

HANDOUT – ORIENTERING OM SAGER OG TEMAER TIL BORGERRÅDGIVERUDVALGET

- Tilsyn om bortfald af offentligt forsørgelsesgrundlag og opfølgning herpå
- Opfølgning i sag om lydsignaler til fare for handicappede
- Måltrettet indsats bliver til tilsyn i sag om lang sagsbehandlingstid i Socialforvaltningen

Tilsyn om bortfald af offentligt forsørgelsesgrundlag og opfølgning herpå

Borgerrådgiveren har undersøgt, om kommunen er god nok til at iagttage retssikkerhedslovens § 7a i sager om bortfald af offentligt forsørgelsesgrundlag.

Undersøgelsen indikerer – med forbehold for ændringer i det tidsrum undersøgelsen har været undervejs – at der er risiko for, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ikke følger rettidigt op og ikke i alle relevante tilfælde inddrager Socialforvaltningen i fornødent omfang. Undersøgelsen tyder på, at der ligger et uforløst potentiale i et styrket samarbejde mellem de to forvaltninger på sagsbehandlerniveau. Undersøgelsen indikerer desuden, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens notat- og journaliseringspraksis ikke i alle tilfælde er fuldt ud i overensstemmelse med notatpligten og forvaltningens egne arbejdsgangsbeskrivelser på området.

Borgerrådgiveren har som tilsyn undersøgt sager om bortfald af offentligt forsørgelsesgrundlag og Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens koordinerede opfølgning herpå for at kontrollere, om kommunen er god nok til at iagttage retssikkerhedslovens § 7a.

Af retssikkerhedslovens § 7a fremgår det, at kommunen senest to uger før en erhvervsrettet foranstaltning hører op, skal tage stilling til, om der er behov for yderligere foranstaltninger for at bringe borgeren tilbage til arbejdsmarkedet, og at kommunen ved vurderingen skal inddrage borgeren, borgerens egen læge, den faglige organisation, virksomheder m.fl., samt, hvis der træffes afgørelse om yderligere foranstaltninger, skal sætte disse i værk straks når den nuværende foranstaltning ophører.

Borgerrådgiverens konklusion er, at manglende iagttagelse af bestemmelsen i § 7a forekommer, men at det hørte til undtagelsen i de gennemgåede sager. Dokumentationen i sagerne var imidlertid af mere svingende kvalitet. I størstedelen af de sager, hvor vurderingen havde fundet sted, fremgik det ikke udtrykkeligt, men kunne udledes, f.eks. fordi der var sket en opdatering af en jobplan eller lignende. Det fremgik heller ikke i alle tilfælde, om borgeren havde været partshørt, hvor dette var relevant, og eventuelle overvejelser om inddragelse eller ikke inddragelse af egen læge, faglig organisation m.fl. fremgik ikke klart af sagens akter eller den elektroniske journal.

I nogle sager kunne det efter Borgerrådgiverens umiddelbare vurdering have været relevant at inddrage Socialforvaltningen, f.eks. fordi det fremgik, at borgeren havde andre udfordringer end

ledighed eller sygdom (f.eks. sociale problemer i hjemmet, misbrug e.l.), som kunne indikere, at Socialforvaltningens bistand var relevant. Kun i få tilfælde sås der at være taget aktivt kontakt til Socialforvaltningen, og oplysninger om vejledning til borgeren om denne mulighed var kun sparsomt dokumenteret i sagerne.

Borgerrådgiveren ved fra konkrete henvendelser, at en rettidig involvering af Socialforvaltningen fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens side i nogle tilfælde ville kunne understøtte borgernes positive udvikling og spare både borgere og kommunen for unødigt opsplittede og ineffektive forløb.

Borgerrådgiveren kan ikke ud fra gennemgangen af sagerne vurdere baggrunden for den sparsomme kontakt mellem forvaltningerne, men peger ud fra sin erfaring på i hvert fald tre væsentlige faktorer, som ofte ses at spille en rolle i så henseende.

For det første drejer det sig om niveauet for medarbejdernes viden om, hvilke opgaver, der løses andre steder i kommunen, og hvor.

For det andet drejer det sig om medarbejdernes praktiske mulighed for at opnå kontakt med en relevant kollega i egen eller i en anden forvaltning.

For det tredje kan også lederes og medarbejderes oplevelse af ansvar spille en rolle, idet oplevelsen af kommunen som en enhed og en samlet ressource undertiden er under pres. I en fortravlet hverdag underlagt resultatmål o.l. er det således ikke usædvanligt, at ledere og medarbejdere kan være kontraproduktivt fokuseret på egne ansvarsområder på bekostning af helhedsorienteret og fælles opgaveløsning og borgerbetjening og i den forbindelse kan overse oplagte genveje til bedre hjælp til borgerne og en samlet set øget effektivitet i kommunen.

Borgerrådgiveren anbefaler, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen skærper opmærksomheden på iagttagelse af retssikkerhedslovens § 7a og på forvaltningens notat- og journaliseringspraksis i den forbindelse.

Borgerrådgiveren erfarer løbende, at uklare kontaktflader og almindelige kontaktvanskeligheder udgør en væsentlig barriere for en effektiv, smidig og koordineret opgaveløsning i kommunen, og anbefaler derfor begge forvaltninger at være opmærksomme på fordelene ved, at medarbejdere i begge forvaltninger har adgang og kendskab til klare, retvisende og opdaterede oversigter over relevante kontaktpersoner/-enheder på tværs af forvaltningerne kombineret med en ordentlig telefonkultur.

Borgerrådgiveren anbefaler også forvaltningerne fortsat at være opmærksomme på niveauet for medarbejdernes viden om, hvilke relevante opgaver, der løses andre steder i kommunen, samt at lokale ledere og medarbejdere understøttes i at tænke den kommunale opgaveløsning som en helhed med henblik på at give borgerne den betjening, de samlet set har behov for og krav på fra kommunen.

(Borgerrådgiverens sagsnummer 2012-125830)

Opfølgning på tilsyn i sag om lydsignaler til fare for handicappede

Borgerrådgiveren har afsluttet tilsyn af Teknik- og Miljøforvaltningen i borgersag med kritik og anbefalinger. Sagen, der uden held først var forsøgt løst via Målrettet Indsats, har ført til, at forvaltningen beklager og erkender, at den interne dialog imellem de forskellige afdelinger i forvaltningen skal forbedres, så borgerne kan få et rigtigt og hurtigt svar, og at forvaltningen skal være mere bevidst om krav til opfyldelse af kontraktretlige forpligtelser, som påhviler eksterne leverandører.

Som udvalget tidligere er orienteret om via Handout udsendt til mødet den 25. september 2015, havde en borger siden marts 2014 påpeget fejl ved en række lyskryds i kommunen over for Teknik- og Miljøforvaltningen. Fejlene vedrørte de lydsignaler, der sikrer, at borgere med synshandicap kan gå sikkert over vejen.

Borgerrådgiveren forsøgte ved kontakt til forvaltningen at finde en effektiv, hurtig og konstruktiv løsning for både borger og forvaltning, men måtte efter endnu en henvendelse fra borgeren konstatere, at det ikke var muligt. Borgerens fornyede henvendelse førte til, at Borgerrådgiveren på ny besigtigede lyskrydset og kunne konstatere, at forholdene fortsat ikke var udbedret, og at borgeren fortsat ikke havde fået svar på sine spørgsmål. Borgerrådgiveren opgav at løse sagen uformelt og rejste derfor en formel tilsynssag, som nu er afsluttet.

Borgerrådgiveren bad bl.a. forvaltningen om at forholde sig til om principperne for god forvaltningsskik herunder især korrekt oplysning af sagen. Forvaltningen havde nemlig oplyst borgeren om, at der var installeret knapper på lydsignalerne, der gjorde det muligt at starte disse efter kl. 21.00, hvilket, Borgerrådgiveren ved fysiske besigtigelser i marts og juni 2015 kunne konstatere, ikke var tilfældet.

Borgerrådgiveren finder forvaltningens behandling af sagen – og det forhold, at borgeren blev oplyst om, at fejlene var udbedret, til trods for, at dette ikke var sket – utilfredsstillende og har udtalt kritik og fremsat anbefalinger til forvaltningen for at undgå tilsvarende fejl i fremtiden. Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at forvaltningen har handlet i strid med sandhedspligten og principperne for god forvaltningsskik.

Forvaltningen har efter Borgerrådgiverens udtalelse beklaget at have givet indtryk af, at alle fejl og mangler ved signalet skulle være udbedret, når det ikke var tilfældet, og oplyst, at det ikke er i overensstemmelse med god forvaltningsskik og heller ikke med de principper, forvaltningen tilstræber og normalt arbejder efter.

Forvaltningen har oplyst, at de med denne sag er blevet opmærksom på, at den interne dialog imellem afdelinger i forvaltningen skal forbedres, så det er klart, hvem der f.eks. har ansvar for at give en borger et rigtigt og hurtigt svar. Forvaltningen har desuden oplyst, at sagen har vist, at forvaltningen skal være mere bevidst om krav til opfyldelse af kontraktretlige forpligtelser, som påhviler eksterne leverandører.

Borgerrådgiveren har anbefalet, at forvaltningen overvejer, om fejlene er enkeltstående, eller om noget tilsvarende kunne ske i andre sager, og har opfordret til en drøftelse i forvaltningen af, hvordan man sikrer, at borgerne bliver inddraget i sagerne.

Borgerrådgiveren har tilbudt sin hjælp i forhold til forvaltningens interne opfølgning på sagen, f.eks. i form af undervisning, vejledning om reglernes anvendelse i praksis mv., hvilket forvaltningen har taget imod.

(Borgerrådgiverens sagsnummer 2015-0072346)

Målrettet Indsats bliver til tilsyn i sag om lang sagsbehandlingstid i Socialforvaltningen

Borgerrådgiveren opgav efter gentagne aftaler med Socialforvaltningen at løse en borgers sag via uformel dialog. I stedet har Borgerrådgiveren iværksat et tilsyn i sagen, hvor en borger ønsker at klage over lang sagsbehandlingstid ved behandlingen af bevillinger vedrørende hendes handicappede søn, som står lige for at udløbe, og over manglende besvarelse af henvendelser til forvaltningen om dette, samt at hun ikke er blevet kontaktet af forvaltningen som det ad flere omgange var aftalt gennem Borgerrådgiverens målrettede indsats.

En borger henvendte sig til Borgerrådgiveren med en klage over lang sagsbehandlingstid og manglende svar på henvendelser til Socialforvaltningen. Borgerens søn er svært handicappet, og borgeren oplyser, at hun ikke kan klare en hverdag uden støttetimer og aflastning. Både støttetimer og aflastning udløber ved udgangen af måneden, og hun har derfor endnu ikke haft mulighed for at lave aftale med hjælpere for den kommende måned.

Borgerrådgiveren forsøgte at løse sagen via Målrettet Indsats og tog i den forbindelse gentagne gange kontakt til den konkrete enhed i forvaltningen, som behandlede kvindens sag.

Borgeren blev herefter 4 gange lovet en opringning eller en e-mail på en bestemt dag – i nogle tilfælde på et bestemt klokkeslæt – uden at disse tilsagn blev indfriet af forvaltningen.

Borgerrådgiveren modtog efterfølgende et opkald fra borgeren, som oplyste, at hun nu havde talt med sagsbehandleren og lavet aftaler om de forskellige udeståender, og at hun derfor ikke ønskede, at Borgerrådgiveren foretog yderligere. Sagen hos Borgerrådgiveren blev på den baggrund lukket.

Borgeren kontaktede dog senere igen Borgerrådgiveren og oplyste, at hun, da sagsbehandler ikke kontaktede hende som aftalt, var blevet i tvivl om aftalen og derfor havde sendt en SMS til sagsbehandleren om hendes forståelse af aftalen, og at sagsbehandleren havde svaret, at hun ville kontakte hende telefonisk samme eftermiddag klokken 13.30. Borgeren oplyste, at hun fortsat ikke havde modtaget opringningen. Borgeren oplyste desuden, at hun havde modtaget en mail fra sagsbehandleren, som bad hende oplyse et tidspunkt for, hvornår det passede hende at blive kontaktet.

Borgerrådgiveren iværksatte på denne baggrund et tilsyn i sagen og bad derfor Socialforvaltningen om en udtalelse.

Dagen efter tilsynet var iværksat modtog Borgerrådgiveren en opringning fra forvaltningen, der oplyste, at det var besluttet at forlænge borgerens bevillinger en måned.

Borgerrådgiveren afventede pr. 18. januar 2016 forvaltningens udtalelse i sagen.

(Borgerrådgiverens sagsnummer 2015-0277770)