

HANDOUT – ORIENTERING OM SAGER OG TEMAER TIL BORGERRÅDGIVERUDVALGET

- Bistand til Københavns Borgerservice vedrørende overgangen til obligatorisk Digital Post og undtagelserne hertil
- Måltrettet Indsats – eksempel
- Generel undersøgelse af journaliseringssikkerheden ved elektronisk kommunikation

Bistand til Københavns Borgerservice vedrørende overgangen til obligatorisk Digital Post og undtagelserne hertil

Opgaven med at udrulle obligatorisk Digital Post pr. 1. november 2014 og undtagelserne hertil er i fuld gang. Borgerrådgiveren bistår Københavns Borgerservice i arbejdet for at sikre den bedst mulige overgang i overensstemmelse med lovgivningens krav.

Borgerrådgiverens bistand

Pr. 1. november 2014 skal al kommunikation mellem borger og kommune som udgangspunkt ske via Digital Post. Undtaget er de borgere, som forinden har ansøgt om fritagelse. Overgangen til denne ordning kræver grundige forberedelser, dels for at kommunen er klar med teknisk understøttelse, oplæring af medarbejdere mv., dels i forhold til håndtering af ansøgninger om fritagelse. Overgangen kræver en massiv informationsindsats for at forebygge misforståelser og tab af information mellem borger og kommune og for at sikre projektet succes og almindelig opbakning.

Et særskilt spørgsmål er i den forbindelse, hvordan man kommer ud til de borgere, som ikke selv formodes at være opmærksom på kravene og fritagelsesproceduren eller som ikke har sædvanlig adgang til kommunen (f.eks. indsatte i fængsler, handicappede og ældre uden ressourcefulde netværk osv.).

Disse emner var blandt temaerne på et møde den 12. marts 2014 mellem Københavns Borgerservice og Borgerrådgiveren, hvor kommunens indsats blev præsenteret og drøftet, og hvor Borgerrådgiveren videregav sine bud på fokusområder og løsninger.

Mødet gav Borgerrådgiveren et betryggende indtryk af kommunens indsats ind til nu, og Borgerrådgiveren stillede sig til rådighed for yderligere sparring, hvis det måtte ønskes.

Målrettet Indsats - eksempel

Borgerrådgiveren har tidligere orienteret om anvendelsen af nye metoder for at bistå borgerne hurtigere. Et eksempel fra marts 2014 viser, at metoden kan være særdeles effektiv.

Målrettet Indsats virker

Borgerrådgiveren modtog den 17. marts 2014 en henvendelse fra en handicappet mand. Manden lider af muskelsvind og er kørestolsbruger. På grund af sin betydelige funktionsnedsættelse er han tilkoblet respirator permanent og får 24-timers hjælp.

Manden klagede dels over, at Handicapcenter København endnu ikke havde genvurderet hans klage af 15. januar 2013 vedrørende afslag på dækning af hans udgifter til transport. Herudover klagede han over, at Handicapcenter København ikke havde udbetalt merudgifter til ham i overensstemmelse med en afgørelse fra Ankestyrelsen.

Borgerrådgiveren behandlede henvendelsen gennem intervention efter Målrettet Indsats og søgte en hurtig *løsning* frem for en traditionel og mere tidskrævende undersøgelse.

Den 27. marts 2014 beklagede Handicapcenter København på denne baggrund den langsommelige sagsbehandling i et brev til manden. Af brevet fremgik også, at handicapcentret hurtigst muligt ville afslutte mandens sager hos handicapcentret. Endelig anerkendte handicapcentret, at manden havde krav på merudgiftsbetaling i henhold til afgørelsen fra Ankestyrelsen, hvorfor han umiddelbart fik udbetalt kr. 61.300.

Borgerrådgiveren besluttede ikke at iværksætte en bagudrettet undersøgelse, idet sagen i sin væsentlighed måtte anses for løst via Målrettet Indsats. Henset til sagens hidtidige forløb bad Borgerrådgiveren dog handicapcenteret om at give manden en status på de udestående forhold i sagen inden for en kort frist.

Sagen viser, at Målrettet Indsats hos Borgerrådgiveren kan være et hurtigt og effektivt værktøj, som er egnet til at skabe forbedringer i borgernes sager, når forvaltningen reagerer hurtigt. Sagen viser, at behandling af klagesager via Målrettet Indsats er et godt alternativ til Borgerrådgiverens traditionelle undersøgelser i de sager, hvor det giver mening at søge en løsning for borgeren her og nu.

Generel undersøgelse af journaliseringsikkerheden ved elektronisk kommunikation

En generel undersøgelse af kommunens journaliseringspraksis viser en meget lav efterlevelse af kommunens egne retningslinjer for journalisering og arkivering. Effekterne af dårlig journalisering kan berøre såvel borgere som forvaltninger og kommunens økonomi.

Undersøgelse

Undersøgelsen angik 59 sager vedrørende seks af kommunen syv forvaltninger. På grund af det fremsendte materiale og det i første omgang oplyste samt forvaltningens bemærkninger i et brev af 12. marts 2014, blev Teknik- og Miljøforvaltningen udtaget af undersøgelse og vil blive håndteret separat.

Selv om undersøgelsen angik sager fra 2011 er det stærkt bekymrende, at 97 % af sagerne led af større eller mindre mangler i forhold til de gældende regler og retningslinjer for journalisering af elektronisk kommunikation. Det drejer sig blandt andet om, at der ikke skete journalisering af e-mails i et relevant journaliseringssystem i tilstrækkelig grad, at journaliseringen skete for sent, eller at navngivning af dokumenter skete på en uhensigtsmæssig måde.

På den positive side tæller, at undersøgelsen generelt viser en bedre journaliseringspraksis i forvaltningenheder, der anvender elektronisk journalisering, som må ventes at vinde større udbredelse.

Konsekvenserne af ovenstående fejl kan potentielt være store for både den enkelte borger og forvaltningerne.

For borgeren, hvis sag ikke er journaliseret i overensstemmelse med de gældende regler og retningslinjer, er der en risiko for at lide et rettingstab. Borgerens rettingstab kan både have form af materielt forkerte afgørelser og af tab af mere sagsbehandlingsmæssige rettigheder som for eksempel medinddragelse, partshøring og aktindsigt.

For forvaltningerne er risikoen, som er forbundet med den mangelfulde journalisering, af mere økonomisk art, da manglende dokumentation kan medføre, at en ellers rigtig afgørelse må ændres til borgerens fordel, eller at der ikke kan hjemtages refusion fra staten på en bestemt ydelse.

Dertil kommer, at mangelfuld journalisering alt andet lige indebærer et betydeligt ressourcospild for kommunen, ikke mindst i forbindelse med overdragelse af sager mellem sagsbehandlere, som skal bruge ekstra tid på at få overblik over sagerne. Borgerrådgiveren møder ofte borgere, som har fået indtryk af, at sagsbehandlere er dårligt forberedt og dårlig journalisering kan muligvis være en forklaring på dette.

Mangelfuld journalisering er med andre ord en væsentlig barriere for en effektiv kommune.