



# Borgerrådgiwerens Beretning 2007





# Forord

Borgerrådgiverens arbejde har i beretningsåret 2007 været præget af tre væsentlige forhold.

**For det første** er Borgerrådgiveren blevet mere synlig, sådan som evalueringen i 2006 anbefalede. Der foreligger ikke nogen aktuel status for, hvor mange københavnere der kender Borgerrådgiverens eksistens og opgaver, men Borgerrådgiveren har i 2007 arbejdet målrettet for at gøre institutionen mere synlig for borgerne, og et stigende sagstal indikerer, at indsatsen har båret frugt.

Borgerrådgiveren har oplevet en fremgang i antallet af skriftlige sager på over 31 % i forhold til det seneste beretningsår. Ud over at Borgerrådgiveren konkret har kunnet hjælpe flere borgere, giver det også et endnu mere sikkert billede af, hvor tingene halter i kommunen. Som det er beskrevet i kapitel 6 i denne beretning, har jeg i år valgt at belyse de rettighedstab, som en dårlig sagsbehandling kan medføre for borgerne.

**For det andet** har Borgerrådgiverens nye opgave med af egen drift at gennemføre undersøgelser og inspektioner givet et nyt indblik i kommunens styrker og svagheder.

Borgerrådgiveren har gennemført 16 inspektioner af tjenestesteder i kommunen, bl.a. plejeboliger til ældre, bosteder mv. Inspektionerne er et nyttigt supplement til indblikket i kommunens institutioner mv. I flere tilfælde har inspektionerne påvist ulovlige eller uhensigtsmæssige forhold, der efterfølgende er blevet rettet op på, ligesom tilsvarende institutioner nu har fået adgang til yderligere vejledning om gældende regler og procedurer.

Desuden har Borgerrådgiveren iværksat ni større egen driftundersøgelser. Inden for områderne magtanvendelse, persondatalov, diskrimination og tilbagemeldingsgaranti har forvaltningerne dels ad den vej fået

belyst konkrete fejl og mangler, dels fået generel vejledning til en bedre administration.

Kommunen har via Borgerrådgiverens egen driftvirksomhed fået bedre mulighed for at få rettet op på fejl, mangler og uhensigtsmæssig praksis.

**For det tredje** har Borgerrådgiveren styrket diskriminationstilsynet. Den øgede synlighed om kommunens diskriminationstilsyn har ikke resulteret i flere henvendelser vedrørende diskrimination, men kommunen yder nu blandt andet via hjemmesiden [kk.dk/diskrimination](http://kk.dk/diskrimination) en langt bedre vejledning om diskrimination i juridisk forstand, som gør det muligt for borgerne at søge information på egen hånd.

At antallet af klager vedrørende diskrimination ikke er steget som følge af den yderligere fokusering på diskriminationsrettigheder, skal ikke begrædes her. En del af opgaven er, som jeg ser det, at kalde de tilfælde af diskrimination frem, der måtte være, og Borgerrådgiverens sagstal indikerer indtil videre, at åbenlys og direkte diskrimination fra forvaltningernes side ikke spiller nogen væsentlig rolle i Københavns Kommune. Fremtiden vil vise, om denne fortolkning holder stik.

København, maj 2008

Johan Busse  
Borgerrådgiver



<b>1. Borgerrådsgiverens rammer og virksomhed</b>	<b>8</b>
1.1 Historik	8
1.2 Borgerrådsgiverens kompetence	8
1.3 Borgerrådsgiverens uafhængige indplacering i Københavns Kommune	10
1.4 Borgerrådsgiverens øvrige opgaver	11
1.5 Borgerrådsgiverens behandling af konkrete sager	11
1.6 Borgerrådsgiverens egen driftvirksomhed	12
1.7 Borgerrådsgiverens diskriminationstilsyn	14
1.8 Hotline	14
1.9 Borgerrådsgiveren på internettet	15
1.10 Undervisning, præsentationer mv.	16
1.11 Møder og oplæg	16
1.12 Kontakten til forvaltningerne	17
1.13 Borgerrådsgiverens økonomiske rammer	17
1.14 Borgerrådsgiverens bemanning og efteruddannelsesindsats	18
1.15 Borgerrådsgiverens fysiske rammer og åbningstid	18
1.16 Opfølgning på evaluering	18
1.17 Borgerrådsgiverudvalgets sammensætning og opgaver	19
<b>2. Statistik</b>	<b>20</b>
2.1 Relativering af statistikken	20
2.2 Antallet af henvendelser	20
2.3 Henvendelser uden for Borgerrådsgiverens kompetence	22
2.4 Antallet af afsluttede sager	22
2.5 Sagernes fordeling på kommunens forvaltninger	23
2.6 Sagernes indhold	24
2.6.1 Forvaltningsloven, offentlighedsloven og anden central forvaltningsret	24
2.6.2 Andre forvaltningsretlige spørgsmål mv.	26
2.6.3 God forvaltningsskik	28
2.6.4 Opgavevaretagelse/faktisk forvaltningsvirksomhed	30
2.6.5 Diskrimination	30
2.6.6 Persondatalov	32
2.6.7 Konkrete sager, der udspringer af inspektioner mv.	34
2.6.8 Andre sager	34
2.6.9 Sagstyper/emner	36
2.7 Resultatet af sagernes behandling	37
2.7.1 Realitetsbehandlede sager	37
2.7.2 Sager oversendt til anden myndighed i Københavns Kommune	38
2.7.3 Sager afsluttet på andet grundlag	40
2.8 Sager taget op af egen drift	40
2.9 Sagsbehandlingstid i konkrete sager	41
<b>3. Borgerrådsgiverens egen driftvirksomhed</b>	<b>42</b>
3.1 Generelt om Borgerrådsgiverens egen driftvirksomhed	42
3.2 Forskellige typer af egen driftundersøgelser	43
3.2.1 Konkrete egen driftundersøgelser	43
3.2.2 Generelle egen driftundersøgelser	43
3.2.3 Inspektioner	44
3.3 Oversigt over Borgerrådsgiverens egen driftundersøgelser i beretningsåret	44
3.3.1 Iværksatte konkrete egen driftundersøgelser	44
3.3.2 Iværksatte generelle egen driftundersøgelser	45
3.3.3 Iværksatte inspektioner	45
3.4 Planlagte egen driftundersøgelser for 2008	46
3.5 Omtale af afsluttede egen driftundersøgelser	47

3.5.1	Afsluttede konkrete egen driftundersøgelser	47
3.5.2	Afsluttede generelle egen driftundersøgelser	56
	– Sikring af tilbagemeldingsgarantien	56
	– Underretning efter persondatalovens kapitel 8	58
	– Håndtering af sager om diskrimination	58
	– Magtanvendelse	59
3.5.3	Afsluttede inspektioner	61
	– Plejecentret Kærbo	61
	– Bostedet Verahus	61
	– Plejecentret Plejebo	62
	– Bostedet Jens Warmingsvej	63
	– Bostedet Nordlys	63
<b>4.</b>	<b>Borgerrådgiverens diskriminationstilsyn</b>	<b>66</b>
4.1	Rammerne for Borgerrådgiverens diskriminationstilsyn	66
4.2	Borgerrådgiverens styrkede diskriminationsindsats	66
4.2.1	Indhold	66
4.2.2	Konkrete tiltag i 2007	67
4.3	De retlige rammer	69
4.3.1	Den retlige regulering af diskriminationsområdet	69
4.3.2	Den retlige ramme for Borgerrådgiverens diskriminationstilsyn	75
4.4	Gennemførte undersøgelser mv.	76
4.4.1	Generelle egen driftundersøgelser og inspektioner	76
4.4.2	Konkrete klagesager	78
<b>5.</b>	<b>Omtale af principielle og illustrative sager</b>	<b>80</b>
<b>6.</b>	<b>Generelle problemstillinger</b>	<b>134</b>
6.1	Fællestræk	134
6.2	Generelle problemstillinger i kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne	135
6.2.1	Sagstyperne	135
6.2.2	Sagsbehandlingstid og manglende svar og orientering om sagens gang og status	136
6.2.3	Betjening af borgerne	140
6.2.4	Vejledning	144
6.3	Andre problemstillinger	146
6.3.1	Samarbejdet mellem Borgerrådgiveren og forvaltningerne	146
6.3.2	Manglende stillingtagen/læring i relation til klagesager	149
6.3.3	Aktindsigt, partshøring og begrundelse	149
6.4	Problemstillinger vedrørende egen driftundersøgelser	152
6.4.1	Inspektioner generelt	152
6.4.2	Magtanvendelse	154
6.4.3	Persondataloven	155
6.4.4	Tilbagemeldingsgarantien	155
<b>7.</b>	<b>Konklusioner, forslag og anbefalinger</b>	<b>156</b>
7.1.1	Generelle bemærkninger om antallet af klager	156
7.1.2	Overordnede konklusioner vedrørende beretningsåret 2007	156
7.1.3	Egen driftopgaven	157
7.1.4	Diskrimination	159
7.2	Borgerrådgiverens Beretning 2005 og 2006 samt opfølgning herpå	159
7.3	Forslag og anbefalinger	160
<b>Appendiks</b>		<b>164</b>
<b>Stikordsfortegnelse</b>		<b>166</b>

# Resumé

Borgerrådgiverens Beretning 2007 indeholder en beskrivelse af Borgerrådgiverens virksomhed i beretningsperioden fra den 1. april 2007 til den 31. marts 2008.

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

Beretningen indeholder desuden en redegørelse for Borgerrådgiverens vigtigste konstateringer på baggrund af arbejdet med borgernes henvendelser i beretningsperioden. I beretningen redegøres for, at de problemstillinger, som blev omtalt i Borgerrådgiverens Beretning 2005 og 2006, i vid udstrækning fortsat er aktuelle.

Desuden har Borgerrådgiveren i denne beretning særligt fokus på de rettighedstab, borgerne risikerer at lide som følge af dårlig sagsbehandling. For en nærmere gennemgang af Borgerrådgiverens konstateringer henvises til kapitel 6 og 7 samt resuméerne heraf nedenfor.

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

Kapitlet indeholder en generel beskrivelse af de formelle rammer for Borgerrådgiverens virksomhed. I kapitlet omtales baggrunden for oprettelsen af borgerrådgiverfunktionen, den uafhængige indplacering i kommunen samt baggrunden for opgavesammensætningen. Der redegøres for Borgerrådgiverens kompetencer og opgaver.

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

Kapitlet indeholder desuden en beskrivelse af Borgerrådgiverens rådgivende funktioner i forhold til forvaltningerne. Endelig omhandler kapitlet tiltag foretaget i forlængelse af de anbefalinger, evalueringen af Borgerrådgiveren i 2006 gav anledning til, samt nye initiativer i forhold til styrkelsen af Borgerrådgiverens diskriminationstilsyn.

## **Statistik – kapitel 2**

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

Borgerrådgiveren har i beretningsperioden oprettet skriftlige sager vedrørende 1.829 forhold. Borgerrådgiveren har færdigbehandlet 1.830 forhold i beretningsperioden. Af de påklagede forhold blev 118 realitetsbehandlet hos Borgerrådgiveren. Af disse gav 60 anledning til at udtale kritik. De resterende 58 gav ikke anledning til kritik. Borgerrådgiveren oversendte 1.443 klager til kommunens forvaltninger til besvarelse der. Borgerrådgiveren fik underretning om udfaldet i 933 tilfælde. I 609 af disse tilfælde fik borgerne helt eller delvist medhold i deres klager ved forvaltningerne. Dette svarer til 65 % af samtlige oversendte forhold, hvor Borgerrådgiveren kender udfaldet af klagen.

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

Kapitlet indeholder en oversigt over de forhold, som Borgerrådgiveren oftest har oversendt til forvaltningerne. Lang sagsbehandlingstid og manglende orientering om sagens gang eller status er de forhold, der blev klaget hyppigst over.

## **Borgerrådgiverens egen driftvirksomhed – kapitel 3**

I dette kapitel beskrives Borgerrådgiverens egen driftvirksomhed.

Borgerrådgiverens kompetence blev pr. 1. januar 2007 udvidet til at omfatte egen driftundersøgelser inden for kommunens område. Udvidelsen af Borgerrådgiverens kompetence er sket med henblik på at sikre et uafhængigt tilsyn og en uafhængig behandling af klager over grove og væsentlige fejl på plejehjemsområdet og generelt i kommunen.

Borgerrådgiverens egen driftvirksomhed omfatter konkrete og generelle undersøgelser samt inspektioner.

Kapitlet indeholder en oversigt over iværksatte og planlagte undersøgelser, ligesom det indeholder sammenfatninger af afsluttede undersøgelser i beretningsåret.

## **Borgerrådgiverens diskriminationstilsyn – kapitel 4**

Kapitlet beskriver Borgerrådgiverens diskriminationstilsyn og skal ses i sammenhæng med Københavns Kommunes integrationspolitik og den styrkede indsats mod diskrimination i kommunen.

Borgerrådgiverens indsats vedrører hovedsagelig diskriminationsspørgsmål, som har et retssikkerhedsmæssigt sigte, og Borgerrådgiverens bemyndigelse angår alene forhold, som Københavns Kommune, dvs. kommunens forvaltninger, borgmestre og udvalg, er ansvarlig for.

Kapitlet indeholder en beskrivelse af rammerne for Borgerrådgiverens diskriminationstilsyn, Borgerrådgiverens konkrete synliggørelsesaktiviteter i beret-

ningsåret og endelig den generelle retlige sammenhæng, diskriminationstilsynet skal ses i.

Afslutningsvist refereres de relevante egen driftundersøgelser og konkrete sager vedrørende diskrimination, som Borgerrådgiveren har behandlet i beretningsåret.

## **Omtale af principielle og illustrative sager – kapitel 5**

Kapitlet indeholder resuméer af en række konkrete sager, som Borgerrådgiveren har undersøgt. Sagerne er udvalgt, fordi de enten er principielle eller er særligt illustrative for en problemstilling.

Resuméerne vil kunne anvendes i det daglige arbejde af alle, som arbejder med sagsbehandling og borgerbetjening, og som søger information om praksis og principper for dette arbejde.

## **Generelle problemstillinger – kapitel 6**

Kapitlet belyser de generelle problemstillinger i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening, som Borgerrådgiveren har fundet anledning til at trække frem. Problemstillingerne tager udgangspunkt i henvendelserne til Borgerrådgiveren samt i de iagttagelser, Borgerrådgiveren har gjort sig ved indblik i sagerne og den løbende dialog med forvaltningerne.

Fællesnævneren for en række af problemstillingerne er, at de har at gøre med retssikkerhed.

De konkrete problemstillinger, som er medtaget, omfatter sagsbehandlingstid og manglende svar, orientering om sagens gang og status, betjening af borgerne, vejledning, aktindsigt, partshøring og begrundelse, og endelig har Borgerrådgiveren i en del tilfælde oplevet en manglende stillingstagen/

læring fra forvaltningernes side i relation til klagesager.

I kapitlet gennemgås, hvorledes de nævnte problemstillinger udgør et retssikkerhedsmæssigt problem for borgerne og kan medføre reelle rettighedstab. Det fremhæves, at manglende overholdelse af de formelle regler om sagsbehandlingen kan have den følgerkning, at borgerne ikke får de rettigheder eller ydelser, de ifølge loven har krav på, eller pålægges pligter, der ikke er lovhjemmel til.

### **Konklusioner, forslag og anbefalinger – kapitel 7**

Kapitlet indeholder Borgerrådgiverens overordnede konklusioner samt forslag og anbefalinger til kommunens forvaltninger. Konklusionerne er foretaget på baggrund af Borgerrådgiverens arbejde i beretningsperioden og de problemer, som er konstateret – herunder i forbindelse med konkrete sager og egen driftundersøgelser.

Af Borgerrådgiverens konklusioner fremgår blandt andet, at de problemstillinger, som blev taget under behandling i Borgerrådgiverens beretninger for 2005 og 2006, i vid udstrækning fortsat er aktuelle, og at der endnu er meget at gøre i forhold til forbedring af kommunens sagsbehandling og service.

Borgerrådgiveren nævner som forslag og anbefalinger til at løse op for problemstillingerne bedre fagligt samarbejde mellem forvaltningerne og sikring af juridisk kompetence internt i forvaltningerne.





# Kapitel I

## Borgerrådgiverens rammer og virksomhed

I dette kapitel beskrives Borgerrådgiverens formelle rammer – herunder historik, kompetence, indplacering i kommunen samt den økonomiske ramme. Desuden beskrives Borgerrådgiverens behandling af konkrete sager, Borgerrådgiverens undervisnings- og mødeaktivitet og endelig de tiltag, Borgerrådgiveren har foretaget i forhold til synliggørelse. Der henvises til de følgende kapitler for en nærmere beskrivelse af principielle og illustrative sager hos Borgerrådgiveren samt forslag og anbefalinger i den henseende. Der henvises ligeledes til de følgende kapitler for en nærmere beskrivelse af Borgerrådgiverens egen driftkompetence og diskriminationstilsyn.

### 1.1 Historik

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 1.2 Borgerrådgiverens kompetence

Efter § 24 i styrelsesvedtægten for Københavns Kommune skal Borgerrådgiveren bistå Borgerrepræsentationen med forsamlingens tilsyns- og kontrol-

funktioner i forhold til udvalg, borgmestre og forvaltninger samt varetage nærmere af Borgerrepræsentationen fastsatte opgaver om borgerrådgivning og borgervejledning.

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

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

Borgerrådgiverens grundlæggende opgave er at behandle klager over kommunens sagsbehandling, personalets optræden og udførelsen af praktiske opgaver, f.eks. undervisning, dagpasning, hjemmehjælp og gaderenholdelse. Endvidere bistår Borgerrådgiveren borgerne med vejvisning i klagesystemet og yder konsulentbistand og undervisning til forvaltningerne om god sagsbehandling mv.

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

Borgerrådgiveren behandler endvidere ikke klager over ansættelsesretlige forhold.



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

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

Udgangspunktet for Borgerrådgiwerens behandling af klager er, at konflikter mellem forvaltning og borger bør søges løst mellem parterne, før Borgerrådgiweren behandler en klage. Derfor oversender Borgerrådgiweren klager til forvaltningens besvarelse, hvis klagerne ikke har været forelagt for forvaltningen inden henvendelsen til Borgerrådgiweren.

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

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

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

Klager over kommunens afgørelser kan ikke behandles af Borgerrådgiweren, og Borgerrådgiweren

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.

Siden 1. januar 2007 har Borgerrådgiweren haft kompetence til at tage sager op af egen drift. For en nærmere beskrivelse af egen driftkompetencen henvises til afsnit 1.6 samt kapitel 3.

Borgerrådgiweren har siden etableringen i 2004 kunnet behandle klager over diskrimination i relation til kommunens sagsbehandling, personalets optræden og udførelsen af praktiske opgaver. Borgerrådgiweren har som led i kommunens nye integrationspolitik fået styrket sit diskriminationstilsyn. For en nærmere beskrivelse af diskriminationstilsynet henvises til afsnit 1.7 samt kapitel 4.

Socialforvaltningen i Københavns Kommune oprettede i december 2007 en særlig hotline for ansatte, beboere og pårørende, der ønsker at klage over forhold på kommunens bosteder for udviklingshæmmede og psykisk syge. Borgerrådgiweren overtog den 1. februar 2008 ansvaret for hotlinen. For en nærmere beskrivelse af hotlinen og Borgerrådgiwerens arbejde i den forbindelse henvises til afsnit 1.8.

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

Borgerrådgiweren er forankret direkte under Borgerrepræsentationen.

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

Borgerrådgiwerens uafhængighed af de stående udvalg, forvaltninger og borgmestre beror på en

midlertidig dispensation fra Indenrigs- og Sundhedsministeriet, som kan fornyes efter ansøgning fra Borgerrepræsentation hvert 4. år, idet dispensationen gives for en valgperiode ad gangen.

Borgerrepræsentationen har ansøgt om og fået fornyet dispensation til Borgerrådgiiverens uafhængighed for perioden 1. januar 2006 – 31. december 2009.

#### 1.4 Borgerrådgiiverens øvrige opgaver

Borgerrådgiiveren varetager sekretariatsbetjeningen af Borgerrådgiiverudvalget.

Borgerrådgiiveren 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 Borgerrådgiiveren har et løbende samarbejde med forvaltningerne om konkrete udviklingsprojekter, undervisning og foredragsvirksomhed. Se nærmere herom i afsnit 1.8, 1.9 og 1.10.

#### 1.5 Borgerrådgiiverens behandling af konkrete sager

##### Sagernes ekspedition og behandling

Borgere eller andre med tilknytning til Københavns Kommune, for eksempel erhvervsdrivende, kan henvende sig til Borgerrådgiiveren personligt, telefonisk eller skriftligt, via brev, e-mail eller fax.

Når Borgerrådgiiveren modtager en henvendelse foretages en juridisk visitation med henblik på at vurdere, om Borgerrådgiiveren anser sig for sagligt kompetent til at behandle henvendelsen eller ikke anser sig for kompetent og således må afvise

borgeren og/eller henvise til den rette myndighed. Borgerrådgiiveren afviser henvendelser, som er upræcise eller forældede.

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

##### Oversendelsessager

Det er forudsat i beslutningsgrundlaget for Borgerrådgiiveren, at dialogen mellem borger og forvaltning skal være udtømt, før Borgerrådgiiveren eventuelt iværksætter en nærmere undersøgelse af en sag.

Klager, som borgeren ikke først har indbragt for forvaltningen, oversendes derfor typisk til vedkommende forvaltning med henblik på, at forvaltningen selv besvarer klagen direkte over for borgeren.

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

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

Borgerrådgiiveren beder forvaltningen om en kopi af forvaltningens svar til borgeren. Ved at anmode om en kopi af forvaltningens besvarelse sikrer Borgerrådgiiveren, dels at Borgerrådgiiveren 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 forvaltning om en udtalelse. Borgerrådgiveren beder desuden forvaltningen om sagens akter eller en kopi heraf.

Forvaltningens udtalelse sendes normalt 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 5.

### 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 foretages en simpel registrering af henvendelsen til statistisk brug.

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

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

### 1.6 Borgerrådgiverens egen driftvirksomhed

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

Udvidelsen af Borgerrådgiverens kompetence er sket med henblik på at sikre et uafhængigt tilsyn og en uafhængig behandling af klager over grove og væsentlige fejl på plejehjemsområdet og generelt i kommunen.

Med vedtagelsen af forslaget er Borgerrådgiverens kompetence udvidet, således:

- at Borgerrådgiveren med virkning fra 1. januar 2007 har fået udvidet sin kompetence med adgang til at tage sager op af egen drift, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl
- at Borgerrådgiveren samtidig har fået adgang til at gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget
- at Borgerrådgiveren desuden har fået adgang til som en stikprøvekontrol at foretage inspektion af institutioner eller virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.

Som led i Borgerrådgiverens egen driftundersøgelser skal mindst én undersøgelse årligt omfatte diskriminationsspørgsmål i kommunens forvaltninger.

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

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

Borgerrådgiverens kompetence er fortsat afgrænset ved, at Borgerrådgiveren alene udtaler sig om forvaltningernes sagsbehandling, personalets optræden og udførelsen af praktiske opgaver.

Der udarbejdes ved hvert beretningsårs begyndelse en årsplan for de planlagte undersøgelser. Forud for den endelige planlægning heraf drøftes planen i samråd med Borgerrådgiverudvalget. Borgerrådgiveren inddrager også inspektionsplanlægningen i samrådet.

Der bliver løbende koordineret med Folketingets Ombudsmand, det kommunale tilsyn, embedslægen, Ankestyrelsen samt internt i kommunen med Revisionsdirektoratet, de syv forvaltninger og visse særlige tilsynsenheder i forvaltningerne. Formålet med koordinationen er at undgå utilsigtede og unødvendige overlap af iværksatte undersøgelser.

Den 23. maj 2006 aftalte overborgmesteren og sundhedsborgmesteren, at der fastlægges standardprocedurer, der sikrer, at klager på ældreplejeområdet sendes til Borgerrådgiveren, som herefter af egen drift kan vælge at tage klagesagerne op til behandling.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har på denne baggrund etableret en procedure, der indebærer, at klager, der sendes til plejehjem, hjemmeplejen, træningscentre og dagcentre samt ældrekontorer, P/O-kontorer og de øvrige koncernenheder, indsamles i forvaltningen kvartalsvis blandt andet med henblik på, at klagerne oversendes til Borgerrådgiveren med henblik på Borgerrådgiverens vurdering af, om der er grundlag for at iværksætte egen driftundersøgelser. De således indberettede klager er vedlagt oversigter over udfaldet af klagerne, så Borgerrådgiveren kan se, hvad klagerne har givet forvaltningen anledning til, herunder om borgeren fik helt eller delvist medhold.

Borgerrådgiveren har i 3. kvartal 2007 modtaget 65 indberettede klager som led i denne procedure og i 4. kvartal 2007 71 indberettede klager. Borgerrådgiveren har således modtaget oplysninger om 136 klagesager efter denne procedure.

De modtagne oplysninger om klagesagerne er gennemgået hos Borgerrådgiveren på normal vis, men indgår kun i Borgerrådgiverens generelle sagstatistik hvis de giver anledning til, at der rejses konkrete egen driftsager.

Listen over planlagte, iværksatte og afsluttede egen driftundersøgelser er offentliggjort på Borgerrådgiverens hjemmeside: [www.borgerraadgiver.kk.dk](http://www.borgerraadgiver.kk.dk)

### 1.7 Borgerrådgiverens diskriminationstilsyn

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

Borgerrådgiveren har siden etableringen i 2004 kunnet behandle klager over diskrimination i relation til kommunens sagsbehandling, personalets optræden og udførelsen af praktiske opgaver. Borgerrådgiveren har som led i kommunens integrationspolitik fået styrket sit diskriminationstilsyn.

Borgerrådgiveren kan behandle klager over diskrimination, hvis en person klager over at være blevet behandlet dårligere end en anden person i en sammenlignelig situation, eller hvis en eller flere personer stilles ufordelagtigt på grund af alder, handicap, køn, national/social oprindelse, politisk anskuelse, race/hudfarve/etnisk oprindelse, religion/tro eller seksuel orientering.

Borgerrådgiverens bemyndigelse angår alene forhold, som Københavns Kommune, dvs. kommu-

nens forvaltninger, borgmestre og udvalg, er ansvarlig for, men Borgerrådgiveren kan vejlede borgere og vise vej i klagesystemet i forhold til diskriminationsspørgsmål generelt.

Borgerrådgiveren har på baggrund af sit udvidede diskriminationstilsyn foretaget en række tiltag for at synliggøre og profilere Borgerrådgiveren som Københavns Kommunes diskriminationstilsyn og gøre opmærksom på borgernes mulighed for også i diskriminationssager at søge hjælp og rådgivning hos Borgerrådgiveren.

Plakater, foldere, hjemmesiden [kk.dk/diskrimination](http://kk.dk/diskrimination) samt kampagnen "Det er ikke forbudt at kende sine rettigheder" er alle tiltag, der blev iværksat i 2007 for at øge kendskabsgraden til Borgerrådgiveren og informere om Borgerrådgiverens kompetencer.

For en nærmere beskrivelse af Borgerrådgiverens opgaver og tiltag i forbindelse med diskriminationstilsynet henvises til kapitel 5.

### 1.8 Hotline

Baggrunden for etableringen af en hotline findes i de problemstillinger, som i 2007 og 2008 blev rejst i forbindelse med afdækningen af forholdene på Bostedet Tokanten og øvrige bosteder under Socialforvaltningen. Forholdene omfattede blandt andet ulovlig magtanvendelse, manglende eller mangelfuld indberetning af magtanvendelse til forvaltningens tilsynskontor samt forhold vedrørende bostedernes politik for og håndtering af voldsepisoder.

For at imødegå lignende situationer oprettede Socialforvaltningen i 2007 hotlinen, hvor det er muligt for beboere, pårørende og ansatte at henvende sig, hvis de ønsker at klage over forhold på kommunens bosteder for udviklingshæmmede og psykisk syge.



Borgerråd giveren overtog den 1. februar 2008 administrationen af hotlinen.

Borgerråd giveren registrerer henvendelser vedrørende bosteder og behandler i øvrigt disse henvendelser på samme måde som andre henvendelser til Borgerråd giveren. Henvendelserne kan således resultere i klagesager, egen driftundersøgelser eller inspektioner på bosteder. Henvendelserne kan også resultere i undersøgelse af tilsynet, hvis der er klager over dette.

Borgerråd giveren har også før overdragelsen af hotlinen den 1. februar 2008 modtaget klager fra medarbejdere og andre på tilsvarende vis.

## 1.9 Borgerråd giveren på internettet

### Borgerråd giverens hjemmeside

Borgerråd giveren har sin egen hjemmeside på adressen: [www.borgerraadgiver.kk.dk](http://www.borgerraadgiver.kk.dk)

Hjemmesiden indeholder en beskrivelse af Borgerråd giveren som institution samt en afgrænsning af de sager, Borgerråd giveren kan behandle. Endvidere beskrives sagsgangen hos Borgerråd giveren.

Borgerråd giverens årsplaner i forbindelse med planlagte inspektioner og egen driftundersøgelser bliver offentliggjort på hjemmesiden, ligesom det er muligt at læse de afsluttende breve og rapporter i relation til undersøgelserne.

På hjemmesiden findes desuden resuméer af Borgerråd giverens udtalelser i forbindelse med konkrete sager. Borgerråd giverens årsberetninger er ligeledes offentliggjort på hjemmesiden.

Endelig kan man via hjemmesiden tilmelde sig Borgerråd giverens nyhedsbrev.

### Borgerråd giverens nyhedsbrev

Borgerråd giverens nyhedsbrev indeholder blandt andet information om afsluttede egen driftundersøgelser, resuméer af Borgerråd giverens udtalelser i forbindelse med konkrete sager samt andre informationer om Borgerråd giverens arbejde.

### [kk.dk/diskrimination](http://kk.dk/diskrimination)

Hjemmesiden [kk.dk/diskrimination](http://kk.dk/diskrimination) blev indviet den 19. oktober 2007. Hjemmesiden fungerer som en guide til, hvor man kan henvende sig, hvis man føler sig diskrimineret.

Hjemmesiden indeholder information om rettigheder og klagemuligheder inden for områderne alder, handicap, køn, national/social oprindelse, politisk anskuelse, race/hudfarve/etnisk oprindelse, religion/tro og seksuel orientering. Inden for hver kategori informeres om reglerne vedrørende diskrimination for henholdsvis det private og det offentlige område samt på arbejdsmarkedet.

### Klageportal

Ud over Borgerråd giverens egen hjemmeside og [kk.dk/diskrimination](http://kk.dk/diskrimination), har Borgerråd giveren tillige medvirket til etableringen af den fælles kommunale klageportal "Hvis du vil klage" på adressen: [www.kk.dk/klage](http://www.kk.dk/klage)

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

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

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

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

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

Der er også kontaktoplysninger til Borgerråd-giveren.

### 1.10 Undervisning, præsentationer mv.

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

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

- Introduktion for nye medarbejdere i Socialforvaltningen (fire kurser)
- Kurser i god sagsbehandling i Kultur- og Fritidsforvaltningen (fire kurser)
- Kurser i god sagsbehandling i Socialforvaltningen (fire kurser)
- Temadag, Pensions- og Omsorgskontor Vanløse
- Kursus om Borgerråd-giverens erfaring med persondataloven, Økonomiforvaltningen
- Kursus om notatpligt og god forvaltningsskik, Brønshøj-Husum Vanløse, Service og modtagelsesteamet.

### 1.11 Møder og oplæg

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

- Dialogmøde om diskrimination i Københavns Kommune arrangeret af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
- Besøg fra Skatteministeriet (retssikkerhedschefen)
- Koordinationsmøde med embedslægen
- Præsentation af Borgerråd-giveren for medarbejdere i Dag- og Døgncenteret
- Møde med Aabenraa Kommune om borgerråd-giverfunktionen
- Statusseminar om diskrimination i Københavns Kommune arrangeret af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
- Møde med Integrationsrådet
- Møde med Kolding Kommune om borgerråd-giverfunktionen
- Oplæg på konference for medarbejdere i de sociale nævni om "hvordan får man kommunerne til at overholde loven"
- Møde med SR-Bistand

- Møde hos Folketingets Ombudsmand med de øvrige borgerrådgi-vere
- Oplæg på årsmøde for det kommunale tilsyn
- Oplæg om Borgerrådgi-verens inspektionsvirksomhed for repræsentanter fra Kolding Kommune
- Gæster fra Folketingets Ombudsmand
- Oplæg på Den Sociale Højskole
- Oplæg som led i Socialforvaltningens kompetenceudvikling, sagsbehandlingsporet
- Oplæg om Borgerrådgi-verens rolle i kommunerne, Dansk Forening for Kommunalret.

### 1.12 Kontakten til forvaltningerne

Som nævnt er det forudsat i beslutningsgrundlaget for etableringen af Borgerrådgi-veren, at der løbende sker tilbagemelding til forvaltningerne. Borgerrådgi-veren 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 faste tilbagevendende møder. Møderne afholdes systematisk på direktionniveau og efter behov på decentralt niveau.

Der er afholdt en række koordinationsmøder med forvaltningernes direktioner, blandt andet om koordination i forbindelse med Borgerrådgi-verens egen driftvirksomhed.

Borgerrådgi-veren har i 2007 taget initiativ til en række besøg i decentrale centre i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Formålet med besøgsrunden var en gensidig orientering om arbejdsopgaver. Borgerrådgi-veren informerede om sine erfaringer, om institutionen, kompetencer, sagsbehandling, hvad borgerne kan bruge Borgerrådgi-veren til og ikke mindst, hvad den enkelte sagsbehandler kan bruge Borgerrådgi-veren til.

Borgerrådgi-veren har i 2008 været på besøg i følgende centre:

- Ydelsesservice København
- Jobcenter København, Sygedagpenge
- Jobcenter København, Musvågevej
- Jobcenter København, Skelbækgade
- Jobcenter København, Nyropsgade

Borgerrådgi-verens kursusvirksomhed er beskrevet under punkt 1.10.

Borgerrådgi-veren modtager derudover løbende henvendelser fra kommunens medarbejdere, der ønsker vejledning om korrekt sagsbehandling i konkrete sager.

### 1.13 Borgerrådgi-verens økonomiske rammer

Borgerrådgi-veren oppebar i 2007 en samlet bevilling på ca. 8,3 mio. kr., hvori var inkluderet dels et beløb til indretning af supplerende lokaler som led i kompetenceudvidelsen med egen drift, dels et beløb til en særskilt kampagne som led i styrkelsen af diskriminationstilsynet. Borgerrådgi-veren blev

samtidigt opnormeret fra 7½ årsværk til 11 årsværk. Det vedtagne budget for 2008 udgør ca. 7,8 mio. kr. til den løbende drift.

### 1.14 Borgerrådsgiverens bemanning og efteruddannelsesindsats

Borgerrådsgiverens stab udgøres pr. 1. april 2008 af:

- Borgerrådsgiver Johan Busse
- Chefkonsulent Anne-Sophie Hermansen
- Specialkonsulent Christian Smidt Pålsson
- Jurist Katrine Winther Hansen (orlov)
- Jurist Pernille Bischoff
- Jurist Klavs Kinnerup Hede (orlov)
- Jurist Allan Bunch
- Administrativ medarbejder Helle Bredahl Klavsen
- Akademisk medarbejder Anne Breining Rasmussen
- Bach.jur. Sine Langskov Hansen
- Bach.jur. Pia Baven Palsbjørn-Pedersen
- Bach.jur. Christelle Otzen Zafryadis

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.

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

### 1.15 Borgerrådsgiverens fysiske rammer og åbningstid

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

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

Borgerrådsgiveren har lokaler i stueetagen samt på 1. sal. Afholdelse af møder med borgere finder sted i stueetagen, blandt andet under hensyntagen til kørestols- og barnevognsbrugere.

Borgerrådsgiveren har åben for telefonisk og personlig henvendelse alle hverdage kl. 10-15 eller efter aftale.

### 1.16 Opfølgning på evaluering

Med Borgerrepræsentationens oprindelige beslutning om etablering af Borgerrådsgiveren blev det vedtaget, at der i 2006 skulle "gennemføres evaluering i form af en undersøgelse af borgernes syn på den nye borgerrådsgiverfunktion" (BR 586/03).

Evalueringen blev foretaget i løbet af 2006 og afsluttet i oktober samme år af Institut for Konjunktur-Analyse (IFKA).

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

Af konklusionen fremgik, at der blandt evalueringens tre målgrupper (borgere, brugere og forvaltninger) var en høj grad af tillid til Borgerrådsgiveren samt bred enighed om, at Borgerrådsgiveren kunne bidrage til en forbedring af kommunens sagsbehandling og service.

Evalueringen satte derfor ikke spørgsmålstegn ved berettigelsen i etableringen og den fortsatte eksistens af Borgerrådgi-veren, men pegede på behovet for en øget aktivitet og ressourcetildeling til Borgerrådgi-veren. Den skepsis, der kom til udtryk blandt borgerne, gik på, om der var ressourcer nok til at realisere de krav om forbedringer af kommunens forvaltning, som trængte sig på.

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

Som opfølgning på evalueringen besluttede Borgerrepræsentationen, at Borgerrådgi-veren skulle iværksætte en række aktiviteter vedrørende synliggørelse i 2007.

Borgerrådgi-verens tiltag i forbindelse med synliggørelsen har blandt andet bestået i, at der i uge 33 samt uge 47 har været ophængt plakater med information om Borgerrådgi-veren i bybilledet. Desuden er der udarbejdet en folder med information om Borgerrådgi-veren, som foruden på dansk findes på arabisk, engelsk, kroatisk, tyrkisk og urdu, samt en folder med information om Borgerrådgi-verens sagsbehandling. For at gøre kommunens ansatte opmærksomme på Borgerrådgi-verens rådgivende og konsultative funktion, sendte Borgerrådgi-veren i september 2007 et indstik med information om de tilbud, de ansatte har mulighed for at gøre brug af, ud til kommunens ca. 50.000 ansatte.

### **1.17 Borgerrådgi-verudvalgets sammensætning og opgaver**

Borgerrådgi-verens virksomhed følges af Borgerrådgi-verudvalget, der har virket siden den 16. januar 2004. Borgerrådgi-verudvalget er et rådgivende udvalg nedsat under Borgerrepræsentationen.

I medfør af sit kommissorium skal Borgerrådgi-verudvalget behandle Borgerrådgi-verens årsberetning.

Udvalgets formand har endvidere i samråd med næstformanden kompetence til at udarbejde indstilling til Borgerrådgi-verudvalget med henblik på Borgerrepræsentationens ansættelse og afskedigelse af Borgerrådgi-veren.

Borgerrådgi-verudvalget består af fem medlemmer af Borgerrepræsentationen, som ikke må være borgmestre. På tidspunktet for afgivelsen af denne beretning havde Borgerrådgi-verudvalget følgende sammensætning:

Mona Heiberg (A) – formand  
 Martin Hirsch (V) – næstformand  
 Sikandar Malik Siddique (A)  
 Margrethe Wivel (B)  
 Signe Goldman (F)

# Kapitel 2

## Statistik

Dette kapitel indeholder de statistiske nøgletal for Borgerrådgiveren. Tallene er baseret på de skriftlige, personlige og telefoniske henvendelser, som Borgerrådgiveren har behandlet i beretningsperioden, dvs. i perioden fra 1. april 2007 til 31. marts 2008, herunder sager som var verserende ved udgangen af sidste beretningsperiode, men som er afsluttet i denne beretningsperiode.

Kapitlet indeholder endvidere tal for de sager, som Borgerrådgiveren har taget op af egen drift i beretningsperioden, se afsnit 1.6 samt kapitel 3.

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

### 2.1 Relativering af statistikken

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

De alment tilgængelige oplysninger i kommunens budget, styrelsesvedtægten og de årligt tilbagevendende beretninger fra kommunen giver et indblik i de væsentlige forskelle, 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 tilbudt forvaltningerne at fremkomme med tal til relativering. Kun Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har benyttet sig af dette tilbud.

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

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har oplyst følgende:

”Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har omkring 400.000 henvendelser om året, og omkring 100.000 borgersager.

Syge- og barseldagpenge udgør det største område med omkring 62 pct. af sagerne, medens kontanthjælp udgør omkring 15 pct. af sagerne. Områderne førtidspension, revalidering og fleksydelse udgør derimod alene en meget begrænset del af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens sager, idet områderne samlet står for omkring 4 pct. af sagerne.”

### 2.2 Antallet af henvendelser

Borgerrådgiveren har i beretningsperioden modtaget 1.773 henvendelser fra borgere, brugere og erhvervsdrivende.

981 af disse henvendelser førte til selvstændig sagsoprettelse, mens de resterende 792 henvendelser

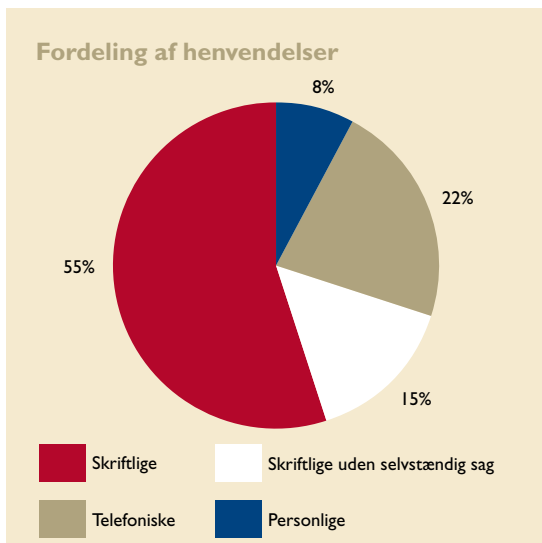


ikke førte til selvstændig sagsoprettelse. For nærmere beskrivelse af sagsdannelsen, se kapitel 1, afsnit 1.5.

Af de 981 henvendelser, der førte til selvstændig sagsoprettelse, startede 572 med en personlig henvendelse til Borgerrådgiveren, mens resten – dvs. 409 – startede med en skriftlig henvendelse.

Af de øvrige 792 henvendelser, som ikke førte til selvstændig sagsoprettelse, var 137 personlige, 390 telefoniske mens 265 var skriftlige henvendelser, herunder falder 136 sager modtaget fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen med henblik på Borgerrådgiverens vurdering af, om der er grundlag for at iværksætte egen driftundersøgelser, jf. den beskrevne procedure i kapitel 1, afsnit 1.6.

Henvendelserne fordeler sig således:



De 981 skriftlige sager omfattede i alt 1.829 forhold/klagepunkter.

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

### 2.3 Henvendelser uden for Borgerrådgiverens kompetence

Borgerrådgiverens kompetence er nærmere beskrevet i kapitel 1, afsnit 1.2. En sag falder uden for kompetencen, hvis den:

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

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

Ca. 2 % af de skriftlige henvendelser, hvor behandlingen blev afsluttet i beretningsperioden, faldt uden for Borgerrådgiverens kompetence.

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

### 2.4 Antallet af afsluttede sager

I beretningsperioden blev 957 sager vedrørende i alt 1.830 forhold afsluttet, heriblandt en række forhold som blev indbragt for Borgerrådgiveren i sidste beretningsperiode.

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



## 2.5 Sagernes fordeling på kommunens forvaltninger

De 957 sager vedrørende i alt 1.830 forhold, som blev afsluttet af Borgerrådsgiveren i beretningsperioden, fordeler sig antalsmæssigt således på de syv forvaltninger:

**Tabel afsnit 2.5**

	Skriftlige sager	Påklagede forhold i alt
Økonomiforvaltningen	19	22
Kultur- og Fritidsforvaltningen	9	10
Børne- og Ungdomsforvaltningen	25	34
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	43	70
Socialforvaltningen	216	370
Teknik- og Miljøforvaltningen	31	44
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	605	1269
Københavns Kommune i øvrigt	4	4
Ikke Københavns Kommune	5	7
<b>Sum</b>	<b>957</b>	<b>1830</b>

Sagernes fordeling på forvaltninger er afhængig af en lang række faktorer, herunder omfanget af borgerhenvendelser og myndighedsopgaver i de enkelte forvaltninger, sagernes kompleksitet, klagetradition mv. For en nærmere relativisering af statistikken se afsnit 2.1.

## 2.6 Sagernes indhold

De i alt 1.830 påklagede forhold, som er afsluttet i beretningsperioden, fordeler sig indholdsmæssigt således på de syv forvaltninger:

### 2.6.1 Forvaltningsloven, offentlighedsloven og anden central forvaltningsret

	ØKF	KFF	BUF	SUF
Inhabilitet	-	-	-	-
Vejledning	-	-	3	7
Repræsentation	-	-	-	-
Partshøring	-	-	-	-
Begrundelse	-	2	3	2
Klagevejledning	-	-	1	1
Tavshedspligt	-	-	-	-
Videregivelse af oplysninger	-	-	-	2
Indhentelse af oplysninger	-	-	-	-
Notatpligt	-	-	-	-
I øvrigt	-	-	-	-
<b>SUM</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>12</b>

SOF	TMF	BIF	KK i øvrigt	Ikke KK	SUM
-	-	1	-	-	1
27	1	82	-	-	120
-	-	2	-	-	2
3	-	7	-	-	10
13	-	26	-	-	46
8	-	16	-	-	26
-	-	1	-	-	1
2	-	2	-	-	6
-	1	8	-	-	9
5	-	13	-	-	18
7	-	6	-	-	13
<b>65</b>	<b>2</b>	<b>164</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>252</b>

## 2.6.2 Andre forvaltningsretlige spørgsmål mv.

	ØKF	KFF	BUF	SUF
Sagsoplysning og oplysningsskridt	-	2	-	2
Meddelelse	1	-	4	2
Frister	-	-	-	-
Afgørelse og vilkår	2	2	4	3
Andre materielle spørgsmål (kriterier mv.)	-	-	-	2
Afgifter og gebyrer	-	-	-	-
I øvrigt	-	-	-	4
<b>SUM</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>13</b>

SOF	TMF	BIF	KK i øvrigt	Ikke KK	SUM
7	-	31	-	-	42
4	-	6	-	-	17
1	-	-	-	1	2
26	5	44	1	1	88
1	1	1	-	-	5
-	1	-	-	-	1
5	1	7	-	-	17
<b>44</b>	<b>8</b>	<b>89</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>172</b>

## 2.6.3 God forvaltningsskik

	ØKF	KFF	BUF	SUF
Sagsbehandlingstid og manglende svar	11	-	5	11
Enkelhed og effektivitet	-	-	-	-
Effektivt journaliseringssystem	-	-	-	-
Venlig og hensynsfuld optræden	-	1	4	1
Sprogbrug, klarhed, præcision mv.	-	-	-	1
Tolkning o.l.	-	-	-	-
Orientering om sagens gang eller status	-	-	1	1
Besvarelse af rykkerbreve	-	-	-	-
Betjening af borgere	4	1	2	10
Åbenhed og tillid	-	-	-	1
Sjusk, bortkomne breve mv.	-	-	-	-
Koordineret indsats	-	-	-	1
Opfølgning	-	-	2	-
Inddragelse	-	-	-	-
I øvrigt	-	1	1	4
<b>SUM</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>30</b>

SOF	TMF	BIF	KK i øvrigt	Ikke KK	SUM
110	17	437	1	-	592
3	-	5	-	-	8
1	-	6	-	-	7
9	-	24	-	-	39
1	-	7	-	-	9
-	-	1	-	-	1
18	1	88	-	-	109
1	2	11	-	-	14
58	4	245	-	1	325
6	-	7	-	-	14
8	2	41	-	-	51
11	-	31	-	-	43
5	-	60	-	-	67
10	-	18	-	-	28
9	-	9	1	-	25
<b>250</b>	<b>26</b>	<b>990</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1332</b>

## 2.6.4 Opgavevaretagelse/faktisk forvaltningsvirksomhed

	ØKF	KFF	BUF	SUF
Generelle serviceniveau	1	-	1	2
Konkrete serviceniveau	1	-	2	8
I øvrigt	-	-	-	2
<b>SUM</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>12</b>

## 2.6.5 Diskrimination

	ØKF	KFF	BUF	SUF
Diskrimination – race	-	-	-	-
Diskrimination – hudfarve	-	-	-	-
Diskrimination – religion	-	-	1	-
Diskrimination – politisk anskuelse	-	-	-	-
Diskrimination – seksuel orientering	-	-	-	-
Diskrimination – alder	-	-	-	-
Diskrimination – køn	-	-	-	-
Diskrimination – handicap	-	-	-	-
Diskrimination – national, social eller etnisk oprindelse	-	-	-	-
I øvrigt	-	-	-	-
<b>SUM</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>



SOF	TMF	BIF	KK i øvrigt	Ikke KK	SUM
-	3	3	-	-	10
2	3	10	-	-	26
3	1	-	-	-	6
<b>5</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>42</b>

SOF	TMF	BIF	KK i øvrigt	Ikke KK	SUM
-	-	1	-	-	1
-	-	-	-	-	0
-	-	-	-	-	1
-	-	-	-	-	0
-	-	-	-	-	0
-	-	1	-	-	1
-	-	-	-	-	0
-	-	-	-	-	0
-	-	1	-	-	1
-	-	1	-	-	1
<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

## 2.6.6 Persondatalov

	ØKF	KFF	BUF	SUF
Behandling af personoplysninger	-	1	-	-
Videregivelse af personoplysninger	-	-	-	-
Behandlingssikkerhed	-	-	-	-
Oplysningspligt	-	-	-	-
Indsigtsret	-	-	-	-
I øvrigt	-	-	-	-
<b>SUM</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

SOF	TMF	BIF	KK i øvrigt	Ikke KK	SUM
2	-	4	-	-	7
-	-	-	-	-	0
-	-	1	-	-	1
-	-	-	-	-	0
-	-	4	-	-	4
-	-	-	-	-	0
<b>2</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>

### 2.6.7 Konkrete sager, der udspringer af inspektioner mv.

(Denne kategori anvendes blandt andet i forbindelse med konkrete sager, der udspringer af samtaler med beboere på plejehjem, bosteder mv.)

	ØKF	KFF	BUF	SUF
De fysiske rammer	-	-	-	-
Pleje og omsorg	-	-	-	2
Øvrige tilbud	-	-	-	-
Medindflydelse og brugerinddragelse	-	-	-	-
Kvalitetssikring	-	-	-	-
Personaleforhold	-	-	-	-
Tilsyn mv.	-	-	-	-
Andre forhold	-	-	-	-
I øvrigt	-	-	-	1
<b>SUM</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

### 2.6.8 Andre sager

	ØKF	KFF	BUF	SUF
Upræcise henvendelser	-	-	-	-
Privatretlige spørgsmål	-	-	-	-
I øvrigt	2	-	-	-
<b>SUM</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

SOF	TMF	BIF	KK i øvrigt	Ikke KK	SUM
-	-	-	-	-	0
2	-	-	-	-	4
-	-	-	-	-	0
-	-	-	-	-	0
-	-	-	-	-	0
-	-	-	-	-	0
-	-	-	-	-	0
2	-	-	-	-	2
-	-	-	-	-	1
<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>

SOF	TMF	BIF	KK i øvrigt	Ikke KK	SUM
-	-	-	-	-	0
-	1	-	-	2	3
-	-	-	1	2	5
<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>8</b>



### 2.6.9 Sagstyper/lemner

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

Sagstype/lemne	Antal
Førtidspension	456
Revalidering	230
Sygedagpenge	229
Fleksjob	185
Kontanthjælp	147
Enkeltydelse (hjælpebidrag mv.)	111
Børnesag (foranstaltninger)	94
Bolig	42
Hjemmepleje	37
Boligstøtte/boligyldelse/ boligsikring	22

Det bemærkes, at sager om førtidspension varetages af både Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen. De nævnte 496 sager herom i tabellen ovenfor fordelte sig med henholdsvis 394 til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og 62 til Socialforvaltningen.

Det bemærkes desuden, at opsamlingskategorien ”Andet” ikke er medtaget i oversigten.

## 2.7 Resultatet af sagernes behandling

### 2.7.1 Realitetsbehandlede sager

I beretningsperioden blev realitetsbehandlingen af 118 forhold afsluttet.

I 57 tilfælde fandt Borgerrådgiveren anledning til kritik og i tre tilfælde var der anledning til både kritik og henstilling. I et tilfælde fandt Borgerrådgiveren alene anledning til en henstilling.

I andre 57 tilfælde var der ikke anledning til at udtale kritik, herunder hører de tilfælde, hvor

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

De mest principielle og illustrative realitetsbehandlede sager, som er afsluttet i beretningsperioden, er gengivet i kapitel 5.

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

**Tabel afsnit 2.7.1**

	Kritik uden henstilling	Kritik med henstilling	Henstilling	Ingen kritik	I alt
Økonomiforvaltningen	-	-	-	-	<b>0</b>
Kultur- og Fritidsforvaltningen	-	-	-	-	<b>0</b>
Børne- og Ungdomsforvaltningen	1	-	-	3	<b>4</b>
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	-	-	-	2	<b>2</b>
Socialforvaltningen	20	1	-	10	<b>31</b>
Teknik- og Miljøforvaltningen	-	-	-	5	<b>5</b>
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	36	2	1	37	<b>76</b>
<b>I alt</b>	<b>57</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>57</b>	<b>118</b>

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

I beretningsperioden blev 1.443 påklagede forhold oversendt til forvaltningerne i kommunen med henblik på besvarelse direkte over for borgeren.

I de fleste af sagerne bad Borgerrådgiveren om underretning fra forvaltningerne om udfaldet af sagerne, dvs. en kopi af forvaltningens brev til borgeren, hvorved Borgerrådgiveren fik kendskab hertil.

I beretningsperioden modtog Borgerrådgiveren underretning om udfaldet af 933 af de oversendte

forhold. Af disse 933 fik borgeren helt eller delvist medhold i 609 tilfælde. Det svarer til, at borgerne fik medhold i 65 % af de oversendte forhold, hvor Borgerrådgiveren modtog underretning om udfaldet.

Ved redaktionens slutning i indeværende beretningsperiode var resultatet ukendt i 510 påklagede forhold.

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

**I. tabel afsnit 2.7.2**

	Oversendte forhold	Heraf medhold	Heraf ikke medhold	Heraf resultat ukendt
Økonomiforvaltningen	15	7	3	5
Kultur- og Fritidsforvaltningen	7	3	0	4
Børne- og Ungdomsforvaltningen	21	5	10	6
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	53	20	16	17
Socialforvaltningen	257	84	97	76
Teknik- og Miljøforvaltningen	27	22	0	5
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	1063	468	198	397
I alt	1443	609	324	510



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

medhold. Statistikken er udarbejdet på baggrund af de 933 forhold, hvor Borgerrådgiveren har fået underretning fra forvaltningerne om resultatet:

## 2. tabel afsnit 2.7.2

Påklaget forhold	Kendte svar	Medhold	Ikke medhold	% medhold
Sagsbehandlingstid og manglende svar	347	257	90	74
Betjening af borgere	170	121	49	71
Vejledning	61	24	37	39
Orientering om sagens gang eller status	60	45	15	75
Opfølgning	29	18	11	62
Begrundelse	27	17	10	63
Sjusk, bortkomne breve mv.	22	15	7	68
Koordineret indsats	22	12	10	55
Afgørelse og vilkår	21	11	10	52
Sagsoplysning og oplysningsskridt	18	9	9	50

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

procent, hvor ofte borgerne fik medhold. Statistiken er udarbejdet på baggrund af de 933 forhold, hvor Borgerrådgiveren har fået underretning fra forvaltningerne om resultatet:

### 3. tabel afsnit 2.7.2

Sagstype/emne	Kendte svar	Medhold	Ikke medhold	% medhold
Førtidspension	243	172	71	71
Sygedagpenge	148	98	50	66
Revalidering	118	93	25	79
Fleksjob	103	72	31	70
Kontanthjælp	51	25	26	49
Enkeltydelse (hjælpe midler mv.)	61	34	27	56
Børnesag (foranstaltninger)	29	17	12	59
Bolig	24	8	16	33
Hjemmepleje	22	9	13	41
Boligstøtte/boligyldelse/ boligsikring	9	8	1	89

Det bemærkes, at opsamlingskategorien ”Andet” ikke er medtaget i oversigten.

#### 2.7.3 Sager afsluttet på andet grundlag

I beretningsperioden blev 269 påklagede forhold afvist uden realitetsbehandling eller oversendelse til kommunens forvaltninger eller andre myndigheder.

Der kan f.eks. være tale om klager, som allerede er indbragt for en anden myndighed, som kan indbringes for en anden myndighed eller forældede klager. Også sager, hvori Borgerrådgiveren har mæglet,

indgår i denne kategori. Der har imidlertid ikke været sådanne sager i denne beretningsperiode.

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

#### 2.8 Sager taget op af egen drift

Borgerrådgiveren har taget 36 sager op af egen drift, hvoraf 11 var konkrete egen driftundersøgelser, ni var generelle egen driftundersøgelser og 16 var inspektioner.

Borgerrådgiveren afsluttede 16 af de nævnte sager i beretningsperioden. Sagerne er nærmere omtalt i kapitel 3.

Borgerrådgiverudvalget besluttede den 7. marts 2008 som bidrag til budget 2009, at Borgerrådgiveren som et fremtidigt mål årligt iværksætter mindst 16 inspektioner og generelle egen driftundersøgelser efter en nærmere fastlagt årsplan, som udarbejdes i samråd med Borgerrådgiverudvalget.

### 2.9 Sagsbehandlingstid i konkrete sager

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle afsluttede sager ved Borgerrådgiveren udgjorde i beretningsperioden 28 kalenderdage pr. sag. Heraf beroede disse sager i gennemsnit 24 dage på Borgerrådgiverens egen sagsbehandling.

Sagsbehandlingstiden i realitetsbehandlede sager var gennemsnitlig 160 kalenderdage. Heraf beroede disse sager i gennemsnit 113 dage på Borgerrådgiverens egen sagsbehandling.

Sagsbehandlingstiden i ikke-realitetsbehandlede sager var gennemsnitlig 22 kalenderdage. Heraf beroede disse sager i gennemsnit 19 dage på Borgerrådgiverens egen sagsbehandling.

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

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

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

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

Borgerrådgiveren overvåger løbende sagsbehandlingstiden, som afrapporteres kvartalsvis til Borgerrådgiverudvalget.

**Tablet afsnit 2.9**

	Samlet tidsforbrug (dage)	Heraf Borgerrådgiverens egen sagsbehandlingstid (dage)	Antal sager
Alle afsluttede sager	28	24	957
Realitetsbehandlede sager	160	113	61
Afviste/oversendte sager	22	20	896

(Alle tal er rundet op)

# Kapitel 3

## Borgerråd giverens egen driftvirksomhed

I dette kapitel beskrives Borgerråd giverens egen driftvirksomhed, som omfatter konkrete og generelle undersøgelser samt inspektioner. Der gives en oversigt over iværksatte og planlagte undersøgelser, ligesom kapitlet indeholder sammenfatninger af afsluttede undersøgelser i beretningsåret.

### 3.1 Generelt om Borgerråd giverens egen driftvirksomhed

Borgerråd giverens kompetence er pr. 1. januar 2007 udvidet til at omfatte egen driftundersøgelser inden for kommunens område. Udvidelsen af Borgerråd giverens kompetence er sket med henblik på at sikre et uafhængigt tilsyn og en uafhængig behandling af klager over grove og væsentlige fejl på plejehjemsområdet og generelt i kommunen. Med vedtagelsen af forslaget er Borgerråd giverens kompetence udvidet, således:

- at Borgerråd giveren med virkning fra den 1. januar 2007 har fået udvidet sin kompetence med adgang til at tage sager op af egen drift, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl
- at Borgerråd giveren samtidig har fået adgang til at gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerråd giverudvalget
- at Borgerråd giveren desuden har fået adgang til som en stikprøvekontrol at foretage inspektion af institutioner eller virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.

Med opgaveudvidelsen fulgte en opskrivning af Borgerråd giverens budget for 2007 svarende til tre yderligere medarbejdere, lokaler mv. De tre

medarbejdere tiltrådte henholdsvis den 1. marts og 1. april 2007.

Borgerrepræsentationen besluttede den 13. juni 2007 (BR 271/07), at mindst én egen driftundersøgelse skal omhandle diskrimination. Borgerråd giveren har i den forbindelse gennemført en generel egen driftundersøgelse vedrørende forvaltningernes praksis for håndtering af diskriminationssager. Undersøgelsen er omtalt i kapitel 4.

Udvidelsen af Borgerråd giverens kompetence med adgang til at foretage egen driftundersøgelser og inspektioner gælder generelt for alle institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed. Selvejende institutioner er omfattet af Borgerråd giverens egen driftkompetence i det omfang, institutionerne er omfattet af Borgerrepræsentationens kompetenceområde/almindelige tilsynsforpligtelse. Borgerråd giverens kompetence er fortsat afgrænset ved, at Borgerråd giveren alene udtaler sig om forvaltningernes sagsbehandling, personalets optræden og udførelsen af praktiske opgaver.

Borgerråd giverens bedømmelsesgrundlag er forvaltningsretlige retsregler og grundsætninger, god forvaltningsskik, Københavns Kommunes politikker og værdigrundlag samt relevant lovgivning for det undersøgte retsområde. For inspektioner gælder endvidere, at Borgerråd giveren kan inddrage humanitære og medmenneskelige betragtninger i bedømmelsesgrundlaget.

Borgerrådgiverens reaktionsmidler er de samme som Folketingets Ombudsmands reaktionsmidler. Borgerrådgiveren kan således udtale kritik og komme med henstillinger til forvaltningen. Kritik er udtryk for en faglig vurdering af, at regler og retningslinjer mv. ikke er overholdt.

I forbindelse hermed udarbejdes ved hvert beretningsårs begyndelse en årsplan for undersøgelser og inspektioner. Forud for den endelige planlægning heraf skal planen for så vidt angår de generelle undersøgelser drøftes med Borgerrådgiverudvalget. Der koordineres løbende med Folketingets Ombudsmand, Statsforvaltningen Hovedstaden, embedslægen, Ankestyrelsen samt internt i kommunen med Revisionsdirektoratet, de syv forvaltninger og visse særlige tilsynenheder i forvaltningerne. Formålet med koordinationen er at undgå utilsigtede og unødvendige overlap af iværksatte undersøgelser. Årsplanen for planlagte undersøgelser og inspektioner for 2008 fremgår nedenfor i afsnit 4.3.

## **3.2 Forskellige typer af egen driftundersøgelser**

### **3.2.1 Konkrete egen driftundersøgelser**

Borgerrådgiveren har som nævnt adgang til at tage sager op af egen drift, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl.

Iværksættelsen af konkrete egen driftundersøgelser er baseret på aktuelle emner, problemstillinger og

tendenser inden for kommunens forvaltningsområder. Iværksættelsen af en konkret egen driftundersøgelse sker sædvanligvis ud fra oplysninger fra borgerhenvendelser, presseomtale eller som led i Borgerrådgiverens sagsbehandling. Også oplysninger fra nuværende eller tidligere medarbejdere i kommunens forvaltninger, institutioner mv. kan føre til iværksættelse af konkrete egen driftundersøgelser.

De konkrete egen driftundersøgelser er normalt mindre omfattende end generelle undersøgelser og inspektioner.

Som nævnt har Sundheds- og Omsorgsforvaltningen etableret en procedure, der indebærer, at klager, der sendes til plejehjem, hjemmeplejen, træningscentre og dagcentre samt ældrekontorer, P/O-kontorer og de øvrige koncernenheder, indsamles i forvaltningen kvartalsvis blandt andet med henblik på, at klagerne oversendes til Borgerrådgiveren med henblik på Borgerrådgiverens vurdering af, om der er grundlag for at iværksætte egen driftundersøgelser.

### **3.2.2 Generelle egen driftundersøgelser**

Borgerrådgiveren kan gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.

For denne gruppe undersøgelser gælder, at de kan, men ikke skal være udvalgt på baggrund af konkrete indikationer af behov for en egentlig undersøgelse. Det vil således ikke i denne sammenhæng være en forudsætning, at der er tale om konkret mistanke

om grove eller væsentlige fejl, men Borgerråd giveren lægger ved udvælgelsen af undersøgelsestemaer naturligvis vægt på, om der er tale om større forvaltningsområder med væsentlige juridiske aspekter og områdernes faktiske betydning for borgerne.

De generelle egen driftundersøgelser iværksættes efter samråd med Borgerråd giverudvalget. Borgerråd giverudvalget kan desuden med hjemmel i udvalgets kommissorium til enhver tid pålægge Borgerråd giveren at iværksætte nærmere undersøgelse af udvalgte forvaltningsområder.

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

Generelle egen driftundersøgelser er karakteriseret ved at være forholdsvis omfattende, for så vidt angår såvel indsamling og gennemgang af faktuelle oplysninger som gennemgang af regelgrundlag, analyse og afrapportering.

### 3.2.3 Inspektioner

Borgerråd giveren har adgang til som en stikprøvekontrol at foretage inspektion af institutioner eller virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.

Inspektionerne bliver tilrettelagt og planlagt dels ud fra generelle kriterier om institutionernes karakter og betydning for borgerne, deres størrelse, beliggenhed og repræsentativitet mv., dels ud fra konkrete indikationer på utilfredsstillende forhold.

Inspektionerne gennemføres som en stikprøvekontrol i en dybtgående form med efterfølgende udarbejdelse af en inspektionsrapport. Værdien af

inspektionsvirksomheden ligger dels i en grundig undersøgelse af udvalgte institutioner og lign., dels i opfølgningen og vejledningen konkret og generelt i den efterfølgende inspektionsrapport.

Borgerråd giverens inspektionsvirksomhed retter sig hovedsageligt mod plejecentre for ældre og bosteder for handicappede, men omfatter også tilgængelighed til kommunens ejendomme mv.

En inspektion af ældreboliger eller bosteder for handicappede vil kunne omfatte en lang række forhold, herunder bygningsmæssige rammer, værelsesstandard, standard for toiletter og fællesarealer, handicaptilgængelighed, rengøringsstandard, forplejning, beskæftigelses- og fritidsaktiviteter (samvær, arrangementer, beskæftigelse, ture ud af huset mv.), adgang til toiletbesøg, hjælpemidler (kørestole mv.), beboer- og pårørendeindflydelse, omgangsform, magtanvendelse, husorden, rygepolitik, alkoholpolitik, sikkerhed ved opbevaring af personoplysninger, adgang til lægehjælp og lign., socialfaglig vejledning og bistand til beboere, besøgsforhold, vold, personaleforhold og udlevering af ejendele til efterladte.

## 3.3 Oversigt over Borgerråd giverens egen driftundersøgelser i beretningsåret

### 3.3.1 Iværksatte konkrete egen driftundersøgelser

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

- Håndtering af underretning i 35 børnesager, Socialforvaltningen (afsluttet, se afsnit 3.4.1)
- Overvejelser om retssikkerhed mv. ved iværksættelse af jobpatruljer, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (afsluttet, se afsnit 3.4.1)

- Mulig forskelsbehandling af parkeringslicensindehavere og ikke-parkeringslicensindehavere, Teknik- og Miljøforvaltningen (afsluttet, se afsnit 3.4.1)
- Mulig racistisk adfærd hos parkeringsvagter, Teknik- og Miljøforvaltningen (afsluttet, se omtale i kapitel 4, afsnit 4.4.1)
- Visitering af demente patienter til kommunale plejehjem, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (afsluttet, se afsnit 3.4.1)
- Skiltning med nye parkeringsrestriktioner, Teknik- og Miljøforvaltningen (afsluttet, se afsnit 3.4.1)
- Sagsbehandlingstider i Handicapcenter Syd, Socialforvaltningen (afsluttet, se afsnit 3.4.1)
- Oprettelse af register for utilpassede og kriminelle børn og unge, Socialforvaltningen (afsluttet, se afsnit 3.4.1)
- Handicappet borgers mangeårige placering på venteliste til andet bosted, Socialforvaltningen (afsluttet, se afsnit 3.4.1)
- Sygedagpengesager, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (afsluttende rapport under udarbejdelse)
- Kommunikation via e-mail, journalisering, sikkerhed mv., alle forvaltninger (afventer ministerielt udredningsarbejde)
- Sikring af partshøring, Pensions- og Omsorgskontor Østerbro, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (afsluttende rapport under udarbejdelse)
- Magtanvendelse, Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (afsluttet, se afsnit 3.5.2)
- Retningslinjer og praksis for tolkning, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen (afsluttende rapport under udarbejdelse)
- Visitation til ældreboliger, ventelisten, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (afsluttende rapport under udarbejdelse).

### 3.3.3 Iværksatte inspektioner

På tidspunktet for redaktionens afslutning havde Borgerrådsgiveren iværksat følgende inspektioner:

### 3.3.2 Iværksatte generelle egen driftundersøgelser

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

- Sikring af tilbagemeldingsgarantien, alle forvaltninger (afsluttet, se afsnit 3.5.2)
- Underretning efter persondatalovens kapitel 8, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (afsluttet, se afsnit 3.5.2)
- Håndtering af sager om diskrimination, alle forvaltninger (afsluttet, se afsnit 3.5.2)
- Inspektion af handicaptilgængelighed ved Jobcenter København, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (afsluttende rapport under udarbejdelse)
- Inspektion af Plejecentret Kærbo, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (afsluttet, se afsnit 3.5.3)
- Sikring af fortrolighed og diskretion ved personlige møder, Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (afsluttende rapport under udarbejdelse)

- Inspektion af Demenscentret Pilehuset, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (afsluttende rapport under udarbejdelse)
- Inspektion af Bomi-parken, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (afsluttende rapport under udarbejdelse)
- Inspektion af Verahus, Socialforvaltningen (afsluttet, se afsnit 3.5.3)
- Inspektion af Plejecentret Solterrasserne, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (afsluttende rapport under udarbejdelse)
- Inspektion af Plejecentret Plejebo, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (afsluttet, se afsnit 3.5.3)
- Inspektion af Plejehjemmet Nybodergården, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (afsluttende rapport under udarbejdelse)
- Inspektion af Bostedet Tokanten, Socialforvaltningen (iværksat, men afventer indtil videre Folketingets Ombudsmands undersøgelse)
- Inspektion af Bostedet Jens Warmingsvej, Socialforvaltningen (afsluttet, se afsnit 3.5.3)
- Inspektion af Bostedet Nordlys, Socialforvaltningen (afsluttet, se afsnit 3.5.3)
- Inspektion af Bostedet Lynghuset, Socialforvaltningen (afsluttende rapport under udarbejdelse)
- Inspektion af Bo- og Dagtilbuddet Musvågevej, Socialforvaltningen (afsluttende rapport under udarbejdelse)
- Inspektion af Bostedet Sam-Bo, Socialforvaltningen (afsluttende rapport under udarbejdelse)

- Inspektion af Bostedet Stubmøllevej, Socialforvaltningen (afsluttende rapport under udarbejdelse).

De seks sidstnævnte inspektioner, som er gennemført i første kvartal af 2008, er gennemført på baggrund af de spørgsmål, som i 2007 og 2008 er blevet rejst i forbindelse med bosteder for udviklingshæmmede under Socialforvaltningen. Forholdene omfatter blandt andet ulovlig magtanvendelse, manglende eller mangelfuld indberetning af magtanvendelse til forvaltningens tilsynskontor samt forhold vedrørende bostedets politik for og håndtering af voldsepisoder. Inspektionerne blev i modsætning til sædvanlig praksis gennemført uvarslede, idet institutionerne og forvaltningen først på inspektionstidspunktet blev gjort bekendt med inspektionen og dens formål. Inspektionerne angik alene forhold vedrørende magtanvendelse og håndtering af voldsepisoder på bostederne.

### 3.4 Planlagte egen driftundersøgelser for 2008

Borgerrådgiverudvalget og Borgerrådgiveren drøftede den 7. marts 2008 en plan for udmøntning af egen driftkompetencen i 2008, for så vidt angår ti generelle undersøgelser og ti inspektioner. Den plan for egen driftprojekter, som Borgerrådgiveren forelagde udvalget, var holdt i overskrifter og tidspunkter var angivet i måneder. Valg af nærmere undersøgelsestemaer, undersøgelsesens genstand og den nærmere tilrettelæggelse er Borgerrådgiverens eget.

På baggrund af drøftelsen forventes det, at Borgerrådgiveren iværksætter følgende inspektioner og generelle egen driftundersøgelser i 2008:

- Inspektion af syv bosteder
- Inspektion af fem plejecentre for ældre



- Inspektion af et medborgerhus for handicaptilgængelighed
- Generel undersøgelse af sager om enkeltydelser, Socialforvaltningen
- Generel undersøgelse af overholdelse af høringsregler, alle forvaltninger
- Generel undersøgelse af diskriminationsindsats på skoleområdet, Børne- og Ungdomsforvaltningen
- Generel undersøgelse af svartider i sager om aktindsigt, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
- Generel undersøgelse af overholdelse af underretningspligten efter persondataloven, Socialforvaltningen.

### 3.5 Omtale af afsluttede egen driftundersøgelser

I det følgende omtales hovedkonklusionerne i de egen driftundersøgelser, som Borgerrådsgiveren har afsluttet i beretningsperioden. Omtalen er inddelt i henholdsvis konkrete egen driftundersøgelser, generelle egen driftundersøgelser og inspektioner.

#### 3.5.1 Afsluttede konkrete egen driftundersøgelser

##### Håndtering af underretning i 35 børnesager

Borgerrådsgiveren iværksatte den 2. januar 2007 på baggrund af omtale i dagspressen en konkret egen driftundersøgelse af Socialforvaltningens håndtering af 35 underretninger i børnesager.

I dagspressen kunne man læse om en folkeskolelærer, som over en årrække i 35 tilfælde havde foretaget indberetninger til Københavns Kommune, Socialforvaltningen (og den tidligere Familie- og

Arbejdsmarkedsforvaltningen), om omsorgssvigt af børn, som er/var elever på hans skole. Læreren forklarede bl.a., at i langt de fleste sager skete der ingenting. I bedste fald fik læreren en bekræftelse efter to måneder, hvorefter sagen blev slyttet.

Borgerrådsgiveren bad på baggrund af presseomtalen Socialforvaltningen om en kortfattet redegørelse for de 35 nævnte underretninger, herunder tidspunktet for Socialforvaltningens modtagelse af dem og Socialforvaltningens videre sagsskridt i anledning af underretningerne, herunder med hensyn til en tilbagemelding til underretteren for modtagelsen samt iværksatte undersøgelser mv. Borgerrådsgiveren henviste i den forbindelse til servicelovens §§ 32, stk. 2, 36a og 38, stk. 7.

Borgerrådsgiveren bad desuden forvaltningen om at oplyse, hvilke tiltag forvaltningen havde taget eller påtænkte at tage for at forbedre kommunens håndtering af underretninger i børnesager.

Socialforvaltningen svarede bl.a., at indgående breve i Socialforvaltningen eller i Københavns Kommune generelt ikke registreres i et egentligt journaliserings-system. Det havde derfor ikke umiddelbart været muligt at identificere samtlige 35 underretninger, men en gennemført undersøgelse iværksat af Socialforvaltningen på baggrund af presseomtalen viste, at antallet af underretninger efter kontakt til den pågældende skole snarere var 15-20 afsendte underretninger, og at det havde været muligt at identificere 5 sager, der samlet omhandlede 10 underretninger.

Af Socialforvaltningens sammenfatning fremgik blandt andet følgende:

*"... at der ikke før lovændringen 1. januar 2006 konsekvent blev sendt kvitteringskrivelser, når Socialforvaltningen modtog en underretning. Dette var ikke i overensstemmelse med god forvaltningskik. Det*

*bemærkes, at det nu er et krav i henhold til serviceloven, og Socialcentre forventes at overholde reglerne. Gennemgangen af sagerne viser generelt et ringe niveau for journalføring, således at modtagelse af underretningerne og sagsbehandlerens overvejelser i denne forbindelse ofte ikke er ført til journal. Det kan derfor i nogle af sagerne være vanskeligt at forstå og forklare den meget lange periode, der går fra, at Socialcentret modtog underretningen til iværksættelsen af en § 38-undersøgelse.*

*I de sager, hvor der er blevet iværksat en § 38-undersøgelse, har én sag været afsluttet inden for kommunens egen fastsatte tidsfrist på 3 måneder, jf. sektorplanen. En undersøgelse har været undervejs i mere end to år, hvilket findes at være meget lang tid. Socialcenter har dog i forbindelse med den tidligere undersøgelse erkendt, at denne sag ikke er blevet behandlet korrekt.*

*Socialforvaltningen finder således ikke, at sagsbehandlingen i anledningen af modtagelsen af underretningerne fra lærer (A) har været i overensstemmelse med de socialretlig- eller forvaltningsretlige regler, idet der generelt ikke er blevet sendt kvitteringsskrivelser, det ikke klart fremgår af journalerne, hvad forvaltningen har gjort i anledningen af modtagelsen af underretningerne, at undersøgelserne for flertallet har været længere end 3 måneder samt at undersøgelserne ofte er påbegyndt længe efter modtagelsen af den først underretning.*

*Endvidere finder Socialforvaltningen det problematisk, at Socialcentret sender originale breve retur uden, at de bliver registreret i forvaltningen med henvisning til, at personlysningerne er mangelfulde ...”*

Borgerrådgiveren noterede sig Socialforvaltningens udtalelse om, at der ikke før lovændringen 1. januar 2006 konsekvent blev sendt kvitteringsskrivelser, når Socialforvaltningen modtog en underretning. Borgerrådgiveren var enig med forvaltningen i, at

dette ikke var i overensstemmelse med god forvaltningsskik, og Borgerrådgiveren fandt den manglende underretning beklagelig.

Borgerrådgiveren noterede sig Socialforvaltningens bemærkning om, at der nu er et krav om underretning i henhold til serviceloven, og at socialcentre forventes at overholde reglerne.

Borgerrådgiveren noterede sig forvaltningens udtalelse om, at gennemgangen af sagerne generelt viste et ringe niveau for journalføring.

Pligten til at sikre en sag ordentlig journalisering følger bl.a. af principperne om god forvaltningsskik.

Borgerrådgiveren var enig med forvaltningen i, at det var beklageligt, at modtagelse af underretningerne og sagsbehandlerens overvejelser i denne forbindelse ofte ikke var ført til journal i de omtalte sager.

Borgerrådgiveren noterede sig desuden Socialforvaltningens udtalelse om, at undersøgelserne for flertallets vedkommende havde været længere end kommunens egen daværende fastsatte frist på tre måneder, jf. sektorplanen, samt at undersøgelserne ofte var påbegyndt længe efter modtagelsen af den første underretning.

Den daværende administrativt fastsatte frist for afslutning af en § 38-undersøgelse gav ikke borgeren retskrav på at få undersøgelsen afsluttet inden en bestemt frist.

Imidlertid følger det af det ulovbestemte princip om god forvaltningsskik, at kommunen ikke må lade en sag trække unødigt ud. Dette må særligt gælde i sager om børn og unges trivsel.

Borgerrådgiveren var derfor enig med forvaltningen i, at sagsbehandlingen på dette punkt ikke var i

overensstemmelse med principperne for god forvaltningsskik.

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at flertallet af undersøgelserne havde været længere end kommunens egen daværende fastsatte frist på tre måneder, jf. sektorplanen, samt at undersøgelserne ofte blev påbegyndt længe efter modtagelsen af den første underretning.

Borgerrådgiveren var ligeledes enig med Socialforvaltningen i, at originale breve burde have været registreret i forvaltningen, inden de blev sendt retur til underretteren med henvisning til, at personoplysningerne var mangelfulde.

Borgerrådgiveren noterede sig endvidere, at Socialforvaltningen i et svar til det daværende Socialministerium oplyste, at forvaltningen i 2007 ville følge op på, om de iværksatte tiltag havde den forventede effekt på håndtering af underretningssager.

#### Retssikkerhed mv. ved iværksættelse af jobpatruljer

Ved brev af 8. februar 2007 iværksatte Borgerrådgiveren på baggrund af omtale i dagspressen en konkret egen driftundersøgelse af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens iværksættelse af såkaldte jobpatruljer i særligt socialt belastede områder i København.

Presseomtalen gav anledning til overvejelser om forskellige forhold vedrørende borgernes retssikkerhed og iagttagelse af god forvaltningsskik i forbindelse med sådanne hjemmebesøg.

Borgerrådgiveren bad bl.a. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om at oplyse om formål og metode for patruljernes arbejde. Borgerrådgiveren bad forvaltningen om at overveje risikoen for brud på tavshedspligten i forbindelse med selve fremmødet (afsløring af eventuelle oplysninger

vedrørende borgerens private forhold) og sikring af rammer for fortrolig samtale, sikring af retten til at medbringe bisidder til møder med det offentlige samt retningslinjer for notat om indhentede oplysninger, afdækning af forholdet til lov om forvaltningernes anvendelse af tvangsindgreb, oplysningspligt ved konstatering af eventuelle ulovlige forhold og endelig spørgsmålet om behovet for tolkning ved henvendelser til kontanthjælpsmodtagere, som ikke kan kommunikere tilstrækkeligt sikkert på dansk.

Af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens brev af 22. marts 2007 fremgik bl.a., at formålet med jobpatruljerne var at styrke beskæftigelsesindsatsen for særligt udsatte grupper i Københavns Kommune, og at indsatsen skulle ses i sammenhæng med Københavns Kommunens integrationspolitik.

Det fremgik endvidere af forvaltningens besvarelse, at de ledige borgere i målgruppen blev informeret om jobpatruljernes virke og tilbud gennem breve og brochurer. Det fremgik endvidere, at et hjemmebesøg i den forbindelse alene er et tilbud, der derfor fordrer aktiv bekræftelse fra den ledige. Borgeren kan således sikre sig, at der er en bisidder til stede, såfremt dette er ønskeligt. Jobpatruljen vil være udstyret med legitimation og være ledsaget af en tolk om nødvendigt, som også sikrer, at den ledige får kendskab til jobpatruljens myndighedsrolle og pligter i forhold til forvaltningsloven mv.

Det fremgik endvidere, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har udarbejdet skriftlige retningslinjer for gennemførelse af hjemmebesøg, og at der deri er taget stilling til anvendelse af lov om forvaltningernes anvendelse af tvangsindgreb, spørgsmålet om selvinkriminering og mistanke om strafbare forhold.

Borgerrådgiveren konstaterede, at de retningslinjer, som var omtalt i forvaltningens svar om gennemførelse af hjemmebesøg, indeholder forskrifter

vedrørende en række forhold i forbindelse med jobpatruljernes arbejde.

Borgerrådgiveren gennemgik forvaltningens svar med bilag og sammenholdt det blandt andet med reglerne i forvaltningsloven, offentlighedsloven, lov om forvaltningernes anvendelse af tvangsindgreb og oplysningspligter, principperne for sagsoplysning samt principperne for god forvaltningsskik.

Borgerrådgiveren fandt på denne baggrund ikke anledning til at fremkomme med bemærkninger til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Borgerrådgiveren foretog derfor ikke yderligere i anledning af den rejste sag om jobpatruljernes hjemmebesøg på det foreliggende grundlag.

### Mulig forskelsbehandling af parkeringslicensindehavere og ikke-parkeringslicensindehavere

Ved brev af 25. april 2007 iværksatte Borgerråd-giveren på baggrund af omtale på Ekstra Bladets hjemmeside en konkret egen driftundersøgelse af forskelsbehandling mellem parkeringslicenshavere og ikke-parkeringslicenshavere.

Omtalen drejede sig om en blog på Ekstra Bladets hjemmeside, hvor det blandt andet var oplyst, at indehavere af parkeringslicenser angiveligt fik længere snor af kommunens parkeringsvagter end andre bilejere.

Borgerråd-giveren bad om Parkering Københavns bemærkninger til det oplyste om, at der i praksis var udarbejdet en sådan uskreven regel om, at licenshavere skulle have længere snor i forhold til ikke-licenshavere.

Parkering København svarede ved brev af 4. juni 2007. Parkering København afviste, at parkeringskontrol-len udviste særlige hensyn til licenshavere bortset fra de tilfælde, hvor det havde saglig relevans (dvs. i forhold til licensindhold).

Da Borgerråd-giveren ud over de nævnte oplysninger fra Ekstra Bladets hjemmeside – som hidrører fra en anonym kilde og var forholdsvis ukonkrete – ikke havde modtaget andre oplysninger, som dokumenterede det modsatte, fandt Borgerråd-giveren ikke anledning til at fremkomme med bemærkninger i anledning af den nævnte omtale på Ekstra Bladets blog.

Borgerråd-giveren foretog ikke yderligere i anledning af den rejste sag.

### Visitering af demente patienter til kommunale plejehjem

Borgerråd-giveren iværksatte ved brev af 3. maj 2007 på baggrund af en artikel i avisen 24timer den 27. april 2007 en konkret egen driftundersøgelse af Sundheds- og Omsorgsforvaltningens visitering af demente patienter til kommunale plejehjem.

I artiklen blev det omtalt, at svært demente patienter var nødsaget til at forblive på hospitalernes psykiatriske afdelinger grundet manglende kapacitet på København Kommunes plejehjem. Det fremgik endvidere, at hospitalssektoren jævnligt rykkede forvaltningen for plejehjemsvisitering, når en patient var færdigbehandlet. Ydermere nævnte artiklen, at særlig demenspatienter uden værge ventede længe på en plejehjemsplads.

Borgerråd-giveren bad Sundheds- og Omsorgsforvaltningen om at redegøre for det omtalte problems omfang og for hvilke foranstaltninger, forvaltningen havde taget til løsning af problemet. Borgerråd-giveren bad endvidere om, at forvaltningen forholdt sig til behandlingen af demente borgere uden værge til sammenligning med demente borgere med værge i visitation til dementboligerne.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen oplyste, at antallet af demensboliger på daværende tidspunkt

var 202 boliger målrettet svært demente borgere, og at dette antal forventedes at stige til 306 i perioden 2007 til 2009. Forvaltningen oplyste endvidere, at kommunen havde åbnet yderligere 18 pladser til borgere med to særlige demenssygdomme som supplement til de i forvejen 14 pladser til disse særlige grupper af demente borgere.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen oplyste endvidere, at den totale venteliste til demensboliger var på 34 borgere, hvoraf 5 opholdt sig på hospitalet, men at der var en vis usikkerhed omkring ovennævnte venteliste, og at forvaltningen i løbet af efteråret 2007 grundet bl.a. en revision af visitationsordningen forventede at blive bedre i stand til at danne et retvisende billede af det reelle antal ventende. Omdannelsen af plejehjem til demenscentre forventedes at forløbe gradvist, og forvaltningen var derfor ikke i stand til med det samme at begrænse ventelisten til demensboliger.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen forklarede, at den længere sagsbehandlingstid for personer uden værge, som ikke er i stand til at give et informeret samtykke eller modsætter sig flytning, skyldes, at disse sager efter omstændighederne skal behandles i Det Sociale Nævn og kræver beskikkelse af en advokat, hvorfor sagsbehandlingstiderne kan variere.

Borgerråd giveren konstaterede på denne baggrund, at der var en venteliste, dvs. ventetid for demente borgere, som skulle på plejehjem, og at nogle af disse var hospitalsindlagt.

Borgerråd giveren noterede, at kommunens kapacitet af demensboliger øges i perioden 2007 til 2009, og at der i samme periode vil blive oprettet yderligere demensboliger til særlige grupper af demente.

Borgerråd giveren noterede endvidere, at der var en vis usikkerhed forbundet med ventelistens længde, men at denne usikkerhed forventedes snarligt

afklaret. Borgerråd giveren noterede det oplyste om, at det nuværende antal af ventende demente ikke med det samme kunne begrænses. Borgerråd giveren noterede i den forbindelse, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningens visitationsordning var under revision med henblik på en optimering af visitationsordningen.

Borgerråd giveren måtte forstå Sundheds- og Omsorgsforvaltningens udtalelse således, at visitation af demente borgere uden værge i nogle tilfælde sker efter afgørelse i Det Sociale Nævn, eventuelt efter beskikkelse af en advokat. Dette medfører, at sagsbehandlingstiden og derved ventetiden for gruppen af demente borgere uden værge kan være længere i forhold til demente borgere med værge, hvor værgen på vegne af borgeren kan samtykke til visitationen.

Borgerråd giveren måtte i øvrigt i forlængelse af dette forstå, at grundlaget for visitationen til en demensbolig alene er baseret på en bedømmelse af den demente borgers behov og ikke på, om borgeren har en værge eller ej.

Borgerråd giveren fandt på denne baggrund ikke anledning til at foretage yderligere i anledning af den rejste sag om visitering af demente patienter til kommunale plejehjem.

#### Skiltning med nye parkeringsrestriktioner

Borgerråd giveren iværksatte ved brev af 16. maj 2007 på baggrund af et læserbrev i Ekstra Bladet den 10. maj 2007 en konkret egen driftundersøgelse af, hvorvidt Parkering Københavns skiltning var korrekt (aktuel) i områder med nye restriktioner.

Borgerråd giveren bad Parkering København oplyse, om skiltningen var bragt i orden, så den var fyldestgørende og korrekt (aktuel) i det pågældende eller andre områder, hvor nye restriktioner var trådt i kraft.

Såfremt dette ikke var tilfældet, bad Borgerrådsgiveren Parkering København oplyse, hvornår skiltningen forventedes at stemme overens med parkeringsreglerne.

Parkering København svarede blandt andet, at de ændringer, der var foretaget i betalingsordningen i relation til det omtalte forhold, alene var en udvidelse af det tidsrum, hvor der skal betales, og at udvidelsen havde været bredt annonceret og trykt i husstandsomdelt informationsmateriale, og at der således i det aktuelle område ikke havde været behov for at ændre på skiltningen. Parkering København oplyste endvidere, at der i området havde været anvendt en zoneskiltning, og at betalingszonen havde været gældende i mere end 10 år. Parkering København henviste endvidere til, at det fremgår af billetautomaterne, hvornår der skal betales.

Det fremgik endvidere, at der for de områder, hvor der var sket en geografisk udvidelse af betalingszonen, var foretaget ændringer i skiltningen. Disse ændringer var foretaget i takt med udrulningen og opsætningen af billetautomater. Der havde forud for disse udrulninger været foretaget målrettet information og udsendt pressemeddelelser om disse udvidelser og ændringer.

Forud for iværksættelsen af parkeringskontrol i de nye betalingszoner, havde en vagtleder fra Parkering København i samarbejde med Center for Trafik sikret sig, at skiltningen var etableret i overensstemmelse med lovgrundlaget. Der blev således ikke foretaget parkeringskontrol i områder, hvor skiltningen ikke forud havde været kontrolleret.

Borgerrådsgiveren måtte på baggrund af det oplyste lægge til grund, at skiltningen var korrekt, og at der ikke i området var opkrævet parkeringsafgifter på grundlag af en mangelfuld skiltning, medmindre der var tale om en konkret fejl (som kunne korrigeres ved en efterfølgende klagesag).

Borgerrådsgiveren måtte endvidere konstatere, at det ikke var Parkering Københavns opfattelse, at ændrede parkeringsregler alene skal oplyses på parkeringsautomaterne, sådan som læserbrevet i Ekstra Bladet kunne give indtryk af.

### Sagsbehandlingstider i Handicapcenter Syd

Borgerrådsgiveren iværksatte 21. september 2007 en undersøgelse af sagsbehandlingstiderne i nogle nærmere angivne sagstyper i Handicapcenter Syd.

Sagen udsprang af handicapcentrets oplysninger i forbindelse med en konkret klagesag. Handicapcentret oplyste i den forbindelse, at handicapcentret grundet en stor sagsmængde beklageligvis ikke kunne overholde de politisk fastsatte sagsbehandlingstider. I tilfældet drejede det sig om en udmeldt sagsbehandlingstid på op til otte måneder for en ansøgning, hvortil der politisk er fastsat en sagsbehandlingstid på mellem fire til otte uger.

Borgerrådsgiveren bad Socialforvaltningen om at redegøre for baggrunden for de udmeldte sagsbehandlingstider i Handicapcenter Syd, herunder længden af handicapcentrets reelle sagsbehandlingstider.

Socialforvaltningens afgav en redegørelse af 16. november 2007, hvori forvaltningen blandt andet oplyste, at handicapcentrets udmelding om sagsbehandlingstider på op til otte måneder kun gjaldt for sagstypen tekniske hjælpemidler og ikke for centrets øvrige sagstyper.

Den lange sagsbehandlingstid for sagstypen tekniske hjælpemidler kunne ifølge forvaltningen ikke tilskrives en enkeltstående årsag, men derimod et samspil af flere forskellige faktorer som f.eks. et stigende antal ansøgninger, borgernes større indsigt omkring rettigheder i forhold til hjælpemidler og udviklingen af nye hjælpemidler samt større krav til

sagsbehandlerne omkring opdateret viden om nyeste, billigste og bedst egnede hjælpemidler.

Forvaltningen oplyste desuden om forskellige tiltag, som var foretaget for at nedbringe sagsbehandlingstiden for den pågældende sagstype, herunder vikarbistand og ændrede procedurer (LEAN).

Socialforvaltningen fandt det beklageligt, at den politisk vedtagne sagsbehandlingstid for sagstypen tekniske hjælpemidler ikke aktuelt kunne overholdes i Handicapcenter Syd.

Forvaltningen oplyste, at handicapcentret foretager en forvisitation af sagerne ud fra en vurdering af, om henvendelsen er livsvigtig, eller om sagerne kan behandles i kronologisk rækkefølge.

Endvidere oplyste forvaltningen, at handicapcentret informerer alle borgere, som ikke bliver behandlet akut, om den aktuelle sagsbehandlingstid inden for ti arbejdsdage.

Socialforvaltningen oplyste endelig, at de ville overveje, om sagsbehandlingstiden på tekniske hjælpemidler på otte uger fremadrettet skal forlænges for at leve op til kravet om en overholdelsesprocent på 80. En eventuel ændring i tidsfristen skal i givet fald forelægges og godkendes i Socialudvalget.

Borgerråd giveren fandt det meget beklageligt, at de fastsatte frister for sagsbehandlingstiden efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, for sagstypen tekniske hjælpemidler ikke kunne og gennem længere tid ikke havde kunnet overholdes i Handicapcenter Syd.

Borgerråd giveren noterede sig det oplyste om årsagerne til dette samt om forvaltningens bestræbelser på at nedbringe sagsbehandlingstiden for denne type ydelser.

Borgerråd giveren noterede sig også, at sagsgennem-

løbstiden på nye sager var markant reduceret, og at ansøgninger vedrørende blandt andet toiletstole, badestole, håndtag, gribetang, nødkald, hjælpemidler til tryksårsbehandling og livsvigtige hjælpemidler holdt sig inden for sagsbehandlingstiden på otte uger.

### Register for utilpassede og kriminelle børn og unge

Ved brev af 7. november 2007 iværksatte Borgerråd giveren en undersøgelse i anledning af Borgerrepræsentationens beslutning den 25. oktober 2007 om at etablere et register til en gruppe af Københavns utilpassede og kriminelle unge. I brevet anførte Borgerråd giveren blandt andet følgende:

*"I en artikel i Jyllandsposten den 29. oktober 2007 omtaltes, at en gruppe af Københavns utilpassede og kriminelle unge fremover kan blive registreret i et kommunalt oprettet register. Registret, som den 25. oktober 2007 blev vedtaget af Københavns Borgerrepræsentation, er ifølge artiklen et redskab for kommunens SSP-arbejde. Formålet er at styrke den kriminalpræventive indsats ved, at kommunen tidligere kan gribe ind overfor de kriminelle unge.*

*Beslutningen om oprettelse af et register for utilpassede og kriminelle unge giver anledning til overvejelser om registrets grundlag og anvendelse.*

*Jeg beder derfor Socialforvaltningen om en nærmere beskrivelse af registret, herunder dets formål, opbygning og anvendelse herunder forvaltningens overvejelser vedrørende registrets lovlighed.*

*Jeg beder endvidere Socialforvaltningen om at oplyse, hvilke overvejelser Socialforvaltningen har gjort vedrørende registrets overholdelse af persondatalovens bestemmelser om behandling af personoplysninger, samt sikringen af de registreredes rettigheder efter lovens kapitel 8 vedrørende underretningen af den registrerede.*

*Oprettelsen af registret giver endvidere anledning til overvejelser om de registreredes retsstilling og retssikkerhed.*

*Det fremgår af artiklen, at Københavns Kommune påtænker at inddele de unge i fire kategorier. Det skønnes at være de to sidste kategorier, som består af de grupper af unge der har begået grovere og gentagne tilfælde af kriminalitet, som fremover kan blive omfattet af registret.*

*Jeg beder i den forbindelse Socialforvaltningen om at redegøre for de nærmere kriterier for inddelingen, herunder hvilket dokumentationsgrundlag og -krav, der stilles for indplaceringen i de to kategorier med henblik på en egentlig registrering i registret. Jeg beder endvidere om Socialforvaltningens overvejelser vedrørende klageadgang og om kriterierne for registreringen bliver offentlig tilgængelig.*

*Jeg beder endelig om en nærmere redegørelse for, hvilke overvejelser Socialforvaltningen har gjort vedrørende længden af en registrering, herunder om eventuelt udarbejdede kriterier for registreringens ophør samt meddelelse herom til den registrerede.*

*Jeg bemærker, at jeg som Borgerråd giver ikke er bemyndiget til at påse lovligheden eller hensigtsmæssigheden af Borgerrepræsentationens beslutninger, hvorfor min undersøgelse alene angår Socialforvaltningens forberedelse af sagen og udmøntning af registret.”*

Borgerråd giveren modtog ved Socialforvaltningens svar af 4. december 2007 en nærmere beskrivelse af registret, herunder dets formål, opbygning og anvendelse, samt forvaltningens overvejelser vedrørende registrets lovlighed.

Forvaltningens svar og det modtagne bilagsmateriale indeholdt yderligere oplysninger om registrets overholdelse af persondatalovens bestemmelser om behandling af personoplysninger og sikringen af de

registreredes rettigheder efter lovens kapitel 8 vedrørende underretningen af den registrerede. Forvaltningen havde også redegjort for den tidsmæssige udstrækning af en registrering mv.

Datatilsynet havde på tidspunktet for sagens afslutning hos Borgerråd giveren behandlet anmeldelsen af registret. Borgerråd giveren havde ikke modtaget underretning om Datatilsynets tilbagemelding og Borgerråd giveren måtte derfor gå ud fra, at Datatilsynet ikke havde haft bemærkninger til anmeldelsen og etableringen af det påtænkte register.

Borgerråd giveren fandt på baggrund af det oplyste samt Datatilsynets behandling af anmeldelsen ikke grundlag for at fremsætte bemærkninger til registrets overordnede formål, opbygning og lovlighed.

Det fremgik af forvaltningens svar, at registreringen baserer sig på oplysninger om, ”hvor alvorlige forhold der er tale om” efter den beskrevne graduering. Kun oplysninger om gentagen alvorlig kriminalitet (niveau 3) og personfarlig kriminalitet (niveau 4) kan give anledning til registrering.

Forvaltningen havde imidlertid ikke præciseret kravet til dokumentationen for de nævnte oplysninger, herunder om der i registreringen skal tages eventuelle forbehold for oplysningernes validitet. Med grundlaget for de nævnte oplysninger tænkes for eksempel på, om det kun er oplysninger om idømt kriminalitet, der er tilstrækkelige, eller om også oplysninger om sigtelser, tiltale eller tiltalefald eller påstået kriminalitet kan føre til registrering og i sidstnævnte fald, hvilke krav der stilles til informationskilderne. F.eks. om oplysninger fra anonyme kilder kunne føre til registrering.

Som kriterierne var beskrevet af forvaltningen over for Borgerråd giveren, kunne enhver oplysning om unges kriminalitet for så vidt føre til registrering, uanset hvorfra oplysningen stammede.



Borgerrådgiveren kunne ikke udelukke, at et bredt oplysningsgrundlag kan være nødvendigt i det kriminalitetsforbyggende og sociale arbejde med unge, men det giver anledning til betænkeligheder i forhold til hensynet til den unges retssikkerhed.

Såfremt også oplysninger baseret på andet end retlige afgørelser om kriminalitet kan føre til registrering, burde det efter Borgerrådgiverens opfattelse i hvert fald fremgå af retningslinjerne for registret og af de konkrete registreringer, at der er tale om uprøvede oplysninger, og hvorfor de stammer. I modsat fald vil oplysninger om påstået kriminalitet i registret kunne fremstå som sikre.

Borgerrådgiveren henstillede derfor til Socialforvaltningen om nærmere at beskrive kravene til dokumentationsgrundlaget for registreringer i vejledningen om enkeltsagsbehandling samt i forbindelse med de konkrete registreringer at notere, på hvilket grundlag oplysningerne hviler.

Borgerrådgiveren bad om underretning om, hvad henstillingen gav anledning til.

Socialforvaltningen havde ikke udtrykkeligt oplyst, hvilke oplysninger de registrerede eller deres forældre modtager om adgangen til at gøre indsigelse mod behandlingen af oplysningerne, samt om de modtager oplysninger om klageadgangen.

Borgerrådgiveren gik ud fra, at det er Socialforvaltningens opfattelse, at der kan gøres indsigelse eller klages over registreringen i overensstemmelse med reglerne i persondatalovens kapitel 10. Borgerrådgiveren gik ud fra, at den registrerede/den registreredes forældre vil blive underrettet herom i forbindelse med registreringen.

Forvaltningen havde alene oplyst, at vejledningen om enkeltsagsbehandling i SSP København vil blive suppleret med en generel beskrivelse/henvisning

vedrørende oplysningspligten og den registreredes indsigtsret, hvilket forventes afsluttet inden 2008.

Borgerrådgiveren gik ud fra, at der i denne forbindelse også vil indgå en beskrivelse af adgangen til at gøre indsigelse, klage mv., jf. persondatalovens kapitel 10, og at orienteringen af den registrerede/den registreredes forældre (jf. forældrebrevet i vejledningen s. 12) vil blive suppleret med de oplysninger, som kræves efter persondatalovens kapitel 9 og 10.

Borgerrådgiveren modtog ikke oplysninger om eventuel meddelelse af registreringens ophør til den registrerede/den registreredes forældre. Borgerrådgiveren gik ud fra, at forvaltningen vil overveje at orientere herom i forbindelse med orienteringen af den registrerede/den registreredes forældre.

På ovenstående baggrund foretog Borgerrådgiveren ikke yderligere i anledning af den rejste sag ud over at afvente den nævnte underretning om, hvad henstillingen vedrørende dokumentationsgrundlaget giver anledning til.

### Handicappet borgers mangeårige placering på venteliste til andet bosted

Borgerrådgiveren iværksatte 28. januar 2008 en undersøgelse af ventetiden for en udviklingshæmmet beboer på et bosted. Sagen udsprang af oplysninger om en beboer på et bosted, som efter bostedets opfattelse var fejlanbragt, og som burde bo i et andet og mere passende botilbud.

Beboeren blev beskrevet som meget vanskelig at håndtere på grund af sit handicap, herunder sammensætningen af hans fysiske og psykiske handicaps. Bostedet anvendte efter det oplyste mange ekstra ressourcer på at give beboeren en ordentlig behandling og på at forebygge konfrontationer mellem ham og bostedets øvrige beboere. Bostedet mente ikke, at det aktuelle bosted var det bedste tilbud for denne beboer.

Det blev under inspektionen oplyst, at beboeren gennem fem-seks år havde stået på venteliste til re-visitation med henblik på, at han kunne tilbydes plads i et botilbud, som passede bedre til hans behov.

Det blev endvidere oplyst, at beboeren gennem længere tid havde stået øverst på ventelisten, men at han var blevet forbigået, selv om der havde været tilbud, som passede bedre til ham.

Borgerrådgiveren bad Socialforvaltningen om en nærmere redegørelse for beboerens boligsituation, herunder med en nærmere beskrivelse af karakteren af hans handicap samt hans behov for pleje og omsorg.

Borgerrådgiveren modtog Socialforvaltningens udtalelse af 21. februar 2008.

Borgerrådgiveren kan ikke tage stilling til socialpædagogiske, sundhedsmæssige eller lignende vurderinger, som ligger til grund for visitationen til konkrete

bosteder, og Borgerrådgiveren måtte derfor lægge forvaltningens oplysninger herom til grund.

På baggrund af Socialforvaltningens oplysninger måtte Borgerrådgiveren lægge til grund, at beboeren siden 1. januar 2001 havde været noteret som ventende på et andet botilbud og fortsat var det, men at der ikke var tale om, at han havde stået som nummer ét på ventelisten til et bosted af den pågældende type og følgelig, at han ikke var blevet forbigået, men dog at andre ved ledige pladser var blevet vurderet at have større behov på det pågældende tidspunkt.

Borgerrådgiveren noterede sig, at beboeren efter Socialforvaltningens vurdering havde tilfredsstillende forhold på det aktuelle bosted.

Borgerrådgiveren måtte endvidere forstå oplysningerne således, at et nærmere angivet alternativt bosted eventuelt kunne udgøre et mere passende bosted for beboeren, og at det ved ledighed på det pågældende bosted ville blive vurderet, om det på det tidspunkt er relevant for beboeren at flytte dertil. I givet fald vil beboeren komme i betragtning til den ledige bolig på lige fod med eventuelle andre ansøgere.

Borgerrådgiveren foretog ikke yderligere i sagen på det foreliggende grundlag.

### 3.5.2 Afsluttede generelle egen driftundersøgelser

#### Sikring af tilbagemeldingsgarantien

Undersøgelsen angik hvorledes Københavns Kommunes syv forvaltninger administrerer Københavns Kommunens tilbagemeldingsgaranti, herunder hvordan de syv forvaltninger sikrer sig, at tilbagemeldingsgarantien efterleves.

Borgerrepræsentationen vedtog den 1. juni 2006 en tilbagemeldingsgaranti som led i vedtagelsen af plan for "Åbenhed på Rådhuset" (BR 337/06).

Garantien indebærer, at kommunen skal melde tilbage på alle skriftlige henvendelser maksimalt ti arbejdsdage efter henvendelse til kommunen i sager, hvor sagsbehandlingstiden overstiger ti dage.

Tilbagemeldingen skal indeholde oplysninger om lovmæssig sagsbehandlingstid for den pågældende type sag, hvis en sådan er fastsat. Desuden skal det tilstræbes, at tilbagemeldingen altid indeholder navnet på enten en konkret sagsbehandler eller navnene på sagsbehandlerne i det team, der har ansvaret for sagen.

Borgerrepræsentationen vedtog, at forvaltningerne hver især skulle udarbejde forslag til et standardbrev til tilbagemeldingsgarantien.

Grundlaget for undersøgelsen var kommunens syv forvaltningers egne beskrivelser af, hvordan forvaltningerne sikrer sig, at tilbagemeldingsgarantien efterlevs, forvaltningernes kopier af standardbreve og eventuelle generelle retningslinjer, som supplerer eller præciserer tilbagemeldingsgarantien, samt fem sager fra hver forvaltning, i alt 35 sager.

Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er de to eneste forvaltninger, der har fortaget en større samlet indsats for at implementere tilbagemeldingsgarantien, hvortil der er oprettet særlige retningslinjer, der direkte adresserer tilbagemeldingsgarantien.

De øvrige procedurer, Borgerråd giveren modtog, indeholdt først og fremmest en beskrivelse af, hvornår og hvordan der skal afsendes kvitteringsbreve, uden at de indeholdt en præcisering og henvisning til de indholdsmæssige krav til tilbagemeldingen eller de udløsende faktorer, der bevirker,

at der skal gives en tilbage melding efter garantien. Flere af de procedurer, Borgerråd giveren modtog, sås endvidere at være udarbejdet før tilbage meldingsgarantien blev vedtaget.

Det er ikke et krav efter tilbage meldingsgarantien, at forvaltningerne udarbejder generelle retningslinjer, der implementerer garantien. Borgerråd giveren er dog af den opfattelse, at udarbejdelse og implementering af generelle retningslinjer generelt må antages at kunne være med til at højne overholdelsesgraden.

De fleste af de standardbreve, Borgerråd giveren modtog, fremstod reelt som skabeloner til kvittering for modtagelse af henvendelser uden at tage højde for garantiens indholdsmæssige krav.

Gennemgangen af de 35 sager vedrørende henvendelser til kommunens syv borgmestre viste, at sagerne vedrørte i alt 52 henvendelser, hvoraf 34 var omfattet af tilbage meldingsgarantien. Af disse 34 henvendelser gav forvaltningerne rettidig og korrekt tilbage melding i 11 tilfælde. Omvendt undlod forvaltningerne i 23 tilfælde at opfylde tilbage meldingsgarantien, hvilket svarer til 68 % af tilfældene.

Alle forvaltningerne havde i et eller flere tilfælde undladt at opfylde tilbage meldingsgarantien.

I en række tilfælde skyldes for sen tilbage melding, at videresendelsen tog for lang til, dvs. at den modtagende forvaltning var for længe om at sende henvendelsen videre til den forvaltning, som skulle behandle sagen og melde tilbage inden fristen på ti hverdage.

Samlet set fandt Borgerråd giveren det utilfredsstillende, at borgmestere sekretariatene i så mange tilfælde havde undladt at give tilbage melding i overensstemmelse med tilbage meldingsgarantien eller helt havde undladt at give tilbage melding. Henset til at sekretariatene må antages at være

blandt de nærmeste i kommunen til at leve op til Borgerrepræsentationens vedtagelser, giver dette grund til bekymring for, at tilbagemeldingsgarantien heller ikke efterleves decentralt i forvaltningerne.

### Underretning efter persondatalovens kapitel 8

Undersøgelsen angik overholdelsen af persondatalovens kapitel 8 i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, nærmere bestemt Jobcenter København, Musvågevej, Jobcenter København, Nyropsgade, Jobcenter København, Skelbækgade og Jobcenter København, Sygedagpenge, Baldersgade.

Undersøgelsen tog udgangspunkt i bestemmelserne i persondatalovens §§ 28 og 29 om, at kommunen ved indsamling og elektronisk behandling af personoplysninger er forpligtet til at underrette den registrerede om den dataansvarliges (kommunens) identitet, formålene med den behandling hvortil oplysningerne er bestemt, kategorierne af modtagere, om det er obligatorisk eller frivilligt at besvare stillede spørgsmål samt mulige følger af ikke at svare, hvilken type oplysninger det drejer sig om samt reglerne om indsigt i og om berigtigelse af de oplysninger, der vedrører den registrerede.

Forvaltningen er forpligtet til at give disse oplysninger på eget initiativ, medmindre den registrerede må antages allerede at være bekendt med dem. Om dette er tilfældet, må vurderes konkret i hvert enkelt tilfælde.

Forvaltningen oplyste, at der ikke i forvaltningen var udarbejdet særlige retningslinjer eller lignende om efterlevelse af underretningspligten efter persondatalovens kapitel 8.

Til brug for undersøgelsen blev der indhentet en udtalelse fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen samt 25 sager udvalgt efter Borgerråd giverens kriterier.

Gennemgangen af de 25 sager viste, at forvaltningen via fortrykte oplysninger på forskellige ansøgnings-skemaer systematisk giver en række af de oplysninger, som forvaltningen efter persondataloven har pligt til at give. Forvaltningen havde således til dels overholdt sin underretningspligt.

Undersøgelsen viste imidlertid, at forvaltningen i ingen af de 25 sager fuldt ud havde givet den underretning, som kræves af bestemmelserne, og det havde heller ikke været overvejet, om yderligere underretning burde ske. I de 25 sager er der tale om i alt mindst 32 personer, som kunne have haft krav på yderligere oplysninger efter persondatalovens §§ 28-29.

Borgerråd giveren fandt dette kritisabelt.

Borgerråd giveren noterede sig, at forvaltningen havde igangsat et arbejde med at udarbejde en pjece eller lignende om borgerens rettigheder efter kapitel 8 i persondataloven og konkrete retningslinjer for forvaltningens overholdelse af underretningspligten efter kapitel 8 i persondataloven.

### Håndtering af sager om diskrimination

Formålet med undersøgelsen var at få belyst, hvorvidt der i kommunens forvaltninger forefindes egentlige retningslinjer for håndtering af klager over diskrimination og/eller en fastere praksis, som kan beskrives nærmere.

Det var samtidig relevant at få oplyst, hvor mange klager vedrørende diskrimination forvaltningerne modtager.

Undersøgelsen viste, at kun Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har en overordnet systematisk tilgang til behandlingen af klager over diskrimination. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har udarbejdet generelle retningslinjer for behandling af alle klage-

sager, som gør det muligt for forvaltningen også at følge antallet af klager omhandlende diskrimination. Ingen af forvaltningerne har en fastere praksis for håndtering/behandling af klager vedrørende diskrimination.

Generelt synes det at være forvaltningernes vurdering, at der ikke er behov for særlige retningslinjer vedrørende behandling af klager over diskrimination. Forklaringen herpå er, at der er registreret få sager vedrørende diskrimination, og det er Borgerrådgiiverens vurdering, at forvaltningerne på denne baggrund skønner, at sager vedrørende diskrimination i alt væsentligt i praksis kan håndteres på samme vis som andre sager.

Kun Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen foretager en særlig registrering af skriftlige afgørelser i sager om diskrimination. I Sundheds- og Omsorgsforvaltningen registreres alle klager centralt, herunder også klagesager vedrørende diskrimination. Også i Socialforvaltningen foregår en vis registrering af klagesager generelt. I øvrigt registrerer forvaltningerne klager vedrørende diskrimination efter samme retningslinjer som andre sager.

Forvaltningerne synes ikke i almindelighed at have fundet anledning til at orientere fagudvalgene om de sager vedrørende diskrimination, der har været. Kun Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen inddrager systematisk udvalget i skriftlige afgørelser om diskrimination. Dette betyder efter Borgerrådgiiverens vurdering af oplysningsmaterialet ikke, at forvaltningerne i det hele finder orientering af fagudvalgene irrelevant.

Der blev i samtlige syv forvaltninger i 2006 kun registreret seks sager vedrørende diskrimination på baggrund af race, etnicitet, handicap, køn, alder, seksualitet og religion. Suppleret med Borgerrådgiiverens klagesager, som er behandlet hér, er tallet ni.

De opgjorte ni sager i Københavns Kommune i 2006 ligger sammenlignet med antallet af klager over diskrimination på landsplan ikke urealistisk lavt.

De konkrete sagstal for diskriminationssager indikerer ikke et generelt behov for retningslinjer og en mere systematisk tilgang til håndtering, registrering og indberetning af diskriminationssager.

Borgerrådgiiveren begrænsede sig derfor indtil videre til at anbefale, at forvaltningerne sikrer, at sager om diskrimination registreres på en måde, så de kan fremsøges af forvaltningernes it-systemer, samt at forvaltningerne overvejer at følge udviklingen i antallet af diskriminationssager, f.eks. gennem årlige optællinger.

Borgerrådgiiveren fremkom desuden med en henstilling til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vedrørende en bevisbyrde-regel i forvaltningens retningslinjer for behandling af sager vedrørende diskrimination. Borgerrådgiiveren fandt, at reglen var forbundet med principielle betænkkeligheder. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen tilkendegav allerede inden undersøgelsens afslutning, at den pågældende bestemmelse var fjernet fra retningslinjerne.

### Magtanvendelse

Undersøgelsen angik Socialforvaltningens og Sundheds- og Omsorgsforvaltningens administration af reglerne om magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten.

Borgerrådgiiveren behandler ikke sager om kommunens afgørelser. I konsekvens heraf omfattede undersøgelsen ikke de afgørelser, som kommunen træffer om magtanvendelse, men alene de procedurer, som skal følges i forbindelse med magtanvendelse. Det drejer sig i hovedtræk om bestemmelser

om kommunens registrering, indberetning og tilsyn. Borgerråd giveren kan altså ikke tage stilling til, hvorvidt magtanvendelserne har været lovlige i de konkrete tilfælde. Borgerråd giveren havde indsnævret undersøgelsen til hovedsageligt at angå magtanvendelse efter servicelovens § 126 om fastholdelse eller føring.

Som konklusion på undersøgelsens generelle del bemærkede Borgerråd giveren, at Socialforvaltningens og Sundheds- og Omsorgsforvaltningens udtalelser og det fremlagte materiale gav indtryk af, at forvaltningerne generelt arbejder målrettet for, at de berørte medarbejdere er bekendt med reglerne og deres anvendelse samt har tilrettelagt rammer for tilsynet og konkrete procedurer, der kan sikre, at der følges op på konkrete sager og generelle tendenser.

De vedtagne procedurer og overordnede rammer for tilsynet med institutionernes magtanvendelse gav således ikke anledning til bemærkninger.

Dette er ikke ensbetydende med, at institutionernes praksis for magtanvendelse, registrering og indberetning altid er i overensstemmelse med de gældende regler på området. Ej heller at forvaltningernes tilsyn i alle tilfælde er effektivt og tilstrækkeligt.

Et tilsyn, som er baseret på tillidsfuld dialog, vil altid være sårbart over for svigt fra enkeltpersoner eller institutioner. Det forhold, at magtanvendelse finder sted på en lang række institutioner blandt et stort antal medarbejdere med forskellige uddannelsesmæssige baggrunde, kan også vanskeliggøre en stram styring af overholdelsen af de forholdsvis komplicerede regler om magtanvendelse. Sagen om Bostedet Tokanten illustrerer, at en forkert eller ulovlig lokal praksis, som der ikke er åbenhed om, kan undergrave forvaltningernes bestræbelser for at sikre reglernes overholdelse, og dette er bekymrende. Det tilsiger en skærpet opmærksomhed mod effektiviteten af forvaltningernes tilsyn.

Borgerråd giveren bad i den endelige undersøgelsesrapport Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen om at redegøre nærmere for, hvilke midler forvaltningerne generelt anvender for at afdække eventuelle tilfælde af manglende registrering og indberetning af magtanvendelse efter servicelovens kapitel 24.

Borgerråd giveren fandt det meget kritisabelt, at Socialforvaltningen ikke i sin udtalelse til brug for nærværende undersøgelse havde fundet anledning til at nævne sagen om Bostedet Tokanten eller de overvejelser, som sagen må have givet anledning til. Det var Borgerråd giverens opfattelse, at forvaltningen på dette punkt havde undladt at opfylde den oplysningspligt, som påhviler forvaltningerne i kommunen i forbindelse med Borgerråd giverens arbejde.

Borgerråd giveren bad i den endelige undersøgelsesrapport desuden om Socialforvaltningens bemærkninger til, at Socialudvalget (heller) ikke blev informeret om sagen om Bostedet Tokanten, ligesom Borgerråd giveren bad forvaltningen om at redegøre generelt for, hvornår kommunens politiske niveau efter forvaltningens opfattelse skal orienteres om særligt alvorlige sager på magtanvendelsesområdet.

På baggrund af undersøgelsens konkrete del (gennemgang af 52 sager) kunne der konstateres en række fejl og forsømmelser i forbindelse med registreringen og indberetningen af magtanvendelser i både Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. Borgerråd giveren udtalte kritik i en række tilfælde i den sammenhæng. Nogle af de nævnte fejl var af underordnet karakter, f.eks. tilsidesættelse af regler, som hovedsageligt tjener ordensmæssige hensyn, mens andre var mere betydningsfulde og kunne have indflydelse på forvaltningernes tilsyn med institutionerne i denne henseende.

Borgerråd giveren udtalte i forhold til begge forvaltninger, at det modtagne materiale gav indtryk af, at forvaltningerne ikke i alle tilfælde er fuldt ud opmærksomme på at sikre, at der benyttes korrekte indberetningsskemaer, og at disse på alle punkter udfyldes korrekt.

Samlet set var det på baggrund af de gennemgåede registreringer og indberetninger Borgerråd giverens opfattelse, at magtanvendelse på forvaltningernes institutioner fortsat (måske til stadighed) har behov for stor opmærksomhed, og at personalet fortsat bør have adgang til undervisning og faglig vejledning i forvaltningerne.

Særligt fandt Borgerråd giveren det meget beklageligt, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i strid med bestemmelserne i magtanvendelsesbekendtgørelsens § 10 stillede et alternativt (uautoriseret) skema til rådighed for personalet. Borgerråd giveren fandt det desuden uheldigt og egnet til at skabe forvirring og fejlagtige indberetninger, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen anvendte sin egen nummerering af skemaerne.

Borgerråd giveren henstillede på en række områder til forvaltningerne om at forbedre deres praksis, ligesom Borgerråd giveren bad forvaltningerne om en række yderligere oplysninger. Rapporten vil derfor blive fulgt af en opfølgingsrapport, hvori forvaltningernes supplerende svar er indarbejdet.

### 3.5.3 Afsluttede inspektioner

#### Plejecentret Kærbo

Borgerråd giverens inspektion af Plejecentret Kærbo gav anledning til bemærkninger i relation til de fysiske rammer, pleje og omsorg mv. samt medindflydelse og brugerinddragelse.

For så vidt angik de fysiske rammer fandt Borgerråd giveren det beklageligt, at der ikke på Plejecentret

Kærbo var fælleslokaler med kapacitet til at rumme alle beboerne samtidig. Endvidere fandt Borgerråd giveren afskærmningen af nogle altaner med murværk uheldig, idet udsigten herved reserveres til beboere, der kan stå op. Endelig fandt Borgerråd giveren på tidspunktet for inspektionen rengøringsstandarder beklagelig på fællesarealerne og i en af plejeboligerne.

For så vidt angår pleje og omsorg mv. fandt Borgerråd giveren det uheldigt, at madordningen efter det oplyste på tidspunktet for inspektionen var utilfredsstillende for en del beboere.

I forhold til medindflydelse og brugerinddragelse fandt Borgerråd giveren anledning til at udtale kritik af, at de bygningsmæssige rammer på plejecentret ikke gav mulighed for at afholde valg til bruger- og pårønderråd på ét fællesmøde.

#### Bostedet Verahus

Borgerråd giverens inspektion af Bostedet Verahus gav anledning til bemærkninger i relation til de fysiske rammer, magtanvendelse, handleplaner, aktivitetsniveau, ledsagordning samt adgang til socialfaglig vejledning og bistand.

Om de bygningsmæssige rammer udtalte Borgerråd giveren, at nogle slidte og gulfede loftsplader på 1. sal skæmmede lokalerne og gav et dårligt indtryk. Borgerråd giveren udtalte videre, at det ud fra princippet om selvhjulpethed var uheldigt, at nogle trapper var udformet således, at kørestolsbrugere ikke kunne betjene sig selv i forhold til affaldsskaktten. Borgerråd giveren fremsatte desuden bemærkninger til en mindre sikkerhedsrisiko ved trappens udformning.

På en række områder fremsatte Borgerråd giveren kritik af og bemærkninger til bostedets handicaptilgængelighed. Det drejede sig om højden på nogle skabe i beboernes lejligheder, adgangen til lejlige-

dernes altaner, dørtrin og ramper, skiltning og elevatorforhold.

Borgerråd giveren bad desuden Socialforvaltningen om sammen med bostedet at redegøre nærmere for intensiteten og omfanget af en oplyst personlig skærmming af en beboer.

Borgerråd giveren fandt det meget beklageligt, at der ikke var udarbejdet handleplaner for alle beboerne.

Borgerråd giveren fik under inspektionen det indtryk, at flere aktiviteter internt i huset ville være til glæde for beboerne. Bostedet manglende efter Borgerråd giverens opfattelse et velegnet fælleslokale til sådanne aktiviteter.

Borgerråd giveren udtalte, at kælderen, set i lyset af dens anvendelse til aktiviteter mv., synes at være noget institutionsagtig og mørk.

Borgerråd giveren udtalte videre, at det var indtrykket, at forplejningen på tidspunktet for inspektionen fungerede til de fleste beboeres overvejende tilfredshed, dog således at der var utilfredshed med maden udefra (aftensmaden).

Inspektionen illustrerede, at bostedet i praksis ikke selv fuldt ud kunne løfte opgaven med at tilbyde vejledning og rådgivning efter retssikkerhedslovens § 5 til husets beboere, og at bostedet også selv savnede tilstrækkelig hjælp til afklaring af beboernes muligheder for at få hjælp.

Endelig udtalte Borgerråd giveren, at det er utilfredsstillende, hvis beboerne ikke har adgang til den samme hjælp som andre borgere uden for kommunens institutioner.

Da Borgerråd giveren i nogle tilfælde bad bostedet og/eller Socialforvaltningen om udtalelser og

bemærkninger til forskellige forhold, vil rapporten blive fulgt af en opfølgingsrapport.

### Plejecentret Plejebo

Borgerråd giverens inspektion af Plejecentret Plejebo gav anledning til bemærkninger i relation til de fysiske rammer, pleje og omsorg mv. samt medindflydelse og brugerinddragelse.

Om de bygningsmæssige rammer udtalte Borgerråd giveren generelt, at navnlig beboelsesafsnittene på 1., 2. og 3. sal visse steder trængte til vedligeholdelse for så vidt angik maling og gulve.

Borgerråd giveren fandt endvidere anledning til at fremkomme med bemærkninger til belysningen i forummet/modtagelsesområdet, som kunne virke ugæstfri, handicaptilgængeligheden ved en elevator (betjeningspanel) og ved trapper (kontrastfarver) samt et mindre forhold vedrørende rengøring.

Borgerråd giveren bad endvidere om uddybende oplysninger vedrørende det pejleudstyr, som er til rådighed for beboere, der er i risiko for at forlade plejecentret uden at kunne finde tilbage.

Endelig viderebragte Borgerråd giveren nogle synspunkter vedrørende kosten og kostudvalgets indflydelse.

Om boligstandarden bemærkede Borgerråd giveren, at plejecentrets plejehjemsboliger og døgntræningsboliger er forholdsvis små og kun tillader begrænsede udfoldelsesmuligheder med hensyn til indretning og socialt samvær.

Da Borgerråd giveren i nogle tilfælde bad plejecentret og/eller Sundheds- og Omsorgsforvaltningen om udtalelser og bemærkninger til forskellige forhold, vil rapporten blive fulgt af en opfølgingsrapport.



### Bostedet Jens Warmingsvej

Rapporten indeholder Borgerråd giverens endelige vurderinger og bedømmelser i anledning af Borgerråd giverens inspektion den 24. januar 2008 af Bostedet Jens Warmingsvej under Socialforvaltningen.

Inspektionen blev gennemført i overensstemmelse med forudsætningerne for Borgerråd giverens egen driftkompetence som en stikprøvekontrol i en dybtgående form med efterfølgende udarbejdelse af en inspektionsrapport.

Den nærmere baggrund for netop denne inspektion skal herudover findes i de problemstillinger, som i 2007 og 2008 blev rejst i forbindelse med bosteder under Socialforvaltningen omfattende blandt andet ulovlig magtanvendelse, manglende eller mangelfuld indberetning af magtanvendelse samt forhold vedrørende bostedets politik for og håndtering af voldsepisoder.

Om magtanvendelse på Bostedet Jens Warmingsvej udtalte Borgerråd giveren blandt andet følgende:

Gennem de seneste ca. fem år har magtanvendelse stort set kun fundet sted i omsorgssituationer (dvs. fastholdelse i hygiejnesituationer) på bostedet. Bostedet havde to tilfælde af magtanvendelse i 2007.

Der sås at være overensstemmelse mellem det af bostedet oplyste antal tilfælde af magtanvendelse i 4. kvartal 2007 og det antal indberetninger, som Socialforvaltningen havde modtaget.

Borgerråd giveren fandt det beklageligt, at bostedet ikke havde udfyldt indberetningsskemaerne fuldt ud.

Borgerråd giveren fandt i forbindelse med sin inspektion ikke særligt grundlag for at antage, at der forekommer magtanvendelse på bostedet, som ikke registreres og indberettes korrekt.

Det var Borgerråd giverens vurdering, at ledelse og medarbejdere syntes at være tilstrækkeligt forberedt på, hvorledes de kan og skal agere i situationer, hvor magtanvendelse kan komme på tale.

Borgerråd giveren fandt ikke i forbindelse med sin inspektion konkret grundlag for at konstatere, at der er behov for at være særlig opmærksom på, om magtanvendelse på bostedet sker i overensstemmelse med lovgivningen.

Borgerråd giveren fremsatte dog nogle bemærkninger vedrørende bostedets holdning til inddragelse af pårørende.

Om Bostedet Jens Warmingsvejs politik for og håndtering af voldsepisoder udtalte Borgerråd giveren blandt andet følgende:

Borgerråd giveren konstaterede, at vold forekommer på bostedet, men at det ikke opleves som et dagligt problem.

Borgerråd giveren fandt ikke i forbindelse med sin inspektion særligt grundlag for at antage, at voldsepisoder håndteres uhensigtsmæssigt. Borgerråd giveren fandt det beklageligt, at bostedet ikke har udarbejdet en voldspolitik.

Som et led i Borgerråd giverens undersøgelse af forholdene på kommunens bosteder inspicerede Borgerråd giveren desuden bostederne Musvaagevej, Lynghuset, Sam-Bo og Stubmøllevej. Alle under Socialforvaltningen. Inspektionerne blev gennemført i perioden januar-marts 2008 og vil blive offentliggjort, efterhånden som rapporterne foreligger.

### Bostedet Nordlys

Rapporten indeholder Borgerråd giverens endelige vurderinger og bedømmelser i anledning af Borgerråd

rådgiverens inspektion den 31. januar 2008 af Bostedet Nordlys under Socialforvaltningen.

Inspektionen blev gennemført i overensstemmelse med forudsætningerne for Borgerrådgiverens egen driftkompetence som en stikprøvekontrol i en dybtgående form med efterfølgende udarbejdelse af en inspektionsrapport.

Den nærmere baggrund for netop denne inspektion skal herudover findes i de problemstillinger, som i 2007 og 2008 blev rejst i forbindelse med bosteder under Socialforvaltningen omfattende blandt andet ulovlig magtanvendelse, manglende eller mangelfuld indberetning af magtanvendelse samt forhold vedrørende bostedets politik for og håndtering af voldsepisoder.

Om magtanvendelse på bostedet Nordlys udtalte Borgerrådgiveren blandt andet følgende:

Baseret alene på samtaler med ledelse og medarbejdere og på gennemgangen af et mindre antal indberetninger, var det Borgerrådgiverens vurdering, at der ikke er særlig grundlag for at antage, at der forekommer magtanvendelse på bostedet, som ikke registreres og indberettes korrekt.

Der var imidlertid forskel på bostedets egne tal for indberetninger og Socialforvaltningens tal herfor.

Inden der konkluderes endeligt på dette spørgsmål, afventer Borgerrådgiveren Socialforvaltningens og bostedets bemærkninger til forskellen mellem bostedets og forvaltningens opgørelser.

Ledelse og medarbejdere synes at være tilstrækkeligt forberedte på, hvorledes de kan og skal agere i situationer, hvor magtanvendelse kan komme på tale, således at magtanvendelse undgås i videst mulige omfang. Ledelse og medarbejdere synes også at have god forståelse for kompetenceforholdene og

reglerne om registrering og indberetning, jf. dog ovenfor.

Derimod synes ledelse og medarbejdere ikke i alle tilfælde at være tilstrækkeligt sikre på rammerne for lovlig og ulovlig magtanvendelse efter servicelovens kapitel 24.

På det foreliggende grundlag var det således Borgerrådgiverens vurdering, at der er behov for at være særlig opmærksom på, om magtanvendelse på bostedet sker i overensstemmelse med lovgivningen.

Borgerrådgiveren foretog sin vurdering ud fra oplysninger om, at bostedet i forbindelse med fysisk magtanvendelse lægger vægt på, om en beboer er til gene for andre beboere, og at en "time-out"-ordning i en vis udstrækning er blevet opfattet som et redskab, der også kunne anvendes på tvangsmæssigt grundlag.

Om bostedet Nordlys' politik for og håndtering af voldsepisoder udtalte Borgerrådgiveren blandt andet følgende:

Der forekommer ofte voldsepisoder mellem beboere og medarbejdere på bostedet. Beboere udøver også vold mod sig selv (selvskadende), men ikke mod hinanden.

Ledelse og medarbejdere synes at være rimeligt forberedt på, hvorledes de kan og skal agere i situationer med vold.

Borgerrådgiveren fandt ikke i forbindelse med sin inspektion særligt grundlag for at antage, at voldsepisoder i almindelighed håndteres uhensigtsmæssigt.

Borgerrådgiveren fandt det imidlertid beklageligt, at bostedet Nordlys ikke har vedtaget procedurer for anmeldelse af vold til politiet.

Desuden fandt Borgerrådgiveren det beklageligt, at bostedet ikke altid registrerer voldsepisoder.

Borgerrådgiveren undrede sig desuden over, at bostedet ikke havde overvejet at indgive politianmeldelse, heller ikke i en situation, som efter det oplyste havde fundet sted, hvor en medarbejder kom alvorligt til skade, fordi medarbejderen blev slået hårdt og trukket i håret. Borgerrådgiveren bad om Socialforvaltningens bemærkninger hertil.

Endelig henstillede Borgerrådgiveren til Socialforvaltningen om at oplyse bostedet om, hvortil i forvaltningen voldsepisoder skal indberettes, ligesom Borgerrådgiveren bad om forvaltningens bemærkninger til, at Borgerrådgiveren fra to bosteder har fået oplyst, at ingen i forvaltningen kan oplyse, hvortil indberetninger om vold skal indgives.

Som et led i Borgerrådgiverens undersøgelse af forholdene på kommunens bosteder, inspicerede Borgerrådgiveren desuden bostederne Musvaagevej, Lynghuset, Sam-Bo og Stubmøllevej. Alle under Socialforvaltningen. Inspektionerne blev gennemført i perioden januar-marts 2008 og vil blive offentliggjort, efterhånden som rapporter foreligger.

# Kapitel 4

## Borgerrådgiverens diskriminationstilsyn

Dette kapitel beskriver Borgerrådgiverens diskriminationstilsyn og skal ses i sammenhæng med Københavns Kommunes integrationspolitik og den styrkede indsats mod diskrimination i kommunen.

Kapitlet indeholder først en beskrivelse af rammerne for Borgerrådgiverens diskriminationstilsyn, dernæst følger Borgerrådgiverens konkrete synliggørelsesaktiviteter i beretningsåret som følge af den styrkede indsats mod diskrimination. Herefter fremstilles den generelle retlige sammenhæng, diskriminationstilsynet skal ses i, og afslutningsvist refereres de relevante egen driftsundersøgelser og konkrete sager vedrørende diskrimination, som Borgerrådgiveren har behandlet i beretningsåret.

### 4.1 Rammerne for Borgerrådgiverens diskriminationstilsyn

Borgerrådgiveren har siden sin etablering kunnet behandle klager over diskrimination. Konkret i sager om diskrimination har Borgerrådgiveren tillige mulighed for at mægle mellem forvaltning og borger.

Borgerrådgiveren behandler klager over diskrimination i bred forstand, det vil sige, hvor en person behandles ringere end andre personer i sammenlignelige situationer, eller hvis en eller flere personer stilles særligt ufordelagtigt på grund af alder, handicap, køn, national/social oprindelse, politisk anskuelse, race/hudfarve/etnisk oprindelse, religion/tro eller seksuel orientering.

Borgerrådgiverens indsats vedrører hovedsagelig diskriminationsspørgsmål, som har et retssikkerhedsmæssigt sigte, og tager ikke sit udgangspunkt i diskriminationsbekæmpelse som led i den generelle integrationsindsats. Borgerrådgiverens diskriminationstilsyn skal dog naturligvis ses i sammenhæng med kommunens generelle indsats på dette område.

Borgerrådgiverens bemyndigelse angår alene

forhold, som Københavns Kommune, dvs. kommunens forvaltninger, borgmestre og udvalg, er ansvarlig for.

### 4.2 Borgerrådgiverens styrkede diskriminationsindsats

#### 4.2.1 Indhold

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

Den 13. juni 2007 besluttede Borgerrepræsentationen at styrke diskriminationstilsynet hos Borgerrådgiveren (BR 271/2007). Beslutningen indebærer en række indsatser, som skal styrke det eksisterende diskriminationstilsyn hos Borgerrådgiveren.

Indsatserne omfatter:

”...

- a) Synliggørelse og profilering af Borgerrådgiveren som Københavns Kommunes diskrimina-

- tionstilsyn, herunder bl.a. oplysningsmøder for borgerne.
- b) Udvidelse af Borgerrådgiverens normering med et halvt årsværk og faglig opkvalificering af relevante medarbejdere.
  - c) Oprettelse af vejviserfunktion på Borgerrådgi- verens hjemmeside samt ny hjemmeside (www.kk.dk/diskrimination) med guide til, hvor man skal henvende sig, hvis man føler sig diskrimineret. Vejviseren skal have en søgefunktion og være målrettet.
  - d) Igangsættelse af kampagne og udarbejdelse af oplysningsmateriale om blandt andet rettighe- der og klagemuligheder i relation til diskrimi- nationsgrundene etnicitet, religion, seksuel orientering, alder og handicap. Kampagnen og oplysningsmaterialet vil blandt andet være målrettet borgere med anden etnisk baggrund end dansk.
  - e) Oprettelse af selvstændigt afsnit om diskrimi- nationstilsynets funktion og sager i Borgerråd- giverens årsberetning
  - f) Borgerrådgiveren igangsætter årligt i perioden 2007-2010 følgende undersøgelser til belys- ning af diskriminationsomfanget:
  - g) Rapport om det faktiske diskriminationsom-

- fang i Københavns Kommune, som kan konstateres gennem Borgerrådgi- verens sager.
- h) Som led i Borgerrådgi- verens egen driftsunder- søgelser skal mindst én undersøgelse årligt omfatte diskriminationsspørgsmål i kommu- nens forvaltninger.
- ...”

Dette kapitel skal som nævnt indledningsvist ses i lyset af denne styrkede indsats mod diskrimination, og kapitlet indeholder den afrapportering, som følger af punkt g) ovenfor.

#### 4.2.2 Konkrete tiltag i 2007

Borgerrådgiveren iværksatte medio 2007 en generel oplysningskampagne med plakater, foldere og indstik, der havde til formål at gøre Borgerrådgi- veren mere synlig for både borgere og ansatte i Københavns Kommune. I den forbindelse blev der informeret om Borgerrådgi- verens mulighed for at hjælpe borgere, der har oplevet diskrimination, med at komme videre med en klage. Borgerrådgi- verens folder blev i den forbindelse oversat til en række andre sprog.

Arbejdet med specifikt at synliggøre og profilere Borgerrådgiveren som Københavns Kommunes diskriminationstilsyn er endvidere sket ved oprettelse af hjemmesiden [kk.dk/diskrimination](http://kk.dk/diskrimination) og kampagnen ”Det er ikke forbudt at kende sine rettigheder”.

Hjemmesiden blev indviet den 19. oktober 2007. Hjemmesiden indeholder en guide til, hvor man kan henvende sig, hvis man føler sig diskrimineret. Her findes information om rettigheder og klagemuligheder inden for områderne alder, handicap, køn, national/social oprindelse, politisk anskuelse, race/hudfarve/etnisk oprindelse, religion/tro og seksuel orientering. Inden for hver kategori informeres om diskriminationsreglerne for henholdsvis det private og det offentlige område samt på arbejdsmarkedet.

Borgerrådgiveren sendte den 8. november 2007 plakater og postkort ud til en lang række organisationer og myndigheder og satte dermed kampagnen ”Det er ikke forbudt at kende sine rettigheder” i gang.

Der blev sendt kampagnemateriale ud til ca. 350 aktører heriblandt foreninger, interesseorganisationer og offentlige myndigheder med direkte borgerkontakt. Aktørerne blev valgt ud på baggrund af deres arbejdsfelt, som relaterer sig til de respektive diskriminationsgrunde. I et følgebrev blev der gjort opmærksom på, at Borgerrådgiveren gerne bidrager med oplæg i forbindelse med møder og arrangementer om diskrimination.

I forbindelse med at materialet blev sendt ud, var kampagneplakaterne synlige i bybilledet på Københavns Kommunes plakatøjler.

Borgerrådgiveren planlægger i 2008 at afholde et netværksseminar i samarbejde med Integrationservice i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Formålet med netværksseminaret er at informere en

særligt udvalgt målgruppe om det retlige diskriminationsforbud og om Borgerrådgiverens diskriminationstilsyn. Målgruppen for netværksseminaret er personer og organisationer, som i forskellige sammenhænge har en rådgivende funktion over for mennesker med anden etnisk baggrund end dansk.

Som et led i Borgerrådgiverens egen driftundersøgelser skal mindst én undersøgelse årligt omfatte diskriminationsspørgsmål i kommunens forvaltninger.

Borgerrådgiveren gennemførte i 2007 med henvisning til dette krav en egen driftundersøgelse af retningslinjer og praksis for håndtering af diskriminationssager i forvaltningerne i Københavns Kommune. Undersøgelsens resultater behandles selvstændigt nedenfor.

Derudover iværksatte Borgerrådgiveren på baggrund af oplysninger om racistisk adfærd hos parkeringsvagter en konkret egen driftundersøgelse af Parkering København. Undersøgelsen blev afsluttet uden kritik (se omtale af sagen i afsnit 4.4.1).

Borgerrådgiveren har desuden iværksat en inspektion af handicaptilgængelighed ved Jobcenter København. Rapporten var ikke afsluttet på tidspunktet for udarbejdelsen af beretningen.

Flere af Borgerrådgiverens øvrige egen driftundersøgelser vedrører eller har berøring med diskriminationsspørgsmål, herunder en iværksat generel undersøgelse af retningslinjer og praksis for tolkning i Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Rapporten var ikke afsluttet på tidspunktet for udarbejdelsen af beretningen.

Hos Borgerrådgiveren har den styrkede indsats mod diskrimination betydet, at der i samarbejde med Institut for Menneskerettigheder har været afholdt et internt efteruddannelsesseminar om den retlige regulering af diskriminationsforbuddet. Borgerråd-

giveren udvidede tillige pr. 1. juni 2007 sin stab som følge af opnormeringen.

En effekt af Borgerrådgiverens informations- og synliggørelsesarbejde har ikke kunnet aflæses i sagstilgangen for så vidt angår henvendelser vedrørende diskrimination.

### 4.3 De retlige rammer

Nedenfor følger en nærmere introduktion til den retlige regulering af diskriminationsspørgsmålet, herunder en kort præsentation af de diskriminationsgrunde, der er omfattet af lovgivningen. Derpå følger en nærmere præcisering af de retlige rammer for Borgerrådgiverens diskriminationstilsyn.

#### 4.3.1 Den retlige regulering af diskriminationsområdet

##### Definitioner

Diskrimination er usaglig forskelsbehandling. Usaglig forskelsbehandling betyder, at en person, af grunde som ikke er saglige (dvs. nøgterne og objektive), bliver behandlet anderledes end andre personer i samme situation.

Beskyttelsen mod diskrimination findes i en række forskellige danske love og retsgrundsætninger. Der findes regler om diskrimination på grund af alder, handicap, køn, national/social oprindelse, politisk anskuelse, race/hudfarve/etnisk oprindelse, religion/tro og seksuel orientering.

Der findes ikke i dansk lovgivning et generelt forbud mod diskrimination, som omfatter alle diskriminationsgrunde og alle samfundsområder. For at finde ud af, om der eksisterer en retlig beskyttelse mod diskrimination, er det derfor centralt at vide, om den diskriminationsgrund, der er tale om, er beskyttet af et forbud i lovgivningen.

Såfremt diskriminationsgrunden i den konkrete situation ikke er beskyttet af et retligt forbud, betyder det, at den oplevede diskrimination ikke umiddelbart efter dansk lovgivning kan betegnes som ulovlig forskelsbehandling.

Generelt er lovgivningen om diskriminationsforbud indrettet på en måde, så det som udgangspunkt er ulovligt at forskelsbehandle ud fra en eller flere af diskriminationsgrundene. Dog indeholder lovgivningen også en række konkrete undtagelser, hvor det er muligt at forskelsbehandle. Ved disse undtagelser er det et krav, at forskelsbehandlingen har et sagligt formål og ikke går videre end højst nødvendigt.

Forbuddet mod diskrimination er også reguleret i international lovgivning. Der findes f.eks. flere menneskerettighedskonventioner, som Danmark har tiltrådt, og som danske myndigheder derfor er bundet af. Det internationale forbud mod diskrimination er bredere i den forstand, at det omfatter alle diskriminationsgrunde, og at det omfatter flere samfundsområder.

På grund af forskellen mellem den nationale og internationale regulering af forbuddet mod diskrimination er det vigtigt at være opmærksom på, at det over for danske myndigheder er muligt at støtte sig til den internationale lovgivning. Når man i Danmark henviser direkte til den internationale lovgivning, skal man dog være opmærksom på, at den ikke altid i praksis giver den samme beskyttelse som den danske lovgivning. Dette er fordi, der i dansk retspraksis er tradition for at lægge mere vægt på dansk lovgivning end på international lovgivning.

Diskriminationsbegrebet og forbuddet mod diskrimination retter sig mod usaglig/ulovlig forskelsbehandling. Forbuddet mod diskrimination sikrer dog ikke nødvendigvis, at alle grupper også i

praksis har adgang til samme rettigheder eller muligheder. Forbudet mod diskrimination kan derfor på et givent område være suppleret af et lighedskrav.

Lighedskravet kan komme til udtryk gennem iværksættelsen af positive foranstaltninger, som på sigt har til formål at fremme ligestilling i praksis. En positiv foranstaltning er i snæver forstand udtryk for en forskelsbehandling, men da forskelsbehandlingen har et sagligt formål, bliver der ikke tale om diskrimination.

En positiv foranstaltning kan eksempelvis være en lovregel, der opstiller en fortrinsret for personer med fysiske eller psykiske funktionsnedsættelser til visse offentlige regulerede beskæftigelser. Lighedskravet er her rettet mod, at personer med fysiske eller psykiske funktionsnedsættelser i praksis opnår lettere adgang til arbejdsmarkedet og derved på sigt ligestilles med andre grupper i den henseende.

### Forskellige former for diskrimination

#### Direkte diskrimination

Direkte diskrimination er, når en person på grund af en eller flere af diskriminationsgrundene bliver behandlet dårligere, end en anden bliver, er blevet eller ville blive behandlet i en tilsvarende situation. F.eks. hvis en kvalificeret ansøger til en stilling bliver afvist på grund af handicap, race eller seksuel orientering.

#### Indirekte diskrimination

Indirekte diskrimination er, når en bestemmelse, et kriterium eller en praksis, der tilsyneladende er neutral, vil stille personer af f.eks. en bestemt race, hudfarve, religion eller tro dårligere end andre i tilsvarende situationer. Den indirekte forskelsbehandling kan dog være lovlig, hvis den pågældende

bestemmelse, kriterium eller praksis er objektivt begrundet i et sagligt formål – og midlerne til at opfylde det er hensigtsmæssige og nødvendige.

Lovlige formål kan f.eks. være hygiejne- eller sikkerhedskrav eller genkendelighed. Ulovlig indirekte diskrimination kan f.eks. være et beklædningsreglement, der forbyder hovedbeklædning og derved indirekte forbyder religiøs hovedbeklædning såsom et hovedtørklæde, selvom der ikke i det konkrete tilfælde findes en saglig og rimelig begrundelse for et sådant forbud.

#### Chikane

Chikane er, hvor en person hånes, trues eller nedgøres alene på grund af hendes eller hans køn, etniske oprindelse, alder, handicap, religion eller seksuelle orientering. Det kan f.eks. være nedværdigende vittigheder om en homoseksuel eller sexchikane.

#### Instruktion om at diskriminere

Instruktion om at diskriminere er, hvor en overordnet vejleder sine medarbejdere i at udvise diskriminerende adfærd over for bestemte grupper. Det kan f.eks. være en diskoteksejer, der beder sine ansatte om at afvise besøgende kunder af 'sydlandsk udseende'.

#### Hadforbrydelser

Når diskrimination sker ved strafbare handlinger, kan der f.eks. være tale om de såkaldte hadforbrydelser. Ifølge straffelovens § 81, nr. 6, er det ved straffens fastsættelse en skærpende omstændighed, at forbrydelsen har baggrund i andres etniske oprindelse, tro, seksuelle orientering eller lignende. F.eks. kan et voldeligt overfald, der er motiveret i andres etniske oprindelse, betyde en hårdere straf.



## De enkelte diskriminationsgrunde

### Alder

Med alder menes både unge og ældre.

Et forbud mod forskelsbehandling på grund af alder findes kun i forskelsbehandlingsloven. Loven indeholder i § 1, stk. 1, en beskyttelse mod forskelsbehandling, der betyder, at alle, uanset alder, er beskyttet mod forskelsbehandling i forbindelse med ansættelse, under ansættelse og i forbindelse med afskedigelse. Loven giver i visse situationer i begrænset omfang mulighed for at lægge vægt på alder.

Ud over bestemmelser i lovgivningen findes der i den danske forvaltningstradition en lighedsgrundsætning, som forpligter offentlige myndigheder til at behandle lige forhold lige for loven. Det betyder, at hvis f.eks. alder i en konkret sag ikke er et sagligt hensyn, så kan kommunen ikke i afgørelsen tage hensyn til alder og derved stille f.eks. ældre personer dårligere end andre i tilsvarende situationer.

Lighedsgrundsætningen er nærmere omtalt nedenfor.

Forbud mod forskelsbehandling på grund af alder findes også i international lovgivning.

### Handicap

Med handicap menes en person med en fysisk, psykisk eller intellektuel funktionsnedsættelse, som giver et kompensationsbehov for, at den pågældende kan fungere på lige fod med andre borgere i en tilsvarende situation.

Ved fastlæggelsen af handicapbegrebet tager man i dansk ret udgangspunkt i FN's standardregler om lige muligheder for handicappede. I standardreglerne bruger man begrebet funktionsnedsættelse.

Et forbud mod forskelsbehandling på grund af handicap findes i forskelsbehandlingsloven. Loven indeholder i § 1, stk. 1, en beskyttelse mod forskelsbehandling, der betyder, at alle, uanset handicap, er beskyttet mod forskelsbehandling i forbindelse med ansættelse, under ansættelse og i forbindelse med afskedigelse.

Ud over forskelsbehandlingsloven findes der love, hvori de handicappolitiske grundprincipper er indarbejdet. For eksempel fremmes funktionsnedsatte personers erhvervsbeskæftigelsesmuligheder gennem bestemmelser i kompensationsloven (lov om kompensation til handicappede i erhverv) og beskæftigelsesindsatsloven.

Ud over bestemmelser i lovgivningen findes der i den danske forvaltningstradition en lighedsgrundsætning, som forpligter offentlige myndigheder til at behandle lige forhold lige for loven. Det betyder, at hvis f.eks. handicap i en konkret sag ikke er et sagligt hensyn, så kan kommunen ikke i afgørelsen tage hensyn til et handicap og derved stille f.eks. blinde dårligere end andre i tilsvarende situationer.

Lighedsgrundsætningen er nærmere omtalt nedenfor.

Forbud mod forskelsbehandling på grund af handicap findes også i international lovgivning.

### Køn

Med køn menes mænd og kvinder.

Lovgivningen i Danmark sikrer formelt kvinder og mænd lige muligheder.

Et forbud mod forskelsbehandling på grund af køn findes i ligestillingsloven, ligebehandlingsloven, ligelønsloven, barselsloven og lov om ligebehandling

af kvinder og mænd inden for de erhvervstilknyttede sikringsordninger.

Forbud mod forskelsbehandling på grund af køn findes primært inden for beskæftigelses- og erhvervsuddannelsesområdet.

Ud over bestemmelser i lovgivningen findes der i den danske forvaltningstradition en lighedsgrundsætning, som forpligter offentlige myndigheder til at behandle lige forhold lige for loven. Det betyder, at hvis f.eks. køn i en konkret sag ikke er et sagligt hensyn, så kan kommunen ikke i afgørelsen tage hensyn til en persons køn og derved stille f.eks. kvinder dårligere end mænd i tilsvarende situationer.

Lighedsgrundsætningen er nærmere omtalt nedenfor.

Forbud mod forskelsbehandling på grund af køn findes også i international lovgivning.

### National/social oprindelse

Diskriminationsgrunden national eller social oprindelse er reelt en opsamling af to diskriminationsgrunde.

Med national oprindelse menes en persons tilhørsforhold til en gruppe, som er kendetegnet ved en fælles historie og andre særtræk som sprog, kultur og geografi. Social oprindelse henviser til en persons tilhørsforhold til en bestemt social klasse eller gruppe.

Begge diskriminationsgrunde er omfattet af forskelsbehandlingsloven, som beskytter mod forskelsbehandling på arbejdsmarkedet.

Mens der ikke findes yderligere regulering af forskelsbehandling på grund af social oprindelse, så er forskelsbehandling på grund af national oprindelse

omfattet af lov om forbud mod forskelsbehandling pga. race mv. og straffelovens § 266b. Det betyder, at det i forhold til national oprindelse er strafbart at fremsætte truende, forhånende og nedværdigende udtalelser samt at forskelsbehandle ved betjening og adgang til alle offentlige steder som f.eks. offentlig transport, hoteller, restauranter, parker m.m.

Bortset fra disse regler findes der ikke uden for arbejdsmarkedet særlige regler om beskyttelse mod forskelsbehandling på grund af national eller social oprindelse. Dog kan det være, at der indirekte er tale om diskrimination på grund af race mv., og man kan i sådanne situationer benytte sig af de klagemuligheder, der findes her.

Ud over bestemmelser i lovgivningen findes der i den danske forvaltningstradition en lighedsgrundsætning, som forpligter offentlige myndigheder til at behandle lige forhold lige for loven. Det betyder, at hvis f.eks. national oprindelse i en konkret sag ikke er et sagligt hensyn, så kan kommunen ikke i afgørelsen tage hensyn til en persons nationalitet og derved stille f.eks. udenlandske statsborgere dårligere end andre i tilsvarende situationer.

Lighedsgrundsætningen er nærmere omtalt nedenfor.

Forbud mod forskelsbehandling på grund af national eller social oprindelse findes også i international lovgivning.

### Politisk anskuelse

Med politisk anskuelse menes en persons tilknytning til partipolitik eller til en bredere ideologisk-politisk opfattelse.

Et forbud mod forskelsbehandling på grund af politisk anskuelse følger ikke direkte af grundloven. Men i grundlovens § 71, stk. 1, 2. pkt., slås det fast,



at politisk anskuelse er beskyttelsesværdig, idet politisk anskuelse ikke i sig selv kan danne grundlag for en frihedsberøvelse.

Et direkte forbud mod forskelsbehandling på grund af politisk anskuelse følger derimod af forskelsbehandlingsloven. Loven indeholder i § 1, stk. 1, en beskyttelse mod forskelsbehandling, der betyder, at alle, uanset politisk anskuelse, er beskyttet mod forskelsbehandling i forbindelse med ansættelse, under ansættelse og i forbindelse med afskedigelse.

Ud over bestemmelser i lovgivningen findes der i den danske forvaltningstradition en lighedsgrund-sætning, som forpligter offentlige myndigheder til at behandle lige forhold lige for loven. Det betyder, at hvis f.eks. politisk anskuelse i en konkret sag ikke er et sagligt hensyn, så kan kommunen ikke i afgørelsen tage hensyn til en persons politiske holdning og derved stille f.eks. konservative dårligere end andre i tilsvarende situationer.

Lighedsgrundsætningen er nærmere omtalt nedenfor.

Forbud mod forskelsbehandling på grund af politisk anskuelse findes også i international lovgivning.

#### **Race/hudfarve eller etnisk oprindelse**

Med race menes en persons tilknytning til en gruppe, som er socialt defineret på grund af en række fysiske kriterier. Etnisk oprindelse henviser til en persons tilhørsforhold til en gruppe, som er kendetegnet ved en fælles historie og andre særtrek som sprog, kultur og geografi.

Forbuddet mod forskelsbehandling på grund af race, national eller etnisk oprindelse findes i lov om forbud mod forskelsbehandling pga. race mv., straffelovens § 266b, forskelsbehandlingsloven og lov om etnisk ligebehandling.

Ud over at beskytte mod forskelsbehandling på arbejdsmarkedet beskytter lovgivningen også mod forskelsbehandling på andre områder. Lov om etnisk ligebehandling vedrører al offentlig og privat virksomhed inden for bl.a. sundhedspleje, sociale goder, uddannelse, adgang til boliger og medlemskab af faglige organisationer.

Forbuddet mod forskelsbehandling på grund af race mv. er også strafferetligt reguleret, således at det i forhold til race mv. er strafbart at fremsætte truende, forhånende og nedværdigende udtalelser samt at forskelsbehandle ved betjening og adgang til alle offentlige steder som f.eks. offentlig transport, hoteller, restauranter, parker m.m.

Ud over bestemmelser i lovgivningen findes der i den danske forvaltningstradition en lighedsgrundsætning, som forpligter offentlige myndigheder til at behandle lige forhold lige for loven. Det betyder, at hvis f.eks. etnisk oprindelse i en konkret sag ikke er et sagligt hensyn, så kan kommunen ikke i afgørelsen tage hensyn til en persons etniske oprindelse og derved stille f.eks. en arabisk person dårligere end andre i tilsvarende situationer.

Lighedsgrundsætningen er nærmere omtalt nedenfor.

Forbud mod forskelsbehandling på grund af race mv. findes også i international lovgivning.

### Religion/tro

Med religion menes en persons bekendelse til en anerkendt religion. Tro henviser til en nærmere defineret overbevisning eller trosretning, som rækker videre end de anerkendte religioner.

Et forbud mod forskelsbehandling på grund af religion eller tro følger ikke direkte af grundloven. Dog beskytter grundlovens § 67 religionsfriheden,

således at alle borgere i det danske samfund har ret til gudsdyrkelse på den måde, der stemmer overens med deres overbevisning. Et direkte forbud mod forskelsbehandling på grund af religion eller tro følger derimod af lov om forbud mod forskelsbehandling pga. race mv., straffelovens § 266b og forskelsbehandlingsloven.

Lovgivningen beskytter mod forskelsbehandling på arbejdsmarkedet, således at alle, uanset religion eller tro, er beskyttet mod forskelsbehandling i forbindelse med ansættelse, under ansættelse og i forbindelse med afskedigelse.

Forbuddet mod forskelsbehandling på grund af religion eller tro er også strafferetligt reguleret, således at det i forhold til religion eller tro er strafbart at fremsætte truende, forhånende og nedværdigende udtalelser samt at forskelsbehandle ved betjening og adgang til alle offentlige steder som f.eks. offentlig transport, hoteller, restauranter, parker m.m.

Ud over bestemmelser i lovgivningen findes der i den danske forvaltningstradition en lighedsgrundsætning, som forpligter offentlige myndigheder til at behandle lige forhold lige for loven. Det betyder, at hvis f.eks. religion i en konkret sag ikke er et sagligt hensyn, så kan kommunen ikke i afgørelsen tage hensyn til en persons religion og derved stille f.eks. muslimer dårligere end andre i tilsvarende situationer.

Lighedsgrundsætningen er nærmere omtalt nedenfor.

Forbud mod forskelsbehandling på grund af religion og tro findes også i international lovgivning.

### Seksuel orientering

Med seksuel orientering menes en persons lovlige seksuelle adfærd og identitet.

Forbuddet mod forskelsbehandling på grund af seksuel orientering findes i lov om forbud mod forskelsbehandling pga. race mv., straffelovens § 266b og forskelsbehandlingsloven.

Lovgivningen beskytter mod forskelsbehandling på arbejdsmarkedet, således at alle, uanset seksuel orientering, er beskyttet mod forskelsbehandling i forbindelse med ansættelse, under ansættelse og i forbindelse med afskedigelse.

Forbuddet mod forskelsbehandling på grund af seksuel orientering er også strafferetligt reguleret, således at det i forhold til seksuel orientering er strafbart at fremsætte truende, forhånende og nedværdigende udtalelser samt at forskelsbehandle ved betjening og adgang til alle offentlige steder som f.eks. offentlig transport, hoteller, restauranter, parker m.m.

Ud over bestemmelser i lovgivningen findes der i den danske forvaltningstradition en lighedsgrundsætning, som forpligter offentlige myndigheder til at behandle lige forhold lige for loven. Det betyder, at hvis f.eks. seksuel orientering i en konkret sag ikke er et sagligt hensyn, så kan kommunen ikke i afgørelsen tage hensyn til en persons seksuelle orientering og derved stille f.eks. homoseksuelle dårligere end andre i tilsvarende situationer.

Lighedsgrundsætningen er nærmere omtalt nedenfor.

Forbud mod forskelsbehandling på grund af seksuel orientering findes også i international lovgivning.

### Den forvaltningsretlige lighedsgrundsætning

I den danske forvaltningstradition findes en række retsgrundsætninger, som stiller krav til myndighedernes virksomhed.

I dansk ret gælder en almindelig lighedsgrundsætning, som går ud på, at væsentlige forhold skal behandles lige i retlig henseende, eller med andre ord at der ikke må ske usaglig forskelsbehandling, eller at lige forhold skal behandles lige for loven. Det hænger sammen med kravet om, at forvaltningens skønmæssige afgørelser alene må baseres på saglige hensyn. Det betyder, at hvis f.eks. alder i en konkret sag ikke er et sagligt hensyn, så kan kommunen ikke i afgørelsen inddrage alder som et hensyn og derved stille f.eks. bestemte personer ringere end andre i tilsvarende situationer på grund af alder.

Grundsætningen har et vist sammenfald med forbuddet mod magtfordrejning i offentlig forvaltning, dvs. det forhold at forvaltningen ikke må varetage usaglige hensyn, dvs. lægge vægt på uvedkommende interesser.

De oven for nævnte diskriminationsgrunde kan siges at udgøre specielle lighedsgrundsætninger. Den almindelige lighedsgrundsætning kan udvide området for diskriminationsbeskyttelsen for så vidt angår offentlig forvaltning, således at offentlige myndigheder heller ikke må foretage usaglig forskelsbehandling af andre grunde end de, der er omfattet af den ovennævnte lovgivning.

### 4.3.2 Den retlige ramme for Borgerrådgiverens diskriminationstilsyn

Borgerrådgiverens diskriminationstilsyn udvider ikke grundlaget for Borgerrådgiverens almindelige kompetence. Dette betyder eksempelvis, at Borgerrådgiveren ikke kan behandle en klage, hvor kommunen i sin afgørelse efter klagerens opfattelse uretmæssigt har tillagt eksempelvis klagerens køn betydning. Dette skyldes, at Borgerrådgiveren ikke kan behandle klager vedrørende kommunens afgørelser. Derimod kan Borgerrådgiveren behandle en klage, såfremt klagerens køn er blevet tillagt

betydning for sagsbehandlingen eller personalets optræden, uden at dette er sagligt begrundet.

Som nævnt i afsnit 3.1 gælder de diskriminationsforbud, der er omfattet af loven, både for private og offentlige myndigheder. Borgerrådgiveren kan behandle klager om diskrimination på baggrund af de ovennævnte diskriminationsgrunde, og ovenstående lovgivning og principper kan anvendes direkte af Borgerrådgiveren i det omfang, loven finder anvendelse på klageforholdet, men med undtagelse i det tilfælde hvor en klage skal rettes til en særlig klageinstans.

Den retlige ramme for Borgerrådgiverens diskriminationstilsyn suppleres som nævnt af de offentligretlige retsgrundsætninger, der gælder for offentlige myndigheder. Lighedsgrundsætningen betyder, at offentlige myndigheder ikke må foretage usaglig forskelsbehandling af andre grunde end de, der er omfattet af den ovennævnte lovgivning. Lighedsgrundsætningen betyder derfor, at Borgerrådgiverens diskriminationstilsyn ikke er begrænset til de otte diskriminationsgrunde omfattet af lovgivningen.

Som et led i det styrkede diskriminationstilsyn hos Borgerrådgiveren og lanceringen af hjemmesiden [kk.dk/diskrimination](http://kk.dk/diskrimination) har Borgerrådgiveren påtaget sig en udvidet vejledningsforpligtelse. Borgerrådgiveren vejleder således om hjemmesidens indhold og kan vejlede borgere og vise vej i klagesystemet i forhold til diskriminationsspørgsmål generelt.

### 4.4 Gennemførte undersøgelser mv.

Nedenfor følger en nærmere gennemgang af de undersøgelser, inspektioner og sager vedrørende diskrimination, som Borgerrådgiveren har gennemført i beretningsåret.

#### 4.4.1 Generelle egen driftundersøgelser og inspektioner

Borgerrådgiveren har i beretningsåret iværksat og afsluttet en generel og en konkret egen driftundersøgelse vedrørende diskrimination.

Borgerrådgiveren har desuden iværksat yderligere en generel egen driftundersøgelse samt en inspektion.

I det følgende omtales undersøgelse og inspektionens nærmere indhold:

#### Håndtering af sager om diskrimination, alle forvaltninger

Borgerrådgiverens generelle undersøgelse af håndtering af sager om diskrimination omfattede alle kommunens syv forvaltninger. Formålet med undersøgelsen var at få belyst, hvorvidt der i kommunen forefindes egentlige retningslinjer for håndtering af klager over diskrimination og/eller en fastere praksis, som kunne beskrives nærmere og eventuelt danne grundlag for anbefalinger til kommunens forvaltninger.

Fra rapportens konklusioner kan særligt fremhæves, at undersøgelsen viser, at kun Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har en overordnet systematisk tilgang til behandlingen af klager over diskrimination. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har udarbejdet generelle retningslinjer for behandling af alle klagesager, som gør det muligt for forvaltningen også at følge antallet af klager omhandlende diskrimination.

Ingen af forvaltningerne har en fastere praksis for håndtering/behandling af klager vedrørende diskrimination.

Generelt synes det at være forvaltningernes vurdering, at der ikke er behov for særlige retningslinjer vedrørende behandling af klager over diskrimination. Forklaringen herpå er, at der er registreret få

sager vedrørende diskrimination, og det er Borgerrådgiverens vurdering, at forvaltningerne på denne baggrund skønner, at sager vedrørende diskrimination i alt væsentligt i praksis kan håndteres på samme vis som andre sager.

Kun Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen foretager en særlig registrering af skriftlige afgørelser i sager om diskrimination. I Sundheds- og Omsorgsforvaltningen registreres alle klager centralt, herunder også klagesager vedrørende diskrimination. Også i Socialforvaltningen foregår en vis registrering af klagesager generelt. I øvrigt registrerer forvaltningerne klager vedrørende diskrimination efter samme retningslinjer som andre sager.

Forvaltningerne synes ikke i almindelighed at have fundet anledning til at orientere fagudvalgene om de sager vedrørende diskrimination, der har været. Kun Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen inddrager systematisk udvalget i skriftlige afgørelser om diskrimination. Dette betyder efter Borgerrådgiverens vurdering af oplysningsmaterialet ikke, at forvaltningerne i det hele finder orientering af fagudvalgene irrelevant.

Der er i samtlige syv forvaltninger i 2006 kun registreret seks sager vedrørende diskrimination på baggrund af race, etnicitet, handicap, køn, alder, seksualitet og religion. Suppleret med Borgerrådgiverens klagesager, som er behandlet i undersøgelsen, er tallet ni. De konkrete sagstal for diskriminations-sager indikerer ikke et generelt behov for retningslinjer og en mere systematisk tilgang til håndtering, registrering og indberetning af diskriminationssager.

De opgjorte ni sager i Københavns Kommune i 2006 ligger sammenlignet med antallet af klager over diskrimination på landsplan ikke urealistisk lavt.

Indtil videre har Borgerrådgiveren derfor begrænset sig til at anbefale, at forvaltningerne sikrer, at sager om diskrimination registreres på en måde, så de kan fremsøges af forvaltningernes it-systemer, samt at forvaltningerne overvejer at følge udviklingen i antallet af diskriminationssager, f.eks. gennem årlige optællinger.

Borgerrådgiveren fremkom desuden med en henstilling til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vedrørende en bevisbyrde-regel i forvaltningens retningslinjer for behandling af sager vedrørende diskrimination. Borgerrådgiveren fandt, at reglen var forbundet med principielle betænkeligheder.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen meddelte på baggrund af henstillingen og de anførte betænkeligheder, at forvaltningen ophævede bestemmelsen.

#### Mulig racistisk adfærd hos parkeringsvagter, Teknik- og miljøforvaltningen

Borgerrådgiveren har i beretningsåret behandlet en konkret egen driftsag vedrørende mulig diskrimination i Parkering København. Borgerrådgiveren iværksatte i april 2007 den konkrete egen driftundersøgelse om mulig diskrimination på baggrund af en fremsat påstand om racistiske parkeringsvagter på Ekstra Bladets hjemmeside.

Sagen vedrørte en konkret episode, hvor en anonym mand oplyste, at han under en diskussion med en parkeringsvagt blandt andet var blevet mødt med udsagnet ”Du har sikkert et bedetæppe, du skal passe”. Manden anførte på Ekstra Bladets blog, at han ville politianmelde episoden.

Borgerrådgiveren bad Parkering København om en udtalelse i anledning af omtalen. Parkering København oplyste, at de ikke kendte til den pågældende episode, og at de på daværende tidspunkt ikke kendte til en politianmeldelse.

Borgerrådgiveren konstaterede, at Parkering København havde udfoldet rimelige bestræbelser for at tids- og stedfæstne den omtalte hændelse og for at identificere eventuelle medarbejdere, som kunne have udvist den beskrevne adfærd.

Disse bestræbelser havde ikke kastet nyt lys over sagen, og Borgerrådgiveren fandt på denne baggrund ikke anledning til at fremkomme med bemærkninger i anledning af sagen.

Borgerrådgiveren noterede sig i øvrigt, at Parkering København lægger stor vægt på tolerance og en ordentlig omgangstone, samt at Parkering København med udgangspunkt i Borgerrådgiverens henvendelse (på ny) ville fortælle sine medarbejdere om vigtigheden af, at de optræder korrekt.

### Øvrige inspektioner og undersøgelser

Borgerrådgiveren har desuden iværksat en inspektion af handicaptilgængelighed ved Jobcenter København. Rapporten var ikke afsluttet på tidspunktet for udarbejdelsen af beretningen.

Borgerrådgiverens har ligeledes iværksat en egen driftundersøgelse i relation til retningslinjer og praksis for tolkning. Rapporten var ikke afsluttet ved beretningsårets afslutning.

#### 4.4.2 Konkrete klagesager

Borgerrådgiveren har i beretningsåret oprettet og afsluttet fem sager om diskrimination i Københavns Kommune, to af sagerne var fra samme borger og vedrørte samme klageforhold.

Derudover har Borgerrådgiveren afsluttet en realitetsundersøgelse vedrørende diskrimination, som var iværksat i forrige beretningsår.

I det følgende omtales klagerne nærmere indhold:

En sag, 2007-1046-506, handlede om klageforhold i forbindelse med en ansøgning om førtidspension. Manden, der henvendte sig til Borgerrådgiveren, havde flere klagepunkter, herunder at han oplevede, at han var blevet udsat for aldersdiskrimination. Manden var født i 1947.

Borgerrådgiveren oversendte mandens klage til forvaltningens besvarelse. Forvaltningen gav ikke manden medhold i sin klage. Manden fastholdt klagen, og Borgerrådgiveren iværksatte efterfølgende en undersøgelse i sagen, dog ikke vedrørende klagen over aldersdiskrimination, idet klagen ikke var konkret nok til at blive gjort til genstand for en undersøgelse. Manden trak efterfølgende sin klage tilbage, idet han fik medhold i sagens realitet ved forvaltningen.

En sag, 2007-1693-501, vedrørte en mand, som oplevede sig diskrimineret på grund af sin etniske baggrund. Manden oplevede, at han ved kontakt til Jobcenter København, Sygedagpenge blev behandlet dårligere end andre borgere på grund af sin etniske baggrund, og at han følte sig diskrimineret. Klagen tog udgangspunkt i en konkret episode, men manden henviste til, at han generelt følte sig dårligt behandlet i sin kontakt med jobcentret.

Jobcenter København, Sygedagpenge afviste i sit svar til manden, at han skulle have været udsat for diskrimination. I svaret henviste jobcenteret bl.a. til, at den konkrete episode havde været overværet af flere medarbejdere, og at de ikke havde opfattet samtalen som diskriminerende, men at samtalen tog konkret udgangspunkt i emnet. Manden har efterfølgende ikke ønsket at fastholde klagen.

En sag, 2007-1839-503, vedrørte en klage over bespisingspolitikken i Københavns Kommunes folkeskoler. Klagen vedrørte Københavns Kommunes hensyntagen til religiøse minoriteter i kommunens bespisingspolitik for de kommunale folkesko-



ler. Det var klagerens opfattelse, at hensyntagen til religiøse minoriteter var udtryk for omvendt diskrimination. Klagen havde tillige været bragt som et debatindlæg i Jyllandsposten. Borgerrådgiweren afviste efter en konkret vurdering at behandle klagen, idet den pågældende klager ikke fandtes at have en individuel og væsentlig retlig interesse i sagen.

En sag, 2007-2027-509, vedrørte en mand som oplevede sig diskrimineret som følge af sin nationale oprindelse. Der var tale om en litauisk borger, der arbejdede og boede i Danmark med sin familie. Borgeren ønskede at ansætte en privat børnepasser i henhold til de muligheder, der er herfor i Københavns Kommune. Manden havde imidlertid fået oplyst, at børnepasseren skulle kunne tale dansk eller engelsk for at blive godkendt til ordningen. Begrundelsen herfor var, at det var nødvendigt for at kunne gennemføre lovpligtigt tilsyn. Manden havde oplyst, at han kunne stille tolk til rådighed under tilsynet, men dette var blevet afvist som en mulighed. Manden rettede henvendelse til Borgerrådgiweren, som videresendte klagen til rette enhed i kommunen.

Manden modtog efterfølgende en skriftlig afgørelse i sagen, hvor kommunen fastholdt sin mundtlige afgørelse. Med afgørelsen fulgte en klagevejledning til Det Sociale Nævn. Borgerrådgiweren kan ikke behandle klager over kommunens afgørelser, men vejledte manden om at klage over afgørelsen til Det Sociale Nævn.

I en sag, 2006-1914-501, klagede en mand over, at han havde været udsat for urimelig behandling og diskrimination på sit barns skole. Manden henviste til, at der havde været lagt vægt på hans hudfarve. En henvendelse på skolen vedrørende et aflyst møde i hjemmet blev af skolen opfattet som meget voldsom, og manden blev opfattet som truende. Mandens søn blev herefter flyttet til en anden klasse,

for at sønnens klasselærer derved kunne undgå yderligere kontakt med manden. Endvidere blev manden pålagt et delvist fremmødeforbud på skolen, ligesom han blev oplyst om, at skolen ville foretage en politianmeldelse af ham.

Sagen var omtalt i Borgerrådgiwerens beretning for 2006, men var på daværende tidspunkt ikke afsluttet hos Borgerrådgiweren. Borgerrådgiweren udtalte i sin afsluttende udtalelse kritik af skolens håndtering af visse dele af sagen, men fandt ikke belæg for at der havde været tale om diskrimination i retlig forstand.

## Kapitel 5

# Omtale af principielle og illustrative sager

Dette kapitel indeholder resuméer af konkrete sager. Sagerne er afsluttet af Borgerrådgiveren i beretningsperioden den 1. april 2007 - 31. marts 2008.

Sagerne er udvalgt, fordi de enten er principielle eller er særligt illustrative for en problemstilling, herunder problemstillinger som omtales i beretningens kapitel 6 om generelle problemstillinger og kapitel 7 om konklusioner, forslag og anbefalinger.

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

De anvendte regelgrundlag er beskrevet nærmere bagest i beretningen.

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



## **Borgerrådgiverens sag nr. 2005-1261-204 (opfølgning på tidligere omtale)**

### **Stikord**

Klagevejledning – begrundelse

### **Regelgrundlag**

Forvaltningslovens § 25

Færdselslovens §§ 92, 92c og 121

### **Resumé**

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

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

Parkering København var ikke enig med Borgerrådgiveren og korresponderede derfor med Justitsministeriet, som imidlertid fastholdt sin opfattelse,

hvorefter klagevejledning skal gives, idet rigspoliti-  
chefen i øvrigt pr. 1. januar 2007 er rette klagein-  
stans.

Parkering København har på den baggrund meddelt Borgerrådgiveren, at der nu gives klagevejledning i sådanne 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.

Efter at have undersøgt sagen udtalte Borgerrådgive-  
ren, 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 fejllopfattelse af klageadgangen i denne type sager.

Borgerrådgiveren henstillede i sin udtalelse af 8. marts 2006 til Parkering København, at der fremover generelt gives en sådan klagevejledning i tilsvarende sager.

### **Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse**

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

Borgerrådgiveren 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.

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

Borgerrådgiveren henstillede i sin udtalelse af 8. marts 2006 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 man skal forholde sig i forhold til tidligere meddelte afgørelser om parkeringsdispensation, hvor ansøgerne ikke har fået medhold.

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

Ved brev af 6. april 2006 meddelte Parkering København, at der var rettet henvendelse til Justitsministeriet med en række spørgsmål i fortsættelse af Borgerrådgiverens udtalelse, og at Borgerrådgiveren løbende ville blive holdt underrettet om det videre forløb. Af det vedlagte brev af samme dato stilet til Justitsministeriet fremgik, at Parkering København ikke kunne tilslutte sig Borgerrådgiverens argumentation og konklusion i forhold til den afgivne henstilling.

Borgerrådgiveren afventede herefter den videre underretning fra Parkering København.

Ved brev af 25. maj 2007 fremsendte Borgerrådgiveren en forespørgsel til Parkering København om status i sagen med henvisning til, at der nu var forløbet mere end et år uden en tilbagemelding fra Parkering København.

Parkering København kontaktede straks herefter Borgerrådgiveren telefonisk med en beklagelse af, at der ikke var givet en tilbagemelding, idet korrespondancen med ministeriet for længst var afsluttet. Borgerrådgiveren modtog herefter den 1. juni 2007 et brev fra Parkering København vedlagt en kopi af Justitsministeriets svar af 16. august 2006, hvor

Justitsministeriet fastholdt sin opfattelse, hvorefter afgørelser om afslag på dispensation fra bestemmelser fastsat i medfør af færdselslovens § 92, stk. 1, kan påklages til Justitsministeriet for så vidt angår retlige spørgsmål, jf. § 92c, stk. 2. Justitsministeriet bemærkede i øvrigt, at rigspolitechefen med virkning pr. 1. januar 2007 er rette klageinstans som følge af politi- og domstolsreformen.

Til Borgerrådgiverens orientering vedlagde Parkering København i øvrigt et eksempel på den standardiserede klagevejledning, som man nu anvender i tilknytning til afslag på ansøgte dispensationer fra restriktioner i form af standsnings- eller parkeringsforbud.

## Borgerrådsgiverens sag nr. 2006-1443-105

### Stikord

Sagsbehandlingstid – kompetenceforhold – klagevejledning – manglende stillingtagen til klagepunkt

### Regelgrundlag

Retssikkerhedslovens § 3, stk. 1, vedrørende sagsbehandlingstid  
Principperne for god forvaltningsskik

### Resumé

Borgerrådsgiveren udtalte kritik af en sagsbehandlingstid på henimod 1½ år i forbindelse med en ansøgning om socialpædagogisk bistand efter servicelovens § 73.

Borgerrådsgiveren udtalte kritik af MR-Handicaps klagevejledninger i to breve, der dels var indbyrdes modstridende, dels forkerte i forhold til Socialforvaltningens oplysninger.

Borgerrådsgiveren fandt det beklageligt, at MR-Handicaps to breve ikke indeholdt stillingtagen til sagens klagepunkter.

Borgerrådsgiveren udtalte endvidere kritik af klarheden i kompetenceforholdene med hensyn til, hvem der skulle træffe afgørelse i ansøgningen og de forskellige udmeldinger, der havde været herom.

Borgerrådsgiveren henstillede endeligt til Socialforvaltningen, at der fra forvaltningens side blev foretaget en opfølgning på, om den ansøgte ydelse reelt var blevet bevilget eller ej, da dette forsat fremstod uklart for Borgerrådsgiveren.

### Sagsfremstilling

En kvinde rettede den 25. maj 2006 henvendelse til Borgerrådsgiveren for at klage over sagsforløbet i forbindelse med en ansøgning om socialpædagogisk

bistand efter servicelovens § 73 til kvindens bror, der var bosiddende på et bosted. Ansøgningen drejede sig om ledsagelse til svømning.

Kvinden oplyste, at bostedet alene havde givet et mundtligt afslag og havde videresendt ansøgningen til handicapcentret til videre foranstaltning. Handicapcentret havde imidlertid tilbageviseret ansøgningen til bostedet under henvisning til, at en sådan ansøgning skulle behandles inden for bostedets egne rammer.

Kvinden oplyste, at da hun imidlertid fortsat ikke modtog nogen skriftlig afgørelse fra bostedet, rettede hun henvendelse til Det Sociale Nævn for at klage over den manglende skriftlige afgørelse. Nævnet tilbagesendte klagen herover til handicapcentret, der imidlertid returnerede klagen til nævnet under henvisning til, at afgørelsen var truffet af bostedet.

Det Sociale Nævn fremsendte herefter remonstrationsanmodning til bostedet ved brev af 26. august 2005.

I januar 2006 bad Det Sociale Nævn Københavns Kommune om at tage stilling til spørgsmålet om, hvorvidt kompetencen til at træffe afgørelse efter servicelovens § 73 kunne delegeres til bostedet. Samtidig bad nævnet kommunen om at sikre, at der ville blive truffet en skriftlig afgørelse med klagevejledning.

Ved brev af 17. maj 2006 fremsendte bostedet en redegørelse herfor til Det Sociale Nævn, uden at der dog var truffet en skriftlig afgørelse.

MR-Handicap besvarede kvindens klage ved brev af 11. juli 2006. Af brevet fremgik, at MR-Handicap havde truffet afgørelse i sagen og meddelt afslag på det ansøgte. Af afgørelsens klagevejledning fremgik, at kvinden skulle indgive sin klage til det center, der havde truffet afgørelsen.

Ved brev af 19. juli 2006 modtog Borgerrådgiveren kopi af MR-Handicaps præciseringskrivelse, hvoraf fremgik at klagen over afgørelsen rettelig skulle indgives til bostedet.

Kvinden fastholdt klagen over for Borgerrådgiveren. Kvinden oplyste, at hun havde indgivet en klage over afslaget, hvorefter MR-Handicap havde truffet en afgørelse med afslag på det ansøgte, hvorimod bostedet havde oplyst, at det ansøgte var inden for bostedets rammer.

Socialforvaltningen udtalte, at forvaltningen fandt det meget uheldigt og beklageligt, at bostedet og handicapcentret ikke havde kontaktet det ansvarlige fagkontor, da det i februar 2005 stod dem klart, at der var divergerende opfattelser af, hvem der skulle træffe afgørelse i sagen.

Socialforvaltningen fandt det meget beklageligt, at fokus på den gode borgerbetjening, herunder at træffe afgørelse i sagen, blev glemt som følge af den manglende afklaring i forvaltningen af, hvem der skulle træffe afgørelse i den pågældende type sag. Socialforvaltningen beklagede, at kvinden havde haft en oplevelse af ikke at kunne forstå indholdet i de fremsendte breve, herunder om den socialpædagogiske bistand var bevilget eller ej. Forvaltningen beklagede, at der i afgørelserne fra MR-Handicap var anført forkert klagevejledning og oplyste, at MR-Handicaps klagevejledninger ville blive rettet fremover. Det fremgik endvidere, at klagen efter Socialforvaltningens vurdering burde indsendes til handicapcentret.

Socialforvaltningen udtalte, at sagsforløbet viste et klart behov for, at der i forvaltningen skulle ske en tydeliggørelse og præcisering af sagsgangen og kompetenceforholdene i denne type sager, og at MR-Handicap derfor tog initiativ til at sikre, at der ikke fremover i forvaltningen ville herske tvivl om sagsgangen og kompetenceforholdene i disse sager.

Socialforvaltningen understregede, at sagsforløbet i den konkrete sag ikke var udtryk for gængs praksis på området.

### Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse

Borgerrådgiveren udtalte, at sagsbehandlingstiden i ansøgningen var kritisabel, og at Borgerrådgiveren var enig med forvaltningen i, at det var uacceptabelt, at kvinden – som konsekvens af den manglende afklaring af kompetenceforholdene inden for forvaltningen – først fik svar på ansøgningen henimod 1½ år senere.

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at der havde hersket forvirring og uklarhed med hensyn til, hvem der skulle træffe afgørelse i sagen, og hvortil klagen skulle sendes.

Borgerrådgiveren henviste til, at de gengivne klagevejledninger dels var indbyrdes modstridende, dels forkerte ifølge forvaltningens oplysninger. Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at MR-Handicaps breve af 11. og 19. juli 2006 kun indeholdt en egentlig afgørelse med afslag på socialpædagogisk bistand, mens MR-Handicaps breve derimod ikke indeholdt en stillingtagen til kvindens konkrete klagepunkter.

Borgerrådgiveren henviste til, at forvaltningen således dels ikke tager stilling til borgernes klage, som de har krav på, dels afskærer sig fra at kunne bruge klagen i den løbende kvalitetsforbedring af sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren fandt det endvidere beklageligt, at Socialforvaltningens direktion ikke sås at have forholdt sig til MR-Handicaps manglende besvarelse af kvindens oprindelige klage.

Borgerrådgiveren udtalte, at det efter forvaltningens breve i sagen fortsat ikke stod klart for Borgerrådgiveren, om MR-Handicap overhovedet burde have truffet afgørelse om afslag, eller om MR-Handicap

alene burde have henvist til, at den ansøgte ydelse var en integreret del af bostedet.

Borgerrådgiveren fandt denne uklarhed om kompetenceforholdene og de forskellige udmeldinger herom beklagelig.

Borgerrådgiveren udtalte, at det forsat stod uklart for Borgerrådgiveren, hvorvidt der rent faktisk var blevet bevilget den ansøgte ydelse.

Borgerrådgiveren henstillede derfor til Socialforvaltningen, at der fra forvaltningens side snarest muligt blev foretaget en opfølgning på, hvorvidt der rent faktisk var blevet bevilget den ansøgte ydelse.

Socialforvaltningen foretog efterfølgende den nævnte opfølgning. Socialforvaltningen vurderede, at kvindens bror havde været omfattet af målgruppen for socialpædagogisk bistand efter servicelovens daværende § 73, og at der efter det oplyste ikke var grund til at betvivle, at kvindens bror burde have haft bevilget ydelsen i 2005.



**Borgerrådsgiverens sag nr. 2006-1516-303****Stikord**

Manglende opfølgning – journalisering – notatpligt

**Regelgrundlag**

Offentlighedslovens § 6, vedrørende notatpligt  
 Retssikkerhedslovens § 5, vedrørende helhedsorienteret indsats  
 Principperne for god forvaltningsskik

**Resumé**

Borgerrådsgiveren udtalte kritik af et socialcenters behandling af en kvindes sag. Borgerrådsgiveren fandt det beklageligt, at der ikke var sket fyldestgørende journalisering i sagen. Endvidere fandt Borgerrådsgiveren det beklageligt, at forvaltningen ikke havde foretaget tilstrækkelig faglig opfølgning. Borgerrådsgiveren udtalte, at sagsforløbet var beklageligt, da kvinden ikke var blevet indkaldt til samtale, som det var anført i notatet af 9. januar 2006, at der var en hensigt om, og at der således ikke i Socialforvaltningen skete den tilstrækkelige opfølgning.

**Sagsfremstilling**

En mor klagede på vegne af sin datter i en sag om førtidspension ved brev den 20. juli 2006 til Socialcenter Amager. Kvinden klagede over i 12 måneder forgæves at have forsøgt at få en sag om pension iværksat. Kvinden klagede endvidere over, at være blevet citeret ukorrekt.

Socialcentret besvarede klagen den 17. august 2006. Socialcentret beklagede den lange ekspeditionstid, men fastslog samtidig at det som tidligere oplyst var Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, der havde kompetencen til at undersøge mulighederne for datterens arbejdsmarkedsrelaterede fremtid. Herunder havde forvaltningen kompetencen til at træffe eventuel beslutning om at indstille til Socialforvaltningen om påbegyndelse af sag om

førtidspension og vejlede om mulighed for at ansøge om førtidspension på det foreliggende grundlag.

Kvinden og datteren henvendte sig ved brev af 21. august 2006 til Borgerrådsgiveren med en klage over Socialcenter Amagers behandling af datterens sag om førtidspension. Kvinden og datteren klagede over forkert og manglende journalførelse, og at der ikke var sket lovpligtig opfølgning af sagsbehandlingen.

Ved brev den 7. september 2006 anmodede Borgerrådsgiveren Socialforvaltningen om en udtalelse i anledning af kvindens og datterens klage.

Den 27. oktober 2006 modtog Borgerrådsgiveren en udtalelse fra Socialforvaltningen og fra Socialcenter Amager.

Socialcenter Amager beklagede først og fremmest, at kvinden og datteren havde oplevet manglende sagsbehandling samt mangelfuld journalisering fra forvaltningens side.

Socialcenter Amager vurderede desuden, at den tilsyneladende manglende journalisering i Jobcenter København havde afgørende betydning for først arbejdsmarkedsteamets og siden Socialforvaltningens manglende viden om, at der kunne eller burde have været kørt en afklarende sag om tildeling af førtidspension. Sagen var blevet visiteret fra Jobcenter København til lokalcentret med den begrundelse, at datteren ikke var aktiveringsparat.

Sagsbehandlerne, der efterfølgende var involveret i sagen, havde handlet ud fra en strategi om at afklare datteren arbejdsmarkeds-mæssigt og i forhold til relevante undervisnings- og behandlingstilbud. Sagsbehandlerne havde således ikke handlet, som man typisk gjorde, hvis det drejede sig om en førtidspensionsansøgning på baggrund af svær grad af lidelse. Derfor var det Socialcenter Amagers vurdering, at der tilsyneladende var sket et journaliserings-

svigt i Jobcenter København, der havde betydning for sagens førelse i første omgang. Alternativt kunne der være tale om, at jobcentret ikke havde forstået, at der var en mundtlig ansøgning om førtidspension.

Dernæst var der et ukorrekt notat i forbindelse med, at kvinden henvendte sig til Socialforvaltningen den 9. januar 2006.

Socialcentret bemærkede derefter, at de ikke havde mulighed for at kommentere konkret på kvindens klage over manglende eller ukorrekt journalisering. Socialcentret konstaterede, at journalføringen i socialcentret ikke havde været tilfredsstillende. Det beklagede socialcentret. Socialcentret ville i forlængelse af denne konstatering sætte initiativer i gang, der skærper journaliseringen i sagerne.

I forbindelse med klagen over manglende lovpligtig opfølgningssamtale anførte Socialcenter Amager, at der ikke eksisterer noget lovpligtigt krav om opfølgningssamtaler i Socialforvaltningen. Det er derimod i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Socialcenter Amager bemærkede dog, at det måtte anses for god forvaltningsskik, at borgere, der havde behov for det, kunne komme i samtale med deres sagsbehandler. Det var noteret i journalen af den 9. januar 2006, at det var hensigten at indkalde datteren til en samtale. Dette skete dog aldrig. Socialcentret beklagede, at kvinden og datteren havde oplevet det som vanskeligt at komme i kontakt med datterens sagsbehandler. Socialcenter Amager medgav, at året 2006 indtil videre primært havde handlet om at udføre administrative opgaver i forbindelse med enkeltvedtægtsansøgninger, hvorfor der havde været sparsomt eller ingen tid til samtaler og andet typisk socialfagligt arbejde.

Socialforvaltningen beklagede stærkt, at der ikke var sket den tilstrækkelige opfølgning med hensyn til at indkalde datteren til samtale.

Socialforvaltningen beklagede endvidere, at journalføringen syntes at have været utilfredsstillende.

### **Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse**

Borgerrådgiveren gjorde opmærksom på offentlighedslovens § 6, hvor det er bestemt, at i sager, hvor en forvaltningsmyndighed skal træffe en afgørelse, skal myndigheden gøre notat om de oplysninger, forvaltningen modtager mundtligt vedrørende sagens faktiske omstændigheder. Endvidere har Folketingets Ombudsmand udtalt, at notatpligten i offentlighedsloves § 6, stk. 1 suppleres 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.

Borgerrådgiveren forstod ud fra socialcentrets udtalelse, at centret anerkendte, at kvindens oplysninger om pension var blevet drøftet eller nævnt ved de pågældende lejligheder. Borgerrådgiveren fandt derfor, at kvindens henvendelser på vegne af datteren om førtidspension var oplysninger, der burde have været noteret i sagen.

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at der ikke var sket en fyldestgørende journalisering i sagen.

Endvidere noterede Borgerrådgiveren, at Socialcenter Amager ville sætte initiativer i gang, der skærper journaliseringen i sagerne.

Borgerrådgiveren anførte om klagen vedrørende opfølgning, at Borgerrådgiveren var enig med Socialforvaltningen i, at det var beklageligt, at forvaltningen ikke havde foretaget tilstrækkelig faglig opfølgning.

Endvidere var Borgerrådgiveren også enig med Socialforvaltningen i, at sagsforløbet var beklageligt for så vidt angik, at kvinden og datteren ikke blev indkaldt til opfølgningssamtale, hvilket ifølge notatet var hensigten.

**Borgerråd giverens sag nr. 2006-1537-102****Stikord**

Videregivelse af oplysninger – vejledning – frit lægevalg – sagsbehandlingstid

**Regelgrundlag**

Forvaltningslovens § 7, om vejledning  
Retssikkerhedslovens § 5, om vejlednings- og rådgivningsforpligtelsen inden for det sociale område

Vejledning om retssikkerhed og administration på det sociale område, pkt. 44, om vejlednings- og rådgivningsforpligtelsen

Persondatalovens § 5, stk. 4, og § 37, om berigtigelse, sletning eller blokering af urigtige eller vildledende oplysninger

Principperne for god forvaltningsskik

**Resumé**

Borgerråd giveren fandt det beklageligt, at videregivelse af oplysninger til en mands pensionselskab ikke var fuldt ud korrekt og dækkende.

Borgerråd giveren henstillede til Jobcenter København om at overveje, om de pågældende oplysninger skulle slettes, berigtiges eller blokeres efter persondatalovens bestemmelser herom, samt om der skulle ske underretning til pensionselskabet.

Borgerråd giveren fandt det beklageligt, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ikke havde gjort sig overvejelser om, hvorvidt manden i forbindelse med ansøgning om økonomisk hjælp til fysioterapi havde behov for yderligere behandling og hjælp, uanset at kompetencen til at behandle ansøgninger om økonomisk hjælp til fysioterapi var henlagt til Socialforvaltningen.

Borgerråd giveren fandt ikke grundlag for at udtale kritik af forvaltningen i anledning af en klage over manglende mulighed for at vælge mellem flere læger

inden for samme speciale, men bemærkede at det kan være hensigtsmæssigt at orientere borgeren om flere valgmuligheder, også selvom der erfaringsmæssigt kan være længere ventetid hos nogle af de mulige emner.

**Sagsfremstilling**

En mand klagede den 11. juli 2006 over Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens sagsbehandling.

Manden oplyste, at hans sagsbehandler havde meddelt hans pensionskasse, at han ikke ville medvirke i en arbejdsprøvning til trods for, at han havde gjort opmærksom på, at han meget gerne ville deltage, men at han af helbredsmæssige årsager ikke var i stand til dette.

Af sagen fremgik, at manden havde givet samtykke til, at hans pensionskasse kunne indhente oplysninger af såvel lægelig som af anden karakter, som skønnedes nødvendige for hans ansøgning om helbredsrettede ydelser fra pensionselskabet. Jobcenter København oplyste videre, at det dog ikke af sagen kunne ses, at sagsbehandleren skulle have meddelt pensionselskabet, at manden ikke ville medvirke ved arbejdsprøvning.

Manden fastholdt den 5. september 2006 sin klage og oplyste, at pensionselskabet havde fået oplysninger om, at han ikke ville medvirke ved arbejdsprøvningen, idet pensionselskabet havde modtaget kopi af akterne i hans sag, herunder journaludskrifter.

Manden klagede endvidere over, at han ved sine personlige henvendelser i jobcentret ikke var blevet vejledt om mulighederne for at søge økonomisk hjælp til fysioterapi.

Endelig klagede manden over, at han af jobcentret var blevet henvist til en navngiven læge i forbindelse med indhentelse af speciallægeattest, hvilket indikerede, at der ikke var frit lægevalg.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen udtalte ved brev af 19. juni 2007, at det ikke fremgik af sagen, at manden havde søgt om økonomisk hjælp til betaling af udgifter til fysioterapi, og at det bemærkedes, at ansøgninger om hjælp til fysioterapi indgår i Socialforvaltningens opgaveportefølje.

Forvaltningen udtalte videre – i forhold til klagen over at henvisning til navngiven læge indikerede, at der ikke var frit lægevalg – at det af sagens journalnotat fremgik, at det var aftalt med manden, at der skulle indhentes en speciallægeattest fra en navngiven reumatolog, som sagsbehandleren havde peget på efter konsultation med lægekonsulenten. Muligheden for at give borgeren tilbud om at vælge mellem flere læger inden for samme speciale havde således ikke været drøftet. Forvaltningen vurderede i den forbindelse, at der ikke var noget i sagens journalnotater, der tydede på, at dette havde været problematisk for manden.

### Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse

Det fremgik af sagsfremstillingen, at manden havde givet samtykke til, at forvaltningen videregav indhentede oplysninger af såvel lægelig som af anden karakter, som hans pensionsselskab skønnede nødvendige i forbindelse med sagens behandling der.

Borgerrådgiveren konstaterede, at mandens klage over at forvaltningen videregav indhentede oplysninger til pensionsselskabet ikke vedrørte selve videregivelsen, som Borgerrådgiveren konstaterede var lovlig, da manden netop havde givet samtykke til, at forvaltningen videregav indhentede oplysninger. Borgerrådgiveren konstaterede, at klagen derfor måtte vedrøre det forhold, at videregivelsen omfattede de oplysninger i journalnotaterne, som ikke var fuldt ud korrekte og dækkende.

Borgerrådgiveren kunne på denne baggrund ikke udtale kritik af videregivelsen af oplysninger fra

mandens sag til pensionsselskabet, men Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at videregivelsen omfattede oplysninger, som ikke var fuldt ud korrekte og dækkende.

Borgerrådgiveren bemærkede hertil – med henvisning til persondatalovens § 37 – at forvaltningen efter persondataloven kan være forpligtet til at berigtige, slette eller blokere oplysningerne, såfremt borgeren begærer dette over for forvaltningen. Efter omstændighederne kan forvaltningen også være forpligtet til at korrigere oplysningerne over for andre, som har modtaget dem.

Borgerrådgiveren bemærkede endvidere, at forvaltningen desuden af egen drift kan foretage berigtigelse mv. efter persondatalovens § 5, stk. 4, hvorefter oplysninger, der viser sig urigtige eller vildledende, snarest muligt skal slettes eller berigtiges.

Borgerrådgiveren henstillede til Jobcenter København om at overveje, om de pågældende oplysninger skulle slettes, berigtiges eller blokeres efter de nævnte bestemmelser, samt om der skulle ske underretning til pensionsselskabet. Borgerrådgiveren bad om at blive underrettet om, hvad henstillingen gav anledning til.

For så vidt angik klagen vedrørende manglende vejledning om mulighederne for hjælp til fysioterapi, henviste Borgerrådgiveren til forvaltningslovens § 7, hvorefter en myndighed har pligt til at rådgive og vejlede om spørgsmål inden for sit eget område og til at henvise til den rigtige myndighed. Borgerrådgiveren henviste endvidere til, at vejlednings- og rådgivningsforpligtelsen efter retssikkerhedslovens § 5 er skærpet på det sociale område, og at det efter vejledning om retssikkerhed og administration på det sociale område, pkt. 44, fremgår, at det ikke er et krav, at myndighederne – og dermed sagsbehandleren – selv skal kunne give råd om alle

typer af problemer, men sagsbehandleren skal være opmærksom på andre rådgivningsmuligheder, som borgeren kan henvises til. Dette må navnlig gælde sådanne ydelser, som henligger inden for kommunen, dvs. myndigheden selv.

Borgerrådgiiveren udtalte, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen – uanset om kompetencen til at behandle ansøgninger om økonomisk hjælp til fysioterapi var henlagt til Socialforvaltningen – efter omstændighederne kan være forpligtet til at vejlede om muligheden for at søge sådan hjælp. I dette tilfælde ville en henvisning til Socialforvaltningen i givet fald formentlig være mest korrekt.

Borgerrådgiiveren måtte forstå forvaltningens udtalelse sådan, at forvaltningen ikke havde gjort sig overvejelser om, hvorvidt manden havde behov for yderligere behandling og hjælp, hvilket Borgerrådgiiveren fandt beklageligt.

Det fremgik af sagsfremstillingen, at Jobcenter København henviste manden til en navngiven læge i forbindelse med indhentelse af speciallægeattest.

Særligt i forhold til dette klagepunkt bad Borgerrådgiiveren i brev af 15. januar 2007 forvaltningen om at redegøre for, om forvaltningen i forbindelse med henvisning til en navngiven speciallæge havde givet manden mulighed for at vælge mellem flere læger. Borgerrådgiiveren henviste i den forbindelse til Socialministeriets brev af 21. marts 2003 til samtlige kommuner m.fl. hvoraf det fremgår, at hvis en kommune beslutter at indhente flere oplysninger om borgerens helbred, kan den – når det er praktisk muligt – give borgeren mulighed for at vælge mellem flere læger inden for samme speciale.

Jobcentret havde oplyst, at centret var opmærksomt på, at borgeren gives mulighed for at vælge mellem flere læger inden for samme speciale, når det er praktisk muligt. Jobcentret havde henvist til, at lang

ventetid hos reumatologiske speciallæger kan have været en medvirkende faktor til, at manden ikke fik flere valgmuligheder.

Borgerrådgiiveren konstaterede, at forvaltningen var opmærksom på muligheden for at give borgeren mulighed for at vælge mellem flere læger inden for samme speciale.

Det var ikke klart, hvorfor manden ikke fik flere valgmuligheder, men forvaltningen angav lang ventetid som en blandt flere mulige faktorer.

Borgerrådgiiveren fandt ikke grundlag for at udtale kritik af forvaltningen på dette punkt, men bemærkede dog at det kan være hensigtsmæssigt at orientere borgeren om flere valgmuligheder, også selvom der erfaringsmæssigt kan være længere ventetid hos nogle af de mulige emner. Borgeren og forvaltningen må i sådanne situationer i samråd vurdere, hvilken læge det er mest optimalt at benytte.

Borgerrådgiiveren bad ved brev af 15. januar 2007 forvaltningen om en udtalelse og om udlån af sagens akter. Efter gentagne rykkere modtog Borgerrådgiiveren henholdsvis den 22. juni 2007 og den 25. juni 2007 forvaltningens udtalelser og sagens akter.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen beklagede det sene svar.

Borgerrådgiiveren fandt det stærkt utilfredsstillende, at forvaltningen var så længe om at svare, og at Borgerrådgiiveren undervejs i forløbet var nødsaget til at rykke forvaltningen for svar.

## Borgerrådgiverens sag nr. 2006-1539-312

### Stikord

Manglende orientering

### Regelgrundlag

Retssikkerhedslovens § 4, om inddragelse af borgeren i sagsbehandlingen

Retssikkerhedslovens § 5, om helhedsvurdering

### Resumé

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at socialcentret ikke havde imødekommet en mands ønske om en generel drøftelse af sin sag med en sagsbehandler, da det var en forudsætning for medindflydelse på sagen, at manden fik lejlighed til at få sine spørgsmål vedrørende sin situation besvaret samt mulighed for at fremkomme med bemærkninger til sin sag.

Det var Borgerrådgiverens opfattelse, at socialcentret ikke opfyldte retssikkerhedslovens § 4 om inddragelse af borgeren i sagsbehandlingen. Desuden havde socialcentret herved gjort det vanskeligt at foretage den helhedsvurdering, som centret var forpligtet til i henhold til retssikkerhedslovens § 5.

Borgerrådgiveren udtalte kritik af Socialforvaltningen. Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at Socialforvaltningen i sin udtalelse ikke forholdt sig konkret til mandens ønske om en samtale med en sagsbehandler i socialcentret med henblik på en samlet drøftelse af sin sag, samt hans ønske om en afklaring af hvorvidt det var muligt at knytte en koordinerende sagsbehandler til sin sag.

### Sagsfremstilling

En mand var på grund af følger efter en tidlig hjerneskade tilknyttet Socialcenter Brønshøj-Husums Voksenteam. Manden modtog støtte i form af en hjemmevejleder og var tilkendt fleksjob.

Manden havde som følge af sin sociale og erhvervs-mæssige situation både kontakt til Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Manden oplyste ved sin første henvendelse til Borgerrådgiveren den 13. december 2005, at han flere gange havde forsøgt at få en aftale i stand med sin sagsbehandler i socialcentret for at få en generel drøftelse af sin situation. Manden oplyste, at han fandt det underligt, at han ikke havde mødt sin sagsbehandler, da det var vigtigt med en 'tovholder' i hans sag.

Manden oplyste til Borgerrådgiveren, at han havde været til møde i socialcentret den 13. december 2005. En koordinator fra voksenteamet deltog i mødet, men hans sagsbehandler deltog ikke i mødet. Manden oplyste, at koordinatoren på mødet var enig i, at manden burde have en samtale med sin sagsbehandler, og koordinatoren henviste ham til på ny at forsøge at aftale en tid hos sagsbehandleren.

Socialcentret meddelte i sit svar på mandens klage af 13. december 2005, at opfølgning, på hvordan det gik manden i sit fleksjob, herunder samarbejdet med hans arbejdsgiver om hans jobindhold, blev varetaget af Center for Formidling af Job på Særlige Vilkår. Socialcentret oplyste samtidig, at han ikke havde en fast sagsbehandler i voksenteamet, men en sagsbehandler i Center for Formidling af Job på Særlige Vilkår i forhold til sit fleksjob, samt en hjemmevejleder i voksenteamet med henblik på at støtte ham generelt i forhold til mange ting, herunder omkring hans generelle situation samt rette henvendelse til voksenteamet såfremt det vurderes, at der var behov for en øget eller yderligere indsats. Socialcentret havde ikke fundet det nødvendigt med endnu en sagsbehandler.

Socialcentret meddelte i sit svar af 21. august 2006, at koordinatoren for hjemmevejlederne havde indkaldt manden, hans mor og hans hjemmevejle-

der til to møder. Møderne havde haft til formål at oplyse om og konkretisere hjemmevejlederstøtten. Der var ifølge socialcentret forskel på, hvad manden havde af ønske til støtte fra hjemmevejlederen, og på hvad hans mor mente, der skulle støttes. Socialcentret oplyste, at hjemmevejlederstøtten beroede på et samarbejde mellem manden og hans hjemmevejleder. Det andet møde havde også været et forsøg på at imødekomme nogen af de ønsker, hans mor havde vedrørende hjemmevejlederstøtten.

Socialcentret henviste i sit svar af 21. august 2006 desuden til Københavns Kommunes strukturændring pr. 1. januar 2006, hvorefter mandens sagsbehandler var at finde på det nyetablerede jobcenter på Musvågevej, eftersom manden modtog kontanthjælp og var i aktivering.

I forbindelse med mandens senere klage den 30. august 2006 udtalte han et ønske om en afklaring af, hvorvidt det var muligt at knytte en koordinerende socialrådgiver til sin sag. Manden fandt, at der var et stort behov for dette, efter at hans sag som følge af kommunens ændrede struktur var fordelt på to forvaltninger, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen.

Socialcentret oplyste i sin redegørelse af 3. oktober 2006, at Socialcenter Brønshøj-Husum havde indført en kontaktpersonordning, således at socialcentrets brugere som hovedregel havde én kontaktperson i forhold til Socialforvaltningen. For manden betød dette efter det oplyste, at hans hjemmevejleder var hans kontaktperson til hele Socialforvaltningen, og at denne samtidig havde mulighed for at bistå manden i forhold til kontakten med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Socialforvaltningen fandt, at der var foretaget en helhedsorienteret indsats, idet denne indsats som udgangspunkt blev varetaget af mandens hjemmevejleder.

Socialforvaltningen beklagede i sin udtalelse, at socialcentret meget sent havde taget stilling til hans behov for en koordinerende indsats.

Socialforvaltningen var enig med manden og hans mor i, at der var et stort behov for koordinering, efter at mandens sag som følge af kommunens ændrede struktur var fordelt på to forvaltninger, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen.

Socialforvaltningen fandt det endvidere beklageligt, at manden var blevet fejlinformeret om, hvilken sagsbehandler han havde i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Socialforvaltningen bemærkede, at opdelingen mellem Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen rejste en række problemer for de involverede borgere. Socialforvaltningen bemærkede, at det således i den konkrete sag var Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, der skulle tage stilling til den videre udredning i forhold til den beskæftigelsesrettede indsats, herunder nødvendigheden af yderligere lægeoplysninger i den forbindelse.

Socialforvaltningen bemærkede, at der løbende arbejdes med at forbedre koordineringen. Socialforvaltningen ville på baggrund af sagen undersøge, om der kunne foretages særlige tiltag, som sikrede en sammenhængende indsats.

Socialforvaltningen bemærkede desuden, at de ville sikre en bedre information til forvaltningens medarbejdere om organiseringen i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen samt afholde et møde med socialcentret og drøfte, hvordan koordineringen kunne forbedres.

Socialforvaltningen beklagede den manglende koordinering af sagen.

Socialforvaltningen forholdt sig i sin udtalelse ikke konkret til mandens ønske om en samtale med en sagsbehandler i socialcentret om sin samlede situation.

### Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse

Det følger af retssikkerhedslovens § 4, at borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag. Kommunen tilrettelægger behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed.

Det fremgår blandt andet af vejledning om retssikkerhed og administration på det sociale område af 3. oktober 2006, at inddragelse af borgeren forudsætter en god dialog og en åben og gennemskelig beslutningsproces.

Det følger desuden af retssikkerhedslovens § 5, at kommunen skal foretage en helhedsvurdering i forbindelse med borgerens henvendelse om ansøgning eller spørgsmål om hjælp.

Det fremgår af vejledningen, at baggrunden for § 5 er, at det har stor betydning, at hjælpen tilrettelægges ud fra en samlet vurdering af borgerens situation.

Borgerrådgiveren fandt det på den baggrund beklageligt, at socialcentret ikke havde imødekommet mandens ønske om en generel drøftelse af sin sag med en sagsbehandler, da det var en forudsætning for hans medindflydelse på sagen, at han fik lejlighed til at få sine spørgsmål vedrørende sin situation besvaret samt mulighed for at fremkomme med bemærkninger til sagen. Borgerrådgiveren forstod på sagens oplysninger, at mandens ønske første gang blev meddelt socialcentret skriftligt af hans mor i november 2005.

Det var Borgerrådgiverens opfattelse, at socialcentret på dette punkt ikke havde levet op til opfyldelsen af

retssikkerhedslovens § 4 om inddragelse af borgeren i sagsbehandlingen. Desuden havde socialcentret herved gjort det vanskeligt at foretage den helhedsvurdering, som de var forpligtet til i henhold til retssikkerhedslovens § 5.

Borgerrådgiveren fandt det endvidere beklageligt, at socialforvaltningen i sin udtalelse ikke forholdt sig konkret til mandens ønske om en samtale med en sagsbehandler i socialcentret med henblik på en samlet drøftelse af sin sag samt hans ønske om en afklaring af, hvorvidt det var muligt at knytte en koordinerende sagsbehandler til sin sag.

Borgerrådgiveren noterede, at Socialforvaltningen på baggrund af mandens sag ville undersøge, om der kan foretages særlige tiltag, som sikrer en sammenhængende indsats.

Borgerrådgiveren henstillede til Socialcenter Brønshøj-Husum, at socialcentret snarest muligt indkaldte manden til et møde i socialcentret med henblik på en generel drøftelse af hans sag.



**Borgerrådgiwerens sag nr. 2006-1888-301****Stikord**

Sagsbehandlingstid – manglende reaktion på henvendelse fra Borgerrådgiweren

**Regelgrundlag**

Princippetne for god forvaltningsskik  
Justitsministeriets vejledning om forvaltningsloven  
vedrørende besvarelse af rykkerskrivelser

**Resumé**

Borgerrådgiweren udtalte kritik af sagsbehandlingen i forbindelse med behandlingen af en mands ansøgning om førtidspension.

Borgerrådgiweren fandt det meget beklageligt, at jobcentret var seks måneder om at besvare en mands klage.

**Sagsfremstilling**

En mand henvendte sig til Borgerrådgiweren den 19. juli 2006 vedrørende en klage over sagsbehandlingstiden i forbindelse med behandlingen af hans ansøgning om førtidspension.

Det fremgik af Københavns Retshjælps brev af 23. marts 2006 til det daværende lokalcenter, at retshjælpen på mandens vegne anmodede lokalcentret om at påbegynde sag en om førtidspension.

Det fremgik af lægeattest af 24. maj 2006 til det daværende lokalcenters arbejdsmarkedsteam, at lægen anmodede om pension på grund af mandens dårlige hjerte. Lægen skrev afsluttende, at hun forventede, at lokalcentret reagerede på hendes skrivelse – uanset hvad centret kom frem til.

Københavns Retshjælp bad i brev af 2. juni 2006 lokalcentret om at oplyse om status vedrørende behandlingen af mandens ansøgning om førtidspension.

Ved mandens henvendelse til Borgerrådgiweren den 19. juli 2006 oplyste han, at han intet havde hørt fra lokalcentret i anledning af sin ansøgning om førtidspension den 23. marts 2006.

Borgerrådgiweren oversendte ved brev af 20. juli 2006 mandens klage til jobcentret.

Borgerrådgiweren rykkede efterfølgende jobcentret for svar på mandens klage ved brev af 22. september 2006, mail af 5. oktober 2006, brev af 26. oktober 2006 og brev af 9. november 2006. Ved brev af 9. november 2006 gjorde Borgerrådgiweren opmærksom på, at såfremt kopi af jobcentrets svar på mandens klage og oplysninger om baggrunden for sagsbehandlingstiden ikke var Borgerrådgiweren i hænde inden den 16. november 2006, ville Borgerrådgiweren overveje at iværksætte en nærmere undersøgelse af sagen.

Da Borgerrådgiweren fortsat ikke havde modtaget kopi af jobcentrets svar på mandens klage, meddelte Borgerrådgiweren ved brev af 17. november 2006 Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, at Borgerrådgiweren havde besluttet at iværksætte en nærmere undersøgelse af sagen.

Borgerrådgiweren rykkede herefter Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen for udtalelse og sagens akter ved brev af 5. januar 2007 og 26. januar 2007.

Den 31. januar 2007 modtog Borgerrådgiweren Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens udtalelse sammen med jobcentrets redegørelse og kopi af sagens akter.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen beklagede, at mandens anmodning om førtidspension fra den 23. marts 2006 først var blevet realitetsbehandlet i september 2006.

Endvidere udtalte forvaltningen vedrørende den

manglende besvarelse af rykkerbreve, at forvaltningen fandt passiviteten i mandens sag stærkt beklagelig.

Jobcentret beklagede den sene besvarelse af mandens henvendelse.

### Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse

Efter reglerne i førtidspensionsloven § 17 stk. 1, 3. pkt., og § 18, skal der træffes afgørelse senest tre måneder efter tidspunktet for sagens overgang til behandling. Dette tidspunkt skal fremgå af sagen og meddeles den pågældende. Hvis fristen i særlige tilfælde ikke kan overholdes, skal den pågældende have en redegørelse for, hvad der er årsag til den forlængede sagsbehandlingstid, og besked om, hvornår sagen forventes afgjort.

Som det fremgår, gælder tre-måneders fristen først fra sagens overgang til behandling efter reglerne om førtidspension. Forud for dette gælder der ikke nogen bestemte tidsfrister.

Imidlertid følger det af det ulovbestemte princip om god forvaltningsskik, at kommunen ikke må lade en sag trække unødigt ud.

Borgerrådgiveren var på denne baggrund enig med forvaltningen i, at mandens sag om ansøgning om førtidspension samlet set havde trukket for længe ud. Borgerrådgiveren fandt sagsbehandlingstiden kritisabel. Borgerrådgiveren lagde herunder også vægt på, at henvendelserne fra Københavns Rets hjælp og mandens læge om status i hans pensionssag ikke var blevet besvaret.

Det følger også af principperne for god forvaltningsskik, at myndighederne forventes at besvare rykkerbreve. Endvidere følger det af vejledningen om forvaltningsloven, at rykkerskrivelser fra den, der er part i sagen, og som er rimeligt begrundet i sagsbehandlingstiden, bør indeholde oplysninger

om, hvorpå sagen beror og så vidt muligt oplysning om, hvornår myndigheden regner med, at afgørelsen kan foreligge.

Borgerrådgiveren var enig med forvaltningen i, at det var beklageligt, at kommunen ikke havde besvaret de nævnte rykkerbreve. Det var desuden Borgerrådgiverens opfattelse, at det ligeledes havde været bedst i overensstemmelse med god forvaltningsskik, hvis det daværende lokalcenter havde besvaret mandens læges henvendelse af 24. maj 2006.

Borgerrådgiveren fandt det meget beklageligt, at jobcentret havde været seks måneder om at besvare mandens klage af 19. juli 2006, som var oversendt af Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren fandt desuden, i relation til det forløb besvarelsen af mandens klage havde haft i jobcentret, at det var beklageligt, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen havde været 2½ måned om at afgive en udtalelse til brug for Borgerrådgiverens undersøgelse.

**Borgerrådsgiverens sag nr. 2006-1891-301****Stikord**

Sagsbehandlingstid – manglende orientering

**Regelgrundlag**

Retssikkerhedslovens § 3 og § 5  
Principperne for god forvaltningsskik

**Resumé**

Borgerrådsgiveren udtalte kritik af sagsbehandlingstiden i Handicapcenter Øst i en mands sag om tilskud til bil. Borgerrådsgiveren lagde vægt på, at handicapcentret ikke foretog en indledende bedømmelse af sagen.

Endvidere fandt Borgerrådsgiveren det beklageligt, at handicapcentret ikke fastsatte en erindringsdato for indhentning af en statusattest.

Handicapcentret burde desuden på et tidligere tidspunkt af egen drift have vejledt manden om midlertidige løsninger på hans problem.

**Sagsfremstilling**

En mand ansøgte om økonomisk tilskud til sin bil den 23. januar 2006 i Handicapcenter Øst. Handicapcentret kvitterede skriftligt for ansøgningen i brev af 24. januar 2006. Af kvitteringsbrevet af 24. januar 2006 fremgik, at der til brug for vurderingen af ansøgningen ville blive indhentet lægelige oplysninger samt andet relevant materiale. Det fremgik også af kvitteringsbrevet, at der måtte påregnes en sagsbehandlingstid på op til seks måneder.

Manden rettede henvendelse til handicapcentret den 2. maj 2006 for at høre, hvad han skulle stille op i forhold til sin arbejdsøgningsituation, indtil sagen blev færdigbehandlet. Manden oplyste, at han i den forbindelse var meget afhængig af en bil. Handicapcentret henviste manden til at søge enkeltydelser til

taxaudgifter i Socialcenter Østerbro. Manden var utilfreds med dette løsningsforslag, og han orienterede i øvrigt handicapcentret om, at han ikke kunne opnå kontakt med socialcentret.

Manden oplyste, at han havde været i telefonisk kontakt med handicapcentret blandt andet den 9. juni 2006, hvor han fik tilsagn om at blive kaldt til samtale i juli 2006.

I brev af 4. juli 2006 meddelte handicapcentret, at de ikke var i stand til at overholde den meddelte seks-måneders sagsbehandlefrist. Det fremgik i øvrigt af brevet af 4. juli 2006, at manden ville blive kontaktet af en sagsbehandler i løbet af august 2006 med henblik på en samtale.

Manden klagede til Borgerrådsgiveren den 10. juli 2006. Manden klagede over handicapcentrets lange sagsbehandlingstid og over, at handicapcentret ikke havde foretaget en indledende bedømmelse af hans sag. Manden klagede endvidere over en manglende helhedsorienteret tilgang til sin sag fra handicapcentrets side. Manden henviste i den forbindelse til sin jobsøgningsituation, hvor jobkonsulenten i Center for Job på Særlige Vilkår i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen havde rykket for, at han blev i stand til at søge job.

Handicapcenter Øst svarede manden ved brev af 27. juli 2006. I samme brev blev manden indkaldt til en samtale i handicapcentret den 14. august 2006. På mødet den 14. august 2006 blev det besluttet at indhente en lægeattest fra mandens læge. Handicapcentret orienterede manden om sagens gang, herunder at handicapcentret ville afvente lægeattesten.

Manden ringede den 17. oktober 2006 for at høre til sin sag. Handicapcentret oplyste manden om, at lægeattesten ikke var modtaget. Både manden og handicapcentret rykkede derefter lægen for statusat-

testen. Handicapcentret kontaktede telefonisk lægens sekretær, der oplyste, at lægeattesten ville blive afsendt inden for få dage. Handicapcentret oplyste manden om dette samme dag. Den 12. december 2006 var lægeattesten fortsat rykket modtaget i handicapcentret, og handicapcentret rykkede samme dag på ny lægen.

Manden klagede derefter den 13. november 2006 til Borgerråd giveren, idet han ville fastholde sin klage af 10. juli 2006. Manden klagede endvidere over, at handicapcentret ikke havde orienteret ham tilstrækkeligt om sagens gang.

Det fremgik af Socialforvaltningens udtalelse af 22. januar 2007, at Socialforvaltningen fandt det meget beklageligt, at der i sagen gik seks-syv måneder, fra ansøgningen blev modtaget, til der blev indhentet nødvendige oplysninger i form af en statusattest fra lægen og indkaldt til en samtale med manden.

Det fremgik endvidere af Socialforvaltningens udtalelse, at forvaltningen fandt det beklageligt, at der ikke var fastsat en erindringsdato på sagen, da anmodningen om statusattesten blev sendt den 20. juli 2006.

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

Kommunens fastsættelse af fristen efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, 1. pkt., er vejledende. Det vil sige, at ansøger ikke har et retskrav på at få behandlet sin ansøgning inden for den fastlagte frist. Det følger endvidere af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, 2. pkt., at ”Hvis denne frist ikke kan overholdes, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse”.

Det følger imidlertid af det ulovbestemte princip om god forvaltningsskik, at kommunen ikke må lade en sag trække unødigt ud.

Retssikkerhedslovens § 3, stk. 1, er et udtryk for det

socialretlige hurtighedsprincip. Princippet formål er at få en hurtig afklaring af, hvilken hjælp der skal ydes for bl.a. at sikre, at borgeren, der har brug for hjælp, ikke påføres en urimelig belastning ved at skulle vente længe på en afklaring.

Borgerråd giveren var enig med Socialforvaltningen i, at mandens sag havde trukket for længe ud, og det var Borgerråd giverens opfattelse, at handicapcentrets sagsbehandlingstid var kritisabel. Borgerråd giveren lagde vægt på, at handicapcentret først den 14. august 2006 under samtalen med manden tog nærmere stilling til, hvilken hjælp der kunne tilbydes manden. Det var derfor Borgerråd giverens opfattelse, at handicapcentret havde handlet i strid med retssikkerhedslovens § 3, stk. 1, ved at være over seks måneder om at foretage en indledende bedømmelse af mandens sag. Det var i øvrigt Borgerråd giverens opfattelse, at den manglende indledende bedømmelse af sagen var en væsentlig årsag til den lange sagsbehandlingstid.

Borgerråd giveren var enig med Socialforvaltningen i, at handicapcentrets manglende fastsættelse af erindringsdato på anmodningen om statusattesten var beklagelig. Borgerråd giveren bemærkede hertil, at principperne for god forvaltningsskik tilsiger, at myndighederne anvender et erindrings/restancekontrollsystem.

Efter retssikkerhedslovens § 5 skal kommunen behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes, for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også råd og vejledning. Desuden skal kommunen være opmærksom på, om der kan søges om hjælp hos en anden myndighed eller efter anden lovgivning.

Kommunens overholdelse af retssikkerhedslovens §§ 5 og 6 kan efter omstændighederne fordrer, at forvaltningen i tilrettelæggelsen af sagsbehandlingen i fornødent omfang sikrer en koordinering med andre forvaltningsmyndigheder eller enheder.

Borgerråd giveren havde ikke på baggrund af handicapcentrets vejledning om ansøgning om taxakørsel grundlag for at udtale kritik heraf i forhold til retssikkerhedsloven § 5 og § 6 om en helhedsorienteret tilgang til sagen. Det var dog Borgerråd giverens vurdering, at det ville have været mere i overensstemmelse med principperne i retssikkerhedslovens § 5 og § 6 samt med god forvaltningsskik, såfremt handicapcentret af egen drift havde vejledt om muligheden herfor på et tidligere tidspunkt under hensyn til den lange sagsbehandlingstid, som var forudset.

Det var Borgerråd giverens opfattelse, at det på baggrund af handicapcentrets udmelding om op til seks måneders sagsbehandlingstid, samt det efterfølgende faktiske sagsbehandlingsforløb, ville have været hensigtsmæssigt og i overensstemmelse med principperne i retssikkerhedslovens § 5, at handicapcentret og/eller jobcentret havde taget initiativ til en koordinering af sagsbehandlingen med henblik på en afklaring af mandens beskæftigelsesmæssige situation og dennes betydning for tilrettelæggelsen af centrene sagsbehandling.

Borgerråd giveren var ikke på det foreliggende grundlag i stand til at vurdere, hvilket center der var nærmest til at tage dette initiativ, men Borgerråd giveren gik ud fra, at Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen løbende drøfter og udvikler koordinationen mellem de to forvaltninger.

Borgerråd giveren var enig med handicapcentret i, at det var beklageligt, at manden ikke i brevet af 4. juli 2006 i overensstemmelse med retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, 2. pkt., samtidig blev orienteret om, hvornår en afgørelse kunne forventes at blive truffet. Det kan efter omstændighederne følge af god forvaltningsskik, at forvaltningsmyndigheden på eget initiativ orienterer parten om sagens gang eller status.

Borgerråd giveren bemærkede, at handicapcentrets løbende orientering af manden hovedsageligt var sket på baggrund af mandens henvendelser.

## Borgerråd giverens sag nr. 2006-1914-501

### Stikord

Partshøring – klagevejledning – notatpligt – Borgerråd giverens kompetence – forskelsbehandling

### Regelgrundlag

Forvaltningslovens § 19, om partshøring  
Forvaltningslovens § 25, om klagevejledning  
Forvaltningslovens § 7, om vejledning  
Offentlighedslovens § 6, om notatpligt  
Principperne for god forvaltningsskik

### Resumé

I en sag om en skoleelev og hans far fandt Borgerråd giveren det beklageligt, at der ikke var sket partshøring i overensstemmelse med forvaltningslovens § 19 – hverken i forbindelse med en afgørelse om en klasseflytning eller i forbindelse med en afgørelse om et delvist fremmødeforbud.

Borgerråd giveren fandt det beklageligt, at der ikke i de givne situationer blev givet klagevejledning.

Borgerråd giveren fandt det kritisabelt, at skolen ikke havde gjort notat om de to afgørelser.

Borgerråd giveren udtalte endeligt, at der ikke ved gennemgang af sagens akter, herunder under inddragelse af mandens og forvaltningens oplysninger, blev fundet noget, der tydede på, at skolens handlinger havde været udtryk for diskrimination.

### Sagsfremstilling

En mand rettede henvendelse til Borgerråd giveren for at klage over sagsforløbet i forbindelse med en episode på sin søns skole.

Manden oplyste, at en samtale med en lærer på skolen havde udviklet sig uhensigtsmæssigt. Manden oplyste, at han på baggrund heraf blev indkaldt til et møde på skolen, hvorunder det blev oplyst, at han

var forment adgang til skolen fremover. Manden oplyste, at det videre var blevet oplyst, at hans søn som konsekvens af episoden var blevet overflyttet til en anden klasse. Manden oplyste, at han oplevede forløbet og de efterfølgende konsekvenser som udtryk for racisme fra skolens side.

Det fremgik af skolens svar til manden, at mandens opfattelse af hændelsesforløbet afveg væsentligt fra skolens beskrivelse af samme.

Børne- og Ungdomsforvaltningen udtalte, at reglerne om partshøring, begrundelse og klagevejledning beklageligvis ikke havde været overholdt i forbindelse med afgørelsen om overflytning af sønnen til en anden klasse, og at forvaltningen derfor ville tage initiativ til, at beslutningen blev revurderet.

Forvaltningen udtalte endvidere, at det på baggrund af beskrivelserne af hændelsesforløbet ikke var muligt for forvaltningen at fastslå, hvorvidt forældrene i et eller andet omfang kunne anses for at være blevet inddraget/hørt ved det efterfølgende møde på skolen, som fandt sted umiddelbart før, beslutningen blev truffet og meddelt.

### Resultatet af Borgerråd giverens undersøgelse

Borgerråd giveren udtalte, at Borgerråd giveren kan behandle klager over kommunens sagsbehandling, personalets optræden og udførelsen af de praktiske opgaver, men at Borgerråd giveren ikke kan behandle klager over kommunens afgørelser.

Borgerråd giveren udtalte, at Borgerråd giveren ikke kunne tage stilling til lovligheden af selve beslutningen om at overflytte mandens søn og beslutningen om at give manden et delvist fremmødeforbud, men at Borgerråd giveren alene kan forholde sig til de rettigheder, som manden efter de forvaltningsretlige regler havde i forbindelse med afgørelserne.

Borgerrådgiiveren konstaterede, at afgørelserne om klasseflytning og delvist fremmødeforbud udelukkende blev truffet på baggrund af skolens og medarbejdernes opfattelser af episoden på skolen. Borgerrådgiiveren henviste til forvaltningslovens § 19 om partshøring, der giver borgeren mulighed for at korrigere, supplere eller på anden vis fremkomme med bemærkninger til visse faktiske oplysninger i sagen.

Borgerrådgiiveren udtalte, at det var vanskeligt ud fra det foreliggende med sikkerhed at fastslå, hvorvidt manden i et eller andet omfang kunne anses for at være blevet inddraget og/eller hørt ved det efterfølgende møde på skolen, umiddelbart før beslutningen blev truffet og meddelt.

Borgerrådgiiveren henviste til, at en partshøring efter forvaltningslovens § 19 som udgangspunkt godt kan ske mundtligt. Bestemmelsen forudsætter imidlertid, at parten i sagen får lejlighed til at fremkomme med sine bemærkninger, herunder at forvaltningen gør opmærksom på, at en del af formålet med at give oplysningerne er, at parten skal have lejlighed til at kommentere dem.

Der var ikke fremkommet oplysninger, som tydede på, at skolen i forbindelse med mødet den 25. oktober 2006 eller på et andet tidspunkt på den ene eller den anden måde skulle have gjort manden opmærksom på, at der var tale om en partshøring.

Borgerrådgiiveren udtalte, at det på baggrund af mandens og skolens redegørelser måtte lægges til grund, at der ikke var sket partshøring i overensstemmelse med forvaltningslovens § 19, hverken i forbindelse med afgørelsen om klasseflytningen eller i forbindelse med afgørelsen om delvist fremmødeforbud, hvilket Borgerrådgiiveren fandt beklageligt.

Borgerrådgiiveren henviste videre til forvaltningslovens § 25 om, at skriftlige afgørelser, 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. Borgerrådgiiveren henviste til, at bestemmelsen kun gælder, hvor der er tale om skriftlige afgørelser, men at det følger af principperne for god forvaltningsskik og den almindelige vejledningspligt efter forvaltningslovens § 7, stk. 1, at mundtligt meddelte afgørelser bør ledsages af en klagevejledning, når der skønnes behov herfor.

Borgerrådgiiveren udtalte, at det var Borgerrådgiiverens opfattelse, at skolen i den givne situation burde have givet manden en klagevejledning, da behovet synes at have været åbenbart, herunder fordi det må have stået skolen klart, at manden ikke var tilfreds med skolens dispositioner.

Borgerrådgiiveren fandt det beklageligt, at dette ikke var sket.

Borgerrådgiiveren henviste videre til offentlighedslovens § 6 om notatpligt samt den supplerende 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.

Borgerrådgiiveren konstaterede, at de modtagne sagsakter ikke indeholdt notat om hverken afgørelsen om klasseflytning eller afgørelsen om det delvise fremmødeforbud, herunder begrundelserne for afgørelserne.

Borgerrådgiiveren fandt det kritisabelt, at skolen ikke havde gjort notat om de to afgørelser.

Borgerrådgiiveren udtalte endelig, at der ikke ved gennemgang af sagens akter, herunder ved inddragelse af mandens og forvaltningens oplysninger, blev fundet noget, der tydede på, at skolens handlinger havde været udtryk for diskrimination.

## Borgerrådgiverens sag nr. 2006-2024-301

### Stikord

Sagsbehandlingstid – information til borgerne – bortkommet ansøgning

### Regelgrundlag

Retssikkerhedslovens § 3, stk.1, om sagsbehandlingstid

Principperne for god forvaltningsskik  
Københavns Kommunes værdigrundlag

### Resumé

Borgerrådgiveren udtalte kritik af, at en sag vedrørende en mands ansøgning om førtidspension sammenlagt havde ligget urørt hen i 12 måneder.

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ikke havde forholdt sig til mandens klage over, at en sagsbehandler havde revet en ansøgning om førtidspension i stykker med henvisning til, at sagsbehandlingstiden ikke kunne overholdes.

Borgerrådgiveren henstillede til, at forvaltningen foretog de fornødne undersøgelser for at kunne tage stilling til oplysningerne om, at sagsbehandleren rev ansøgningen i stykker.

Borgerrådgiveren fandt det endvidere beklageligt, at forvaltningen på et møde i Jobcenter København ikke informerede borgeren om begrundelsen for en anmodning om en ny generel helbredsundersøgelse.

### Sagsfremstilling

En mand rettede den 3. november 2006 henvendelse til Borgerrådgiveren med en klage over sagsbehandlingstiden i en sag om ansøgning om førtidspension.

Manden oplyste, at han den 10. august 2004 havde underskrevet en førtidspensionsansøgning i det daværende Lokalcenter Bispebjerg. Manden oplyste

endvidere, at hans tidligere sagsbehandler havde revet hans førtidspensionsansøgning i stykker og smidt den i papirkurven med den begrundelse, at sagsbehandlingsfristen på tre måneder ikke kunne overholdes.

Jobcenter København besvarede ved brev af 27. november 2006 en klage fra manden og oplyste, at han ville blive kontaktet af en af centrets medarbejdere med henblik på en status på den resterende sagsbehandling.

Manden fastholdt den 3. december 2006 sin klage over for Borgerrådgiveren og oplyste, at han ved telefonsamtalen med jobcentrets medarbejder fik oplyst, at hans sag var blevet arkiveret, men at den nu var blevet sendt til visitationsteamet.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen beklagede, at den oprindelige ansøgning om førtidspension ikke forelå på sagen, samt at sagsbehandlingstiden var blevet væsentligt forøget, fordi ansøgningen om førtidspension havde henligget uekspereret fra august 2004 til ultimo maj 2005.

Det fremgik af sagens akter, at manden blev partshørt den 11. august 2006 med frist til at komme med bemærkninger den 21. august 2006. Det fremgik endvidere af sagens journalnotat af 24. november 2006, at der ikke var modtaget bemærkninger fra manden, og at sagen samme dag blev lagt videre til visitationsteamet.

### Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse

Borgerrådgiveren fandt sagsbehandlingstiden kritisabel, da ansøgningen om førtidspension havde ligget urørt hen fra den 10. august 2004 til den 31. maj 2005 og igen fra den 21. august 2006 til den 24. november 2006. Borgerrådgiveren fandt, at sagsbehandlingstiden var blevet væsentligt forøget af, at sagen havde ligget urørt hen i sammenlagt 12 måneder.



Borgerrådsgiveren henviste til retssikkerhedslovens § 3 om, at kommunen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt samt til principperne om god forvaltningsskik, hvorefter kommunen ikke må lade en sag trække unødigt ud. I vurderingen af, hvornår sagsbehandlingstiden overstiger det acceptable, indgår blandt andet hensyn til sagens art, omfanget af undersøgelser, som myndigheden skal foretage, den sædvanlige sagsbehandlingstid på området, og om der løbende er sket nødvendige ekspeditioner i sagen i modsætning til tilfælde, hvor sagen har ligget urørt hen i længere perioder.

Borgerrådsgiveren fandt det beklageligt, at den oprindelige ansøgning om førtidspension ikke fandtes på sagen. Borgerrådsgiveren fandt det i den forbindelse endvidere beklageligt, at forvaltningen ikke havde forholdt sig til mandens klage over, at sagsbehandleren havde revet ansøgningen i stykker med henvisning til, at sagsbehandlingstiden ikke kunne overholdes.

Borgerrådsgiveren henviste til, at forvaltningen således dels ikke tog stilling til mandens klage, som han havde krav på, dels afskar sig fra at kunne bruge klagen i den løbende kvalitetsforbedring af sagsbehandling.

Borgerrådsgiveren henstillede til forvaltningen om at foretage de fornødne undersøgelser for at kunne tage stilling til mandens oplysninger om, at sagsbehandleren rev ansøgningen i stykker med den anførte begrundelse. Borgerrådsgiveren bad forvaltningen om at underrette borgeren om udfaldet af disse undersøgelser og bad om en kopi heraf.

Borgerrådsgiveren fandt det endvidere beklageligt, at forvaltningen på et møde i Jobcenter København ikke informerede borgeren om begrundelsen for en anmodning om en ny generel helbredsundersøgelse.

Det fremgik af sagens journalnotater, at manden på

et møde i jobcentret undrede sig over, at han igen skulle til en generel helbredsundersøgelse, men at begrundelse herfor ikke kunne gives, da den ikke fremgik af journalen.

Borgerrådsgiveren lagde på baggrund af sagens oplysninger til grund, at der allerede på dette tidspunkt lå et håndskrevet notat i sagen fra den juridiske konsulent med en begrundelse for en ny generel helbredsundersøgelse.

Borgerrådsgiveren henviste til Københavns Kommunes værdigrundlag, hvor det blandt andet fremgår, at kommunen skal møde brugerne med dialog og tillid. Endvidere henvistes til principperne for god forvaltningsskik om, at forvaltningen skal være så åben som mulig og skabe tillid. En åben forvaltning er kendetegnet ved viljen til aktivt at informere og vejlede udadtil i forhold til borgerne.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen foretog efterfølgende en nærmere undersøgelse af omstændighederne i forbindelse med den omtalte episode, hvor en medarbejder angiveligt rev ansøgningen i stykker. Episoden kunne ikke bekræftes på grund af den daværende sagsbehandlers fratreden.

## Borgerrådgiverens sag nr. 2007-0037-301

### Stikord

Sagsbehandlingstid – placering i rette jobcenter

### Regelgrundlag

Pensionslovens § 17, stk. 1, 2. og 3. pkt., og § 18

Forvaltningslovens § 7, vedrørende vejledning  
Principperne for god forvaltningsskik

### Resumé

Borgerrådgiveren udtalte kritik af forvaltningens sagsbehandlingstid i forbindelse med behandling af en kvindes sag om førtidspension.

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at kvinden ikke var blevet vejledt om sine muligheder for at søge om førtidspension.

### Sagsfremstilling

Borgerrådgiveren modtog den 23. november 2006 brev fra en kvinde vedrørende klage over sagsbehandlingen i forbindelse med hendes ansøgning om førtidspension.

Det fremgik af kvindens henvendelse, at det på et møde midt i april 2006 – i afklaringsforløbet TRYK PAA i samråd med kvindens sagsbehandler fra daværende lokalcenter Brønshøj-Husum – blev vedtaget, at de skulle søge om en førtidspension til hende. Kvinden oplyste i sin henvendelse til Borgerrådgiveren, at alle de fornødne helbredsoplysninger var sagsbehandleren i hænde på nær en generel helbredsrapport fra hendes praktiserende læge. Lægebesøget for denne helbredsrapport fandt sted den 9. maj 2006.

Det fremgik af kvindens henvendelse, at hun i medio juni 2006 kontaktede Københavns Kommune for at sikre sig, at kommunen havde modtaget hendes sag samt helbredsrapporten fra hendes

læge. Kvinden oplyste endvidere, at hun herefter i ca. to måneder blev ”kastet” frem og tilbage mellem jobcentrene på henholdsvis Ørnevej, Musvågevej og Baldersgade, da ingen ville kendes ved hendes sag, eftersom hun hverken modtog kontanthjælp eller sygedagpenge. Kvinden hørte således ikke til nogen af stederne.

Det fremgik af kvindens henvendelse, at hun ca. midt i august 2006 blev kontaktet af jobcentret i Baldersgade, som oplyste, at helbredsrapporten fra hendes læge var rekvireret. Kvinden oplyste, at jobcentret i Baldersgade erkendte at være ansvarlig for hendes sagsbehandling og ville lade høre fra sig inden ca. 14 dage. Kvinden oplyste, at hun den 14. oktober 2006 sendte et brev til centerlederen i jobcentret for at få oplysninger om, hvem hendes sagsbehandler var, og hvad der skete i hendes sag. På tidspunktet for henvendelsen til Borgerrådgiveren havde hun endnu ikke modtaget et svar på denne skriftlige henvendelse til jobcentret.

Det fremgik af kvindens henvendelse, at hun den 15. november 2006 mødte personligt op på jobcentret på Musvågevej for at tale med sin nye sagsbehandler, men fik oplyst at hun endnu ikke var tildelt en sagsbehandler. Ved opringning til jobcentret den 20. november og 21. november 2006 fik hun oplyst, at hun endnu ikke var tildelt en sagsbehandler.

Borgerrådgiveren iværksatte ved brev af 11. januar 2007 en undersøgelse af sagen.

Borgerrådgiveren modtog den 9. februar 2007 udtalelser og kopi af akter fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Jobcenter København, Baldersgade afgav den 19. januar 2007 en redegørelse for forløbet. I sin redegørelse oplyste jobcentret, at det fra jobcentret måtte konstateres, at der ikke var indgået en konkret

ansøgning om førtidspension. Der forelå hverken underskrevet skriftlig ansøgning eller mundtlig ansøgning herom. I jobcentrets journaloptegnelser fandtes der ikke indikation på, at kvinden skulle have ytret ønske om, at jobcentret udelukkende skulle tage stilling til spørgsmålet om tilkendelse af førtidspension. Jobcentret oplyste, at der derfor ikke var rejst sag om førtidspension efter reglerne i førtidspensionslovens § 17, stk. 1, 2. og 3. pkt.

Jobcentret oplyste, at aftalen på mødet i TRYK PAA den 21. april 2006 blev, at forvaltningen skulle undersøge, hvorvidt kvinden var omfattet af personkredsen berettiget til førtidspension.

Jobcentret oplyste endvidere, at jobcentret efterfølgende med baggrund i aftalen i projekt TRYK PAA havde påbegyndt en undersøgelse af, hvorvidt der var grundlag for at indstille til Socialforvaltningen, at kvinden blev tilkendt førtidspension. Behandlingen af førtidspensionsspørgsmålet skete således efter reglerne i førtidspensionslovens § 17, stk. 1, 1. pkt., og § 18. I den forbindelse undersøges alle muligheder efter den sociale lovgivning forud for stillingtagen til, hvorvidt der er grundlag for, at det kan indstilles til Socialforvaltningen, at der rejses sag om førtidspension.

Forvaltningen beklagede desuden, at der i forbindelse med omstruktureringen havde været et antal arbejdsopgaver, hvor der havde været usikkerhed om opgavevaretagelsen.

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

Borgerråd giveren fandt grundlag for at udtale kritik af forvaltningens sagsbehandlingstid i forbindelse med behandlingen af sag om førtidspension.

Borgerråd giveren fandt, at sagen, herunder jobcentrets undersøgelse af hvorvidt der var grundlag for at indstille til Socialforvaltningen, at der rejses sag om førtidspension, havde trukket for længe ud.

Borgerråd giveren fandt, at sagsbehandlingstiden havde været meget beklagelig.

Borgerråd giveren fandt det beklageligt, at kvinden ikke var blevet vejledt om mulighederne for at søge om førtidspension på det foreliggende grundlag efter reglerne i førtidspensionslovens § 17, stk. 1, 2. og 3. pkt.

Borgerråd giveren var desuden enig med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i, at jobcentrets svartid i forbindelse med besvarelsen af kvindens henvendelse af 12. oktober 2006 var beklagelig.

## Borgerrådgiverens sag nr. 2007-0050-201

### Stikord

Manglende svar på henvendelser – sprogbrug i brev til borger

### Regelgrundlag

Principperne for god forvaltningsskik  
Københavns Kommunes værdigrundlag  
Københavns Kommunes kommunikationspolitik

### Resumé

Borgerrådgiveren fandt i en sag om sygedagpenge ikke anledning til at udtale kritik af Jobcenter Københavns sagsbehandling, hverken for så vidt angik besvarelsen af en mands henvendelser eller ved anvendelse af ordet sygeopfølgingsplan.

### Sagsfremstilling

En mand henvendte sig den 28. november 2006 til Borgerrådgiveren med en klage over behandlingen af sin sag i Jobcenter København, Musvågevej.

Manden udtrykte ønske om, at sagen fremover blev behandlet i Jobcenter København, Nyropsgade og klagede over, at han ikke havde fået svar på skriftlige henvendelser til forvaltningen, herunder en skriftlig henvendelse fra juni 2006 til det daværende Lokalcenter Brønshøj-Husum vedrørende betaling af husleje.

Ved telefonisk henvendelse til Borgerrådgiveren den 12. december 2006 klagede manden endvidere over, at han havde modtaget et brev vedrørende en ”sygeopfølgingsplan”. Manden oplyste, at han fandt ordvalget stødende, fordi han ikke forstod det, og fordi han var sygemeldt.

I besvarelsen af klagen anførte jobcentret, at manden flere gange var blevet orienteret om begrebet ”sygeopfølgingsamtale”, og at man ikke fandt grundlag for at overflytte hans sag til Jobcen-

ter København, Nyropsgade, idet der ikke var grundlag for at kritisere sagsbehandlingen.

Efter fornyet henvendelse fra manden bad Borgerrådgiveren den 24. januar 2007 Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen samt Jobcenter København om en udtalelse i sagen og om udlån af sagens akter.

Jobcenter København anførte i sin udtalelse til Borgerrådgiveren, at sagsbehandlingen ikke havde været dårlig. Tværtimod havde jobcentret udvist tålmodighed og hensynsfuldhed i forhold til at få manden til at møde op til samtaler og foretage en vurdering af, om der skulle udarbejdes en sygeopfølgingsplan.

### Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse

For så vidt angik klagen over manglende svar på skriftlige henvendelser bemærkede Borgerrådgiveren, at det følger af principperne for god forvaltningsskik, at en myndighed i almindelighed bør besvare henvendelser fra borgerne. Dette udgangspunkt kan dog fraviges i en række tilfælde.

Borgerrådgiveren forstod jobcentrets udtalelse således, at alle henvendelser fra manden var blevet besvaret.

Endvidere havde Borgerrådgiveren ikke ved gennemgang af sagsakterne kunnet konstatere ubesvarede breve. Borgerrådgiveren bemærkede, at de modtagne sagsakter, som tidsmæssigt strakte sig tilbage til 2001, ikke sås at indeholde et brev fra juni 2006 med det af manden oplyste indhold.

Borgerrådgiveren kunne på den baggrund ikke fastslå, at jobcentret skulle have forsømt at besvare henvendelser fra manden.

For så vidt angår klagen over stødende sprogbrug ved anvendelse af ordet ”sygeopfølgingsamtale” i

et brev bemærkede Borgerråd giveren, at det følger af principperne for god forvaltningsskik, at en myndighed bør vise borgerne venlighed og hensynsfuldhed. Det indebærer blandt andet, at breve til borgerne skal være til at forstå, og at nedsættende eller stødende sprogbrug undlades, jf. den udtalelse der er gengivet i Folketingets Ombudsmands beretning for 2000, s. 240 ff.

Borgerråd giveren foretog ikke videre i sagen.

De anførte krav til formulering af breve til borgerne følger for Københavns Kommunes vedkommende tillige af kommunens værdigrundlag, som er vedtaget af Københavns Borgerrepræsentation den 8. oktober 1998. Heraf fremgår, at kommunen skal møde borgeren med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid.

Endvidere følger det af Københavns Kommunes kommunikationspolitik, at information til borgerne skal formidles i et letforståeligt sprog og i en venlig tone. Kommunikationspolitikken er i sin nuværende udformning vedtaget af Københavns Borgerrepræsentation den 26. februar 2005.

Ordet ”sygeopfølgningssamtale” anvendes blandt andet som begreb i § 13, stk. 2, nr. 5, i lov om aktiv socialpolitik (jf. lovbekendtgørelse nr. 1009 af 24. oktober 2005, som ændret ved lov nr. 239 af 27. marts 2006 og senest ved lov nr. 523 af 6. juni 2007) om samtaler, der afholdes i en bestemt situation.

På den baggrund gav Jobcenter Københavns anvendelse af dette ord i breve til manden ikke i sig selv anledning til kritik.

Borgerråd giveren fandt endvidere ikke grundlag for at fastslå, at ordet skulle være anvendt i en sammenhæng, hvor det fremtrådte stødende eller nedladende, eller at brevene i øvrigt skulle være formuleret i strid med god forvaltningsskik, Københavns Kommunes værdigrundlag eller kommunikationspolitik.

## Borgerrådgiverens sag nr. 2007-0085-309

### Stikord

Betjening af borgere – manglende koordineret indsats

### Regelgrundlag

Forvaltningslovens § 7, vedrørende vejledning og bistand

Grundsætning om den kommunale enhedsforvaltning

Retssikkerhedslovens § 5, vedrørende råd og vejledning

### Resumé

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at Jobcenter København, Sygedagpenge ikke tidligere i forløbet vejledte en kvinde om at rette henvendelse til Socialforvaltningen i forbindelse med hendes henvendelse om en hjemmevejleder.

Borgerrådgiveren fandt endvidere den manglende kommunikation mellem Jobcenter København, Sygedagpenge og Jobcenter København, Skelbækgade beklagelig i forbindelse med forvaltningens fastlæggelse af den rigtige ydelse til kvinden.

Borgerrådgiveren fandt det desuden beklageligt, at Jobcenter København, Sygedagpenge først sent meddelte kvinden om en korrektion af hendes tilgodehavende.

### Sagsfremstilling

En kvinde blev den 14. marts 2005 sygemeldt fra sit fleksjob. Den 30. april 2005 fratrådte kvinden stillingen. Fra den 14. marts 2005 til den 6. oktober 2005 modtog kvinden sygedagpenge. Det daværende lokalcenter traf den 7. oktober 2005 afgørelse om ophør af sygedagpenge med virkning fra den 6. oktober 2005.

Jobcenter København, Sygedagpenge besluttede den

20. april 2006 på baggrund af henvendelse fra kvindens psykiater at genoptage udbetalingen af hendes sygedagpenge fra den 7. oktober 2005. Kvinden blev den 2. maj 2006 orienteret om genoptagelsen af udbetalingen af sygedagpenge. Sagsbehandleren gjorde samtidig opmærksom på, at det var usikkert, om kvindens sygedagpenge kunne forlænges, og at kontanthjælp kunne komme på tale.

Den 23. maj 2006 havde kvinden en telefonisk samtale med Jobcenter København, Sygedagpenge vedrørende tilknytning af en hjemmevejleder. Sagsbehandleren gjorde igen kvinden opmærksom på, at det var usandsynligt, at udbetalingen af hendes sygedagpenge kunne forlænges.

Sagen blev drøftet internt i jobcentret den 23. maj 2006. På grund af en misforståelse i jobcentret blev forlængelsesmulighederne ikke vurderet i forbindelse med jobcentrets beslutning af 20. april 2006 om genoptagelsen af udbetaling af sygedagpenge, hvilket ifølge jobcentret skulle have været tilfældet.

Jobcenter København, Sygedagpenge traf den 1. juni 2006 afgørelse om ophør af sygedagpenge fra den 31. marts 2006. Kvinden blev meddelt afgørelsen pr. telefon den 1. juni 2006. Sagsbehandleren forklarede kvinden, at hun allerede den 2. maj 2006 skulle have været informeret om den manglende forlængelsesmulighed som følge af, at jobcentret på et tidligere tidspunkt skulle have truffet afgørelse om forlængelse af kvindens sygedagpenge.

Kvinden klagede i brev af 15. juni 2006 over jobcentrets afgørelse med supplerende bemærkninger i brev af 4. september 2006.

På baggrund af Jobcenter København, Sygedagpenges afgørelse om ophør af kvindens sygedagpenge overgik hendes sag efterfølgende til Jobcenter København, Skelbækgade, idet Jobcenter Køben-

havn, Sygedagpenge havde henvist kvinden til at ansøge om kontanthjælp.

Den 3. juli 2006 rettede kvinden personlig henvendelse til Jobcenter København, Skelbækgade.

Jobcenter København, Skelbækgade var af den opfattelse, at kvinden på grund af sin fleksjobsvisitation var berettiget til ledighedsydelse, og at det derfor måtte have beroet på en fejl i Jobcenter København, Sygedagpenge, at kvinden blev henvist til at søge om kontanthjælp ved ophøret af hendes sygedagpenge.

Jobcentret traf derpå afgørelse om at iværksætte udbetaling af ledighedsydelse med virkning fra den 1. juni 2006.

Den 6. september 2006 rettede kvinden igen personlig henvendelse til Jobcenter København, Skelbækgade, hvor hun gjorde opmærksom på, at hun ikke havde modtaget nogen ydelser.

Jobcenter København, Skelbækgade rettede henvendelse til Ydelsesservice København med henblik på at iværksætte udbetaling af ledighedsydelse med virkning fra den 1. juni 2006.

Den 7. november 2006 var kvinden til et møde i Jobcenter København, Skelbækgade vedrørende sin fleksjobsag. Sagsbehandleren forklarede kvinden proceduren for genvisiteringen til Center for Job på Særlige Vilkår. Det blev aftalt, at kvinden skulle arbejdsprøves.

Kvinden klagede den 13. november 2006 til Borgerrådsgiveren over sagsbehandlingen i Jobcenter København, Sygedagpenge og Jobcenter København, Skelbækgade.

Kvinden klagede over sagsbehandlingstiden for besvarelsen af sin klage af 15. juni 2006 med bemærkninger af 4. september 2006 i forbindelse

med Jobcenter København, Sygedagpenges afgørelse af 1. juni 2006. Kvinden klagede endvidere over, at jobcentret i forlængelse af hendes samtale med jobcentret den 23. maj 2006 ikke havde behandlet en ansøgning om hjemmevejleder.

Jobcenter København, Sygedagpenge og Jobcenter København, Skelbækgade besvarede henholdsvis den 15. december 2006 og 5. januar 2007 kvindens klage af 13. november 2006.

Jobcenter København, Sygedagpenge beklagede i brev af 15. december 2006 sagsbehandlingstiden for besvarelsen af kvindens klage af 4. september 2006. Det fremgik endvidere, at jobcentret traf en ny afgørelse om kvindens sygedagpenge således, at hendes sygedagpenge blev forlænget fra den 1. april 2006 til den 30. juni 2006. Det fremgik endvidere, at den udbetalte ledighedsydelse fra juni 2006 ville blive modregnet i hendes tilgodehavende sygedagpenge for samme måned, og at hun ville høre nærmere om dette.

Jobcenter København, Sygedagpenge beklagede endvidere, at kvinden ikke var blevet vejledt om at rette henvendelse til Socialforvaltningen i forbindelse med sin henvendelse til jobcentret om tilknytningen af en hjemmevejleder.

Kvinden fastholdt den 12. januar 2007 sin klage af 13. november 2006 over jobcentrene. Kvinden fastholdt klagen over Jobcenter København, Sygedagpenge for så vidt angik behandling af hendes henvendelse vedrørende en hjemmevejleder. Kvinden gjorde endvidere opmærksom på, at hun ikke havde hørt fra Jobcenter København, Sygedagpenge i forbindelse med beregningen af hendes tilgodehavende som omtalt i jobcentrets besvarelse af 15. december 2006.

Borgerrådsgiveren besluttede i brev af 8. februar 2007 at indlede en nærmere undersøgelse af sagen.

Borgerrådgiveren modtog den 20. april 2007 Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens udtalelse af 19. april 2007 i sagen.

Vedrørende klagen om en hjemmevejleder oplyste Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, at det følger af forvaltningslovens § 7, stk. 2, at en myndighed, der modtager en skriftlig henvendelse, der ikke vedrører myndighedens sagsområde, så vidt muligt skal videresende denne til rette myndighed.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen er en og samme forvaltningsmyndighed, jf. grundsætningen om den kommunale enhedsforvaltning. Bestemmelsen i forvaltningslovens § 7, stk. 2, finder derfor ikke direkte anvendelse på skriftlige henvendelser inden for en myndighed.

Jobcenter København, Sygedagpenge oplyste, at jobcentret ikke havde opfattet kvindens henvendelse som en konkret ansøgning om hjemmevejleder, der skulle fremsendes til rette forvaltning. Vejledning om at rette henvendelse til Socialforvaltningen blev således først givet ved brev af 12. december 2006.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen kunne ikke foretage konkret vejledning om sagsområder, der lå i en anden forvaltning, og det var derfor mest korrekt, at der i stedet blev henvist til rette forvaltning, når der som i det konkrete tilfælde blev rettet mundtlig henvendelse.

Det forhold, at kvinden blev henvist til Socialforvaltningen, var også bedst i overensstemmelse med § 5 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (retssikkerhedsloven).

Forvaltningen beklagede dog, at kvinden ikke allerede ved den telefoniske henvendelse den 23. maj 2006, men først ved brev af 12. december 2006, var blevet henvist til Socialforvaltningen.

Vedrørende manglende koordineret indsats mellem jobcentrene omkring udbetaling af tilgodehavende beklagede forvaltningen, at kvinden ikke tidligere var blevet underrettet om, at hun ikke havde et tilgodehavende.

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

Forvaltningsloven § 7, stk. 1, indeholder en vejledningsforpligtelse. Det nærmere indhold af vejledningsforpligtelsen afhænger af myndighedens sagsområde, henvendelsens indhold, borgerens forhold samt sagens omstændigheder i øvrigt.

For behandlingen af henvendelser i sociale sager gælder endvidere en forpligtelse for forvaltningen til at foretage en helhedsorienteret rådgivning og vejledning af borgeren i forhold til borgerens samlede sociale situation. Retssikkerhedslovens § 5 supplerer og kan efter sagens omstændigheder udvide myndighedens vejledningsforpligtelse efter forvaltningslovens § 7.

Forvaltningslovens § 7 og retssikkerhedslovens § 5 indeholder dog ikke en forpligtelse for den enkelte forvaltningsenhed til at iværksætte en sagsbehandling eller yde nærmere råd og vejledning vedrørende en ansøgning, når kompetencen til den nærmere behandling af ansøgningen er tillagt en anden enhed i forvaltningen.

Borgerrådgiveren var enig med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens i, at en henvisning til Socialforvaltningen i dette tilfælde var mest korrekt, da sagsområdet faldt under Socialforvaltningen.

Borgerrådgiveren bemærkede dog, at kvinden først fik denne vejledning i brev af 12. december 2006 fra Jobcenter København, Sygedagpenge.

Jobcenter København, Sygedagpenge havde i udtalelsen af 8. marts 2007 og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen havde i udtalelsen af 19. april 2007 beklaget den sene vejledning.



Borgerrådgiweren var enig i, at det var beklageligt, at kvinden ikke ved sin telefoniske henvendelse til jobcentret den 23. maj 2006 fik denne vejledning, og at det var beklageligt, at hun først fik vejledningen i brev af 12. december 2006.

Borgerrådgiweren foretog ikke yderligere vedrørende dette forhold.

Vedrørende klagen over udbetaling af tilgodehavende fandt Borgerrådgiweren, at den manglende dialog mellem jobcentrene var beklagelig. Borgerrådgiweren var enig med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Jobcenter København, Skelbækgade i, at den sene meddelelse om korrektionen af kvindens tilgodehavende var beklagelig.

## Borgerrådsgiverens sag nr. 2007-0160-301

### Stikord

Sagsbehandlingstid – opfølgning – placering hos rette myndighed

### Regelgrundlag

Princippet for god forvaltningsskik

### Resumé

Borgerrådsgiveren udtalte kritik af sagsbehandlingstiden i en kvindes sag om førtidspension. Borgerrådsgiveren lagde vægt på, at jobcentret ikke havde besvaret kvindens og ægtefællens telefoniske henvendelser om status i førtidspensions sagen. Endvidere lagde Borgerrådsgiveren i sin kritik af sagen vægt på, at sagen havde ligget stille i en lang periode, uden at der var foretaget relevante sagsbehandlingsskridt.

### Sagsfremstilling

En kvinde havde ved en samtale på det daværende Lokalercenter Amagerbro den 29. august 2005 tilkendegivet, at hun ønskede at ansøge om førtidspension.

Kvinden og hendes ægtefælle rykkede for status i sagen den 27. februar 2006, 5. oktober 2006, 8. november 2006, 16. november 2006 og 17. november 2006.

Jobcenter København, Musvågevej oplyste i sin redegørelse, at det i forbindelse med kvindens ansøgning om førtidspension var blevet aftalt, at der skulle indhentes lægelige oplysninger, hvorefter der ville blive taget stilling til eventuel arbejdsprøvning.

Jobcentret oplyste, at jobcentret den 19. september 2005 modtog statusattest fra kvindens læge. Den 4. maj 2006 var der blevet bestilt enkeltkøbsaftale hos Revacentret med henblik på at få klarlagt elementer til kvindens ressourceprofil.

Jobcenter København, Musvågevej oplyste, at jobcentret i forbindelse med besvarelsen af kvindens klage den 9. januar 2007 konstaterede, at der ikke var modtaget nogen form for tilbagemelding fra Revacentret i forbindelse med enkeltkøbsaftalen. Endvidere oplyste jobcentret, at sagsbehandleren havde taget kontakt til Revacentret.

Jobcentret oplyste desuden, at kvinden var blevet indkaldt til samtale i jobcentret den 13. februar 2007. På dette møde var kvinden blevet orienteret om, at ressourceprofilen skulle færdiggøres.

Ressourceprofilen var fortsat ikke udarbejdet den 8. marts 2007.

Jobcentret udtalte, at der kunne udtrykkes kritik af selve sagsbehandlingen.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen beklagede, at der stort set ikke var sket nogen realitetsbehandling af kvindens forespørgsel om førtidspension af 29. august 2005.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen bemærkede, at jobcentret derfor var anmodet om at iværksætte en realitetsbehandling af førtidspensions sagen uden yderligere forsinkelse, hvilket ville blive fulgt op fra forvaltningens side.

Jobcentret havde ved brev af 26. juni 2007 orienteret Borgerrådsgiveren om status i sagen. Det blev oplyst, at der var forhold i sagen, der vanskeliggjorde, at jobcentret kunne lave en indstilling vedrørende kvindens arbejdsevne. For det første var den fysiske sag bortkommet, hvilket jobcentret beklagede. Dernæst beroede sagens lægelige oplysninger, som følge af den bortkomne sagsmappe, alene på udtalelser fra kommunens lægekonsulent. Visitationsteamet fandt ikke, at det var tilstrækkeligt at belyse kvindens helbredsmæssige problemer ud fra lægekonsulentens udtalelser.

Visitationsteamet havde derfor besluttet, at der skulle indhentes en psykiatrisk speciallægeerklæring.

Kvindens ægtefælle oplyste den 5. oktober 2007 telefonisk til Borgerråd giveren, at kvinden havde været til psykiatrisk speciallægeundersøgelse den 16. august 2007, men at jobcentret havde oplyst, at jobcentret endnu ikke havde modtaget en erklæring fra speciallægen.

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

Borgerråd giveren var enig med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i, at kvindens sag havde trukket for længe ud. Borgerråd giveren fandt sagsbehandlingstiden kritisabel. Borgerråd giveren lagde herunder vægt på, at jobcentret ikke havde besvaret kvindens og hendes ægtefælles telefoniske henvendelser til jobcentret om status i hendes førtidspensionssag. Borgerråd giveren lagde desuden vægt på, at sagen havde ligget stille i en lang periode, uden at der var foretaget relevante sagsbehandlingsskridt.

Borgerråd giveren noterede sig Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens bemærkning om, at forvaltningen ville følge op på, at kvindens førtidspensionssag blev realitetsbehandlet uden yderligere forsinkelse.

## Borgerrådgiverens sag nr. 2007-0212-202

### Stikord

Sagsbehandlingstid – manglende afgørelse – sprogbrug – retssikkerhed

### Regelgrundlag

Serviceovens § 142, stk. 2, om godkendelse af netværksfamilier

Forvaltningslovens § 23, om skriftlig begrundelse ved mundtlig afgørelse

Forvaltningslovens § 22 og § 24, om begrundelse  
Principperne for god forvaltningsskik

### Resumé

Borgerrådgiveren udtalte kritik af Socialcenter Brønshøj-Husum/Vanløses sagsbehandling i forbindelse med en nevøs slægtsanbringelse hos en kvinde.

Borgerrådgiveren fandt det meget kritisabelt, at socialcentret ikke havde foranlediget, at der forelå en godkendelse af kvinden som netværksplejefamilie.

Borgerrådgiveren fandt, at socialcentret i et brev havde overskredet grænsen mellem professionel indlevelse og personlig sympatitilkendegivelse.

Endvidere fandt Borgerrådgiveren det beklageligt, at socialcentret ikke havde efterlevet retssikkerhedslovens og forvaltningslovens krav om medinddragelse af partsrepræsentationen.

### Sagsfremstilling

En kvinde henvendte sig til Borgerrådgiveren den 20. oktober 2006 for at klage over sagsforløbet i forbindelse med sagsbehandlingen i børnefamilieteamet i Socialcenter Brønshøj-Husum/Vanløse.

Kvinden oplyste ved sin henvendelse, at hun havde haft sin søsters søn (hos sig) i familieanbringelse siden 21. november 2005. Kvinden oplyste, at hun endnu ikke havde modtaget en kontrakt eller andet

skriftligt dokument vedrørende plejeanbringelsen hos hende.

Videre henviste kvinden til, at børnefamilieteamet havde oplyst, at plejeforholdet faldt ind under reglerne for slægtsanbringelse. Kvinden oplyste, at hun stillede sig undrende heroverfor.

Kvinden ønskede desuden at klage over manglende afklaring af sin ansøgning om penge til afholdelse af ferie.

Videre ønskede kvinden at klage over kommunikationen med forvaltningen. Kvinden henviste i den forbindelse til, at hun generelt oplevede kommunikationen som mangelfuld. Kvinden henviste til, at hun ved telefonisk samtale med forvaltningen den 5. oktober 2006 fik to forskellige svar på sine spørgsmål vedrørende penge til ferien, da hun talte med henholdsvis sagsbehandleren og teamlederen. Kvinden stillede sig undrende heroverfor.

Kvinden klagede i samme forbindelse over manglende henvisning til lovhjemmel for forvaltningens dispositioner. Kvinden havde således ikke kendskab til det egentlige retsgrundlag for de foretagne dispositioner, ligesom hun ikke modtog skriftlige afgørelser fra forvaltningen.

Endelig henviste kvinden til, at hun den 5. oktober 2006 havde en telefonisk samtale med forvaltningen. Samtalen blev imidlertid afbrudt på grund af manglende strøm på kvindens mobiltelefon. Da kvinden straks efter afbrydelsen kontaktede forvaltningen, var det ikke længere muligt at få fat i sagsbehandleren. Kvinden oplyste, at forvaltningen efterfølgende ikke havde fulgt op på samtalen hverken telefonisk eller skriftligt.

Kvinden var, i forbindelse med ansøgning om aflastning, blev oplyst af forvaltningen om, at det ville være nemmere at søge efter reglerne om

børnepasning i stedet for aflastning. Socialministeriet havde stillet sig undrende over for socialcentrets vejledning herom.

Borgerråd giveren besluttede den 8. marts 2007 at iværksætte en nærmere undersøgelse af sagen. Borgerråd giveren rykkede ved breve af 15. maj og 5. juli 2007 Socialforvaltningen for svar.

Borgerråd giveren modtog den 12. juli 2007 Socialforvaltningens udtalelse vedlagt Socialcenter Brønshøj-Husum/Vanløses redegørelse.

Det fremgik af socialcentrets besvarelse, at der ikke oprettes kontrakt eller dokumentation i forbindelse med aftale om slægtsanbringelse. Det fremgik videre, at et barn under 14 år ikke ud over tre måneder må opholde sig i privat familiepleje uden godkendelse fra den pågældende kommune.

Lokalcentret oplyste, at den tidligere sagsbehandler ikke havde været opmærksom på de procedurer, der er fastlagt i forbindelse med en netværksanbringelse, og at der derfor heller ikke på daværende tidspunkt var gennemført relevant godkendelse af forholdene samt relevant rådgivning og vejledning. Det fremgik dog af sagen, at der forelå en ansøgning om etablering af slægtsplejeforhold samt dækning af udgifter hertil. Det var derfor ikke korrekt, når det af socialcentrets besvarelse af 6. februar 2007 fremgik, at der ikke oprettes kontrakt eller dokumentation i forbindelse med slægtsforhold. Socialcentret oplyste, at de nu havde taget initiativ til at bringe forholdene i orden.

Forvaltningen beklagede dog stærkt forløbet, såvel den manglende sagsbehandling som de forkerte oplysninger.

Det fremgik af socialcentrets besvarelse, at børnefamilieteamet havde besluttet at give 1000 kr. pr. barn pr. år til afholdelse af ferie.

Lokalcentret oplyste, at det var korrekt, at kvinden ikke havde modtaget en skriftlig afgørelse med korrekt redegørelse for regelgrundlaget for afgørelsen om dækning af udgifter til ferie.

Forvaltningen beklagede, at afgørelsen ikke levede op til forvaltningslovens regler.

Kvinden havde anført, at socialcentret heller ikke sås at have forholdt sig til hendes klagepunkt vedrørende samtale med henholdsvis sagsbehandler og teamchef, hvor hun fik divergerende oplysninger om reglerne for afholdelse af ferie. Det blev oplyst, at en sådan divergens ikke fremgår af socialcentrets journal.

Forvaltningen beklagede, at socialcentret i sin besvarelse ikke havde forholdt sig relevant til flere af kvindens klagepunkter.

Af socialcentrets besvarelse fremgik afslutningsvist: ”Vi ved at du gør et stort stykke arbejde omkring (A), og at du har brug for at samle kræfter”. Kvinden anførte, at hun fandt den nævnte sprogbrug krænkende og uden relevans for sagens indhold og karakter i øvrigt.

Forvaltningen beklagede derudover, at der i en række situationer var anvendt misvisende ordvalg. Socialcentret oplyste i sin redegørelse, at sætningen udelukkende havde været ment som ros fra den daværende sagsbehandler, som kendte kvinden og ville anerkende kvinden i det arbejde, det var, at have nevøen boende.

Børnefamilieteamet beklagede, at kvinden opfattede dette anderledes.

Forvaltningen beklagede stærkt, at socialcentret ikke havde efterlevet retssikkerhedslovens og forvaltningslovens krav om medinddragelse og partsrepræsentation, samt at flere af socialcentrets afgørelser

ikke levede op til forvaltningslovens krav om skriftlighed og begrundelser og deres rigtighed.

Selv under hensyn til at socialcentret efterfølgende, dog først efter kvindens klage til Borgerrådgiveren, havde forsøgt at afhjælpe manglerne formelt og reelt, fandt forvaltningen de nævnte forhold kritisable.

Forvaltningen fandt det endvidere stærkt kritisabelt, at fejlene ikke blev afhjulpet allerede efter kvindens første klage.

Forvaltningen orienterede socialcentret om sin opfattelse. Forvaltningen orienterede endvidere socialcentret om det hensigtsmæssige i løbende at orientere parterne, herunder forældremyndighedens indehaver, om journalnoteringer med henblik på at forebygge fremtidige misforståelser.

Forvaltningen ville derudover overveje, hvordan det bedre kan sikres, at misforståelser rettes, når der modtages klager, så det ikke sker så sent i forløbet som i den foreliggende sag.

### Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse

Vedrørende godkendelse af slægtsanbringelse: Anbringelsesreformen, der blev vedtaget ved lov nr. 1442 af 22. december 2004, trådte i kraft den 1. januar 2006. I forbindelse hermed blev der indført bestemmelser om netværksanbringelse af barnet eller den unge, herunder regler om godkendelse af netværksfamilien og dækning af omkostninger i forbindelse med barnets eller den unges ophold.

Forud for denne lovændring fandtes der ikke i serviceloven bestemmelser om netværksanbringelser.

Det fremgår af servicelovens § 142, stk. 2, at netværksfamilier skal være godkendt som konkret egnede i forhold til et bestemt barn eller en bestemt ung af kommunalbestyrelsen i den anbringende kommune.

Borgerrådgiveren fandt det meget kritisabelt, at socialcentret ikke havde foranlediget, at der forelå en godkendelse af kvinden som netværksplejefamilie. Borgerrådgiveren lagde vægt på, at nevøen havde været anbragt hos kvinden siden den 21. november 2005.

Borgerrådgiveren lagde desuden vægt på, at det af sagens akter var dokumenteret, at socialcentret i hvert fald siden januar 2006 havde betragtet nevøens anbringelse hos kvinden som en slægtsanbringelse.

Borgerrådgiveren fandt det på den baggrund så meget desto mere beklageligt, at denne opfattelse af anbringelsesforholdet ikke var blevet meddelt kvinden i form af en godkendelse af netværksplejeforholdet.

Borgerrådgiveren henstillede på den baggrund til Socialforvaltningen, at forvaltningen foranledigede, at Socialcenter Brønshøj-Husum/Vanløse hurtigt muligt fik bragt godkendelsen af anbringelsesforholdet i orden.

Vedrørende dækning af udgifter til ferie: Det fremgår af forvaltningslovens § 22, at en afgørelse, når den meddeles skriftligt, skal være ledsaget af en begrundelse, medmindre afgørelsen fuldt ud giver den pågældende part medhold.

Endvidere fremgår det af forvaltningslovens § 24, at en begrundelse for en afgørelse skal indeholde en henvisning til de retsregler, i henhold til hvilke afgørelsen er truffet. I det omfang, afgørelsen efter disse regler beror på et administrativt skøn, skal begrundelsen tillige angive de hovedhensyn, der har været bestemmende for skønsudøvelsen.

Det var Borgerrådgiverens opfattelse, at socialcentrets manglende skriftlige begrundelse af afgørelsen meddelt ved e-mail den 15. marts 2006 var i strid

med principperne for god forvaltningsskik og forvaltningslovens bestemmelser om begrundelse jf., lovens § 22 og § 24.

Borgerråd giveren fandt dette beklageligt.

Borgerråd giveren lagde ved sin vurdering heraf vægt på, at kvinden pr. mail den 6. marts 2006 rykkede for svar, og at kvinden ved mail af 9. oktober 2006 bad socialcentret om en skriftlig begrundelse med lovhjælp vedrørende blandt andet denne afgørelse, samt at kvinden i forbindelse med sin klage over sagsbehandlingen oversendt af Borgerråd giveren til socialcentret den 20. oktober 2006 på ny anmodede socialcentret om dette.

Borgerråd giveren noterede, at kvinden i forbindelse med partshøring oplyste, at socialcentret i 2007 havde givet kvinden det lovpligtige tilskud til den pågældende ferie fratrukket de 1000 kr., som socialcentret gav som tilskud i 2006.

Vedrørende formulering og sprogbrug:

Det følger af principperne for god forvaltningsskik, at forvaltningen skal være venlig og hensynsfuld. Dette gælder også, når forvaltningen skriver breve til borgeren.

Når forvaltningen således skriver til borgerne, stilles der krav om, at brevene er til at forstå, og at sproget så vidt muligt målrettes efter den konkrete situation.

Borgerråd giveren var enig med kvinden i, at den nævnte passage kunne virke stik imod hensigten set i lyset af den sagsbehandling, der havde fundet sted og den kontekst, som passagen optrådte i.

Det følger af principperne for god forvaltningsskik, at forvaltningen skal optræde høfligt og hensynsfuldt over for borgerne. Dette gælder såvel i forbindelse med behandlingen af konkrete afgørelsessager som ved udførelsen af faktisk forvaltningsvirksomhed.

Kravene til myndighedernes fremfærd i forhold til borgerne efter principperne for god forvaltningsskik suppleres i Københavns Kommune af kommunens værdigrundlag. Det følger heraf, at kommunen skal møde brugeren med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid.

Inddragelse og opbygning af tillid indebærer også et vist mål af indlevelse. Hvor indlevelse (empati) er en naturlig del af de sociale myndighedspersoners opgaver, kan sympatitilkendegivelser derimod efter Borgerråd giverens opfattelse medvirke til at sløre myndighedsrollen og den relation, som eksisterer mellem borgeren på den ene side og myndigheden på den anden. En del borgere opfatter sådanne tilkendegivelser som ansvarsforflygtigelse fra myndighedspersonen.

Der kan være en uskarp grænse mellem en professionelt formuleret indlevelse og en personlig sympatitilkendegivelse, men det er Borgerråd giverens erfaring, at grænsen for en del borgere går der, hvor myndighedspersoner giver mere personlige og følelsesmæssige skulderklap – navnlig i situationer hvor borgerne ikke får den hjælp, som de mener at have behov for og krav på.

Det var Borgerråd giverens opfattelse, at den nævnte passage i brevet på en u hensigtsmæssig måde overskred grænserne mellem professionel indlevelse og personlig sympatitilkendegivelse. Borgerråd giveren fandt dog ikke grundlag for at formulere dette som en egentlig kritik.

Vedrørende retssikkerhed:

Borgerråd giveren var enig med forvaltningen i, at det var kritisabelt, at fejlene ikke var blevet afhjulpet allerede efter kvindens første klage.

Borgerråd giveren fandt desuden anledning til at fremhæve vigtigheden af overholdelse af notatpligten.

Borgerrådgiveren henviste i den forbindelse til vejledning om særlig støtte til børn og unge og deres familier og om støtte til børn og unge med særlige behov.

Det fremgår af vejledningen blandt andet, at der generelt må stilles store krav til sagsbehandlingen i sager om støtte til børn og unge og deres familier, da der er tale om meget følsomme sager. Det er sager, der har stor indflydelse på de involveredes liv, og som ofte indeholder meget personlige og private oplysninger. Desuden er der under visse betingelser mulighed for at træffe afgørelser, som trods et manglende samtykke kan gennemføres over for forældremyndighedens indehaver og den unge, der er fyldt 15 år. Dette gør det særlig vigtigt, at sagsbehandlingen lever op til lovgivningens krav, og hvad der i øvrigt følger af god forvaltningsskik.

Det er eksempelvis vigtigt, at der i sagen føres en dækkende journal, både for at notatpligten overholdes, men også for at andre efterfølgende har mulighed for at sætte sig ind i sagen. Det hører også med til god forvaltningsskik, at det fremgår, hvem der har udfærdiget noteringer i journalen eller har udstedt erklæringer, udtalelser eller lignende til brug for sagen.

Borgerrådgiveren noterede forvaltningens bemærkning om, at forvaltningen ville orientere socialcentret om det hensigtsmæssige i løbende at orientere parterne, herunder forældremyndighedens indehaver, om journalnoteringer med henblik på at forebygge fremtidige misforståelser.

Borgerrådgiveren noterede desuden, at Kvalitets- og Tilsynskontoret og det ansvarlige fagkontor ville drøfte sagsforløbet i socialcentret, samt at forvaltningen derudover ville overveje, hvordan det bedst kan sikres, at misforståelser rettes, når der modtages klager, så det ikke sker så sent i forløbet som i den foreliggende sag.



**Borgerråd giverens sag nr. 2007-0348-601****Stikord**

Behandling af personoplysninger – klagevejledning

**Regelgrundlag**

Persondatalovens § 37, stk. 1, og § 5, stk. 4  
Forvaltningslovens § 25

**Resumé**

Borgerråd giveren fandt det beklageligt, at et socialcenter ikke selv havde taget initiativ til at slette nogle oplysninger om en kvinde, straks efter det blev konstateret, at de var forkerte og indført ved en fejl.

Endvidere fandt Borgerråd giveren det beklageligt, at socialcentret ikke gav kvinden en klagevejledning, da socialcentret afviste at slette oplysningerne.

**Sagsfremstilling**

Sagen handlede om et notat af 27. februar 2006 i en kvindes sagsjournal. Notatet oplyste blandt andet, at kvinden tidligere havde haft et alkoholmisbrug. Oplysningerne vedrørte imidlertid en anden person.

Kvinden ønskede, at oplysningerne blev slettet helt fra journalen.

Socialcentret beklagede i breve af 25. april 2006 og 14. marts 2007 over for kvinden, at der var noteret fejlagtige oplysninger i hendes journal. Den 14. marts 2007 beklagede socialcentret desuden, at det ikke var muligt at slette det forkerte notat i journalen.

Det fremgik af socialcentrets senere redegørelse, at der den 24. april 2006 var gjort notat i journalen om, at sagsnotatet af 27. februar 2006 indeholdt fejlagtige oplysninger om alkoholmisbrug.

Socialforvaltningen tilkendegav, at det ville have været hensigtsmæssigt, hvis socialcentret i brevet af 25. april 2006 samtidig med sin beklagelse havde oplyst kvinden om, at der var indført et notat i kvindens journal om, at der skulle ses bort fra de fejlagtige oplysninger i notatet af 27. februar 2006, og desuden havde sendt kvinden en kopi af journalen.

Det var Socialforvaltningens vurdering, at en fejlagtig notering i journalen om alkoholmisbrug var af så personfølsom karakter, at der var grundlag for at slette hele journalen og oprette en ny journal, hvor de pågældende noteringer var fjernet. Forvaltningen skønnede i den konkrete sag, at det ikke var tilstrækkeligt, at der var indført en notering senere i journalen, der beskrev fejlen om alkoholmisbrug, og anførte, at der skulle ses bort fra noteringen af 27. februar 2006.

Da noteringen om alkoholmisbrug var indskrevet i en journal, der nu var 'historisk', var det ifølge Socialforvaltningen korrekt som beskrevet af socialcentret, at centret ikke selv kan slette journalen og oprette en ny journal. En sådan sletning og oprettelse af en ny journal vil kun kunne ske med bistand fra den systemansvarlige i Socialforvaltningens it-kontor.

Socialforvaltningen foranstaltede derfor, at de pågældende journaler blev slettet i deres helhed. Der blev i stedet oprettet en ny journal uden de fejlagtige oplysninger.

De slettede journaler blev arkiveret uden adgang for brugere med læse- og skriveadgang.

**Resultat af Borgerråd giverens undersøgelse**

Persondataloven indeholder regler om myndigheders og privates elektroniske behandling af personoplysninger.

Efter lovens § 37, stk. 1, skal den dataansvarlige på anmodning fra en registreret berigtige, slette eller blokere oplysninger, der viser sig urigtige eller vildledende eller på lignende måde er behandlet i strid med lov eller bestemmelser udstedt i medfør af lov.

Den dataansvarlige – i dette tilfælde Københavns Kommune – skal snarest muligt tage stilling til, om begæringen kan imødekommes, og i givet fald foretage sletning, berigtigelse eller blokering af oplysningerne.

Hvorvidt der skal ske berigtigelse, sletning eller blokering beror på, om der er tale om oplysninger, der er urigtige eller vildledende eller på lignende måde er behandlet i strid med lovgivningen.

Kommunen har efter lovens § 5, stk. 4, pligt til snarest muligt af egen drift at slette, berigtige eller blokere oplysninger, der er urigtige eller vildledende.

Borgerrådgiveren forstod sagen således, at det hele tiden havde været faktisk muligt at slette de forkerte oplysninger, således at de ikke optrådte i kvindens (aktuelle) journal, dog at det alene kunne ske ved Socialforvaltningens it-kontors mellemkomst.

Borgerrådgiveren forstod også, at det var Socialforvaltningens opfattelse, at de fejlagtige oplysninger burde have været slettet på denne måde.

Borgerrådgiveren fandt det på denne baggrund beklageligt, at socialcentret ikke tog initiativ til at slette de pågældende oplysninger, straks det blev konstateret, at de var forkerte og indført ved en fejl.

Efter persondatalovens § 37, stk. 1, har kommunen, som nævnt, pligt til at slette urigtige mv. oplysninger, hvis en registreret person fremsætter anmodning herom. Myndighedens beslutning om at imødekomme eller afvise et krav om sletning er en afgørelse i forvaltningslovens forstand.

Det følger af forvaltningslovens § 25, at afgørelser, 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. Det gælder dog ikke, hvis afgørelsen fuldt ud giver den pågældende part medhold.

Efter lovens § 40 kan registrerede klage til Datatilsynet over behandling af personoplysninger vedrørende den registrerede selv.

Det var derfor Borgerrådgiverens opfattelse, at socialcentret burde have givet kvinden en klagevejledning, da centret ved brev af 14. marts 2007 afviste at slette oplysningerne.

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at dette ikke skete.

**Borgerrådsgiverens sag nr. 2007-0396-301****Stikord**

Lang sagsbehandlingstid – manglende koordination

**Regelgrundlag**

Principperne for god forvaltningsskik

**Resumé**

Borgerrådsgiveren udtalte kritik af sagsbehandlingstiden i Jobcenter København, Musvågevej og Jobcenter København, Sygedagpenge. Borgerrådsgiveren fandt det beklageligt, at Jobcenter København, Sygedagpenge først traf fornyet afgørelse mere end 2½ år efter Det Sociale Nævns hjemvisning af sagen. Borgerrådsgiveren fandt det endvidere beklageligt, at koordinationen af sagsbehandlingen i førtidspensionssagen mellem de nævnte jobcentre ikke havde fungeret tilfredsstillende.

**Sagsfremstilling**

En kvinde henvendte sig den 27. marts 2007 til Borgerrådsgiveren med en klage over behandlingen af sin ægtefælles sag i Jobcenter København, Musvågevej. Kvinden klagede over lang sagsbehandlingstid i forbindelse med ægtefælles ansøgning om førtidspension samt manglende oplysning om status i sagen.

Borgerrådsgiveren videresendte den 28. marts 2007 klagen til besvarelse i Jobcenter København, Musvågevej med anmodning om at få kopi af svaret til kvinden.

Borgerrådsgiveren rykkede for svar ved breve af 9. maj 2007, 25. maj 2007 og 27. juni 2007.

Da Borgerrådsgiveren ikke havde modtaget svar, bad Borgerrådsgiveren ved brev af 11. juli 2007 Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Jobcenter København, Musvågevej om en udtalelse om klagen og om baggrunden for jobcentrets sagsbehandlingstid i forbindelse med klagen.

Jobcenter København, Musvågevej anførte i sin udtalelse, at jobcentret den 2. oktober 2006 havde besvaret en tidligere klage fra borgeren til Borgerrådsgiveren over lang sagsbehandlingstid i ægtefælles sag om førtidspension. Jobcentret konstaterede den 17. august 2006, at en tidligere hjemvisning af 29. oktober 2004 fra Det Sociale Nævn af en afgørelse om ophør af sygedagpenge ikke var behandlet. Den 2. oktober 2006 sendte jobcentret en anmodning om genoptagelse af sygedagpengesagen til Jobcenter København, Sygedagpenge på baggrund af hjemvisningen.

Jobcenter København, Musvågevej anmodede den 28. november 2006 om en generel statusattest fra ægtefælles læge. Attesten blev modtaget den 19. marts 2007 og herefter videresendt til Jobcenter København, Sygedagpenge. Jobcenter København, Musvågevej beklagede, at man ikke havde orienteret borgeren om sagens overgang til Jobcenter København, Sygedagpenge. Det blev oplyst, at borgeren på et møde havde modtaget en redegørelse for sagen og havde erklæret sig tilfreds hermed, dog ikke med sagsbehandlingstiden.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen anførte i sin udtalelse, at borgeren den 29. april 2007 underskrev en ansøgning om førtidspension på det foreliggende grundlag, og at jobcentret den 3. maj 2007 traf afgørelse om genoptagelse af udbetalingen af sygedagpenge med tilbagevirkende kraft fra 7. juli 2003 på baggrund af afgørelsen fra Det Sociale Nævn. Den 18. juli 2007 rekvirerede Jobcenter København, Sygedagpenge de lægelige akter fra Jobcenter København, Musvågevej.

Foranlediget af henvendelse fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen havde Jobcenter København, Sygedagpenge den 15. august 2007 anmodet Socialforvaltningen om at påbegynde sag om førtidspension på det foreliggende grundlag. Førtidspensionssagen forventedes færdiggjort i

september 2007. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen udtalte, at koordinationen af sagsbehandlingen i førtidspensionssagen mellem de nævnte jobcentre efter forvaltningens opfattelse ikke havde fungeret tilfredsstillende og beklagede den lange sagsbehandlingstid. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen beklagede endvidere, at Jobcenter København, Musvågevej ikke havde besvaret Borgerrådgiverens henvendelser, hvilket var påtalt over for jobcentrets ledelse.

### Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse

Borgerrådgiveren noterede sig, at borgeren efter det oplyste havde erklæret sig tilfreds med jobcentrets redegørelse for sagen på et møde.

Borgerrådgiveren noterede sig endvidere Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens beklagelse og påtale af, at Jobcenter København, Musvågevej ikke havde besvaret Borgerrådgiverens henvendelser.

Borgerrådgiveren noterede sig endelig, at Jobcenter København, Musvågevej beklagede, at de ikke havde orienteret borgeren om sagens overgang til Jobcenter København, Sygedagpenge.

Borgerrådgiveren erklærede sig enig med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i, at koordinationen af sagsbehandlingen i førtidspensionssagen mellem de nævnte jobcentre efter deres opfattelse ikke havde fungeret tilfredsstillende og fandt dette beklageligt, idet det efter Borgerrådgiverens vurdering havde medvirket til den lange sagsbehandlingstid.

Borgerrådgiveren udtalte, at det følger af de ulovbestemte principper for god forvaltningsskik, at kommunen ikke må lade en sag trække unødigt ud, og at Borgerrådgiveren ud fra det oplyste var enig med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i, at den lange sagsbehandlingstid i førtidspensionssagen var meget beklagelig, og at det var meget

beklageligt, at jobcentret først den 15. august 2007 fremsendte en anmodning om påbegyndelse af sag om førtidspension til Socialforvaltningen.

Borgerrådgiveren udtalte endvidere, at den lange sagsbehandlingstid i sygedagpengesagen var meget kritisabel. Jobcenter København, Sygedagpenge traf – efter det oplyste – først den 3. maj 2007 afgørelse om at genoptage udbetalingen af sygedagpenge med tilbagevirkende kraft fra den 7. juli 2003. Det vil sige, at beslutningen først blev truffet mere end 2½ år efter Det Sociale Nævns hjemvisning den 29. oktober 2004, og otte måneder efter at den manglende opfølgning – efter det oplyste – blev konstateret af Jobcenter København, Sygedagpenge den 17. august 2006.

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ikke havde forholdt sig til den lange sagsbehandlingstid i sygedagpengesagen, idet forvaltningen på den måde dels ikke reelt tog stilling til klagen og dels afskar sig fra at kunne bruge klagen i den løbende kvalitetsforbedring af sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne generelt.

Borgerrådgiveren noterede sig afslutningsvis Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens oplysning om, at forvaltningen havde anmodet Jobcenter København, Sygedagpenge om at færdiggøre borgerens ansøgning om førtidspension uden unødigt forsinkelse, hvilket Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ville følge op på.

**Borgerrådsgiverens sag nr. 2007-0401-301****Stikord**

Sagsbehandlingstid – opfølgning – besvarelse af rykkere – bortkommet sag

**Regelgrundlag**

Princippet for god forvaltningsskik  
Vejledning til retssikkerhedsloven, pkt. 528, om besvarelse af rykkerbreve  
Københavns Kommunes tilbagemeldingsgaranti

**Resumé**

Borgerrådsgiveren udtalte kritik af sagsbehandlingstiden i en kvindes ansøgning om førtidspension. Borgerrådsgiveren fandt det endvidere beklageligt, at sagsbehandlingen ikke blev fremskyndet som oplyst i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens udtalelse i forbindelse med kvindens klage til Borgerrådsgiveren.

Borgerrådsgiveren udtalte kritik af, at kvindens sag var bortkommet.

Borgerrådsgiveren udtalte kritik af, at Jobcenter København ikke havde besvaret kvindens rykkerbreve, og at jobcentret ikke i den forbindelse havde oplyst kvinden om, at hendes sag var bortkommet.

Borgerrådsgiveren udtalte kritik af opfølgningen i forbindelse med revurdering af berettigelsen til fleksjob.

**Sagsfremstilling**

En kvinde klagede den 26. januar 2007 til Borgerrådsgiveren over sagsbehandlingstiden i sin ansøgning om førtidspension. Kvinden oplyste, at hun den 31. januar 2006 personligt havde afleveret en skriftlig ansøgning i det daværende Lokalcenter Valby. Kvinden oplyste, at hendes fleksjobssag samme dag var blevet tilbagevisiteret fra Center for Job på Særlige Vilkår til det daværende Lokalcenter

Valby med henblik på en revurdering af, om hun stadig var berettiget til fleksjob.

Kvinden oplyste, at hun i juli 2006 skriftligt havde rettet henvendelse til Jobcenter København for at rykke for status i sin førtidspensionsansøgning.

Kvinden oplyste, at hun i januar 2007 telefonisk havde kontaktet jobcentret og spurgt, om hendes sag var blevet væk, hvortil sagsbehandleren havde svaret bekræftende.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen udtalte, at der beklageligvis ikke var foretaget sagsbehandling i perioden fra den 31. januar 2006 til den 14. november 2006 i ansøgningen om førtidspension, og at dette beklageligvis havde medført en forlængelse af sagsbehandlingstiden. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyste endvidere, at forvaltningen ville anmode jobcentret om at fremskynde sagsbehandlingen på grund af omstændighederne.

Forvaltningen beklagede, at der ikke var foretaget sagsbehandling i samme periode med henblik på revurderingen af berettigelse til fleksjob.

Forvaltningen beklagede endvidere, at kvindens rykkerbrev fra juli 2006 ikke var blevet besvaret, og at sagen havde været bortkommet.

**Resultatet af Borgerrådsgiverens undersøgelse**

Borgerrådsgiveren fandt sagsbehandlingstiden i kvindens ansøgning om førtidspension kritisabel, idet den havde ligget urørt hen i 9 måneder.

Borgerrådsgiveren henviste til principperne for god forvaltningsskik, hvorefter kommunen ikke må lade en sag trække unødigt ud. I vurderingen, af hvornår sagsbehandlingstiden overstiger det acceptable, indgår blandt andet hensyn til sagens art, omfanget af undersøgelser som myndigheden skal foretage,

den sædvanlige sagsbehandlingstid på området, og om der løbende er sket nødvendige ekspeditioner i sagen i modsætning til tilfælde, hvor sagen har ligget urørt hen i længere perioder.

Kvinden rettede telefonisk henvendelse til Borgerrådgiweren i november 2007 og oplyste, at der ikke var truffet afgørelse i sagen, og at hun af sagsbehandleren i jobcentret havde fået oplyst, at alle oplysninger var indhentet, og at sagen nu kun manglede forelæggelse for visitationsteamet, men at hun ikke kunne få oplyst, hvornår hun kunne forvente, at sagen forventedes forelagt visitationsteamet.

Borgerrådgiweren fandt dette beklageligt henset til forvaltningens udtalelse om sagens fremskyndelse.

Borgerrådgiweren var enig med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i, at det var beklageligt, at jobcentret ikke havde besvaret kvindens rykkerbrev.

Borgerrådgiweren henviste til Københavns Kommunes tilbagemeldingsgaranti og til vejledning til retssikkerhedsloven, pkt. 528, hvoraf det fremgår, at rykkere fra borgere om svar bør besvares med det samme med oplysning om, hvad der er sket i sagen og så vidt muligt med oplysning om, hvornår svaret forventes at foreligge.

Borgerrådgiweren var enig med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i, at det var beklageligt, at sagen var bortkommet.

Borgerrådgiweren konstaterede, at fordi kvindens rykkerbrev af 18. juli 2006 ikke var blevet besvaret, var kvinden heller ikke blevet oplyst om, at sagen var bortkommet, hvilket Borgerrådgiweren fandt beklageligt.

Borgerrådgiweren henviste her til principperne for god forvaltningsskik, hvoraf det fremgår, at hvis

sagen er blevet væk, og parten rykker, bør myndigheden oplyse, at sagen er væk.

Borgerrådgiweren fandt det endelig kritisabelt, at revurderingen af, om kvinden fortsat var berettiget til fleksjob, havde ligget urørt hen i samme periode som ansøgningen om førtidspension.

**Borgerrådgiverens sag nr. 2007-0713-314****Stikord**

Sagsbehandlingstid – opfølgning – manglende inddragelse i sagsbehandlingen

**Regelgrundlag**

Sygedagpengelovens § 24, vedrørende opfølgning  
Retssikkerhedslovens § 4, om borgermedvirken i sagsbehandlingen

**Resumé**

Borgerrådgiveren udtalte kritik af Jobcenter København, Sygedagpenges behandling af en kvindes sag. Borgerrådgiveren fandt, at Jobcenter København, Sygedagpenges sagsbehandling i en periode fra november 2005 til august 2006 ikke havde opfyldt sygedagpengelovens § 24.

**Sagsfremstilling**

En kvinde blev den 7. november 2005 sygemeldt fra sit arbejde. Det daværende lokalcenter modtog den 17. og 24. november 2005 henholdsvis dagpenge- og oplysningsskemaet i kvindens sag.

Den 22. august 2006 rettede kvinden telefonisk henvendelse til Jobcenter København, Sygedagpenge og anmodede om en tid hos en sagsbehandler. Den 23. august 2006 blev et møde aftalt til den 6. september 2006. På mødet i jobcentret, der udgjorde den første opfølgningssamtale, oplyste kvinden bl.a., at hun siden januar 2006 havde forsøgt at få en samtale med en sagsbehandler, men uden resultat.

Den 9. oktober 2006 rettede kvinden igen telefonisk henvendelse til jobcentret med henblik på at aftale en tid til samtale vedrørende udarbejdelsen af en ressourceprofil.

Kvinden mødte den 2. november 2006 i Jobcenter København, Sygedagpenge til opfølgningssamtalen. Det fremgik bl.a. af jobcentrets journalnotat af 3.

november 2006, at statusattesten fra kvindens læge var modtaget den 20. september 2006. Det fremgik endvidere, at kvinden oplyste, at udarbejdelsen af en ressourceprofil var blevet påbegyndt. Jobcentret traf afgørelse om at forlænge kvindens sygedagpenge til 30. november 2006, hvilket blev meddelt kvinden i brev af 6. november 2006.

Den 30. januar 2007 mødte kvinden til opfølgningssamtale i jobcentret. Der blev foranstaltet et afklaringsforløb i Plan og Handling med henblik på en iværksættelse af en senere arbejdsprøvning. Jobcentret traf samtidig afgørelse om forlængelse af kvindens sygedagpenge til 1. marts 2007.

Den 14. februar 2007 rettede kvinden henvendelse til jobcentret med henblik på at påbegynde et arbejdsprøvningsforløb gennem Plan og Handling fra den 26. februar 2007 som socialrådgiver i distrikts-psykiatrien. Arbejdsprøvningen blev derefter iværksat.

Kvindens arbejdsprøvningsforløb gik ikke godt, og kvinden blev derfor nødt til at afbryde forløbet. Det fremgik af jobcentrets journalnotat af 1. marts 2007, at jobcentret havde været i kontakt med kvinden samt kontaktet Plan og Handling. Det fremgik videre, at Plan og Handling havde taget kontakt til et behandlingssted med henblik på etableringen af et nyt arbejdsprøvningsforløb, og at jobcentret informerede kvinden om, at planen var en kort arbejdsprøvning, som eventuelt kunne efterfølges af et revalideringsforløb. Jobcentret forlængede samtidig kvindens sygedagpenge frem til 31. maj 2007.

Den 27. marts 2007 henvendte kvinden sig til jobcentret og rykkede for stillingtagen til en ny arbejdsprøvning. I den forbindelse oplyste kvinden jobcentret om, at hun selv havde fundet et værested for psykisk syge, hvor hun gerne ville i arbejdsprøvning.

Kvinden rettede den 12. april 2007 telefonisk henvendelse til jobcentret for at rykke for, at der skete noget i hendes sag. Det fremgik videre, at hun gentog sit ønske om at påbegynde et nyt arbejdsprøvningsforløb på værestedet.

Den 12. april 2007 gennemgik jobcentret kvindens sag. På baggrund af arbejdsprøvningsforløbet vurderede jobcentret, at det ikke var hensigtsmæssigt, at kvinden blev arbejdsprøvet på et værested for psykisk syge. Jobcentret vurderede endvidere, at kvindens ressourceprofil skulle færdiggøres, inden der blev taget stilling til en eventuel ny arbejdsprøvnings, og at kvindens sag skulle drøftes i et team i jobcentret.

Kvinden rettede den 18. april 2007 henvendelse til Borgerrådgiveren. Hun klagede over sagsbehandlingen i Jobcenter København, Sygedagpenge. Hun klagede over, at jobcentret gennem 10 måneder ikke havde afholdt opfølgningssamtaler med hende. Hun klagede videre over sagsbehandlingstiden i jobcentret med henblik på iværksættelsen af et nyt arbejdsprøvningsforløb. Hun klagede over manglende rådgivning, manglende vejledning og manglende orientering under forløbet og over, at hun ikke havde en fast sagsbehandler tilknyttet sin sag. Kvinden klagede endvidere over, at der ikke var en dialog mellem hende og jobcentret i forbindelse med jobcentrets beslutning af 12. april 2007 om ikke at iværksætte et nyt arbejdsprøvningsforløb.

Borgerrådgiveren videresendte i brev af 20. april 2007 kvindens klage til jobcentret.

Jobcentret besvarede i brev af 9. maj 2007 kvindens klage. Det fremgik bl.a. af besvarelsen, at jobcentret vurderede, at kvinden havde været til opfølgningssamtaler, samt at der havde været telefonisk kontakt med kvinden inden for de sidste 10 måneder. Det fremgik endvidere, at jobcentrets beslutning om stop for yderligere arbejdsprøvnings var begrundet

i en vurdering af kvindens psykiske tilstand, og at jobcentret afventede en ny progressionsrapport fra Plan og Handling.

Kvinden rettede den 21. maj 2007 henvendelse til Borgerrådgiveren. Hun fastholdt sin klage over jobcentret for så vidt angik den manglende opfølgning på hendes sygedagpengesag og den manglende inddragelse af hende i forbindelse med jobcentrets beslutning om arbejdsprøvnings.

For så vidt angik klagen over jobcentrets manglende opfølgning på sagen, tilføjede kvinden, at jobcentret i besvarelsen kun havde forholdt sig til en tidsperiode på de seneste 10 måneder af hendes sygedagpengeperiode og ikke de første 10 måneder af perioden.

Borgerrådgiveren iværksatte den 31. maj 2007 en nærmere undersøgelse af sagen.

Borgerrådgiveren modtog den 6. juli 2007 Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens udtalelse. Borgerrådgiveren modtog samtidig Jobcenter København, Sygedagpenges udtalelse af 20. juni 2006 i sagen.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen fandt det særdeles beklageligt, at lokalcentret og efterfølgende Jobcenter København, Sygedagpenge ikke havde formået at efterleve reglerne i sygedagpengelovens § 24.

Derimod var det forvaltningens opfattelse, at kvinden generelt havde været inddraget i behandlingen af sin sag. Forvaltningen udtalte endvidere, at det var korrekt, at kvinden ikke havde haft lejlighed til at kommentere jobcentrets beslutning om at færdiggøre ressourceprofilen, inden der skulle træffes beslutning om evt. yderligere arbejdsprøvnings. Imidlertid mente forvaltningen ikke, når der henses til resultatet af den tidligere arbejdsprøvnings,



herunder kvindens helbredsmæssige tilstand, at Jobcentret havde tilsidesat retssikkerhedslovens § 4 ved ikke at inddrage kvinden i forbindelse med centrets beslutning om stop for iværksættelse af yderligere arbejdsprøvnninger førend en ny progressionsrapport forelå.

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

Vedrørende klagen over manglende opfølgning af sygedagpenge var Borgerråd giveren enig i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens opfattelse af, at Jobcenter København, Sygedagpenges sagsbehandling i den omhandlede periode ikke opfyldte bekendtgørelse af lov om dagpenge ved sygdom eller fødsel § 24. Borgerråd giveren fandt den manglende opfølgning i perioden beklagelig.

Vedrørende klagen over manglende inddragelse i sagsbehandlingen i forbindelse med jobcentrets beslutning om at stoppe for iværksættelsen af yderligere arbejdsprøvnninger var det Borgerråd giverens opfattelse, at jobcentret i forbindelse med beslutningen af 12. april 2007 ikke forinden havde ført en tilstrækkelig dialog med kvinden, hvor hun havde haft lejlighed til at komme med sine synspunkter og vurdering af sagsforløbet. Borgerråd giveren fandt dette beklageligt.

Borgerråd giveren lagde i den forbindelse vægt på, at behovet for dialog er skærpet i det tilfælde, hvor myndigheden og borgeren vurderer forholdene forskelligt. Borgerråd giveren bemærkede hertil, at en dialog ikke betyder, at forvaltningen er forpligtet til at følge borgerens ønsker, idet afgørelseskompetencen ligger hos forvaltningen.

Borgerråd giveren lagde endvidere vægt på, at kvinden den 1. marts 2007 i forbindelse med afbrydelsen af arbejdsprøvningsforløbet fik oplyst af jobcentret, at planen nu var, at hun igen skulle i en kort arbejdsprøvnings, og at jobcentret derfor ved beslutningen af 12. april 2007 ændrede opfattelse af,

hvad der skulle ske i det senere sagsforløb i forhold til den tidligere udmelding fra jobcentret.

Borgerråd giveren fandt ikke grundlag for at udtale kritik efter retssikkerhedslovens § 4 af hele sagsbehandlingsforløbet. Borgerråd giveren var dermed enig med Jobcenter København, Sygedagpenges vurdering af, at kvinden generelt havde været inddraget i sagsforløbet.

## Borgerråd giverens sag nr. 2007-0838-301

### Stikord

Sagsbehandlingstid – bortkommet sag – inddragelse – vejledning

### Regelgrundlag

Pensionslovens § 21, vedrørende sagsbehandlingstid  
Princippet for god forvaltningsskik

### Resumé

Borgerråd giveren udtalte kritik af den samlede sagsbehandlingstid i en kvindes sag om ansøgning om førtidspension, da der ikke siden Borgerråd giverens første undersøgelse af sagen i august 2006, som førte til kritik af sagsbehandlingstiden, havde været den fornødne og forventede sagsstyring, hvilket havde ført til yderligere forlængelse af sagsbehandlingstiden.

Borgerråd giveren udtalte kritik af, at sagen om ansøgning om førtidspension var bortkommet.

Borgerråd giveren fandt det beklageligt, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ikke havde forholdt sig til en klage over Jobcenter Københavns manglende hensyntagen til kvindens ønske om sygehusvalg ved lægeundersøgelse i forbindelse med behandlingen af hendes ansøgning om førtidspension.

Borgerråd giveren fandt det endvidere utilfredsstillende, at Jobcenter København ikke havde vejledt kvinden om muligheden for at vælge mellem flere læger inden for samme speciale.

### Sagsfremstilling

En kvinde klagede i december 2006 til Borgerråd giveren over sagsbehandlingstiden i sin ansøgning om førtidspension.

Kvinden havde tidligere, i juni 2005, klaget til Borgerråd giveren over sagsbehandlingstiden i sin

førtidspensionssag. Borgerråd giveren udtalte i den forbindelse kritik af det daværende lokalcenters sagsbehandlingstid i sagen. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen anmodede i forbindelse med Borgerråd giverens undersøgelse af klagen den pågældende centerchef om at sikre, at førtidspensionssagen herefter blev ekspederet uden unødigt forsinkelse.

Det fremgik af kvindens klage fra december 2006, at førtidspensionssagen endnu ikke var færdigbehandlet. Kvinden klagede endvidere over, at akterne fra hendes sag var forsvundet, og at jobcentret ikke tog hensyn til hendes ønske om sygehusvalg ved lægeundersøgelse i forbindelse med førtidspensionssagen.

Kvinden oplyste, at hun, i forbindelse med jobcentrets beslutning om at indkalde hende til en speciallægeundersøgelse, bad jobcentret om at blive henvist til undersøgelse på Hvidovre Hospital eller Frederiksberg Hospital, da disse hospitaler lå tættest på hendes bopæl, og da hun var meget dårligt gående, men undersøgelsen fandt sted på Rigshospitalet.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen udtalte i anledning af klagen, at det var forvaltningens opfattelse, at sagsbehandlingstiden i førtidspensionssagen havde været helt urimeligt lang, hvilket man meget beklagede.

Det fremgik endvidere af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens udtalelse, at det var forvaltningens opfattelse, at der, siden realitetsbehandlingen af førtidspensionssagen blev indledt i juli 2006, løbende var foretaget relevant sagsbehandling i førtidspensionssagen.

### Resultatet af Borgerråd giverens undersøgelse

Borgerråd giveren udtalte, at der ikke siden Borgerråd giverens første undersøgelse af sagen i august

2006, som førte til kritik af sagsbehandlingstiden, havde været den fornødne og forventede sagsstyring. Borgerrådgiveren konstaterede, at dette havde ført til yderligere forlængelse af sagsbehandlingstiden.

Det fremgik af sagen, at det havde været nødvendigt i efteråret 2006 at udfærdige en ny ressourceprofil samt anmode kvinden om at udfylde en ny ansøgning om førtidspension.

Det fremgik også, at kvindens sag havde været forelagt visitationsteamet tre gange. Det fremgik af jobcentrets redegørelse samt sagens journaludskrift, at sagen blev endelig afgjort på visitationsteammøde den 27. juni 2007, hvor det blev indstillet til Socialforvaltningen, at der påbegyndtes sag om førtidspension i medfør af pensionslovens § 18, jf. § 17, stk. 1, 1. pkt. Det fremgik endvidere af sagens akter, at kommunen den 3. juli 2007 påbegyndte kvindens førtidspensionssag.

Det fremgår af pensionslovens § 21, at kommunalbestyrelsen skal træffe afgørelse senest 3 måneder efter tidspunktet for sagens overgang til behandling efter reglerne om førtidspension, jf. § 17, stk. 1, 3. pkt., og § 18. Dette tidspunkt skal fremgå af sagen og meddeles den pågældende. Hvis fristen i særlige tilfælde ikke kan overholdes, skal pågældende have en redegørelse for, hvad der er årsag til den forlængede sagsbehandlingstid, og besked om, hvornår sagen forventes afgjort.

Tre-måneders-fristen finder anvendelse fra det tidspunkt, hvor sagen er overgået til behandling efter pensionslovens regler. Det betød i kvindens sag, at denne frist løb fra den 3. juli 2007. Det fremgår imidlertid af det ulovbestemte princip om god forvaltningsskik, at kommunen ikke må lade en sag trække unødigt ud.

Borgerrådgiveren fandt derfor den samlede sagsbehandlingstid i kvindens sag om ansøgning om

førtidspension kritisabel. Borgerrådgiveren lagde herved vægt på, at kvinden søgte om førtidspension den 11. november 2003, og at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ved brev af 27. juni 2006 over for Borgerrådgiveren oplyste, at centerchefen var anmodet om at sikre sagen ekspederet uden unødigt forsinkelse, hvilket forvaltningen ville følge op på.

Borgerrådgiveren måtte, på baggrund af sagens akter og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens redegørelse for sagsforløbet siden afslutningen af Borgerrådgiverens første undersøgelse af kvindens sag i august 2006, konstatere, at kvindens sag på ny var bortkommet.

Borgerrådgiveren fandt det kritisabelt, at kvindens sag om ansøgning om førtidspension var bortkommet. Borgerrådgiveren lagde herved også vægt på, at kvindens sag tidligere havde været forlagt, og at dette var blevet påtalt over for den ansvarlige leder af forvaltningen.

Borgerrådgiveren fandt det beklageligt, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ikke havde forholdt sig til, at kvinden havde klaget over jobcentrets manglende hensyntagen til hendes ønske om sygehusvalg ved lægeundersøgelse i forbindelse med behandlingen af hendes ansøgning om førtidspension.

Borgerrådgiveren udtalte, at det efter Borgerrådgiverens opfattelse ville have været bedst i overensstemmelse med principperne for god forvaltningsskik, hvis Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen havde forholdt sig konkret til denne klage. Forvaltningen afskar sig herved fra umiddelbart at kunne bruge dette klagepunkt i den løbende kvalitetsforbedring af sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne også i andre sager.

Borgerrådgiweren henviste til, at det daværende Socialministerium i brev af 21. marts 2003 til samtlige kommuner m.fl. havde gjort kommunerne opmærksom på, at hvis en kommune beslutter at indhente flere oplysninger om borgerens helbred, i så fald – når det er praktisk muligt – kan give borgeren mulighed for at vælge mellem flere læger inden for samme speciale.

Da Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ikke havde forholdt sig til kvindens klagepunkt vedrørende sygehusvalg, kunne Borgerrådgiweren ikke vurdere, om forvaltningen var opmærksom på muligheden for at give borgeren tilbud om at vælge mellem flere læger inden for samme speciale.

Borgerrådgiweren fandt det dog utilfredsstillende, at jobcentret ikke havde vejledt kvinden om muligheden for at vælge mellem flere læger i forbindelse med indkaldelse til speciallægeundersøgelse.

**Borgerrådgiiverens sag nr. 2007-0914-307****Stikord**

Sagsbehandlingstid – manglende orientering om forventet sagsbehandlingstid

**Regelgrundlag**

Principperne for god forvaltningsskik  
Københavns Kommunes værdigrundlag  
Pensionslovens § 21

**Resumé**

Borgerrådgiiveren udtalte kritik af sagsbehandlingstiden i en mands sag om førtidspension. Borgerrådgiiveren fandt det beklageligt, at sagen lå urørt i en længere periode fra januar 2007 til juli 2007. Endvidere fandt Borgerrådgiiveren det beklageligt, at jobcentret ikke orienterede manden om, at hans sag trak ud, samt hvad sagen beroede på.

**Sagsfremstilling**

En mand henvendte sig til Borgerrådgiiveren den 16. april 2007 vedrørende en klage over Jobcenter Københavns sagsbehandling i sin sag om ansøgning om førtidspension.

Manden underskrev ved møde i Jobcenter København den 4. oktober 2006 en ansøgning om førtidspension efter § 17, stk. 1, 1. pkt., og § 18 i lov om social pension.

Jobcentret indhentede efterfølgende diverse lægelige oplysninger til brug for hans sag. Det fremgik af sagens oplysninger, at hans sag havde været forelagt en lægekonsulent. Jobcentret havde noteret lægekonsulentens udtalelse i sagens journaludskrift den 4. januar 2007.

Manden oplyste ved sin henvendelse til Borgerrådgiiveren, at han flere gange havde henvendt sig til sin sagsbehandler med henblik på at få oplyst status i sin sag om ansøgning om førtidspension. Manden

havde blandt andet henvendt sig i servicebutikken, som efterfølgende informerede hans sagsbehandler i jobcentret om hans henvendelser og baggrunden for disse. Derudover havde han ved brev af 22. februar 2007 bedt om et møde med sin sagsbehandler. Denne henvendelse havde sagsbehandleren ikke besvaret. Manden klagede over manglende orientering om status i sin sag om ansøgning om førtidspension, samt over at hans sagsbehandler ikke besvarede hans henvendelser, herunder hans ønske om at få et møde. Manden gav ved sin henvendelse hos Borgerrådgiiveren udtryk for, at han gerne ville have en anden sagsbehandler, da han ikke længere havde tillid til sin nuværende sagsbehandler.

Borgerrådgiiveren oversendte sagen til besvarelse i Jobcenter København ved brev af 27. april 2007.

Borgerrådgiiveren rykkede Jobcenter København for svar ved brev af 30. maj 2007.

Borgerrådgiiveren modtog den 20. juni 2007 kopi af jobcentrets svar til manden. Jobcentret havde i sit svar på baggrund af sagens oplysninger beskrevet forløbet i mandens sag samt beklaget, at sagsbehandlingstiden i hans sag havde været rimelig langvarig. Det fremgik desuden af besvarelsen, at manden snarest vil blive indkaldt til samtale hos sin sagsbehandler.

Manden meddelte den 22. juni 2007, at han ønskede at fastholde sin klage. Han oplyste, at han fortsat manglede et svar på, hvornår hans sag om ansøgning om førtidspension forventedes afsluttet. Desuden efterlyste han et svar på sin klage over, at hans sagsbehandler ikke havde besvaret hans henvendelser.

Borgerrådgiiveren iværksatte den 28. juni 2007 en nærmere undersøgelse af sagen.

Manden oplyste til Borgerrådgiweren den 6. juli 2007, at han havde været til et møde med sin sagsbehandler i jobcentret den 5. juli 2007. Det fremgik af sagens oplysninger, at det var første gang siden den 4. januar 2007, at han havde hørt om status i sin førtidspensionssag, som ellers havde ligget urørt hen.

Manden oplyste den 29. oktober 2007, at han ikke havde hørt fra sin sagsbehandler siden samtalen den 5. juli 2007. Manden oplyste endvidere, at hans læge den 20. august 2007 udfærdigede en statusattest til brug for hans førtidspensionssag. Samme dag, den 29. oktober 2007, henvendte manden sig i jobcentret for at høre til sin sag og bad om at blive kontaktet af sin sagsbehandler. Receptionisten i jobcentret ringede til mandens sagsbehandler, som lovede at skrive ham op til en samtale. Den 13. november 2007 havde mandens sagsbehandler fortsat ikke kontaktet ham. Manden oplyste derfor Borgerrådgiweren om, at han havde mistet tilliden til sin sagsbehandler, og manden gentog i den forbindelse, at han ønskede at få en anden sagsbehandler.

Jobcentret anførte i sin redegørelse af 16. august 2007 til forvaltningen, at sagsbehandleren ikke erindrede, at han havde modtaget meddelelse om, at han skulle kontakte manden uden at have besvaret henvendelsen. Endvidere anførte jobcentret, at jobcentret dog selvfølgelig ikke kunne afvise, at mandens oplysning om manglende besvarelse fra jobcentrets side var korrekt og beklagede meget, hvis dette var tilfældet.

Forvaltningen bemærkede, at den sene besvarelse beklagedes.

### **Resultat af borgerrådgiwerens undersøgelse**

Borgerrådgiweren fandt sagsbehandlingstiden i førtidspensionssagen meget beklagelig. Borgerrådgiweren lagde vægt på, at mandens sag havde ligget urørt i en længere periode fra januar 2007 til juli 2007.

Endvidere fandt Borgerrådgiweren det meget beklageligt, at jobcentret ikke havde orienteret manden om, at hans sag trak ud, samt hvad sagen beroede på.

Borgerrådgiweren udtalte desuden, at jobcentrets manglende besvarelse af mandens henvendelser, herunder hans ønske om en samtale med sin sagsbehandler, var i strid med principperne for god forvaltningsskik og Københavns Kommunes værdigrundlag. Borgerrådgiweren fandt jobcentrets manglende besvarelse af mandens henvendelser meget beklageligt.

Borgerrådgiweren henstillede til jobcentret om på ny at orientere manden om status i sin førtidspensionssag samt om så vidt muligt at oplyse ham om, hvornår jobcentret regnede med, at afgørelsen i hans sag kunne foreligge.

Borgerrådgiweren henstillede i den forbindelse til, at jobcentret fremover er opmærksom på at overholde principperne for god forvaltningsskik og kommunens værdigrundlag i forhold til besvarelse af borgeres henvendelser til jobcentret.

**Borgerråd giverens sag nr. 2007-1882-301****Stikord**

Sagsbehandlingstid – tilbagemelding

**Regelgrundlag**

Principperne for god forvaltningsskik  
Københavns Kommunes tilbagemeldingsgaranti

**Resumé**

Borgerråd giveren udtalte kritik af, at Valby Skole ikke havde besvaret henvendelser fra en kvinde inden for ti dage i overensstemmelse med Københavns Kommunes tilbagemeldingsgaranti.

**Sagsfremstilling**

En kvinde klagede ved brev af 9. august 2007 over blandt andet over lang ventetid på besvarelse af henvendelser til Valby Skole.

Borgerråd giveren videresendte ved brev af 29. august 2007 henvendelsen til besvarelse i Valby Skole med anmodning om at modtage en kopi af svaret til kvinden.

Valby Skole besvarede henvendelsen ved brev af 18. september 2007, og kvinden henvendte sig efterfølgende til Borgerråd giveren og fastholdt klagen.

Borgerråd giveren iværksatte ved brev af 19. november 2007 en undersøgelse af sagen.

Den 23. januar 2008 fremsendte Børne- og Ungdomsforvaltningen en udtalelse og kopi af sagsakterne.

Efter at have partshørt kvinden over forvaltningens udtalelse, afgav Borgerråd giverne den 26. marts 2008 en udtalelse i anledning af klagen.

**Resultatet af Borgerråd giverens undersøgelse**

Borgerråd giveren udtalte, at der ikke er generelle

lovregler om sagsbehandlingstid og besvarelse af henvendelser. Det følger imidlertid af de ulovbestemte principper for god forvaltningsskik, at kommunen ikke må lade en sag trække unødigt ud.

Borgerråd giveren udtalte, at de nævnte principper i Københavns Kommune suppleres af tilbagemeldingsgarantien, som Borgerrepræsentationen den 1. juni 2006 traf beslutning om at indføre som en del af planen om "Åbenhed på Rådhuset". Tilbagemeldingsgarantien indebærer, at alle skriftlige henvendelser, herunder e-mails, i sager, hvor sagsbehandlingstiden overstiger ti arbejdsdage, skal besvares af forvaltningen senest ti dage fra modtagelsen.

Borgerråd giveren udtalte, at tilbagemeldingen skal indeholde oplysninger om en lovmæssig sagsbehandlingstid, hvis en sådan er fastsat for den pågældende type sag. Endvidere skal enten navnet på en sagsbehandler eller sagsbehandlerne i det team, der har ansvaret for sagen, så vidt muligt oplyses. Tilbagemeldingsgarantien gælder både i nye sager og igangværende sager.

Ud fra det oplyste lagde Borgerråd giveren til grund, at ikke alle henvendelser fra kvinden var blevet besvaret af Valby Skole inden for ti dage i overensstemmelse med Københavns Kommunes tilbagemeldingsgaranti.

Dette fandt Borgerråd giveren beklageligt.

På baggrund af Børne- og Ungdomsforvaltningens oplysning om, at forvaltningen ville sikre, at skolen var opmærksom på retningslinjerne for tilbagemeldingsgarantien, fandt Borgerråd giveren ikke grundlag for at foretage videre i anledning af klagen.

# Kapitel 6

## Generelle problemstillinger

I dette kapitel belyses de generelle problemstillinger i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening, som Borgerrådgiveren i denne beretning har fundet anledning til at fremhæve. Problemstillingerne dokumenteres dels ved den statistiske beskrivelse af klagerne i beretningsperioden, jf. kapitel 2, dels ved henvisning til konkrete sager, herunder sager som er omtalt i kapitel 5. 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 6 er opdelt i fire underafsnit. I afsnit 6.1 beskrives en række fællestræk. Afsnit 6.2 omhandler de generelle problemstillinger, som er konstateret og dokumenteret i forbindelse med Borgerrådgiverens behandling af konkrete sager. Afsnit 6.3 omhandler de problemstillinger, som Borgerrådgiveren i øvrigt er blevet opmærksom på i forbindelse med sin virksomhed. Borgerrådgiveren vil med dette afsnit påpege nogle områder, der på andet grundlag er fundet anledning til at rette opmærksomhed imod. Afsnit 6.4 indeholder nogle problemstillinger fra Borgerrådgiverens egen driftvirksomhed.

**Borgerrådgiverens konklusioner samt forslag og anbefalinger til kommunens forvaltninger er beskrevet i kapitel 7.**

### 6.1 Fællestræk

I det følgende omtales en række problemstillinger, som overordnet har det fællestræk, at de vedrører borgernes retssikkerhed.

Herved tager Borgerrådgiveren tråden op fra beretningen for 2006, idet Borgerrådgiveren på baggrund af de sager, der er behandlet i indeværende beretningsår, finder anledning til at uddybe de bemærkninger, som Borgerrådgiveren dér fremkom med.

Retssikkerhed indebærer en beskyttelse af borgerne mod forvaltningsmæssige fejl. Det er et centralt krav til en retsstat, at borgernes retssikkerhed tilgodeses.

Borgernes retssikkerhed er blandt andet sikret i grundlovens bestemmelser i kapitel VIII om de såkaldte frihedsrettigheder, der fastlægger grænser for myndighedernes indgreb over for borgerne. Også i den omfattende regelvirksomhed, som udøves af Folketinget samt overordnede statslige

myndigheder, tillægges hensynet til borgernes retssikkerhed en afgørende betydning, hvilket blandt andet kan konstateres i reglerne i forvaltningsloven, lov om offentlighed i forvaltningen, lov om behandling af personoplysninger samt reglerne i den nedenfor nærmere omtalte lov om retssikkerhed og administration på det sociale område med tilhørende bekendtgørelse.

Begrebsmæssigt kan der skelnes mellem formel og materiel retssikkerhed. Formel (eller processuel) retssikkerhed vedrører overholdelsen af de fastsatte regler om fremgangsmåden for den offentlige sagsbehandling, mens materiel retssikkerhed vedrører, om borgerne får de rettigheder eller ydelser, de ifølge loven har krav på, og ikke pålægges pligter, der ikke er lovhjæmmet til.

Såvel den formelle som den materielle retssikkerhed bidrager til det samlede retssikkerhedsniveau.



Borgerrådgiverens virksomhed er navnlig rettet mod den formelle retssikkerhed – at Københavns Kommunes forvaltninger overholder de krav, der i lovgivningen er fastsat til fremgangsmåden for den kommunale sagsbehandling.

Borgerrådgiveren har igen i år konstateret, at disse krav indimellem tilsidesættes, hvilket udgør et retssikkerhedsmæssigt problem.

I den forbindelse finder Borgerrådgiveren det væsentligt at fremhæve, at manglende overholdelse af de formelle regler om sagsbehandlingen kan have den følgevirkning, at borgerne rent faktisk ikke får de rettigheder eller ydelser, de ifølge loven har krav på, eller pålægges pligter, der ikke er lovhjemmel til.

Dette forhold – at tilsidesættelse af de formelle regler i mange tilfælde ikke alene er et retssikkerhedsmæssigt problem i sig selv, men også kan have konsekvenser for borgernes rettigheder efter den

materielle lovgivning – vil blive belyst i de følgende afsnit om de generelle problemstillinger i sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

## **6.2 Generelle problemstillinger i kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne**

### **6.2.1 Sagstyperne**

Henvendelserne til Borgerrådgiveren fordeler sig for manges vedkommende inden for det sociale område.

Dette er naturligt henset til, at der her er stor borgerkontakt, og der her ofte træffes meget indgribende afgørelser for den enkelte borgers liv.

Således vedrører 63 % af de modtagne henvendelser forhold inden for Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens område og 22 % forhold inden for Socialforvaltningens område.

Det drejer sig især om henvendelser vedrørende sager om sygedagpenge, revalidering, fleksjob og førtidspension.

Imidlertid må det understreges, at de anførte problemstillinger har aktualitet på tværs af kommunens forvaltninger.

### 6.2.2 Sagsbehandlingstid og manglende svar og orientering om sagens gang og status

#### Problemstilling

Lang sagsbehandlingstid har i beretningsåret 2007 været den langt hyppigste klageårsag, ofte ledsaget af en klage over at borgeren ikke er blevet orienteret om sagens gang eller status. Dette har også været tilfældet i de tidligere beretningsår.

Der er i lovgivningen navnlig på det sociale område fastsat regler for sagsbehandlingstiden.

Af § 3, stk. 2, i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område følger, at kommunen skal fastsætte en frist for, hvor lang tid der må gå, inden der skal være truffet en afgørelse i en sag inden for det sociale område. Hvis denne frist ikke kan overholdes, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår en afgørelse kan forventes.

Dette hænger sammen med lovens § 3, stk. 1, hvor det er fastslået, 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.

De frister, som kommunen fastsætter i medfør af § 3, stk. 2, er alene vejledende og giver således ikke borgerne et retskrav på at få sagerne behandlet inden fristens udløb.



Der er i kapitel 3 i bekendtgørelse om retssikkerhed og administration på det sociale område fastsat regler om genvurdering af afgørelser.

Det følger af § 10, stk. 1, at kommunen skal genvurdere en afgørelse, der klages over. Derfor skal klagen indgives til den myndighed, der har truffet afgørelsen. Myndigheden skal i afgørelsen oplyse, hvor klagen skal sendes til.

Af bekendtgørelsens § 12, stk. 1, følger, at kommunen skal genvurdere afgørelsen inden fire uger efter, at klagen er modtaget. Hvis myndigheden ikke kan færdiggøre sin genvurdering inden for fristen på fire uger, fordi der skal skaffes yderligere oplysninger, vurderinger eller lignende, skal klageren have besked herom, og om hvornår sagen kan forventes afsluttet, jf. § 12, stk. 2.

Ifølge bekendtgørelsens § 13, stk. 1, skal der, hvis myndigheden efter genvurderingen giver klageren fuldt ud eller delvist medhold, sendes en ny afgørelse inden fire uger efter, at klagen er modtaget. Af § 13, stk. 2, fremgår, at hvis myndigheden kun delvist kan give klageren medhold, skal klageren inden fire uger meddele, om klagen fastholdes. Hvis klageren fastholder klagen, sendes denne inden 14 dage efter modtagelsen til ankeinstansen med begrundelse for afgørelsen. Hvis myndigheden vurderer, at afgørelsen ikke skal ændres, sendes genvurderingen med begrundelse til ankeinstansen inden fire uger efter, at klagen er modtaget. Myndigheden sender samtidig genvurderingen til klageren, jf. § 13, stk. 3.

Endelig fremgår det af § 14, at hvis en klage efter en konkret vurdering må anses for hastende, skal myndigheden straks genvurdere sagen og give klageren meddelelse om resultatet. Hvis myndigheden vurderer, at afgørelsen ikke skal ændres, sendes sagen straks til ankeinstansen.

Som eksempel på en mere specialiseret fristbestemmelse kan nævnes § 21 i lov om social pension, hvor det er fastsat, at kommunalbestyrelsen skal træffe afgørelse senest 3 måneder efter tidspunktet for sagens overgang til behandling efter reglerne om førtidspension. Dette tidspunkt skal fremgå af sagen og meddeles den pågældende. Hvis fristen i særlige tilfælde ikke kan overholdes, skal pågældende have en redegørelse for, hvad der er årsag til den forlængede sagsbehandlingstid, og besked om, hvornår sagen forventes afgjort.

I Københavns Kommune suppleres disse og andre specielle fristbestemmelser af tilbagemeldingsgarantien, som er fastsat af Borgerrepræsentationen. Garantien indebærer, at kommunen inden for 10 arbejdsdage skal melde tilbage på skriftlige henvendelser fra borgerne med besked om, hvordan sagen håndteres, eventuelle lovmæssigt fastsatte frister, jf. ovenfor, samt tilstræbe altid at oplyse navn på sagsbehandleren (eller sagsbehandlerne i det team, der har ansvaret for sagen).

I sager, hvor der ikke er lovbestemte frister, finder de ulovbestemte principper for god forvaltningsskik anvendelse. Principperne fungerer desuden som supplement i de tilfælde, hvor der i lovgivningen er fastsat frister for sagsbehandlingen.

Principperne for god forvaltningsskik indebærer, at en myndighed ikke må lade en sag trække unødigt ud.

Disse principper er navnlig udviklet i Folketingets Ombudsmands praksis og beskrevet i den juridiske litteratur.

I den forbindelse henvises til den udtalelse, der er gengivet i Folketingets Ombudsmands beretning for året 2006, s. 233 ff., hvor ombudsmanden blandt andet udtalte følgende:

*”... Der er ikke i forvaltningsloven fastsat generelle regler om myndighedernes sagsbehandlingstid. Spørgsmålet om på hvilket tidspunkt en myndigheds sagsbehandlingstid overskrider det acceptable, kan ikke besvares generelt, men bygger på en konkret vurdering. Ved vurderingen af en myndigheds sagsbehandlingstid må man, ud over den absolutte sagsbehandlingstid, tage andre forhold i betragtning. Her tænkes f.eks. på sagens kompleksitet, både for så vidt angår det faktiske og det retlige grundlag, og partens interesse i at der træffes en afgørelse inden for kort tid i forhold til parterne i myndighedens øvrige sager sammenholdt med de ressourcer som myndigheden har til rådighed, den sædvanlige sagsbehandlingstid samt de løbende ekspeditioner i sagen. Andre forhold – som f.eks. at en sag giver anledning til principielle overvejelser – vil endvidere kunne bevirke at sagen trækker ud ...”*

Der kan endvidere henvises til Hans Gammeltoft-Hansen m.fl. Forvaltningsret, 2. udgave, 2002, s. 622 ff.

### Borgerrådgiverens konstateringer

Borgerrådgiveren har i beretningsåret behandlet 701 klager vedrørende lang sagsbehandlingstid eller manglende orientering om sagens gang eller status. Af de 407 tilfælde, hvor Borgerrådgiveren modtog underretning om forvaltningernes svar til borgerne i sådanne sager, medgav forvaltningen i 302 tilfælde, at sagsbehandlingstiden havde været for lang, eller at der ikke var givet behørig orientering om status. Det svarer til 74 % af tilfældene inden for denne kategori og udgør et fald i forhold til forrige beretningsår.

Som beskrevet i Borgerrådgiverens Beretning 2006 kan der være mange årsager til, at en sag trækker ud. Blandt andet stiller lovgivningen inden for det sociale område store krav til sagernes oplysning, inddragelse af borgerne mv. Sagerne har ofte et forholdsvis kompliceret og langstrakt forløb.

Konsekvenserne for borgerne, af at sagerne trækker ud, er selvsagt forskellige – blandt andet afhængig af sagens karakter. I nogle sager er konsekvenserne ganske alvorlige.

Mange af de henvendelser, Borgerrådgiveren har modtaget i årets løb, har vedrørt sager, hvor borgeren har afventet en afgørelse om sygedagpenge, revalidering, fleksjob eller førtidspension.

I den forbindelse er det kendetegnende, at borgerne oplever det som både et følelsesmæssigt og et praktisk problem, at de ikke får en afklaring på deres økonomiske og beskæftigelsesmæssige situation.

Endvidere er det Borgerrådgiverens erfaring, at lang sagsbehandlingstid svækker borgernes tillid til forvaltningens sagsbehandling og afgørelser.

På det sociale område er der ud fra et retssikkerhedshensyn etableret et klagesystem, hvor kommunernes afgørelser i medfør af den sociale lovgivning og beskæftigelseslovgivningen kan påklages til henholdsvis de sociale nævn og beskæftigelsesankenævne.

I den forbindelse er der blandt andet fastsat regler om klagefrister for borgerne samt om genvurderingsfrister for myndighederne, jf. ovenfor.

Klagesystemet har til formål at sikre, at kommunens afgørelser træffes i overensstemmelse med lovgivningen, således at borgerne får de rettigheder eller ydelser, de ifølge loven har krav på, og ikke pålægges pligter, der ikke er lovhjælp til. Klageinstanserne kan endvidere i et vist omfang tage stilling til overholdelsen af de fastsatte regler om fremgangsmåden for den kommunale sagsbehandling samt eventuelle konsekvenser af en tilsidesættelse af disse regler.

Klagesystemet skal således sikre borgernes materielle retssikkerhed og i et vist omfang også den formelle retssikkerhed.

En forudsætning for, at klagesystemet rent faktisk fungerer og kommer borgerne til gode, er imidlertid, at kommunens sager fremmes tilstrækkeligt hurtigt.

Dette gælder både i perioden frem til kommunens afgørelse i første instans og i forbindelse med revurdering af trufne afgørelser efter klage fra borgeren samt efter en eventuel hjemvisning fra klageinstansen til fornyet behandling i kommunen.

Når behandlingen af en sag i kommunen eller en revurdering efter klage fra en borger trækker ud, indebærer det således ikke blot et praktisk problem for borgeren. Lang sagsbehandlingstid indebærer i disse sager også et problem i forhold til borgerens retssikkerhed, idet borgeren i ventetiden afskæres fra at få efterprøvet deres sag hos klageinstansen og eventuelt få tilkendt den ydelse, vedkommende har søgt om.

I sager, som klageinstanserne har hjemvist til fornyet behandling, træder de retssikkerhedsmæssige problemer ved lang sagsbehandlingstid frem med en særlig tydelighed i de tilfælde, hvor ankeinstansen har underkendt kommunens afgørelse.

At klageinstansen har ophævet kommunens afgørelse og hjemvist sagen til fornyet behandling hjælper ikke meget, hvis kommunen ikke inden for rimelig tid følger op på sagen og træffer en ny og lovlig afgørelse.

I den forbindelse henvises til sag nr. 2006-0396-301, som er refereret nedenfor.

I nogle sager har Borgerrådsgiveren konstateret, at lang sagsbehandlingstid ligefrem har haft som konsekvens, at borgeren er blevet stillet i en ringere beskæftigelsesmæssig situation.

Det har blandt andet drejet sig om revalideringssager, som ikke er blevet behandlet tilstrækkeligt hurtigt til, at borgeren har kunnet påbegynde den ønskede uddannelse samt fleksjobsager, hvor lang ventetid på godkendelse eller forlængelse af fleksjob har nødvendiggjort yderligere sagsoplysningskridt – f.eks. arbejdsprøvninger – og dermed yderligere sagsbehandlingstid eller i enkelte sager, at arbejdsgiverne har trukket jobtilsagn tilbage.

Se til illustration den nedenfor refererede sag nr. 2007-1055-301.

Som en del af Borgerrådsgiverens generelle egen driftundersøgelse af forvaltningernes overholdelse af kommunens tilbagemeldingsgaranti, gennemgik Borgerrådsgiveren 52 henvendelser til kommunens syv forvaltninger. 34 af henvendelserne var omfattet af tilbagemeldingsgarantien. Af disse 34 henvendelser gav forvaltningerne rettidig og korrekt tilbagemelding i 11 tilfælde. Omvendt undlod forvaltningerne i 23 tilfælde at opfylde tilbagemeldingsgarantien, hvilket svarer til 68 % af tilfældene.

### Konkrete eksempler

I en sag, 2006-0396-301, klagede en kvinde over lang sagsbehandlingstid i forbindelse med en ansøgning om førtidspension. Borgerrådsgiveren oversendte klagen til jobcentret og bad om kopi af svaret. Da Borgerrådsgiveren trods flere skriftlige rykkere kunne konstatere, at kvinden ikke modtog et svar, bad Borgerrådsgiveren Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og jobcentret om en udtalelse om klagen og om baggrunden for jobcentrets sagsbehandlingstid i forbindelse med klagen. Forvaltningen beklagede i sin udtalelse den lange sagsbehandlingstid i førtidspensions sagen og i forhold til besvarelsen af klagen. Borgerrådsgiveren udtalte kritik af sagsbehandlingstiden, herunder af at der først mere end 2½ år efter Det Sociale Nævns hjemvisning af sagen blev truffet fornyet afgørelse.

I en sag, 2007-1055-301, klagede en kvinde over sagsbehandlingstiden i forbindelse med behandlingen af en ansøgning om fleksjob. Kvinden klagede desuden over, at den lange sagsbehandlingstid havde fået den konsekvens, at hendes arbejdsprøvning var blevet forældet, og at hun skulle ud i ny arbejdsprøvning. Borgerrådgiveren oversendte klagen til jobcentret og bad om kopi af svaret. I svaret til kvinden beklagede jobcentret sagsforløbet og oplyste, at det ved en samtale i jobcentret ville blive afklaret, hvad der videre skulle ske i sagen, herunder om der skulle gennemføres en ny arbejdsprøvning. Kvinden henvendte sig ikke efterfølgende til Borgerrådgiveren.

### 6.2.3 Betjening af borgerne

#### Problemstilling

Betjening af borgerne har været et gennemgående tema i Borgerrådgiverens hidtidige årsberetninger og har også i denne beretningsperiode været et hyppigt forekommende klagepunkt.

Dertil kommer, at det er erfaringen ved samtaler med borgerne, at den betjening og kontakt, der har været mellem borger og myndighed, næsten altid udgør et element i klagen eller i hvert fald en væsentlig del af borgerens oplevelse af mødet med kommunen, selv om det ikke fører til oprettelse af et egentligt klagepunkt.

Betjening af borgerne dækker over flere forhold i kontakten mellem borger og sagsbehandler. Grundlæggende drejer det sig om såvel den mundtlige som skriftlige kontakt mellem borger og sagsbehandler/forvaltning.

Hvis dialogen mellem en sagsbehandler og en borger er u hensigtsmæssig, hvis der har været mange sagsbehandlerskift, hvis breve sendt til forvaltningen er blevet væk, eller hvis de breve, der sendes af forvaltningen, har mange fejl og uklarheder – så er

det nærliggende for borgeren at gå ud fra, at sagsbehandlingen generelt er dårlig.

Området er reguleret ved de ulovbestemte principper for god forvaltningsskik, Københavns Kommunes værdigrundlag og andre vedtagne mål for serviceniveauet og for de sociale sagers vedkommende retssikkerhedslovens § 4 om borgernes medvirken.

Principperne for god forvaltningsskik indebærer blandt andet, at forvaltningen bør vise borgerne venlighed og hensynsfuldhed og skabe tillid.

Københavns Kommunes værdigrundlag lægger vægt på, at kommunen skal være en offentlig servicevirksomhed, som møder borgerne med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid.

Retssikkerhedsloven gælder i forhold til behandling af sociale sager og lovfæster dialogprincippet – det vil sige, at borgeren, som skal have hjælp, skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag.

Det kunne være fristende at henføre betjeningen til de mere 'bløde' og uforpligtende områder af forvaltningsretten – manglende overholdelse vil sjældent medføre, at en afgørelse bliver ugyldig.

Det er dog Borgerrådgiverens opfattelse, at manglende opmærksomhed over for denne del af kommunens service har en effekt på sagsbehandlingen generelt. Det er en generel iagttagelse i sagerne, at den betjening og behandling, borgerne oplever i deres kontakt med kommunen, ofte er afgørende for tilliden til forvaltningen. Derfor behandles emnet igen i denne beretning.

#### Borgerrådgiverens konstateringer

I denne beretningsperiode blev der oprettet 416 sager, hvor klager over betjening af borgerne indgik

som et element (dvs. klager over selve betjeningen eller serviceniveauet, personalets optræden, manglende åbenhed og tillid mv.)

### Skriftlig kommunikation

En del af de klager, som Borgerrådgiveren modtager, handler om den skriftlige kommunikation med forvaltningen. Klagerne angår blandt andet selve indholdet og formen på brevene, men også posthåndteringen i forvaltningen indgår blandt klagepunkterne.

For så vidt angår indholdet af brevene og formen, er det et tilbagevendende tema, at brevene er vanskelige at forstå, at der mangler afsenderoplysninger, og at formen i det hele taget fremstår sjusket. Hertil kommer, at Borgerrådgiveren ser et stort antal afgørelser og breve, som ikke er forsynet med underskrift, eller hvor det på anden måde er vanskeligt at identificere afsenderen.

Dette blev nærmere beskrevet i kapitlet om generelle problemstillinger i årsberetningen for 2006.

Teknik- og Miljøforvaltningen har gennem Projekt Bedre Breve haft særligt fokus på problemstillingen og er kommet med konkrete forslag til forbedringer af den skriftlige kommunikation. Der arbejdes fortsat med Projekt Bedre Breve i forvaltningen, ligesom forvaltningen planlægger en opfølgende konsulentundersøgelse i løbet af 2008.

Borgerrådgiveren udsatte i efteråret 2007 en varslet egen driftundersøgelse om sprogpolitik, kommunikationspolitik og designguide i Teknik- og Miljøforvaltningen under henvisning til blandt andet den nævnte undersøgelse.

Borgerrådgiveren har konstateret, at der på tværs af kommunens forvaltninger henvises til Projekt Bedre Breve og til de konkrete anbefalinger, der findes på kommunens intranet (KK-net). Borgerrådgiveren

finder det positivt, at forvaltningerne i denne henseende trækker på hinandens værktøjer, viden og erfaringer.

De klager, som relaterer sig til håndteringen af post, handler for en stor dels vedkommende om manglende registrering og fordeling af indgående post, og om at sager og dokumenter er bortkommet eller bliver væk i perioder. Dette har væsentlig betydning for opfyldelse af kravene til journalisering og sagsdannelse.

Borgerne oplyser for eksempel, at de har afleveret et brev til en forvaltningsenhed, men at dette ikke er blevet registreret. Borgeren pålægges i disse tilfælde i vidt omfang at dokumentere, at de har henvendt sig, og at brevet er indgået til enheden.

Borgerrådgiveren kan naturligvis ikke afgøre, hvorvidt breve er sendt eller ej, men er opmærksom på de bevismæssige problemstillinger. Alligevel bemærkes, at en stor del af disse klager omhandler bortkomne sagsakter, og at forvaltningerne ofte beklager forløbene. Dette indikerer anerkendelse af et problemfelt.

Hvis en sags akter eller dele heraf er eller har været bortkommet, er der en større risiko for, at væsentlige oplysninger til brug for sagens eventuelle afgørelse kan gå tabt. Det udgør et retssikkerhedsmæssigt problem, og hvis sagen ikke er oplyst korrekt, kan det resultere i en forkert afgørelse.

Folketingets Ombudsmand har den 12. marts 2008 i en sag vedrørende Arbejdsskadestyrelsen udtalt (j. nr. 2004-3889-009/NA5/VL5), at det er hans opfattelse, at "retssikkerhedsmæssige, bevismæssige og ordensmæssige hensyn indebærer at en forvaltningsmyndigheds udgående breve i en afgørelsessag, herunder selve afgørelsen, underskrives og opbevares i autentisk kopi."

Helt overordnet svækker det tilliden til forvaltningen, hvis der opleves problemer med den skriftlige kommunikation. Hvis brevet ikke giver mening, hvis formen er sjuksket, eller hvis breve i sagen er blevet væk, er det Borgerrådgiverens erfaring, at det svækker borgernes tillid til den endelige afgørelse.

### Konkrete eksempler

I en sag, 2007-0588-311, klagede en kvinde over, at Ydelsesservice København havde oplyst, at man ikke havde modtaget hendes dagpengeskemaer vedrørende hendes sygemelding, hvorfor der ikke blev udbetalt dagpengerefusion til arbejdsgiver. Af svaret fra forvaltningen fremgik, at de pågældende skemaer nu var kommet for en dag, og at der blev iværksat udbetaling af refusion. Det bemærkes, at forholdet ikke blev beklaget af forvaltningen over for borgeren, til trods for at der var tale om dokumenter, der havde været bortkommet i over et halvt år.

I en sag, 2007-0928-311, klagede en kvinde blandt andet over, at hun flere gange havde fremsendt breve til sit daværende lokalcenter og nu jobcenter, som ikke var modtaget, og at hendes sag i jobcentret var bortkommet. Jobcentret anerkendte sagsbeskrivelsen og beklagede disse forhold.

I en sag, 2007-1541-311, klagede en kvinde blandt andet over, at det ikke fremgik direkte af journalnotaterne, at nogle sagsakter fra før maj 2003 var bortkommet. De afgørelser og drøftelser, der havde været før denne tid, indgik således ikke i forvaltningens beslutningsgrundlag på trods af, at der var uenighed om dem. Forvaltningen tog ikke direkte stilling til problemstillingen i sin besvarelse.

### Telefonbetjening

Borgerrådgiveren har i sine hidtidige beretninger behandlet spørgsmålet om telefonbetjening.

Henset til at Borgerrådgiveren også i denne beretningsperiode har modtaget mange klager over

telefonbetjeningen, vil emnet igen blive berørt. Klagerne fordeler sig fortsat hovedsagelig inden for Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens enheder.

Borgerrådgiveren understreger, at Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen løbende har iværksat tiltag for at forbedre den telefoniske betjening af borgerne, og i konklusionen for 2006-beretningen blev det fremhævet, at disse tiltag synes at have forbedret den telefoniske betjening af borgerne.

Det blev dog tillige fremhævet, at det fortsat var vanskeligt at komme igennem til en relevant medarbejder, ligesom borgerne oplevede at blive sendt rundt i systemet, uden at nogen syntes at tage ansvar for opkaldet.

Særligt i foråret 2007 registrerede Borgerrådgiveren, at der var problemer med telefonbetjeningen hos Ydelsesservice København. Problemet synes dog at være reduceret noget ved oprettelsen af et call-center.

Mange klager handler fortsat om, at borgerne ikke kan komme i kontakt med en sagsbehandler, eller at der ikke ringes tilbage, når der bliver lagt en besked med ønske om opringing. Herudover opleves det som et problem, at det ikke fremgår af sagsakterne, hvis en borger har ringet og givet en besked – herunder med oplysninger til sagen.

Det kan synes vanskeligt for forvaltningen at leve op til retssikkerhedslovens § 4 om inddragelse, hvis det ikke er muligt for borgerne at komme i kontakt med forvaltningen for at informere om væsentlige oplysninger i sagen.

Ud over det utilfredsstillende ved mangelfuld telefonbetjening kan det medføre tab af rettigheder for borgerne, hvis de ikke umiddelbart kan kontakte sagsbehandlerne.



Hvis et afbud til en opfølgningssamtale i forhold til eksempelvis kontanthjælp ikke bliver registreret, eller man ikke på anden vis kan komme i kontakt med forvaltningen, kan det reelt betyde, at borgerne mister retten til kontanthjælp på et forkert grundlag. Forhold som ikke alle borgere kan formodes at have overskud til at få rettet op på ved eksempelvis et parthøringssvar eller en klage over afgørelsen.

#### Konkrete eksempler

I en sag, 2007-1508-313, henvendte en kvinde sig til Borgerrådgiveren som følge af lang sagsbehandlingstid i sin sag om førtidspension. Et af klagens elementer var, at kvinden flere gange havde forsøgt at ringe til forvaltningen, men at dette ikke var registreret på sagen, hvorfor det fremstod som om, hun selv havde ansvaret for sagsbehandlingstiden. Forvaltningen synes ikke at have forholdt sig specifikt til problemstillingen i svaret, men sagen blev dog genoptaget.

I en sag, 2007-0934-309, klagede en kvinde over, at det ikke var muligt for hende at komme i kontakt med Ydelsesservice København, og at hun dels ad flere omgange havde siddet i langvarig telefonkø, hvorefter hun blev ”smidt af linien”, og dels at hun, da det lykkedes at komme til at tale med en medarbejder, var blevet oplyst om, at vedkommende ikke kunne hjælpe hende. Problemet var, at kvinden ønskede at raskmelde sig, da hun uberettiget modtog sygedagpenge, som så efterfølgende skulle refunderes med deraf følgende besvær mv. Ydelsesservice beklagede efterfølgende sagsbehandlingen.

I en sag, 2007-1896-204, blev der klaget over, at det ikke var blevet noteret på sagen, at der var blevet meldt afbud til en opfølgningssamtale og i øvrigt tillige sendt brev. Dette medførte stop for udbetaling af kontanthjælp og dermed manglende indtægt for borgeren, der var enlig forsørger for fire mindreårige børn, indtil forholdet blev bragt i orden.



### 6.2.4 Vejledning

#### Problemstilling

Borgerrådgiveren har i sine tidligere beretninger behandlet spørgsmålet om vejledning og forpligtelsen hertil. Udgangspunktet for vejledningsforpligtelsen er forvaltningslovens § 7.

Ifølge § 7, stk. 1, skal en forvaltningsmyndighed i fornødent omfang yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse inden for forvaltningens område.

Det følger af § 7, stk. 2, at en myndighed, der modtager en skriftlig henvendelse, som ikke vedrører dens sagsområde, så vidt muligt skal videresende henvendelsen til rette myndighed.

Som et supplement til forvaltningslovens § 7 gælder der et ulovbestemt princip om pligt for forvaltningen til på eget initiativ at vejlede borgeren om hans eller hendes rettigheder. Pligten foreligger, når det er åbenbart for forvaltningen, at borgeren kan have behov for råd eller vejledning.

Det bemærkes, at der i vejledningsforpligtelsen også ligger, at forvaltningen er forpligtet til at stille tolkebistand til rådighed for udlændinge, hvis der viser sig behov herfor.

Når det fremgår af forvaltningsloven, at der skal ydes vejledning inden for forvaltningens område, har det en umiddelbart vidtgående betydning i den kommunale enhedsforvaltning.

Det er således en almindelig kommunalretlig grundsætning, at den kommunale forvaltning antages at være én samlet forvaltning, benævnt enhedsforvaltningen. Dette indebærer, at kommunale organer og enheder, der er institueret i kommunestyrelsesloven, og som afleder deres kompetence fra kommunalbestyrelsen, udgør én og samme

forvaltningsmyndighed, jf. Hans Gammeltoft-Hansen m.fl. Forvaltningsret, 2. udgave, 2002, s. 124.

I Københavns Kommune medfører dette, at vejledningsforpligtelsen er gældende på tværs af kommunens syv forvaltninger.

Dette betyder ikke, at hver medarbejder skal have et udvidet kendskab til alle kommunens sagsområder, men et bredt kendskab til kommunens indretning må forventes, så der som minimum vil kunne henvises til rette enhed inden for kommunen.

Vejledningspligten suppleres på det sociale område tillige af retssikkerhedslovens § 5, hvorefter en kommune skal behandle ansøgning og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning.

Retssikkerhedslovens § 5 i samspil med den almindelige vejledningsforpligtelse har særlig stor betydning i forhold til den gensidige vejledning, koordination og samarbejde mellem jobcentre og socialcentre.

Borgerrådgiveren er klar over, at den lovfæstede opdeling mellem beskæftigelsesindsatsen og andre sociale forhold har gjort op med muligheden for at have en samlet sag i samme enhed og eventuelt samme sagsbehandler.

Det skal dog understreges, at det forhold, at en borgers sag behandles i to administrativt adskilte enheder, ingen betydning har for kravet om, at der anlægges en helhedsvurdering i borgerens sag efter retssikkerhedslovens § 5, og heller ikke betyder, at der ikke skal ydes vejledning om socialretlige spørgsmål i en sag på beskæftigelsesområdet og omvendt.

Samtidig er feltet mellem vejledning og afgørelser nogle gange snævert. Gives der i den konkrete sag vejledning af generel karakter, eller træffes der reelt en mundtlig afgørelse?

Såfremt sidstnævnte er tilfældet finder forvaltningslovens regler anvendelse. Det vil blandt andet sige gyldighedsbestemmelserne om partshøring, begrundelse, klagevejledning mv.

Det er afgørende, at borgeren er klar over det, hvis der kun er tale om vejledning, idet borgeren derefter fortsat har mulighed for at indgive en formel ansøgning. Borgerrådgiveren hører ofte fra borgere, som har opfattet en mundtlig besked som definitiv og derfor ikke tror, at de har adgang til at ansøge formelt.

Er der derimod tale om en mundtlig afgørelse, skal borgeren naturligvis også have besked herom for at kunne gøre brug af sine klagemuligheder, hvilket blandt andet indebærer, at borgeren gøres bekendt med eventuelle klagefrister mv.

Det er derfor væsentligt, at sagsbehandlere er bevidste om forskellen på vejledning og mundtlig afgørelse og er opmærksomme på, hvordan borgerne opfatter informationen. Der kan med fordel tages notat om vejledningen, så det senere kan dokumenteres, hvad borgeren nærmere er oplyst om.

Er der tale om en mundtlig afgørelse skal det naturligvis noteres på sagen.

Det bemærkes, at det kan medføre erstatningsansvar for kommunen, hvis en borger har lidt et tab på grund af forkert vejledning.

### Borgerrådgiverens konstateringer

Borgerrådgiveren har i beretningsperioden behandlet 120 sager vedrørende vejledning. En del af disse sager vedrører vejledning om regelgrundlaget inden

for beskæftigelsesområdet. Borgerne oplyser, at de har fået forskelligartet rådgivning. Borgerne møder derfor op hos Borgerrådgiveren og er usikre på regelgrundlaget og på hvilke rettigheder og pligter, de reelt har.

Borgerrådgiveren er bevidst om, at regelgrundlaget inden for beskæftigelsesområdet er kompliceret og under stadig forandring, og at der dermed stilles store krav til medarbejderne.

Det ændrer dog ikke ved, at det er problematisk, hvis retsopfattelsen i forhold til at være berettiget til eksempelvis fleksjob ikke er ensartet, og borgeren derfor gennem et sagsforløb modtager modsatrettet information eller får andre berettigede forventninger til afgørelsen end det, der følger af den endelige afgørelse.

Borgerrådgiveren har set flere eksempler på mangelfuld vejledning i forhold til reglerne for revalidering, hvor enkelte borgere indledningsvist er blevet mødt med meget kategoriske afvisninger i forhold til forslag til uddannelser, hvorefter borgeren af egen drift har undersøgt forholdet, og det har vist sig, at det ikke har været en korrekt udmelding fra forvaltningen. Mindre ressourcestærke borgere kunne reelt have lidt tab ved at indrette sig i tillid til vejledningen.

I forhold til revalideringssager bliver snitfladen mellem vejledning og afgørelse nemlig særlig relevant. Hvis en borger ikke ansøger om en konkret uddannelse, fordi uddannelsen er blevet afvist af sagsbehandleren som led i en vejledning, hindres borgeren reelt i at udnytte sin lovmæssige rettighed, ligesom der ikke (formelt) træffes en afgørelse, som efterfølgende kan prøves hos en klageinstans.

Særligt krydsfeltet mellem Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen synes også at gå igen ved borgerens henvendelser.

Det kan synes vanskeligt at skille en borgers beskæftigelsesmæssige problemstillinger fra de mere sociale. Borgerne har i visse sager oplyst, at de oplever, at de falder mellem to stole.

### Konkrete eksempler

I en sag, 2007-1637-301, klagede en mand blandt andet over den vejledning, han havde modtaget i relation til muligheden for at blive ansat i fleksjob på sin daværende arbejdsplads. Manden oplyste, at han havde fået at vide, at dette var en mulighed, og man fra jobcentrets side også havde dette som mål. Manden blev først efter et halvt år vejledt om, at reglerne om fleksjob ikke umiddelbart gav mulighed for at ansættelse på samme arbejdsplads, og at hans arbejdsevne generelt skulle afprøves. Manden oplyste i øvrigt, at det var hans oplevelse, at der var stor usikkerhed om regelgrundlaget hos de forskellige sagsbehandlere, han havde talt med under forløbet. Borgerrådgiveren fandt ikke, at der var grundlag for at iværksætte en egentlig undersøgelse på grund af bevisets stilling i denne type sager.

En sag, 2007-1896-204, handlede om en klage, hvor man i et jobcenter ikke havde vejledt en enlig mor – reelt hendes mindreårige søn som optrådte som partsrepræsentant – om mulighederne for at kontakte Socialforvaltningen for bistand. Sagen omhandlede stop for kontanthjælp som følge af manglende fremmøde. Afgørelsen blev efterfølgende annulleret, da det kunne dokumenteres, at kvinden havde meldt afbud på grund af sygdom. Kvinden var alene med fire mindreårige børn, og der var tilsyneladende ikke i forbindelse med varslingen om stop for kontanthjælp taget højde for denne situation, ligesom familien ikke på anden vis blev henvist til at kontakte Socialforvaltningen.

### 6.3 Andre problemstillinger

I dette afsnit vil nogle af de problemstillinger, som Borgerrådgiveren i øvrigt er blevet opmærksom på i

forbindelse med sin virksomhed, blive behandlet. Det drejer sig om problemstillinger i relation til samarbejdet mellem Borgerrådgiveren og forvaltningerne, manglende stillingtagen til klager samt forhold i forbindelse med aktindsigt, partshøring og begrundelse.

#### 6.3.1 Samarbejdet mellem Borgerrådgiveren og forvaltningerne

##### Borgerrådgiverens rådgivende funktioner

Borgerrådgiveren er uafhængig og samtidig en del af Københavns Kommune. Borgerrådgiverens værdi og nytte for kommunens forvaltninger er afhængig af en gensidig respekt for hinandens roller og arbejdsområder.

Det særegne er blandt andet, at Borgerrådgiveren er tæt på borgerne og forvaltningerne og fungerer som bindeled mellem de to parter.

Borgerrådgiverens opgaver er flerstrengede og indeholder ud over klagesagsbehandling og vejledning i forhold til borgerne tillige opgaven med at rådgive og undervise forvaltningerne og medarbejderne (den interne konsulentfunktion).

Borgerrådgiveren har siden sin etablering i 2004 lagt vægt på og opnået et godt samarbejde og en god dialog med såvel forvaltningernes direktioner som de enkelte forvaltningsenheder. En løbende dialog og udveksling af erfaringer i relation til konkrete sager er en hjørnesteen for et velfungerende tilbage-meldingssystem til forvaltningerne og dermed for realiseringen af den interne konsulentfunktion.

Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at det er en god investering for forvaltningerne at have fokus på at indføre sagsgange og -systemer, der tager højde for og inddrager de forvaltningsretlige sagsbehandlingsregler.

En systematisk forståelse for og overholdelse af sagsbehandlingsreglerne i de enkelte dele af forvaltningsprocessen medvirker til et korrekt afgørelsesgrundlag og medfører en lettere og i mange tilfælde hurtigere sagsgang.

En forbedring af sagsbehandlingen vil efter Borgerrådgi- verens bedste vurdering kunne måles i sagernes løbende behandling og i kvaliteten af afgørelserne.

Man kan sige, at det positive modstykke til klager over dårlig sagsbehandling og den afsmittende virkning, det kan have på afgørelserne, er inddragelse af de formelle regler som et styringsredskab, der sigter mod mere tilfredse borgere og et bedre oplyst afgørelsesgrundlag.

Heri ligger en opgave for forvaltningerne – en opgave som Borgerrådgi- vereren gerne bidrager til.

#### Svartider

Borgerrådgi- vereren har i denne beretningsperiode registeret, at forvaltningernes svartider er blevet længere. Dette gælder både ved oversendelser af klager på borgernes vegne og ved de høringssvar, Borgerrådgi- vereren beder forvaltningerne om.

For så vidt angår oversendelser af klager fra borgerne, erindres forvaltningerne om svar. Borgerrådgi- vereren beder om at få oplyst, hvornår svaret foreligger og eventuelt baggrunden for sagsbehand- lingstiden.

I realitetssager, hvor Borgerrådgi- vereren beder om et høringssvar, har Borgerrådgi- vereren aftalt faste sagsbehandlingstider med forvaltningerne, den aftalte frist er typisk tre til fire uger.

Det har vist sig, at det har været vanskeligt for forvaltningerne at leve op til disse målsætninger og aftaler om svarfrister, herunder at give en tilbagemelding om at fristen ikke kan overholdes og baggrunden herfor.

Sagsbehandlingstiderne er efter Borgerrådgi- verens opfattelse med til at svække tilliden til såvel kom- munens syv forvaltninger som til Borgerrådgi- vereren.

Sagsbehandlingstid, manglende svar og orientering om sagens gang er, som det fremgår indledningsvist i kapitlet, generelt de hyppigste klagepunkter hos Borgerrådgi- vereren.

Det forhold, at forvaltningen ikke svarer på en klage, som Borgerrådgi- vereren har oversendt og bedt om kopi af svar i, eller på anden måde fremkommer med en forklaring på det manglende svar, har i konkrete sager medført, at Borgerrådgi- vereren har måttet iværksætte en egentlig realitetssag som følge af det manglende svar. En situation som Borgerrådgi- vereren finder utilfredsstillende.

#### Borgerrådgi- verens adgang til sagsakter mv. – principperne om enhedsforvaltningen

Som det fremgår under afsnittet om vejledning, er Københavns Kommune omfattet af den kommunale enhedsforvaltning. Enhedsforvaltningen som begreb har også relevans i forhold til de forvaltningsretlige regler om videregivelse af oplysninger. Organer omfattet af enhedsforvaltningen betragtes nemlig som samme myndighed med deraf følgende lettere adgang til at udveksle oplysninger.

Borgerrådgi- vereren er en del af den kommunale enhedsforvaltning, jf. styrelsesvedtægtens § 24. Denne konstatering har blandt andet betydning, når Borgerrådgi- vereren anmoder om at få tilsendt kopi af akter til vurdering af en sag.

Anmodningen skal i disse sager således vurderes i henhold til persondatalovens, retssikkerhedslovens og forvaltningslovens bestemmelser om videregivelse af oplysninger inden for samme myndighed. Borgerrådgi- vereren har på baggrund heraf som altovervejende hovedregel en berettiget interesse i og dermed mulighed for at få tilsendt sagens akter.

Borgerrådgiverens adgang til sagsoplysninger er afgørende for Borgerrådgiverens muligheder for at løfte opgaven med at bistå Borgerrepræsentationen med forsamlingens tilsyns- og kontrolopgaver i forhold til forvaltningene og er forudsat i den bemyndigelse, som Borgerrådgiveren har fået af Borgerrepræsentationen.

Når Borgerrådgiveren beder om sagsakter, er det derfor ikke det samme som, at der bedes om aktindsigt efter forvaltningsloven eller offentlighedsloven. Borgerrådgiveren er ikke partsrepræsentant.

Borgerrådgiveren indestår for, at borgeren ikke modtager oplysninger gennem Borgerrådgiveren, som borgeren ikke skulle have direkte af den forvaltningsenhed, som i øvrigt behandler sagen. Dette sker blandt andet ved, at Borgerrådgiveren forhører sig hos den forvaltningsenhed, Borgerrådgi-

veren har indhentet oplysningerne hos, inden eventuel udlevering af oplysninger til borgeren.

Til illustration kan nævnes en sag, 2007-1508-301, hvor Borgerrådgiveren indledningsvist anmodede om kopi af sagens akter til vurdering af den fremsatte klage. Det pågældende jobcenter besvarede anmodningen med et svar på en aktindsigtsansøgning. Det blev i øvrigt oplyst, at der måtte påregnes en ekspeditionstid på ca. 30 dage. Borgerrådgiveren kontaktede på baggrund heraf jobcentret og fik afklaret misforståelsen om Borgerrådgiverens adkomst til sagsakter.

Jobcentret oplyste, at centret i den pågældende sag havde anset Borgerrådgiverens anmodning om at få tilsendt kopi af sagens akter som en aktindsigtsbegæring, og at man ikke havde været opmærksom på Borgerrådgiverens adkomst. Borgerrådgiveren



modtog akterne umiddelbart efter, at sagen var blevet drøftet.

### 6.3.2 Manglende stillingtagen/læring i relation til klagesager

Borgerrådgiveren har noteret sig, at der særligt blandt svar på de klager, som oversendes til direkte besvarelse i forvaltningerne, i nogle sammenhænge har udviklet sig en praksis med at give noget, der kan betegnes som et 'ikke-svar'. Med det menes, at besvarelsen til borgerne ikke synes at indeholde en reel stillingtagen til klagepunktet eller klagepunkterne.

Som eksempel kan nævnes en borger, som har klaget over manglende opfølgning i en sag, og hvor klagen besvares med, at det beklages, at borgeren har "følt" eller "oplevet", at hans sag ikke er blevet fulgt op. Undertiden kombineres sådanne svar med, at borgeren nu indkaldes til et møde.

Indkaldelse til et møde for at få dialogen tilbage på sporet kan naturligvis være helt korrekt og hensigtsmæssigt. Problemet er dog, at der i de nævnte eksempler ikke tages stilling til klagens berettigelse, og i eksemplet med manglende opfølgning kan der være tale om et materielt retstab for borgeren, som ved svaret ikke bliver synliggjort.

Borgerne opfatter i øvrigt ofte disse 'ikke-svar' som arrogante. Dette er særligt tilfældet i sager, hvor forvaltningen beklager, hvad borgeren måtte have følt.

Det er også Borgerrådgiverens opfattelse, at når der ikke tages stilling til klagepunkterne, så afskærer forvaltningen sig fra at kunne bruge de konkrete klager i den løbende kvalitetsforbedring af sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne også i andre sager. Læringen udebliver i strid med intentionerne i kommunen.

Et svar på en klage må som mindstemål forholde sig konkret til klagen. Hvis klagen er uklar, må det søges opklaret, hvad borgeren mener. Hvis de forhold, der er klaget over, ikke kan klarlægges og bekræftes, må forvaltningen oplyse, at man trods bestræbelser herpå ikke har kunnet bekræfte klagerens oplysninger eller beskrivelse af sagsforløbet. Hvis klagen er uberettiget, må forvaltningen konstatere det.

### 6.3.3 Aktindsigt, partshøring og begrundelse

En del af retssikkerhedsgarantierne i forvaltningsretten ligger i åbenhed i forvaltningen. I forhold til borgerens retssikkerhed er det i denne sammenhæng afgørende, at borgeren – i det omfang andre og stærkere hensyn ikke taler imod det – har adgang til at 'kigge forvaltningen i kortene'.

Desuden skal borgeren som udgangspunkt have adgang til at kommentere grundlaget for forvaltningens afgørelser, før de træffes, og forvaltningens afgørelser skal udformes på en måde, så det klart fremgår, hvorfor myndigheden er nået frem til det pågældende resultat.

De omtalte krav har ud over det retssikkerhedsmæssige aspekt i forhold til borgeren den virkning, at tilliden til forvaltningen styrkes.

Kravene følger af reglerne om aktindsigt, partshøring og begrundelse i forvaltningsloven, lov om offentlighed i forvaltningen og til dels persondataloven.

#### Aktindsigt

Der findes regler om adgang til aktindsigt og indsigt i forvaltningsloven, lov om offentlighed i forvaltningen samt i persondataloven.

Reglerne sikrer borgerne mulighed for at få indblik i forvaltningens virksomhed gennem adgang til at gøre sig bekendt med dokumenter i forvaltningen.

Forvaltningsloven giver borgere adgang til aktindsigt i de sager, de er parter i, mens lov om offentlighed i forvaltningen regulerer adgangen til aktindsigt for andre end parter.

Lov om behandling af personoplysninger sikrer borgerne adgang til indsigt i personoplysninger, der behandles elektronisk.

I alle tre love er der fastsat regler om fremgangsmåden ved myndighedernes behandling af indsigtssømodninger.

I forvaltningsloven og lov om offentlighed i forvaltningen findes reglerne i lovenes kapitel 4, mens de i persondataloven findes i kapitel 9.

Det fremgår af forvaltningslovens § 16, stk. 2, at en myndighed, der modtager en begæring om aktindsigt, snarest afgør, om begæringen skal imødekommes. Er begæringen ikke imødekommet eller afslået inden 10 dage efter, at begæringen er modtaget af myndigheden, skal denne underrette parten om grunden dertil, samt om hvornår afgørelsen kan forventes at foreligge.

Ifølge forvaltningslovens § 16, stk. 4, kan afgørelser om aktindsigtsspørgsmål påklages særskilt til den myndighed, som er klageinstans i forhold til afgørelsen af den sag, begæringen om aktindsigt vedrører.

Lov om offentlighed i forvaltningen indeholder i § 15, stk. 2, og § 16, stk. 1 og 2, bestemmelser svarende til forvaltningslovens § 16, stk. 2 og 4.

Bestemmelserne er udtryk for et generelt princip om, at aktindsigtsbegæring skal behandles med en særlig hurtighed.

Det fremgår, at besvarelse af begæring om aktindsigt sker i form af afgørelser, som følgerig – i

det omfang de meddeles skriftligt og ikke giver parten fuldt ud medhold – skal ledsages af en begrundelse, jf. forvaltningslovens § 22, og en klagevejledning, jf. forvaltningslovens § 25, stk. 1.

Persondataloven fastsætter i § 31, stk. 2, at den dataansvarlige snarest muligt skal besvare begæring om indsigt efter loven ved meddelelse af en række nærmere angivne oplysninger. Er begæringen ikke besvaret inden fire uger efter modtagelsen, skal den dataansvarlige underrette den pågældende om grunden hertil, samt om hvornår afgørelsen kan forventes at foreligge.

Borgerrådgiveren har i en række sager konstateret, at fristerne for besvarelse af begæring om aktindsigt ikke overholdes i praksis.

Dette er i sig selv et retssikkerhedsmæssigt problem.

I sager, hvor borgeren tillige har haft svært ved at komme i kontakt med sagsbehandleren eller ikke er blevet inddraget i sagsbehandlingen, medfører tilsidesættelsen af disse regler ligefrem, at borgeren reelt fratages muligheden for at følge med i og påvirke behandlingen af sin sag.

I den forbindelse henviser Borgerrådgiveren til sag nr. 2007-0481-311. Her klagede en mand blandt andet over lang sagsbehandlingstid i forbindelse med en anmodning om aktindsigt, samt over at en anmodning om aktindsigt var blevet væk. Jobcentret svarede manden, at centret ud fra sagen kunne se, at han den 20. september 2006 personligt havde afleveret anmodning om aktindsigt, men at sagen ikke havde kunnet findes. Den 9. oktober 2006 havde manden på ny ønsket aktindsigt, men da sagen fortsat ikke kunne findes, blev den efterlyst i forvaltningens arkiv. Den 18. december 2006 spurgte manden på ny til anmodningen om aktindsigt, hvilket han modtog ved brev af 4. januar 2007. Jobcentret beklagede forløbet.



### Partshøring

Forvaltningslovens § 19, stk. 1, fastslår en generel partshøringspligt for en myndighed, der skal træffe afgørelse i en sag.

Bestemmelsen har følgende ordlyd:

”§ 19. Kan en part i en sag ikke antages at være bekendt med, at myndigheden er i besiddelse af bestemte oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, må der ikke træffes afgørelse, før myndigheden har gjort parten bekendt med oplysningerne og givet denne lejlighed til at fremkomme med en udtalelse. Det gælder dog kun, hvis oplysningerne er til ugunst for den pågældende part og er af væsentlig betydning for sagens afgørelse. Myndigheden kan fastsætte en frist for afgivelsen af den nævnte udtalelse.”

Formålet med partshøring er blandt andet, at parten får lejlighed til at kommentere myndighedens beslutningsgrundlag, inden afgørelsen træffes. I den forbindelse kan parten påpege eventuelle fejl, mangler og tvivlsomme punkter i beslutningsgrundlaget samt i øvrigt fremkomme med sine synspunkter i forhold hertil. Endvidere har partshøringsreglen til formål at styrke borgerens tillid til den afgørelse, myndigheden skal træffe.

Borgerrådgiveren har i sagerne konstateret, at partshøringsreglerne ikke altid efterleves i forvaltningerne, hvilket er et problem i forhold til borgerens retssikkerhed, jf. ovenfor.

Til illustration kan nævnes sag nr. 2007-1243-301. I denne sag klagede en kvinde til Borgerrådgiveren over lang sagsbehandlingstid i et jobcenter vedrørende en ansøgning om revalidering. Kvinden modtog efter henvendelsen til Borgerrådgiveren et afslag på ansøgningen om revalidering, som hun indbragte for Beskæftigelsesankenævnet. Kvinden fastholdt sin klage til Borgerrådgiveren over

sagsbehandlingstiden. I svaret til kvinden beklagede jobcentret, at der i over ét år ikke var sket sagsbehandlingsmæssige tiltag vedrørende ansøgningen om revalidering, hvilket jobcentret oplyste skyldtes sygdom og vakancer i den afdeling, der behandler revalideringssager. Jobcentret oplyste endvidere, at man ved en gennemgang af sagen havde kunnet konstatere, at afgørelsen beroede på en ikke opdateret ressourceprofil samt en speciallægeerklæring, som kvinden ikke havde haft mulighed for at udtale sig om forud for jobcentrets afgørelse. På den baggrund annullerede jobcentret afgørelsen.

### Begrundelse

Forvaltningsloven indeholder i §§ 22-24 regler om begrundelse af forvaltningsafgørelser.

Af lovens § 22 fremgår, at en afgørelse, når den meddeles skriftligt, skal være ledsaget af en begrundelse, medmindre afgørelsen fuldt ud giver den pågældende part medhold.

I § 23 er der fastsat regler om efterfølgende skriftlig begrundelse af mundtligt meddelte afgørelser, mens § 24 fastlægger en række krav til indholdet af en begrundelse.

En begrundelse skal således ifølge § 24, stk. 1, indeholde en henvisning til de retsregler, i henhold til hvilke afgørelsen er truffet. I det omfang, afgørelsen efter disse regler beror på et administrativt skøn, skal begrundelsen tillige angive de hovedhensyn, der har været bestemmende for skønsudøvelsen. Af stk. 2 fremgår, at begrundelsen endvidere om fornødent skal indeholde en kort redegørelse for de oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, som er tillagt væsentlig betydning for afgørelsen.

I dette beretningsår er Borgerrådgiveren stødt på flere sager med mangelfuld eller manglende begrundelse af forvaltningernes afgørelser.

Til illustration kan nævnes Borgerrådgiverens sag nr. 2007-1341-105. Her henvendte en mand sig til Borgerrådgiveren i anledning af, at Ydelsesservice København uden varsel havde bragt hans kontanthjælp til ophør. Manden ønskede at klage over, at han ikke forinden havde modtaget en skriftlig afgørelse med begrundelse og klagevejledning. Borgerrådgiveren videresendte klagen til besvarelse i Ydelsesservice København og bad om at få kopi af svaret til manden. Ydelsesservice oplyste i svaret til manden, at afgørelsen om midlertidig standsning af kontanthjælp ikke var meddelt skriftligt, og at manden ikke havde modtaget en begrundelse og klagevejledning, hvilket Ydelsesservice beklagede.

Sidstnævnte sag illustrerer den vanskelige situation, borgeren kan befinde sig i, når sagsbehandlingsreglerne tilsidesættes. Når ydelser stoppes uden partshøring, begrundelse og klagevejledning, fratages borgeren reelt sine handlemuligheder i relation til afgørelsen, som i det nævnte tilfælde omfattede borgerens forsørgelsesgrundlag. Dette er et såvel formelt som materielt retssikkerhedsmæssigt problem.

### 6.4 Problemstillinger vedrørende egen driftundersøgelser

De forudgående afsnit i dette kapitel har hovedsageligt taget udgangspunkt i de konkrete klagesager, som Borgerrådgiveren har behandlet i det forgangne beretningsår.

I dette afsnit fremhæves nogle generelle betragtninger med udgangspunkt i nogle af Borgerrådgiverens væsentligste undersøgelser som led i egen driftkompetencen.

#### 6.4.1 Inspektioner generelt

Borgerrådgiveren har i beretningsåret gennemført 16 inspektioner af blandt andet ældreboliger og bosteder for mentalt og fysisk udviklingshæmmede.

Dertil kommer en inspektion af handicaptilgængeligheden i kommunens jobcentre og en inspektion af modtagelsesafsnit i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og i Socialforvaltningen. De af inspektionerne, som er afrapporteret ved endelige rapporter, er gennemgået nærmere i kapitel 3.

Under inspektionerne af ældreboliger under Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og bosteder under Socialforvaltningen har Borgerrådgiveren mødt et stort antal engagerede og dedikerede medarbejdere og ledere, som forsøger at skabe gode rammer for beboerne. Beboerne har generelt udtrykt tilfredshed med deres forhold – også selv om der har været konkrete forhold, som de ikke har været tilfredse med.

Borgerrådgiveren har konstateret konkrete fejl og problemstillinger vedrørende f.eks. handicaptilgængelighed, rygepolitik og lignende, som håndteres konkret i forhold til de enkelte institutioner og/eller den pågældende forvaltning.

Borgerrådgiverens inspektionsvirksomhed har ikke karakter af et egentligt tilsyn og skal virke som et supplement til det eksisterende lovpligtige kommunale tilsyn og til de statslige tilsyn fra blandt andet embedslægen, arbejdstilsynet m.fl.

Det er hensigten, at Borgerrådgiverens rapporter fra de enkelte institutioner skal anvendes som generel vejledning, således at også andre end de institutioner, der har haft besøg af Borgerrådgiveren, skal kunne drage lære af de behandlede forhold.

Der synes ikke at være problemstillinger, som generelt går igen i alle institutionerne, men flere institutioner vil formentlig kunne blive klogere på rammerne for egen praksis ved gennemgang af inspektionsrapporter fra tilsvarende enheder.

Det eneste punkt, som synes at gå igen, er, at der

inden for Socialforvaltningens institutioner synes at kunne være en uhensigtsmæssig oplevelse af afstand fra medarbejdere og ledere lokalt til forvaltningens faglige ressourcer. Kun i mindre grad synes dette at gøre sig gældende på Sundheds- og Omsorgsforvaltningens område.

Afstanden kommer til udtryk i de lokale lederes og medarbejderes tvivl og usikkerhed om faglige – herunder juridiske – spørgsmål, som burde kunne afklares relativt hurtigt af fagligt kompetente medarbejdere i centralforvaltningerne.

I Sundheds- og Omsorgsforvaltningen forekommer afstanden noget kortere, og det er indtrykket, at personalet i kommunens plejecentre ikke er så fremmedgjorte over for forvaltningen (herunder de decentrale ældrekontorer), som det er tilfældet inden for Socialforvaltningens område.

Borgerrådgiveren kan ikke vurdere, om årsagerne til afstanden er forvaltningernes manglende synlighed og tilstedeværelse, eller om det skyldes, at medarbejderne ikke er opmærksomme på den hjælp og støtte, de kan få i forvaltningerne.



Uanset årsagen er det uhensigtsmæssigt, hvis ledere og medarbejdere lokalt reelt ikke har adgang til faglig vejledning og bistand og derfor oplever at skulle finde alle løsninger selv. Derved går kommunen glip af de fordele, der burde ligge i kommunens størrelse og den koncentration af faglig viden og erfaring, som nødvendigvis må ophobes her. Det giver øget risiko for unødvendige fejl og misforståelser.

### 6.4.2 Magtanvendelse

Borgerrådgiverens hovedkonklusioner i anledning af den generelle egen driftundersøgelse vedrørende magtanvendelse i Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen er nærmere omtalt i kapitel 3.

Undersøgelsen gav ikke anledning til bemærkninger til de vedtagne procedurer og overordnede rammer for Socialforvaltningens og Sundheds- og Omsorgsforvaltningens tilsyn med magtanvendelse på bosteder, plejecentre mv.

Som det også fremgår, er dette ikke ensbetydende med, at institutionernes praksis for magtanvendelse, registrering og indberetning altid er i overensstemmelse med de gældende regler på området. Ej heller at forvaltningernes tilsyn i alle tilfælde er effektivt og tilstrækkeligt.

De meget medieomtalte sager om bosteder for udviklingshæmmede illustrerer, at en forkert eller ulovlig lokal praksis, som der ikke er åbenhed om, kan undergrave forvaltningernes bestræbelser for at sikre reglerne overholdelse, og dette er bekymrende. Dette tilsiger en skærpet opmærksomhed mod effektiviteten af forvaltningernes tilsyn, men også en overvejelse om forventningerne til tilsynets effektivitet.

Socialudvalget har truffet beslutning om, at tilsynet også på Socialforvaltningens område i fremtiden skal være eksternt, dvs. adskilt fra forvaltningen.

Socialforvaltningen etablerede i 2007 en hotline for ansatte, beboere og pårørende, der ønsker at klage over forhold på kommunens bosteder for udviklingshæmmede og psykisk syge. Hotlinen skal ses i forbindelse med de problemstillinger, som i 2007 og 2008 blev rejst i forbindelse med afdækningen af forholdene på bosteder under Socialforvaltningen.

Borgerrådgiveren overtog pr. 1. februar 2008 hotlinefunktionen som en naturlig forlængelse af Borgerrådgiverens hidtidige funktion som klageorgan.

De samme problemstillinger gav anledning til, at Borgerrådgiveren besluttede at iværksætte en særlig indsats over for bosteder. Indsatsen bestod i inspektioner af seks bosteder for udviklingshæmmede under Socialforvaltningen. Der var på tidspunktet for redaktionens afslutning udarbejdet rapporter vedrørende to af disse. Hovedkonklusionerne kan læses i kapitel 3.

Inspektionerne af de seks bosteder foregik uvarslet og blev gennemført udelukkende med henblik på at afdække, om der forekommer magtanvendelse og i hvilket omfang, om der er overensstemmelse mellem antallet af magtanvendelser i 4. kvartal 2007 og antallet af indberetninger, om der er grund til at være særlig opmærksom på, om magtanvendelse på bostedet registreres og indberettes i overensstemmelse med lovgivningen, om ledelse og medarbejdere synes at være velforberejet på, hvorledes de kan/skal agere i situationer, hvor magtanvendelse kan komme på tale, om der er grund til at være særlig opmærksom på, om magtanvendelse på bostedet sker i overensstemmelse med lovgivningen, samt om der forekommer vold på institutionen og i hvilket omfang, om ledelse og medarbejdere synes at være velforberejet på, hvorledes de kan/skal agere i situationer med vold, og endelig om der er grund til at være særlig opmærksom på, om reaktioner på vold sker i overensstemmelse med lovgivningen og kommunens retningslinjer.

Konklusionerne vedrørende to af inspektionerne kan læses i kapitel 3. Som det fremgår, har Borgerrådgiveren i hovedsagen konstateret forhold, som indikerer, at magtanvendelse og voldsepisoder håndteres hensigtsmæssigt og korrekt, men også forhold som indikerer en vis risiko for en uhensigtsmæssig og forkert praksis navnlig på grund af usikkerhed om lovgivningens rammer for magtanvendelse blandt ledelse og medarbejdere.

#### 6.4.3 Persondataloven

Borgerrådgiverens generelle egen driftundersøgelse af jobcentrenes overholdelse af kapitel 8 i persondataloven viste, at lovens bestemmelser om underretning til registrerede generelt ikke blev overholdt. Det er Borgerrådgiverens indtryk, at tilsvarende konstateringer kan gøres mange andre steder i kommunen.

Det er Borgerrådgiverens antagelse, at implementering af persondataloven sker langsomt overalt og ikke kun i Københavns Kommune. Dette bør imidlertid ikke blive en sovepude for nogen. Loven har været i kraft siden 1. juli 2000.

Derfor er det tilfredsstillende at konstatere, at Borgerrepræsentationens sekretariat gennem kredsen af it-sikkerhedsledere har taget initiativ til på tværs af forvaltningerne at arbejde for en bedre implementering af disse væsentlige bestemmelser i persondataloven. Reglerne er ens for alle forvaltninger og kan med fordel implementeres under ét.

Sagen har også ført til en konkret egen driftundersøgelse i Børne- og Ungdomsforvaltningen, som er rejst på baggrund af oplysninger fra en medarbejder dér.

#### 6.4.4 Tilbagemeldingsgarantien

Af Borgerrådgiverens undersøgelse af forvaltningernes overholdelse af kommunens tilbagemeldingsgaranti, som er nærmere omtalt i kapitel 3, kan

konstateres, at forvaltningerne endnu ikke ses at være helt på plads med at formulere standardbreve til brug for tilbagemeldinger efter garantien, og at ingen af de syv borgmestersekretariater i de 25 sager, som var omfattet af undersøgelsen, sås fuldt ud at leve op til garantiens forpligtelser.

Samlet set er dette resultat ikke tilfredsstillende. Henset til at borgmestersekretariatene må antages at være blandt de nærmeste i forvaltningerne til at følge op på Borgerrepræsentationens vedtagelser, giver undersøgelsen en begrundet bekymring for, at garantien heller ikke efterleves generelt på decentralt niveau i forvaltningerne.

Det er Borgerrådgiverens forhåbning, at undersøgelsen og redegørelsen for reglerne i tilbagemeldingsgarantien og deres overholdelse vil blive brugt aktivt til sikring af, at garantien overholdes overalt.

# Kapitel 7

## Konklusioner, forslag og anbefalinger

Dette kapitel indeholder Borgerrådgiverens overordnede konklusioner samt forslag og anbefalinger til kommunens forvaltninger. En enkelt anbefaling er ny i forhold til Borgerrådgiverens Beretning 2005 og 2006. Borgerrådgiverens katalog over forslag og anbefalinger er begrænset på grund af det igangværende arbejde med at følge op på forslag og anbefalinger fra Borgerrådgiverens Beretning 2005 og 2006.

### 7.1 Overordnede konklusioner vedrørende beretningsåret 2007

#### 7.1.1 Generelle bemærkninger om antallet af klager

Borgerrådgiveren har i beretningsperioden 1. april 2007 – 31. marts 2008 modtaget i alt 1.773 henvendelser. Heraf førte 981 til oprettelse af skriftlige sager. De 981 skriftlige sager omfattede i alt 1.829 klagepunkter.

Samlet er der tale om en betydelig stigning i antallet af henvendelser, som fører til skriftlig sagsbehandling, herunder brevveksling med kommunens syv forvaltninger. Stigningen er på mere end 31 % i forhold til beretningsåret 2006, hvor Borgerrådgiveren modtog 745 henvendelser, der gav anledning til skriftlig sagsbehandling omfattende i alt 1.276 forhold/klagepunkter.

Årsagen til stigningen i sagstallet skal, efter Borgerrådgiverens vurdering, findes dels i, at flere af henvendelserne har krævet skriftlig opfølgning fra Borgerrådgiverens side, dels i at kendskabet til Borgerrådgiverens eksistens og funktion må antages at være øget blandt københavnere. Vurderingen baserer sig dels på en sammenligning med sagstallet og henvendelsesmønstret fra i fjor og dels på en antagelse om, at Borgerrådgiverens synliggørelsesarbejde har øget kendskabet til institutionen blandt borgere og medarbejdere.

### 7.1.2 Overordnede konklusioner vedrørende beretningsåret 2007

Flere henvendelser til Borgerrådgiveren har i denne beretningsperiode ført til skriftlig brevveksling mellem Borgerrådgiveren og forvaltningerne, end det var tilfældet i det forgangne beretningsår.

Borgerrådgiveren har ikke konkret grundlag for at antage, at stigningen skyldes en forringelse af kvaliteten af forvaltningernes sagsbehandling og service i forhold til det seneste beretningsår, men dog at borgerne ikke har kunnet opnå en tilfredsstillende dialog med forvaltningerne uden Borgerrådgiverens hjælp.

På den anden side er færre af borgerne vendt tilbage til Borgerrådgiveren for at klage over de svar, som de via Borgerrådgiverens medvirken har fået. Dette indikerer, at borgerne generelt har været mere tilfredse med forvaltningernes svar, efter at Borgerrådgiveren er gået ind i sagerne.

Det er omvendt Borgerrådgiverens egen erfaring, at enkelte forvaltningsenheder faktisk generelt set har været mere overfladiske i deres undersøgelser og svar på borgernes klager, hvilket Borgerrådgiveren, såvel konkret i sagerne som generelt i tilbagemeldinger til forvaltningerne og de pågældende enheder, har givet udtryk for.

Mere end otte ud af ti klager til Borgerrådgiveren vedrører fortsat de områder, som varetages af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen.

Forvaltningernes egne besvarelser viser, at borgernes klager i 65 % af tilfældene var berettigede, altså at forvaltningerne gav medhold i ca. 2/3 af sagerne. Sidste år var tallet knapt 73 %. Dette tyder samlet set på en forbedring af sagsbehandlingen, forudsat at forvaltningerne erkender faktisk konstaterede fejl i samme omfang som i fjor.

Borgerrådgiverens sagstal viser, at borgerne i vid udstrækning klager over de samme forhold, og at Borgerrådgiveren finder de samme typer af fejl og mangler i sagsbehandlingen mv. som sidste år.

Den overordnede konklusion må derfor være, at problemområderne fortsat er de samme, og at der endnu er meget at gøre med forbedring af kommunens sagsbehandling og service. Der er derfor fortsat behov for at fokusere på, at borgerne får svar på deres spørgsmål og klager, og at kommunen lærer af sine fejl og misforståelser og forbedrer sig på de områder, hvor borgerne giver udtryk for utilfredshed, og hvor forvaltningerne og Borgerrådgiveren finder fejl og misforståelser.

De emner, som er særligt tematiseret i dette års beretning, er blandt andet sagsbehandlingstid og manglende svar, betjening af borgere, orientering om sagens gang og status, vejledning, manglende stillingtagen til klager, manglende læring, aktindsigt, partshøring og begrundelse. Der er tale om kendte problemstillinger, som også har været omtalt de tidligere år. I år har Borgerrådgiveren, som det fremgår af kapitel 6, valgt at belyse de rettighedstab, som en dårlig sagsbehandling kan have for borgerne. Det er Borgerrådgiverens budskab, at sagsbehandlingsfejl ikke kun drejer sig om tilsidesættelse af formelle spilleregler, men kan have økonomiske eller andre reelle omkostninger for borgerne.

### 7.1.3 Egen driftopgaven

Borgerrådgiveren tog i beretningsåret 2007 fat på opgaven med at gennemføre egen driftundersøgelser.

På inspektionssiden gennemførte Borgerrådgiveren 16 inspektioner på tjenestesteder i kommunen. Det drejer sig om seks inspektioner på ældreområdet, syv inspektioner af bosteder for handicappede, en inspektion af handicaptilgængeligheden i Jobcenter København samt en inspektion af hvordan de fysiske rammer i udvalgte enheder i Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen sikrer fortrolighed og diskretion ved personlige henvendelser og møder.

Øget fokusering på bosteder under Socialforvaltningen gav anledning til en række mindre inspektioner af bosteder – særligt med magtanvendelse og voldshåndtering for øje. De øvrige inspektioner havde et bredt sigte med at afdække forholdene for forskellige grupper af svage borgere, herunder navnlig ældre og handicappede.

Fem af inspektionerne er afsluttet med endelige rapporter, mens resten er under udarbejdelse. Inspektionerne har ikke afsløret så alvorlige forhold, som fremkom i forbindelse med plejehjemmet Fælledgården og Bostedet Tokanten, men inspektionerne har alle i forskelligt omfang afdækket forhold, som er uklare, uhensigtsmæssige eller i strid med lovgivningen eller kommunens standarder samt forhold, som er utilfredsstillende for beboerne.

Inspektionerne er som udgangspunkt rettet imod en konkret institution, f.eks. et plejecenter, men der rejser sig ofte spørgsmål, som vedrører forvaltningernes opgavevaretagelse i forbindelsen med driften af de enkelte institutioner. Disse spørgsmål vil ofte have generel karakter, og afdækningen af problemstillinger af denne type vil derfor være af betydning for samtlige institutioner af den pågældende type, og de løsninger, som findes, vil derfor kunne have betydning for samtlige institutioner af den pågældende type.

Der henvises til kapitel 3 for en nærmere beskrivelse af inspektionsvirksomheden.

Ud over de ovennævnte inspektioner har Borgerrådgiveren iværksat en række generelle egen driftundersøgelser. Det drejer sig om undersøgelser vedrørende tilbagemeldingsgarantien, underretning efter persondatalovens kapitel 8, håndtering af sager om diskrimination, sygedagpengesager, kommunikation via e-mail, journalisering, sikkerhed mv., sikring af partshøring, magtanvendelse, retningslinjer og praksis for tolkning samt visitation til venteliste til ældreboliger.

Undersøgelserne af tilbagemeldingsgarantien, underretning efter persondatalovens kapitel 8, håndtering af sager om diskrimination samt magtanvendelse er alle afsluttet og er nærmere gennemgået i kapitel 3. De resterende undersøgelser er under udarbejdelse.

Ud over de konkret konstaterede fejl og mangler, som er konstateret ved undersøgelserne, og som Borgerrådgiveren følger op på gennem kritik og henstillinger, er det også hensigten, at den generelle vejledning, som undersøgelserne indeholder, skal kunne anvendes af andre end dem, som undersøgelserne angår.

Borgerrådgiveren har da også erfaret, at f.eks. undersøgelsen om persondatalovens overholdelse har givet anledning til, at andre end de direkte omfattede har anvendt undersøgelsen med henblik på at rette op på mangler i sagsbehandlingen.

Det er imidlertid Borgerrådgiverens håb, at endnu flere vil anvende undersøgelserne som lakmusprøve for egen praksis og med udgangspunkt i den vejledning, som undersøgelserne indeholder, forbedre administrationen dér, hvor der måtte være behov.

Adgangen til at tage konkrete sager op af egen drift har i beretningsåret resulteret i 11 sager, som er rejst over for forvaltningerne – blandt andet på baggrund af medieomtale. De fleste har ikke resulteret i kritik, men Borgerrådgiveren er bekendt med, at de alligevel har givet anledning til refleksion i forvaltningerne. Enkelte sager har resulteret i kritik. Sagerne er nærmere omtalt i kapitel 3.

Alle afsluttede egen driftundersøgelser offentliggøres på Borgerrådgiverens hjemmeside [www.borgerraadgiver.kk.dk](http://www.borgerraadgiver.kk.dk).



### 7.1.4 Diskrimination

Borgerrådgiveren har i beretningsåret gennemført en målrettet indsats med information om rettigheder og pligter på diskriminationsområdet, herunder synliggørelse af Borgerrådgiverens muligheder for at hjælpe forurettede i så henseende med vejledning og hjælp til at komme videre med klager. Borgerrådgiveren kan også i et vist omfang behandle klager over diskrimination foretaget af Københavns Kommune. Borgerrådgiverens diskriminationstilsyn er nærmere omtalt i kapitel 4.

Den øgede synlighed har ikke resulteret i flere henvendelser til Borgerrådgiveren vedrørende diskrimination. At sagstallet hos Borgerrådgiveren ikke er steget som følge af den yderligere fokusering på diskriminationsrettigheder indikerer, at åbenlys og direkte diskrimination ikke spiller nogen afgørende rolle i Københavns Kommunes forvaltninger. Dermed ikke sagt at diskrimination ikke forekommer, og synliggørelsen af Borgerrådgiverens indsats på dette område fortsætter, ligesom Borgerrådgiveren også fremover vil have opmærksomheden rettet mod eventuelle diskriminerende forhold, herunder adgangen til tolkning og den fysiske tilgængelighed til kommunen.

### 7.2 Borgerrådgiverens Beretning 2005 og 2006 samt opfølgning herpå

I Borgerrådgiverens beretninger for 2005 og 2006 fremkom Borgerrådgiveren med en række forslag og anbefalinger vedrørende effektive journal-, sagsstyrings- og erindringssystemer, fælles retningslinjer for journalisering, notatføring mv., uddannelsesplaner, tværgående projekt med en analyse af uensartetheden mellem forvaltningerne, målinger eller anden form for kontrol med overholdelse af sagsbehandlingsfrister, frister for behandlingen af hjemviste sager, direkte og aktiv formidling af frister til borgerne, højere informationsberedskab samt sikker håndtering af e-mails.

Endelig anbefalede Borgerrådgiveren i 2006 Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen at etablere en almenkendt funktion, der her og nu kan hjælpe med at svare på de svære spørgsmål om ansvarsfordelingen, som den menige medarbejder i forvaltningernes decentrale enheder må give op overfor.

Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har på denne baggrund besluttet, at der udstationeres en medarbejder fra Socialforvaltningen i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens call-center. I Socialforvaltningen er det desuden aftalt, at der udpeges medarbejdere fra forvaltningen til at fungere som centrale kontaktpersoner både indadtil og udadtil.

Socialforvaltningen har oplyst, at disse tiltag supplerer tidligere tiltag, som er taget i og imellem de to forvaltninger, herunder netværkssamarbejde, særlige procedurer for behandling af førtidspensionsager, BIF-SOF portalen på intranettet, call-centret i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen samt arbejdet med en funktion, der skal sikre en sammenhængende indsats for handicappede, der fylder 18 år.

BIF-SOF portalen på intranettet indeholder oplysninger til medarbejdere om problemstillinger vedrørende snitflader mellem de to forvaltninger.

Både Borgerrådgiverens beretning for 2005 og for 2006 blev taget til efterretning i Borgerrepræsentationen.

For så vidt angår beretningen for 2005 tilsluttede Borgerrepræsentationen sig på sit møde den 14. juni 2006, at Økonomiudvalget pålagde kommunens forvaltninger under ledelse af Økonomiforvaltningen at:

”Gennemgå kritikpunkter og anbefalinger i Borgerrådgiverens beretning 2005, herunder spørgsmålet om uensartet sagsbehandlingspraksis og retssikkerhed med henblik på, at der udarbejdes en samlet handlingsplan indeholdende dels forslag til konkret opfølgning på beretningen, dels beskrivelse af initiativer, som allerede måtte være iværksat i denne anledning. Handlingsplanen skal forelægges Økonomiudvalget senest den 1. november 2006 med henblik på efterfølgende høring af de stående udvalg over handlingsplanen inden udgangen af 2006, herunder hvad drøftelsen af Borgerrådgiverens Beretning 2005 i øvrigt måtte give anledning til. På baggrund af de indkomne høringssvar udarbejder Økonomiforvaltningen indstilling til Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen med henblik på endelig behandling af handlingsplanen primo 2007.” (BR 391/2006).

Økonomiforvaltningen iværksatte i forlængelse heraf – i skemaform – en høring af samtlige forvaltninger i september 2006. Resultatet har været forelagt Økonomiudvalget til orientering.

For så vidt angår beretningen for 2006 vedtog Borgerrepræsentationen på sit møde den 13. juni 2007 blandt andet at pålægge de stående udvalg at drøfte beretningen i efteråret 2007, samt at der i de enkelte forvaltninger tages initiativ til gennemførelse af de nødvendige forbedringer af de administrative forhold, herunder af forvaltningernes borgerbetjening.

Borgerrådgiverens beretninger for 2005 og 2006 har været drøftet i de stående udvalg, hvor forvaltningerne på forskellig vis har fremlagt planer for opfølgning på Borgerrådgiverens forslag og anbefalinger.

I august 2007 blev det desuden besluttet, at der nedsættes en tværgående koordinationsgruppe med én repræsentant fra hver af de syv forvaltninger med henblik på dels – under henvisning til Borgerrådgi-

verens bemærkninger i beretningen for 2005 – at undersøge behovet og mulighederne for at gøre kommunens sagsbehandling og borgerbetjening mere ensartet, dels at koordinere handlingsplanerne for de enkelte forvaltninger for opfølgning på Borgerrådgiverens forslag og anbefalinger i beretningerne for 2005 og 2006. Som led i den samme øvelse blev hver forvaltning bedt om at udarbejde forslag til en handlingsplan for opfølgning på forslagene og anbefalingerne i beretningerne for 2005 og 2006. Forslagene skal forelægges de respektive udvalg og herefter forelægges samlet for Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen. 1. november 2007 var sidste frist for fremsendelse af de stående udvalgs tiltrådte handlingsplaner til Økonomiforvaltningen med henblik på forelæggelse for Økonomiudvalget. Borgerrådgiveren har i beretningsåret 2007 deltaget i et møde med koordinationsgruppen.

Arbejdet i koordinationsgruppen er endnu ikke tilendebragt, men Borgerrepræsentationens sekretariat har oplyst, at arbejdet intensiveres med henblik på afslutning inden sommerferien 2008.

Det er uhensigtsmæssigt og utilfredsstillende, at der på tidspunktet for afgivelse af denne beretning endnu ikke er foretaget en endelig opfølgning på Borgerrådgiverens beretninger for 2005 og 2006.

### 7.3 Forslag og anbefalinger

Henset til Borgerrådgiverens konstateringer for beretningsåret 2007 samt til opfølgningsarbejdet i forvaltningerne vedrørende Borgerrådgiverens tidligere fremsatte forslag og anbefalinger, som er beskrevet ovenfor, finder Borgerrådgiveren ikke anledning til at fremkomme med yderligere et katalog af forslag og anbefalinger i dette års beretning.

Hertil kommer, at Borgerrådgiveren gennem sine generelle egen driftundersøgelser har fået en konkret platform for forslag og anbefalinger, der er rettet til forvaltningerne. Et eksempel herpå er fra rapporten om håndtering af sager vedrørende diskrimination, hvor Borgerrådgiveren har anbefalet, at forvaltningerne sikrer, at sager om diskrimination registreres på en måde, så de sikkert kan fremsøges af forvaltningernes it-systemer, samt at forvaltningerne overvejer at følge udviklingen i antallet af diskriminationssager.

Borgerrådgiveren vil på denne baggrund alene fremkomme med to generelle anbefalinger nedenfor.

#### Bedre fagligt samarbejde mellem forvaltningerne

Borgerrådgiveren får igennem sit løbende samarbejde med forvaltningerne et vist indblik i arbejdet dér med at forbedre administrationen. Det er Borgerrådgiverens oplevelse, at der i forvaltningerne arbejdes målrettet med at sikre en lovlig og korrekt sagsbehandling, og at borgernes får den bedst mulige service. Det er dog et klart indtryk, at langt størsteparten af arbejdet sker forvaltningsvist, og at de tilstedeværende kompetencer og ressourcer derfor ikke udnyttes bedst muligt på tværs af forvaltningerne, og at der (blandt andet derfor) kan være forskelle på kvalitetsniveauet forvaltningerne imellem.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen har et vist udvidet samarbejde, blandt andet fordi snitfladerne mellem disse to forvaltninger gør det særligt påkrævet at koordinere indsatsen på en række områder.

Det er Borgerrådgiverens generelle opfattelse, at et styrket fagligt samarbejde mellem alle forvaltningerne (og mellem Borgerrådgiveren og forvaltningerne) vil kunne forbedre kommunens samlede indsats for en forbedret sagsbehandling og service.

Det er således Borgerrådgiverens opfattelse, at der er brug for en bedre deling af erfaringer og viden, herunder udbredelse af information om Borgerrådgiverens undersøgelser, konstateringer og erfaringer.

I Borgerrådgiverens Beretning 2006 var blandt andet anført, at "Alle forvaltninger, som Borgerrådgiveren modtager klager over, har det formelle ansvar for præstationsniveauet inden for hver deres opgaveportefølje. Men det er et fælles anliggende at løfte kommunen op til det niveau, som politikere og borgere efterspørger."

Borgerrådgiveren har i forbindelse med budget 2009 og på baggrund af de ovennævnte konstateringer stillet forslag om et styrket fagligt samarbejde og læring på tværs af forvaltningerne. Borgerrådgiverens forslag angår mere konkret en permanent retssikkerheds- og servicekonference med deltagelse af de syv forvaltninger og Borgerrådgiveren. Dette er udtryk for et mere formaliseret samarbejde, men samarbejdet kan også med fordel suppleres af andre formelle eller uformelle fora med deltagelse af medarbejdere fra forvaltningerne.

Det er Borgerrådgiverens anbefaling, at forvaltningerne styrker samarbejdet mellem forvaltningerne og arbejder for bedre at udnytte de ressourcer og erfaringer, som forvaltningerne råder over.

#### Sikring af juridisk kompetence internt i forvaltningerne

Overholdelse af forvaltningsretlige krav til sagsbehandling mv. vil efter Borgerrådgiverens opfattelse generelt styrkes af bedre adgang til juridisk fagkundskab.

I Borgerrådgiverens Beretning 2005 anførte Borgerrådgiveren, at de konstaterede problemstillinger talte for fortsat at have opmærksomheden rettet mod medarbejdernes uddannelse og det eventuelle efteruddannelsesbehov. På den baggrund anbefalede Borgerrådgiveren, 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. Anbefalingen blev gentaget i beretningen for 2006 og er også nævnt ovenfor, da den fortsat er relevant.

Det er stadig Borgerrådgiverens opfattelse, at der er behov for at sikre fornøden faglig kompetence i forbindelse med løsningen af kommunens opgaver, navnlig for så vidt angår myndighedsopgaverne, hvor borgernes retssikkerhedsgarantier spiller en betydelig rolle.

I forbindelse med Borgerrådgiverens løbende samarbejde med kommunens forvaltninger kan det konstateres, at der er områder, hvor rekrutteringen af medarbejdere med den rette baggrund er vanskelig. Hertil kommer, at forvaltningerne på nogle områder ikke synes at prioritere juridisk sagskundskab, som der ellers kunne være behov for. Navnlig kan juridisk sagskundskab være tiltrængt som støtte og compensation på områder, hvor der er mange sagsbehandlere uden de fornødne juridiske kundskaber.

Det er Borgerrådgiverens generelle erfaring, at vejledning og tilrettevisning vedrørende borgernes retssikkerhed bedst slår igennem dér, hvor der er juridisk fagkundskab repræsenteret. Med andre ord synes målsætningen om en kommune, som leverer høj kvalitet i sagsbehandlingen og et højt retssikkerhedsniveau, i nogen grad at være afhængig af lokalt forankret juridisk viden.

Det er derfor Borgerrådgiverens anbefaling, at forvaltningerne løbende overvejer, om juridisk fagkundskab er tilstrækkeligt repræsenteret der, hvor der er behov for den.



## Aktivloven

Lovbekendtgørelse nr. 1460 af 12. december 2007 om aktiv social politik

## Barselsloven

Lov nr. 566 af 9. juni 2006 (med senere ændringer) om ret til orlov og dagpenge ved barsel

## Beskæftigelsesindsatsloven

Lovbekendtgørelse nr. 1074 af 7. september 2007 (med senere ændringer) om en aktiv beskæftigelsesindsats

## Etnisk ligebehandlingslov

Lov nr. 374 af 28. maj 2003 (med senere ændring) om etnisk ligebehandling

## Forskelsbehandlingsloven

Lovbekendtgørelse nr. 31 af 12. januar 2005 (med senere ændringer) om forbud mod forskelsbehandling på arbejdsmarkedet mv.

## Forvaltningsloven

Lovbekendtgørelse nr. 511 af 19. december 1985 (med senere ændringer) af forvaltningsloven

## Færdselsloven

Lovbekendtgørelse nr. 1276 af 24. oktober 2007 af færdselsloven

## Kommunestyrelsesloven

Lovbekendtgørelse nr. 1060 af 24. oktober 2006 (med senere ændring) om kommunernes styrelse

## Kompensationsloven

Lovbekendtgørelse nr. 71 af 8. februar 2008 om kompensation til handicappede i erhverv

## Ligebehandlingsloven

Lovbekendtgørelse nr. 734 af 28. juni 2006 om ligebehandling af mænd og kvinder med hensyn til beskæftigelse mv.

## Ligelønsloven

Lovbekendtgørelse nr. 556 af 9. juni 2006 (med senere ændringer) om ret til orlov og dagpenge ved barsel

## Ligestillingsloven

Lovbekendtgørelse nr. 1095 af 19. september 2007 om ligestilling af kvinder og mænd

## Lov om ligebehandling af kvinder og mænd inden for de erhvervstilknyttede sikringsordninger

Lovbekendtgørelse nr. 775 af 29. august 2001 (med senere ændring) om ligebehandling af kvinder og mænd inden for de erhvervstilknyttede ordninger

## Magtanvendelsesbekendtgørelsen

Bekendtgørelse nr. 789 af 6. juli 2006 om magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten over for voksne samt om særlige sikkerhedsforanstaltninger for voksne og modtagepligt i boformer efter serviceloven

## Offentlighedsloven

Lov nr. 572 af 19. december 1985 (med senere ændringer) om offentlighed i forvaltningen

## Pensionsloven, socialpensionsloven, førtidspensionsloven

Lovbekendtgørelse nr. 489 af 29. maj 2007 (med senere ændringer) om social pension

## Persondataloven

Lov nr. 429 af 31. maj 2005 (med senere ændringer) om behandling af personoplysninger

### **Racediskriminationsloven, antidiskriminationsloven**

Lovbekendtgørelse nr. 626 af 29. september 1987 (med senere ændring) om forbud mod forskelsbehandling pga. race mv.

### **Retssikkerhedsbekendtgørelsen**

Bekendtgørelse nr. 768 af 27. juni 2007 (med senere ændringer) om retssikkerhed og administration på det sociale område

### **Retssikkerhedsloven**

Lovbekendtgørelse nr. 1047 af 27. august 2007 (med senere ændringer) om retssikkerhed og administration på det sociale område

### **Retssikkerhedsvejledningen**

Socialministeriets vejledning nr. 73 af 3. oktober 2006 om retssikkerhed og administration på det sociale område

### **Service\_loven**

Lovbekendtgørelse nr. 117 af 26. september 2007 (med senere ændringer) om social service

### **Straffeloven**

Lovbekendtgørelse nr. 1260 af 23. oktober 2007 af straffeloven

### **Sygedagpengeloven**

Lovbekendtgørelse nr. 1047 af 28. oktober 2004 (med senere ændringer) om dagpenge ved sygdom og fødsel

### **Tvangsindgrebsloven**

Lov nr. 442 af 9. juni 2004 (med senere ændringer) om retssikkerhed ved forvaltningens anvendelse af tvangsindgreb og oplysningspligter

### **Vejledning til forvaltningsloven**

Justitsministeriets vejledning af 4. december 1986 om forvaltningsloven

# Stikordsfortegnelse

Afgifter og gebyrer . . . . .	26	Frister . . . . .	26
Afgørelse og vilkår . . . . .	26, 39	Generelle egen drift-	
Afgørelser . . . . .	9, 10, 145	undersøgelser . . . . .	40, 43, 45, 56, 76, 139, 158, 161
Afsluttede sager . . . . .	22	Generelle serviceniveau . . . . .	30
Aktindsigt . . . . .	148, 149, 150, 157	God forvaltningsskik . . . . .	28, 84, 87, 89, 95, 97, 100,
Andre materielle spørgsmål . . . . .	26	102, 104, 106, 112, 114, 121, 123, 128, 131, 133,	
Begrundelse . . . . .	24, 39, 81, 151, 157	137, 140	
Behandling af personoplysninger . . . . .	32, 119	Henvendelser . . . . .	20
Behandlingsikkerhed . . . . .	32	Hotline . . . . .	14
Besvarelse af rykkerbreve . . . . .	28, 123	Inddragelse . . . . .	28, 125, 128, 142
Betjening af borgere . . . . .	28, 39, 108, 135, 140, 157	Indhentelse af oplysninger . . . . .	24
BIF-SOF portalen . . . . .	159	Indsigtsret . . . . .	32
Borgerrådgiveren på internettet . . . . .	15	Information til borgerne . . . . .	102
Borgerrådgiverens kompetence . . . . .	8, 100	Inhabilitet . . . . .	24
Borgerrådgiverudvalgets sammensætning og		Inspektioner . . . . .	40, 44, 45, 61, 68, 76, 157, 158
opgaver . . . . .	19	Journalisering . . . . .	87, 141
Bortkommet ansøgning . . . . .	102	Klageportal . . . . .	15
Bortkommet sag . . . . .	123, 128, 142	Klagevejledning . . . . .	24, 81, 84, 100, 119, 150, 152
Bortkomne sagsakter . . . . .	141, 142	Kommunikationspolitik . . . . .	106
Diskrimination . . . . .	30, 58, 66, 69, 159, 161	Kompetenceforhold . . . . .	84
Diskrimination – alder . . . . .	30, 78	Konkrete egen	
Diskrimination – former . . . . .	70	driftundersøgelser . . . . .	40, 43, 44, 47, 68, 158
Diskrimination – handicap . . . . .	30	Konkrete serviceniveau . . . . .	30
Diskrimination – hjemmeside . . . . .	15, 68, 76	Kontakten til forvaltningerne . . . . .	17
Diskrimination – hudfarve . . . . .	30, 79	Koordination . . . . .	121
Diskrimination – køn . . . . .	30	Koordineret indsats . . . . .	28, 39, 108
Diskrimination – national, social eller etnisk		Magtanvendelse . . . . .	59, 158
oprindelse . . . . .	30, 78, 79	Manglende afgørelse . . . . .	114
Diskrimination – politisk anskuelse . . . . .	30	Manglende læring . . . . .	157
Diskrimination – race . . . . .	30	Manglende orientering . . . . .	92, 97, 131
Diskrimination – religion . . . . .	30, 78	Manglende reaktion på henvendelse	
Diskrimination – seksuel orientering . . . . .	30	fra Borgerrådgiveren . . . . .	95
Diskriminationsgrunde . . . . .	71	Manglende stillingtagen til klage . . . . .	84, 149, 157
Diskriminationstilsyn . . . . .	14, 66, 75	Manglende svar . . . . .	106, 136
Effektivt journaliseringssystem . . . . .	28	Manglende svar på henvendelser . . . . .	106
Egen		Meddelelse . . . . .	26
driftvirksomhed . . . . .	12, 40, 42, 46, 68, 141, 157	Møder og oplæg . . . . .	16
Enhedsforvaltning . . . . .	147	Notatpligt . . . . .	24, 87, 100
Enkelhed og effektivitet . . . . .	28	Nyhedsbrev . . . . .	15
Forskelsbehandling . . . . .	100	Opfølgning . . . . .	28, 39, 87, 112, 123, 125
Frit lægevalg . . . . .	89	Opfølgning på evaluering . . . . .	18



Oplysningskampagne .....	67	Vejledning. . . . .	24, 39, 89, 128, 144, 145, 146, 157
Oplysningspligt. . . . .	32	Venlig og hensynsfuld optræden . . . . .	28
Orientering om sagens gang eller status . . . . .	28, 39, 138, 147, 157	Videregivelse af oplysninger. . . . .	24, 89
Oversendelsessager . . . . .	11, 38	Videregivelse af personoplysninger . . . . .	32
Partshøring . . . . .	24, 100, 151, 157	Voldshåndtering . . . . .	158
Personalets optræden. . . . .	9	Værdigrundlag . . . . .	102, 106, 131, 140
Persondatalov . . . . .	32, 58	Åbenhed og tillid. . . . .	28
Placering hos rette myndighed. . . . .	112	Åbningstid . . . . .	18
Placering i rette jobcenter . . . . .	104		
Politisk vedtagne serviceniveau . . . . .	9		
Privatretlige spørgsmål . . . . .	34		
Påklagede forhold . . . . .	12		
Realitetssager. . . . .	12, 37, 147		
Relativering. . . . .	20		
Repræsentation . . . . .	24		
Retssikkerhed . . . . .	114, 134		
Sagsbehandling . . . . .	9, 135		
Sagsbehandlingstid . . . . .	41, 52, 84, 89, 95, 97, 102, 104, 112, 114, 121, 123, 125, 128, 131, 133, 136, 138, 139, 140, 143, 150, 151		
Sagsbehandlingstid og manglende svar . . . . .	28, 39, 147, 157		
Sagsoplysning og oplysningsskridt. . . . .	26, 39		
Sagstyper/emner . . . . .	36, 40		
Samarbejdet mellem Borgerrådgiveren og forvaltningerne. . . . .	146		
Sjusk, bortkomne breve mv. . . . .	28, 39		
Skriftlig kommunikation. . . . .	141		
Snitflader. . . . .	145, 161		
Sprogbrug. . . . .	106, 114		
Sprogbrug, klarhed, præcision mv. . . . .	28		
Svartider . . . . .	147		
Tavshedspligt . . . . .	24		
Telefonbetjening. . . . .	142		
Tilbage melding . . . . .	133		
Tilbage meldingsgaranti . . . . .	56, 123, 133, 137, 139		
Tolkning o.l. . . . .	28		
Udførelsen af praktisk opgaver . . . . .	9		
Undervisning, præsentationer . . . . .	16		
Upræcise henvendelser . . . . .	34		



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

