

HANDOUT – ORIENTERING OM SAGER OG TEMAER TIL BORGERRÅDGIVERUDVALGET

- Borgerne mærker effekt af indsatser for bedre sagsbehandling
- Københavns Kommunes whistleblowerordning som anbefalet model
- Små forbedringer tæller også
- Konkret sag sætter pris på sagsbehandlingsfejl

Borgerne mærker effekt af indsatser for bedre sagsbehandling

Borgerrådgiveren har undersøgt, om borgerne oplever en bedre sagsbehandling nu, hvor Handleplan for bedre sagsbehandling og Handleplan for børn med handicap er sat i værk, end de gjorde før. Den overordnede konklusion er, at borgerne langsomt er begyndt at mærke effekten af indsatserne, men at der fortsat er en opgave for kommunen at løfte, før borgerne oplever den fulde effekt af målsætningen om en bedre sagsbehandling.

Borgerrådgiverens undersøgelse

Borgerrådgiveren har undersøgt effekten af Handleplan for bedre sagsbehandling, som blev vedtaget af Socialudvalget på møde den 6. april 2011. Inddraget er tillige Handleplan for bedre sagsbehandling fase 2, som blev vedtaget på Socialudvalgets møde den 21. november 2012, og Handleplan for børn med handicap, som blev vedtaget på Socialudvalgets møde den 21. marts 2012, da disse handleplaner har tæt sammenhæng med den oprindelige handleplan fra 2011.

Ved god sagsbehandling forstår Borgerrådgiveren i denne sammenhæng en sammenhængende, helhedsorienteret sagsbehandling, som inddrager borgerne og resulterer i korrekte juridiske afgørelser inden for de politisk fastsatte sagsbehandlingsfrister.

Den overordnede konklusion er, at borgerne langsomt er begyndt at mærke effekten af indsatserne, men at der fortsat er en opgave for kommunen at løfte, før borgerne oplever den fulde effekt af målsætningen om en bedre sagsbehandling.

Borgerrådgiveren anfører desuden i rapporten, at det kan være dyrt ikke at have styr på sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen. Det er både ressourcekrævende for borgerne og kommunen såvel i kroner og øre som i andre ressourcer. For borgerne fordi dårlig sagsbehandling fører til flere fejl i afgørelserne, frustrationer og mistillid til kommunen. For kommunen fordi der skal anvendes unødige ressourcer på genopretning og behandling af klagesager, og fordi samarbejdet med borgerne generelt set bliver mere besværligt. Et løft i kvaliteten af borgerbetjeningen bør altid gå hånd i hånd med et løft i kvaliteten af sagsbehandlingen. Sker det ikke, er der risiko for, at kommunen efterfølgende skal sætte massivt ind i forhold til den del, der mangler – hvilket er en ressourcekrævende og dyr opgave.

Borgerrådgiveren har tillid til, at et fortsat fokus på og arbejde med at sikre en bedre sagsbehandling over tid vil bære frugt og øge borgertilfredsheden.

(Borgerrådgiverens sagsnummer 2012-167276)

Københavns Kommunes whistleblowerordning som anbefalet model

Københavns Kommunes whistleblowerordning er beskrevet i Betænkning om offentligt ansattes ytringsfrihed og whistleblowerordninger. Ordningen ses at være helt identisk med den mønstermodel, som udvalget anbefaler for whistleblowerordninger.

Udvalgets konklusioner

Udvalget om offentligt ansattes ytringsfrihed og whistleblowerordninger, som regeringen nedsatte i 2013, har afsluttet sin undersøgelse.

Et enigt udvalg har fundet, at der er behov for en fortsat og løbende informationsindsats om offentligt ansattes ytringsfrihed, og kommer i den forbindelse med forslag til en række mulige initiativer, der kan tages både lokalt og fra centralt hold. Samtidig peger et stort flertal i udvalget på, at der ikke er behov for at lovgive om offentligt ansattes ytringsfrihed eller meddeleleret, mens udvalget er mere delt med hensyn til, om der bør gennemføres en yderligere ansættelsesretlig beskyttelse af offentligt ansatte.

For så vidt angår whistleblowerordninger har et enigt udvalg fundet, at der ikke bør gennemføres lovgivning. Udvalget anbefaler i stedet, at den enkelte myndighed overvejer, om det er hensigtsmæssigt at etablere en whistleblowerordning. Udvalget har i den forbindelse opstillet nogle generelle retningslinjer for, hvordan whistleblowerordninger i den offentlige forvaltning kan etableres og administreres. Retningslinjerne er identiske med dem, der gælder for Københavns Kommunes whistleblowerordning.

Små forbedringer tæller også

Borgerrådgiveren har i flere konkrete sager konstateret, at borgere mistede penge ved overgang fra sygedagpenge til kontanthjælp. Borgerrådgiveren har derfor sammen med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen forbedret den vejledning, borgere på sygedagpenge får, hvis de overgår til at modtage kontanthjælp. Nu fremgår det, at tidspunktet for udbetaling af borgerens sidste sygedagpenge kan betyde en modregning i borgerens første udbetaling af kontanthjælp.

Borgerrådgiverens undersøgelse

Borgerrådgiveren har i en konkret egen drift-undersøgelse af Københavns Kommunes håndtering af udbetaling af sygedagpenge udtalt, at Borgerrådgiveren finder det hensigtsmæssigt, at borgere – hvis sygedagpenge ophører, og som vil stå bedre rent økonomisk ved en senere bevilling af kontanthjælp – vejledes om en sådan eventuel mulighed og den fremgangsmåde, de i givet fald skal følge. Indtægter fratrækkes nemlig som hovedregel i kontanthjælpen, og udbetaling af sygedagpenge anses for en indtægt på det tidspunkt, hvor den udbetales. Udbetalingen af sygedagpenge udgør dermed et kontant beløb, som skal tjene som forsørgelsesgrundlag og derfor skal modregnes i kontanthjælpen.

En sådan vejledning vil sikre, at de pågældende borgere får orientering om, hvilken betydning reglerne og praksis på området har, og hvordan den pågældende lettest og mest effektivt kan opfylde

de eventuelle krav, der er i lovgivningen. Vejledningen vil endvidere give borgerne en viden om, hvilken fremgangsmåde de skal følge, og hvilke oplysninger de skal tilvejebringe i sagen.

Forvaltningen var enig i, at den generelle vejledning kunne styrkes med oplysning til borgerne om, at tidspunktet for udbetaling af de sidste sygedagpenge – for de borgere der er berettiget til kontanthjælp – kan betyde en modregning i første kontanthjælpsudbetaling. Forvaltningen gennemgik derfor relevante brevskaeloner om ophør af sygedagpenge og rettede vejledningen. Forvaltningen har desuden oplyst, at problematikken vil blive bragt videre til kontaktpersonen på området i KL i forhold til landsdækkende KMD-breve.

(Borgerrådgiverens sagsnummer 2014-0141616)

Konkret sag sætter pris på sagsbehandlingsfejl

En sag hos Borgerrådgiveren viser, at det kan koste over en halv million kr. at undlade at journalisere et dokument.

Den konkrete sag

En borger i kommunen har bedt om aktindsigt i oplysninger om, hvem der har indberettet ham for socialt snyd. Vi ved, at indberetteren arbejder i kommunen, og at vedkommende har sendt en e-mail med oplysninger til sin chef i kommunen om, at borgeren snyder. Vi ved også, at chefen har videregivet oplysningen, om at der er modtaget en indberetning, uden at journalisere navnet på indberetteren, som der er pligt til.

Borgeren, som i mellemtiden er blevet rensset for mistanken, har bedt om aktindsigt i, hvem der har indgivet oplysningen. Forvaltningen har bedt Koncernservice om at søge efter den pågældende e-mail (fra medarbejderen), som ikke længere kan findes, fordi chefen nu er fratrukket i kommunen. Ifølge forvaltningen har Koncernservice oplyst, at det kan tage ca. 100 arbejdstimer at finde e-mailen i kommunens it-systemer, og at prisen for dette vil være ca. 600.000 kr.

Borgerrådgiveren kan ikke træffe afgørelse på vegne af forvaltningen og kan naturligvis heller ikke fritage kommunen for forpligtelser efter lovgivningen. Borgerrådgiveren har i stedet vejledt forvaltningen om mulighederne for at holde omkostningerne nede i sagen og søgt at yde bistand i den henseende.

(Borgerrådgiverens sagsnummer 2014-0232511)