af Borgerrådgiverens Beretning 2004 var anført følgende herom:

“...I forbindelse med anbefalingen om mere systematisk og direkte orientering af borgere om frister, skal det bemærkes, at Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget har fastsat 88 frister, som der dels informeres generelt om men også i forbindelse med konkret kontakt med borgeren:

- I en pjece, hvor alle frister er optrykt
- På Københavns Kommunes hjemmeside i forbindelse med "Sociale forhold" og "Børn og skole", hvor alle frister er tilgængelige
- Som en del af den almindelige vejledningspligt, således at hvis borgeren retter henvendelse på et center for at ansøge om hjælp, vejledes denne om relevante sagsbehandlingsfrister (dette har været gældende i flere år og er da også indarbejdet i forvaltningens retningslinjer om sagers førelse)

Desuden besluttede Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget den 9. maj 2001, at der ikke skulle indføres et generelt krav om kvitteringssvar ved modtagelse af ansøgninger om hjælp efter den sociale lovgivning. ...”

Vurderet på baggrund af borgernes oplysninger til Borgerrådgiveren må hertil bemærkes, at borgerne ikke i almindelighed er bekendt med relevante frister. Også Borgerrådgiverens egen gennemgang af et stort antal sager giver grundlag for at sætte spørgsmålstegn ved, om den aktive formidling af frister, som blev beskrevet i indstillingen, faktisk sker og hvis dette er tilfældet, om den er tilstrækkelig. Det må i hvert fald konstateres, at borgerne ikke i almindelighed kender fristerne.

Socialforvaltningen har over for Borgerrådgiveren tilkendegivet at ville overveje mulighederne for en mere direkte og aktiv formidling af frister til borgerne. **Borgerrådgiveren foreslår, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gør sig tilsvarende overvejelser.**

Borgerrådgiveren har på ovennævnte baggrund ikke fundet anledning til at fremkomme med yderligere forslag eller anbefalinger vedrørende formidlingen af fristerne. Det er fortsat Borgerrådgiverens opfattelse, at fristerne må forventes at blive opfattet mere for-

pligtende for sagsbehandlere og ledere, hvis borgerne i alle tilfælde er gjort konkret bekendt med dem, ligesom det for borgerne kan være en indikation af, hvornår tålmodigheden med en vis ret kan slippe op. Det er derfor Borgerrådgiverens opfattelse, at der bør ske systematisk formidling af fristerne.

Det bemærkes, at hvis den foreslåede tilbagemeldingsgaranti gennemføres, jf. ovenfor om planen for ”Åbenhed på Rådhuset”, vil fristen f.eks. kunne meddeles i forbindelse med den første tilbagemelding til borgeren.

### 5.4.6. Telefonisk betjening

Borgerrådgiveren anbefalede i årsberetningen for 2004 den daværende Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltning fortsat at søge at afdække årsagerne til utilstrækkelig telefonisk tilgængelighed til forvaltningens lokale centre og målrettet at arbejde med at forbedre tilgængeligheden.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen iværksatte en telefonambassadørordning i forvaltningens lokale centre blandt andet med henblik på at sikre en høj besvarelsesprocent for telefoniske henvendelser.

I forbindelse med Borgerrådgiverens rundtur i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens lokale centre, jf. afsnit 1.15, fremstod det klart, at der i forvaltningen var stor opmærksomhed på den telefoniske betjening.

Som der er redegjort for i kapitel 4, modtager Borgerrådgiveren fortsat mange klager vedrørende den telefoniske betjening. I den første del af 2006 antog klagerne et sådant omfang, at Borgerrådgiveren fandt anledning til at rette særlig opmærksomhed mod problemet i et brev til forvaltningerne. Disse problemer vedrørte hovednummeret 33 17 33 17, som er et fælles telefonnummer for Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. De mange henvendelser til Borgerrådgiveren vedrørte

vanskeligheder med overhovedet at komme igennem til omstillingen, mange viderestillinger, når borgerne endelig kom igennem og mange borgere, som ikke kunne viderestilles til en relevant person.

Borgerrådgiveren modtog i marts 2006 et brev fra Socialborgmesteren og Beskæftigelses- og Integrationsborgmesteren, hvori borgmestrene oplyste om, at de havde bedt forvaltningerne om at rette et skærpet fokus på telefonbetjeningen af forvaltningernes brugere og iværksætte en række konkrete initiativer, der skal sikre en tilfredsstillende betjening.

Borgerrepræsentationen vedtog den 15. december 2005, at der skal udarbejdes forslag til et koncept for et kontaktcenter, der varetager al telefonisk kontakt til Københavns Kommune (BR 397/2005). Med fremlæggelse af planen for "Åbenhed på Rådhuset" er det foreslået, at processen forceres, så det fælles telefonnummer er etableret senest i 1. kvartal af 2007 og at kontaktcentret kan åbne i løbet af 2007. Planen er som nævnt sendt i høring.

Borgerrådgiveren har på denne baggrund ikke fundet anledning til at fremkomme med yderligere anbefalinger vedrørende kommunens telefoniske betjening på nuværende tidspunkt.

Det skal dog bemærkes, at en del af de problemer, som borgeren har oplevet i første kvartal af 2006 må formodes at have nær sammenhæng med omstrukturering af kommunen, herunder den forskudte proces med løbende etablering af nye forvaltninger. Der henvises til afsnit 5.4.7.

#### 5.4.7. Information om ny struktur

Den nye forvaltningsstruktur for Københavns Kommune, som blev iværksat fra den 1. januar 2006 har i stor målestok betydet, at sager har skiftet hænder. Dertil kommer, at den geografiske organisation med placering af medarbejdere og etablering af decentrale enheder foregår løbende.

Disse forhold har efter Borgerrådgiverens vurdering været skyld i ringere kontaktmuligheder, herunder ved telefonisk kontakt, og uklarhed i forhold til hvem, der fremover tager ansvaret for behandlingen af borgernes sager. Borgerrådgiveren har været i kontakt med mange borgere, som har oplevet kommunen som kaotisk og ufremkommelig.

I en situation, hvor kommunens største borgerbetjeningsenheder omstruktureres så grundlæggende, som det er tilfældet, er det væsentligt for borgerne at have adgang til relevant information om hvad der sker, hvilken betydning det har for deres sager, hvordan de skal forholde sig og hvem de kan kontakte. Vurderet ud fra borgernes henvendelser og Borgerrådgiverens egen brug af de informationskanaler, som borgerne ofte benytter, har der ikke eksisteret et tilstrækkeligt informationsberedskab. Dette ses for eksempel også af, at omstillingen på 33 17 33 17 i vidt omfang har viderestillet opkald, som ikke kunne placeres, til Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren har kun i en vis udstrækning kunnet hjælpe borgerne videre.

Omstruktureringen er på tidspunktet for afslutningen af redaktionen af denne beretning langt fra endeligt på plads.

**Borgerrådgiveren anbefaler derfor, at de forvaltninger som er omfattet af større, væsentlige omstruktureringer sikrer et højere informationsberedskab ikke mindst i forbindelse med den telefoniske betjening og på internettet.**

Særlig fokus er der grund til at rette imod samlingen af statslige og kommunale opgaver i jobcentre i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen fra 1. januar 2007. Henset til de problemstillinger, der kan opstå som følge af den fælles opgavevaretagelse mellem staten og kommunen i jobcentre, er det Borgerrådgiverens anbefaling, at Beskæftigelses- og

Integrationsforvaltningen i god tid forinden gør sig overvejelser om, hvilke informationsinitiativer dette giver anledning til.

### 5.4.8. IT-sikkerhed

Som der er redegjort for i kapitel 4 har Borgerrådgiveren gennem sin virksomhed fået indtryk af en beskeden opmærksomhed på sikker håndtering af e-mails.

Alle forvaltninger har så vidt Borgerrådgiveren er bekendt med, forholdt sig til problemstillingerne på et overordnet niveau, men det ses ikke at være slået

igennem i alle de administrative led.

Borgerrådgiveren anbefaler derfor, 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 anbefaler, at forvaltningerne (eventuelt på ny) i hvert fald indskærper de gældende regler og procedurer for medarbejdere, som kommunikerer eksternt via e-mail-systemer.





# Stikordsfortegnelse

Afgifter og gebyrer	24	IT-sikkerhed	123, 140
Afgørelse og vilkår	24, 36	IT-systemer	133
Afgørelser	10	Journal-, sagsstyrings- og erindringssystemer	134
Afgørelses meddelelse	65, 80	Journalisering	79, 87, 93, 96, 119
Afgørelsesbegreb	42, 59, 113	Klagevejledning	24, 71, 99, 101, 110, 113
Afsluttede sager	20	Kommunikationsformer	59
Aktindsigt	47, 71, 91, 119	Kompetence	8, 53, 57, 67
Andre materielle spørgsmål	24	Konkret serviceniveau	28, 36, 40
Ansvarsfordeling	85, 95, 90	Konsulentbistand til forvaltningerne	9
Begrundelse	24, 49, 53, 57, 71, 96, 99, 110, 113	Konsulentfunktion	12
Behandling af personoplysninger	30	Kontakten til sagsbehandlere	116
Behandlingssikkerhed	30	Koordineret indsats	26, 36
Besvarelse af henvendelser fra borgere	87	Kvittering	49
Besvarelse af rykkerbreve	26	Københavns Kommunes	
Betjening af borgere	26, 36, 66, 106, 116	kommunikationspolitik	56, 84, 96
Borgerrådgiverudvalget	13	Københavns Kommunes	
Diskrimination	9, 28	værdigrundlag	44, 61, 80, 95
Effektivt journaliseringssystem	26	Lovpligtig opfølgning	63, 110
Enkelhed og effektivitet	26	Manglende stillingtagen til klagepunkt	47
Erindringssystem	110	Manglende svar	106
Evaluerings	13	Meddelelse af afgørelse	93
Formulering af klagevejledning	80	Meddelelse	24, 36, 110
Frister	24, 136	Menneskerettigheder	24
Fælles retningslinjer	134, 135	Mål	20, 37
Generelle serviceniveau	28	Notatpligt	24, 40, 42, 47, 49, 71, 79, 80, 87, 91, 96, 119
God forvaltningsskik	26, 39, 42, 44, 45, 46, 47, 49, 56, 59, 61, 66, 79, 80, 82, 84, 85, 87, 90, 93, 96, 102, 107, 121, 125	Ny struktur	121, 139
Grundlæggende retssikkerhedsgarantier	111	Opfølgning	26, 63
Helhedsvurdering	47	Oplysningspligt	30
Henvendelser	20	Optræden	9
Hjemviste sager	136	Orientering om sagens gang eller status	26, 36
Inddragelse	26	Orientering om sagens gang	44, 45, 74, 106
Indhentelse af oplysninger	24	Oversendelsessager	10
Indsigtsret	30	Oversendt til anden myndighed	34
Information til borgere	49, 53, 61, 95	Partsbeholdelser	42
Inhabilitet	24	Partshøring	24, 42, 59, 110, 112
		Persondataloven	123



Politisk vedtaget serviceniveau . . . . .	53	Videregivelse af personoplysninger . . . . .	30
Praktiske opgaver . . . . .	9	Værdigrundlag . . . . .	116
Privatretlige spørgsmål . . . . .	30	Åbenhed og tillid . . . . .	26
Påklagede forhold . . . . .	12, 36	Åbningstider . . . . .	14
Realitetsbehandling . . . . .	32		
Realitetssager . . . . .	11		
Relativering . . . . .	18		
Repræsentation . . . . .	24		
Sager afsluttet på andet grundlag . . . . .	36		
Sagernes fordeling . . . . .	21		
Sagers tilrettelæggelse . . . . .	53		
Sagsbehandlerskift . . . . .	63		
Sagsbehandling . . . . .	3, 9, 106		
Sagsbehandlingsfrister . . . . .	106		
Sagsbehandlingstid og manglende svar . . . . .	26, 36		
Sagsbehandlingstid . . . . .	39, 45, 47, 51, 59, 65, 71, 74, 76, 77, 79, 80, 82, 87, 90, 91, 106, 136		
Sagsoplysning og oplysningskridt . . . . .	24, 36		
Sagsoplysning . . . . .	63, 93		
Samtykkeerklæring . . . . .	68		
Sjusk, bortkomne breve m.v. . . . .	26, 110		
Skriftlighed . . . . .	40, 112		
Sprog, form m.v. . . . .	117		
Sprogbrug . . . . .	46, 56, 80, 84, 96		
Sprogbrug, klarhed, præcision m.v. . . . .	26		
Standardskema . . . . .	40		
Tavshedspligt . . . . .	24		
Telefonisk betjening . . . . .	106, 138		
Tolkning o.l. . . . .	26		
Uafhængighed . . . . .	12		
Uensartet behandling . . . . .	117		
Undervisning . . . . .	17		
Upræcise henvendelser . . . . .	30		
Vejledning . . . . .	10, 24, 36, 57, 66, 80, 112, 114		
Venlig og hensynsfuld optræden . . . . .	26, 36		
Videregivelse af fortrolige oplysninger . . . . .	68		
Videregivelse af oplysninger . . . . .	24		



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

