

## HANDOUT – ORIENTERING OM SAGER OG TEMAER TIL BORGERRÅDGIVERUDVALGET

- Landets borgerrådgivere indleder samarbejde med Ankestyrelsen
- Nyt tilsyn i sag om kommunens forsyningspligt til boformer efter servicelovens § 107
- Whistleblowersag afdækker ulovlig administration i stor målestok og utilstrækkelig information til Teknik- og Miljøudvalget
- Anonym indberetning fra kommunal medarbejder

### Landets borgerrådgivere indleder samarbejde med Ankestyrelsen

*Uformelt samarbejde mellem borgerrådgivere og Ankestyrelsen skal styrke arbejde med at sikre god sagsbehandling og borgerbetjening i de kommuner, der har en borgerrådgiverfunktion.*

Der er borgerrådgivere i 38 kommuner, og de er samlet i et uformelt netværket. Under et møde med netværket hos Borgerrådgiveren i Ringsted (som er tidligere medarbejder hos Borgerrådgiveren i Københavns Kommune) mødtes netværket med repræsentanter fra Ankestyrelsen, herunder styrelsens nye retschef.

Ankestyrelsens retschef har blandt andet ansvar for koordinering af den principielle sagsbehandling, retssikkerhedsloven, forvaltningsret, persondataforordningen og det forvaltningsretlige netværk og er derfor en central samarbejdspartner for borgerrådgiverne.

I forlængelse af mødet arbejder borgerrådgivernetværket og Ankestyrelsen videre med at finde måder at styrke hinandens arbejde med at sikre god sagsbehandling og borgerbetjening på i de kommuner, der har en borgerrådgiverfunktion.

Samarbejdet er uformelt og kan f.eks. indebære adgang til at trække på hinandens viden og erfaringer inden for retssikkerhedsarbejdet samt adgang til statistiske oplysninger, som kan belyse de enkelte kommuners sagsbehandling og dermed relevante fokusområder for borgerrådgiverne. Samarbejdet skal ikke handle om konkrete sager, men alene generelle spørgsmål. Kommunerne har brug for et konstruktivt forhold til Ankestyrelsen, og Ankestyrelsen har brug for et konstruktivt forhold til kommunerne.

## Nyt tilsyn i sag om kommunens forsyningspligt til boformer efter servicelovens § 107

*Borgerrådgiveren har iværksat endnu et tilsyn i en konkret borgersag om botilbud efter servicelovens § 107. Udover lang sagsbehandlingstid vedrører tilsynet forvaltningens overholdelse af de fastsatte sagsbehandlingsfrister, herunder specifikt, hvornår en ansøgning anses for indgivet med den virkning, at sagsbehandlingsfristen begynder at løbe.*

Borgerrådgiveren har i de seneste to handouts haft fokus på kommunens forsyningspligt til boformer efter serviceloven. Først på Borgerrådgiverudvalgets møde i januar 2019, hvor der var en kort orientering om Borgerrådgiverens undersøgelse af kommunens forsyningspligt til boformer efter servicelovens §§ 107 og 108, og senest på mødet i marts 2019, hvor Borgerrådgiveren informerede om et afsluttet tilsyn i en konkret borgersag om botilbud efter servicelovens § 107 med fokus Socialforvaltningens journalisering, vejledning, sagsbehandlingstid og koordineret sagsbehandling i sagen.

Borgerrådgiveren har nu iværksat et nyt tilsyn i en konkret borgersag om kommunens forsyningspligt til botilbud efter servicelovens § 107. Tilsynet vedrører primært forvaltningens overholdelse af den sagsbehandlingsfrist, som socialudvalget har fastsat for behandling af sager om botilbud efter § 107, herunder specifikt hvornår en ansøgning anses for indgivet med den virkning, at sagsbehandlingsfristen begynder at løbe.

En ung kvinde henvendte sig i februar 2019 til Borgerrådgiveren for at fastholde sin klage over sagsbehandlingen af hendes ansøgning om midlertidigt botilbud. Hun havde over en periode på 6 måneder henvendt sig flere gange til Borgerrådgiveren om samme problemstilling, uden at hendes problem var blevet løst. Borgerrådgiveren bad Borgercenter Børn og Unge og Borgercenter Voksne om kopi af sagens akter og besluttede på baggrund af dette og forvaltningens afgørelse af 12. marts 2019 – hvori forvaltningen fastslår, at kvinden er ”omfattet af målgruppen til midlertidigt botilbud efter Servicelovens § 107”, men ikke tildeler hende et konkret botilbud, som hun kan flytte ind på – at iværksætte et tilsyn.

Borgerrådgiveren har i høringsbrevet til forvaltningen af 11. april 2019 bl.a. bedt Socialforvaltningen svare på, om deres orientering om overskridelse af sagsbehandlingsfristen i tilstrækkelig grad lever op til forvaltningens vejledningspligt. Borgerrådgiveren har også bedt om at få oplyst de generelle principper for beregning af forvaltningens sagsbehandlingsfrist på seks uger for behandling af ansøgninger om botilbud, jf. servicelovens § 107, herunder hvornår fristen regnes fra mv.

Derudover har Borgerrådgiveren af hensyn til borgeren og hendes ønske om fremdrift i sagen bedt om en status for anvisning af et konkret botilbud, jf. servicelovens § 107. Borgerrådgiveren afventer forvaltningens svar.

(Borgerrådgiverens sag nr. 2019-0051375)

## Whistleblowersag afdækker ulovlig administration i stor målestok og utilstrækkelig information til Teknik- og Miljøudvalget

*Whistleblowersagen om fortovsordningen viser, at selv en beskeden indberetning til ordningen kan afdække forhold af stor og væsentlig betydning.*

*Sagens forløb understreger betydningen af Intern Revisions og Borgerrådgiverens uafhængighed.*

I november 2017 modtog Whistleblowerordningen i Københavns Kommune en henvendelse fra en anonym person, som oplyste, at Teknik- og Miljøforvaltningen opkrævede for høje gebyrer i administrationen af den såkaldte fortovsordning.

Intern Revision konkluderede, at der var opkrævet for meget, og nu er Intern Revisions konklusioner slået fast af advokatfirmaet Bech-Bruun, som ydermere konkluderer, at de oplysninger, som Teknik- og Miljøforvaltningen har givet Teknik- og Miljøudvalget og borgmesteren ”i flere tilfælde ikke har været retvisende eller fyldestgørende”.

I forbindelse med de indledende drøftelser om sagens behandling opstod uenighed om, hvorvidt sagen skulle undersøges af Teknik- og Miljøforvaltningen selv eller i uafhængigt regi. Borgerrådgiverens opfattelse var, at der kunne foreligge inhabilitet i Teknik- og Miljøforvaltningen, og Borgerrådgiveren fastholdt derfor, at sagen skulle undersøges i uafhængigt regi (konkret af Intern Revision). Havde Borgerrådgiveren ikke været uafhængigt indplaceret under Borgerrådgiverudvalget og Borgerrepræsentationen, og havde Borgerrådgiveren ikke fastholdt sin opfattelse, ville sagen være blevet undersøgt af Teknik- og Miljøforvaltningen selv, og det er ikke givet, at sagen i dag ville stå så klart belyst, som tilfældet er.

Sagen om fortovsordningen har medvirket til mere omfattende undersøgelser af Teknik- og Miljøforvaltningens administration.

## Anonym indberetning fra kommunal medarbejder

*Indberetning til whistleblowerordningen sætter lys på arbejdets organisering i den kommunale hjemmesygepleje.*

Borgerrådgiveren modtog en indberetning om dårligt arbejdsmiljø i en afdeling af den kommunale hjemmesygepleje. Indberetteren oplyste, at der var mange opsigelser, problemer med at få udfyldt aftenvagter, problemer med nyt it-system samt at omorganiseringer medførte usikkerhed ift. ledelse. Som det fremgik af tidligere orientering til udvalget, modtager Borgerrådgiveren en del indberetninger om arbejdsmiljø, og disse vurderes også ud fra potentielle konsekvenser for borgerne. Det blev i den konkrete indberetning oplyst, at borgerbetjeningen var presset som følge af de indberettede forhold.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen undersøgte forholdene grundigt med inddragelse af målinger af trivsel hos medarbejderne og tilfredshed hos borgerne og vendte derefter tilbage til Borgerrådgiveren. Det fremgik af tilbagemeldingen, at der havde været faglige omorganiseringer med fokus på at sikre den faglige indsats over for borgerne.

Forvaltningen konstaterede imidlertid på baggrund af sin undersøgelse, at man derved var blevet opmærksom på relevante forhold, herunder at omorganisering sammenholdt med indførelse af nyt it-system havde presset medarbejderne, og at yderligere opfølgning og dialog derfor var hensigtsmæssig. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen fandt i den forbindelse ud af, at særligt to ledere havde fået så mange opgaver og personalegrupper tilknyttet, at de ikke kunne yde tilstrækkelig ledelsesunderstøttelse. Videre fandt man ud af, at der var opstået et uformelt ledelsesniveau, der tilsyneladende udfyldte nødvendige funktioner.

Disse observationer førte til en tilpasning af organisationen, blandt andet ved at der i hver sygeplejegruppe blev oprettet en stilling til en assisterende gruppeleder. Borgerrådgiveren lagde herefter til grund, at indberetningen var fulgt grundigt op, og takkede på den baggrund indberetter for at gøre opmærksom på forholdene.