

Borgerrådsgiverens beretning

November 2016

Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse	2
Forord	3
Indledning	4
Historien om borgernes retssikkerhed	4
Det første år	4
Borgerrådgiveren som garant for retssikkerheden	5
Tallene taler	6
De interne fællescentre	6
Sundhed · Pleje og Omsorg · Børn og Unge · Plan, Byg og Vej · Natur og Miljø · Kultur og Fritid	6
Familie og Handicap	8
Borgerrådgivers anbefalinger	8
Arbejdsmarked og Borgerservice	9
Borgerrådgivers anbefalinger	9
Øvrige henvendelser	10
Borgerrådgiveren som konsulent for forvaltningen	11
Egendriftsundersøgelse	11
Gennemgang af sager om gensidig forsørgerpligt efter aktivloven	11
Generelle forvaltningsretlige problemstillinger	13
Videresendelse af klage til klageinstansen, trods overskridelse af klagefristen	13
Sagsbehandlers underskrift på breve til borgere	13
Opfølgning	14
Opfølgning på Center Familie og Handicap	14
Opfølgning på Center Arbejdsmarked og Borgerservice	14
Mål-evaluering af borgerrådgiverens responstid	15

Forord

Borgerrådgiveren er ansat af Økonomiudvalget. Der er tale om en uvildig funktion, og borgerrådgiveren er uafhængig af forvaltningen. Borgerne kan kontakte borgerrådgiveren per mail, telefon, eller ved at møde personligt op på rådhuset i Støvring, hvor borgerrådgiveren har kontorplads. Der er også mulighed for at mødes udenfor rådhuset – for eksempel i borgerens hjem.

Der er borgerrådgivere i mange kommuner, og i skrivende stund har mere end en tredjedel af alle landets kommuner valgt at have en borgerrådgiverfunktion.

Borgerrådgiverfunktionen i Rebild Kommune kan til dels sammenlignes med Folketingets Ombudsmand med sit overordnede fokus på borgerens retssikkerhed som helhed, men har derudover et større fokus på dialog og samarbejde mellem borgere og forvaltning. Borgerrådgiveren understøtter dialogen mellem borger og forvaltning, og er på den måde medvirkende til at skabe større forståelse og færre konflikter.

Eksempelvis vil en borgers akutte problem kunne forsøges løst ved at borgerrådgiveren hurtigt tager kontakt til den relevante sagsbehandler. Borgerrådgiveren kan i kontakten bidrage med en juridisk præcisering af borgerens problem, en genetableret dialog mellem borger og forvaltning, eller en afklaring, som gør, at borgeren forstår kommunens reaktion. I mange tilfælde gør borgerrådgiverens indsats det også enklere for forvaltningen at forstå og handle på, hvad det er, borgeren gerne vil opnå.

Endeligt kan borgerrådgiveren også bruges til almindelig rådgivning og vejledning om forvaltningsretlige emner – til gavn for både borgere og forvaltning – ligesom al læring, der kommer ud af borgernes henvendelser, bliver givet tilbage til forvaltningen i form af oplysning og undervisning om punkter, hvor forvaltningen kan blive bedre.

Formålet med denne beretning er, at give en status på, hvilke henvendelser, der har været i perioden marts-oktober 2016. Formålet er også at give et overblik over de tendenser og udviklingspunkter, der er kommet frem på baggrund af henvendelser og undersøgelser i løbet af perioden. Beretningen vil dertil give et billede af tankerne bag borgerrådgiverfunktionen, og borgerrådgiverens fremadrettede tilgang til opgaven med at sikre borgernes retssikkerhed, og at støtte forvaltningens udvikling.



Retssikkerhed til borgerne |
Læring til forvaltningen

Rebild kommune, 1. november 2016

Eva Helene Antonsen – borgerrådgiver



Indledning

Historien om borgernes retssikkerhed

Jura og lovgivning har eksisteret i mange år – faktisk i flere tusinde år – og de regulerer alle dele af vores hverdag. Uanset om man er jurist, eller som borger har en helt anden uddannelse end jura, er vi underlagt juraens konsekvenser. Det stiller krav til det offentlige. Krav om at sikre borgernes retlige sikkerhed. At sikre, at det offentlige, som på rigtig mange områder har myndighed over borgerne, ikke "tromler" borgeren, men arbejder via metoder og under regler der sørger for, at selv juridisk uerfarne borgere kan være trygge ved det offentliges forvaltning.

Da enevælden blev indført i 1660 blev kongen tildelt al magt og myndighed, men ansatte embedsmænd, til at forvalte statens penge. Kongen fik en naturlig interesse i at ansætte embedsmænd, som kunne tjene ham, uden at have egne skjulte dagsordner, for at opnå magt, eller for eksempel tilrane sig statens midler.

I takt med, at folket fik mere og mere indflydelse, enevælden blev afskaffet, og Grundloven blev indført i 1849, blev der også indført flere rettigheder til folket, og dermed større sikkerhed for "overgreb" fra statens side. Blandt andet blev der lovgivet omkring borgernes rettigheder, og der blev lovgivet omkring det offentliges pligter og ansvar overfor borgerne.

Retsstaten var indført, og der blev sat fokus på borgernes retssikkerhed.

Siden da er velfærdsstaten indført i det 20. århundrede. Der er dermed sket en udvikling fra retsstaten, hvor borgerne skulle beskyttes mod staten, til velfærdsstaten, hvor staten ved utallige lovindgreb forsøger at sikre 'det fælles bedste', og 'den nøjagtige mængde ydelser til den enkelte borger – hverken mere eller mindre'.

Det offentliges vækst, og den enorme mængde nye love der nu regulerer borgernes rettigheder og pligter, har dog skabt et retssikkerhedsmæssigt problem. Den massive mængde regler bringer medarbejdernes mulighed for at nå at lære reglerne at kende i dybden, i fare.

Borgernes retssikkerhed er dermed igen på usikker grund, og der er brug for nytænkning. Indførelsen af borgerrådgivere kan ses som en sådan form for nytænkning, og som et eksempel på et forsøg på at sikre borgernes retssikkerhed.

Det første år

Undertegnede har nu virket i funktionen som borgerrådgiver i et fuldt år, og det er derfor på sin plads at opsummere året der gik.

Som beskrevet også i beretningen fra marts 2016, er året blandt andet gået med at etablere og forankre borgerrådgiverfunktionen i såvel borgernes bevidsthed, som medarbejdernes hverdag.

Der bliver løbende gjort reklame for borgerrådgiverfunktionen ved såvel avisannoncer, avisartikler, opslag på infoskærme og på plakater. Kommunens sagsbehandlere og ledere oplyser gerne om muligheden for at henvende sig til borgerrådgiveren, og Rebild Kommunes borgmester Leon Sebbelin fortæller, at han ofte oplyser om muligheden for at kontakte borgerrådgiveren, i sine svar til kommunens borgere.

Internt i forvaltningen er det oplevelsen, at mange medarbejdere i løbet af det forgangne år har fået et bedre kendskab til borgerrådgiverfunktionen og muligheden for servicen til borgerne. Men i lige så høj grad lader det til, at medarbejdere og ledere har fået kendskab til at borgerrådgiveren kan benyttes som intern konsulent i for eksempel spørgsmål af forvaltningsretlig karakter.

Statistikken – som den kan ses i afsnittet Tallene taler – viser tydeligt, at både borgere og forvaltningens medarbejdere har taget borgerrådgiverfunktionen til sig. I alt har borgerrådgiveren modtaget 183 henvendelser fra borgere og 39 henvendelser fra ledere, medarbejdere eller andre myndigheder, i perioden oktober 2015-oktober 2016.

Borgerrådgiveren som garant for retssikkerheden

Ordet retssikkerhed går igen, når borgerrådgiverens berettigelse og funktion bliver drøftet. Borgerrådgiverens fornemmeste opgave må være at sikre borgernes retssikkerhed – til gavn for borgerne, men i lige så høj grad til gavn for tilliden til forvaltningen, og dermed samarbejdet mellem borgere og forvaltning.

Borgerrådgiveren har i løbet af året der er gået, tilrettelagt en funktion der via sin tilgang sætter borgerens retssikkerhed forrest. Men ikke kun i det lokale arbejde med rebildborgere. Også på nationalt plan ydes der en indsats for at fremme og sikre borgerens retssikkerhed. I løbet af det forgange år har borgerrådgiveren derfor valgt at deltage i undersøgelser af borgerens retssikkerhed, i samarbejde med såvel COWI, som Ældresagen og Institut for menneskerettigheder. Både det lokale og det nationale arbejde vil fortsætte og udvikles i det kommende år.

Retssikkerhed er essentielt, og god forvaltning kommer ikke af sig selv, det kræver vedvarende opmærksomhed.

Tallene taler

I perioden siden sidste beretning – det vil sige, i perioden marts–oktober 2016 – har der været 129 enkeltstående henvendelser til borgerrådgiveren.

I det følgende vil henvendelserne blive gennemgået centervis, så det er muligt at gøre sig nogle tanker om, hvilke tendenser der ses fra center til center.

De interne fællescentre

De to interne fællescentre (Fællescenter Sekretariat og Fællescenter Økonomi og It) dækker over funktioner som borgmesterkontor, kommunikation, HR, løn, it med flere. Da de fleste af disse funktioner har meget lidt borgerkontakt, er det helt forventeligt, at der ikke har været ret mange henvendelser til borgerrådgiveren om disse.

I alt har der i perioden været 4 borgerhenvendelser vedrørende de interne fællescentre.

Henvendelserne dækker primært over borgere, der spørger ind til overordnede problemstillinger vedrørende kommunen. For eksempel spurgte en borger, om Rebild Kommune har overvejet sit samarbejde med et navngivet busselskab, i forbindelse med, at busselskabet var involveret i en ulykke. Borgeren fik svar via én af kommunens jurister, som havde viden om kommunens samarbejde med busselskabet.

Sundhed · Pleje og Omsorg · Børn og Unge · Plan, Byg og Vej · Natur og Miljø · Kultur og Fritid

Center Sundhed, Center Pleje og Omsorg, Center Børn og Unge, Center Natur og Miljø, og Center Plan, Byg og Vej, har alle kun haft få henvendelser i opgørelsesperioden. Center Sundhed står for 2 henvendelser, hvoraf den ene henvendelse alene bestod i et ønske om faktuel information.

Center Pleje og Omsorg står for 8 af henvendelserne. Et gennemgående træk i flere af disse henvendelser handler om oplevelsen af lang sagsbehandlingstid. Hvor det har været muligt, har borgerrådgiver hjulpet borger med at få en melding på, hvornår der kan forventes en afklaring i deres sag.

Ifølge lovgivningen har kommunen pligt til at fastsætte sagsbehandlingsfrister på det sociale område, og Rebild Kommune har lagt deres sagsbehandlingsfrister offentligt tilgængeligt på kommunens hjemmeside – www.rebild.dk/sagsbehandlingstid.

I forhold til Center Børn og Unge, har der været 2 henvendelser, og Center Plan, Byg og Vej står for 3 henvendelser i perioden – herunder en henvendelse fra en borger, som oplevede at kommunens græsslåning af en nærliggende græsplæne forårsagede så voldsomme lydgener, at hun henvendte sig for at få

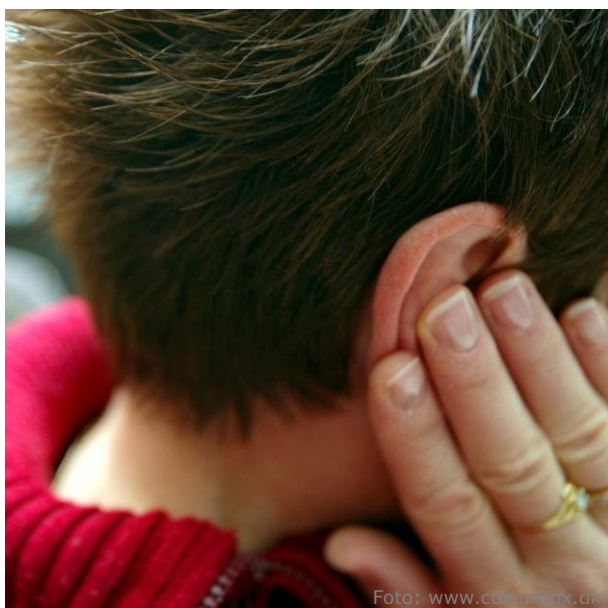


Foto: www.coburnox.dk

Støjgener

En borger følte sig generet af støj i forbindelse med kommunens vedligehold af en nærliggende græsplæne. Efter henvendelsen startede borgerrådgiveren med at kontakte Center Natur og Miljø, der har myndigheden på området vedrørende regulering af støj. Da Center Natur og Miljø fik afklaret, at grænsen for støj ikke blev overskredet, var de behjælpelige med at starte en dialog med Center Plan, Byg og Vej, der står for driften af de grønne områder. De to centres samarbejde mundede ud i en aftale med medarbejderne i Driftsenheden om, hvordan de kunne tilrettelægge deres dagsprogram for græsslåningen, så det forstyrrede borgeren mindst muligt i hendes hverdag.

svar på spørgsmålet om, hvorvidt kommunen måske overskred nogle retningslinjer for støj. Et kort resume af henvendelsen kan ses i tekstboksen på foregående side.

Henvendelsen vedrørende græsslåningen er også indeholdt i de 6 henvendelser, der har været vedrørende Center Natur og Miljø. Derudover kan endnu et eksempel på en borgerhenvendelse vedrørende Center Natur og Miljø ses i dette afsnit.

Center Kultur og Fritid har i opgørelsesperioden slet ikke været repræsenteret i forhold til henvendelser fra borgere.

Afhentning af bionedbrydelige sække

En borger kontaktede borgerrådgiveren, da han oplevede det uretfærdigt, at Rebild Kommune ikke hentede hans sæk med haveaffald, men blot mærkede sækken med en notits om, at sækken kun kunne medtages, hvis sækken var af papir eller bionedbrydelig. Borger fortalte, at sækkene ifølge butikken var bionedbrydelige. Center Natur og Miljø undersøgte sagen, og fandt ud af, at skraldemanden korrekt havde undladt at tage sækken med, da den ikke med sikkerhed var bionedbrydelig.

Center Natur og Miljø har efterfølgende oplyst, at de vil efterse de omtalte notitser, der bliver efterladt på ikke afhentede sække, da ordlyden på notitsen kunne skabe tvivl om, hvad borgeren skal gøre, for at få sækken hentet. Center Natur og Miljø besluttede også at yde borgeren den ekstra service at hente den omtalte sæk trods usikkerheden omkring bionedbrydeligheden.



Familie og Handicap

Center Familie og Handicap fik en del opmærksomhed i borgerrådgiverens beretning af marts 2016. Flere borgere oplyste dårlig kommunikation med ledere og sagsbehandlere som årsag til deres henvendelse. Derudover var oplevelsen hos flere borgere, at de ikke nemt kunne komme i kontakt med medarbejderne, når de sendte en mail eller lagde en besked på deres telefonsvarere.

Henvendelserne i den seneste periode taler heldigvis sit tydelige sprog. Der ses en stor nedgang i antal henvendelser vedrørende dårlig kommunikation og manglende respons på kontakt til medarbejderne.

I alt har der været 35 henvendelser til borgerrådgiveren, vedrørende Center Familie og Handicap. Kun 5 af henvendelserne omhandler kritik af sagsbehandlingstid og sagsbehandlers opførsel – og 2 af henvendelserne dækker over hændelser, der ligger før perioden for denne beretning.

4 af henvendelserne er interne, og dækker over henvendelser fra ledere og medarbejdere, med et behov for konsulentbistand. Der er ofte tale om juridisk vejledning eller støtte til at rede trådene ud i indviklede sager. Både ledere og medarbejdere er gode til løbende at benytte sig af borgerrådgers konsulentbistand, til gavn for sagsbehandlingen og borgerne.

Mange af borgerhenvendelserne handler også om borgeres ønske om juridisk vejledning indenfor lovgivningen på området, eller vejvisning i forhold til, hvem i forvaltningen de skal tale med, om en specifik problemstilling. Ofte afstedkommer en henvendelse til borgerrådgiveren, at borgerens sag bliver direkte videreføret til forvaltningen, så sagsbehandlingen kan gå i gang med det samme. I alt 11 af de 31 henvendelser resulterede i vejledning, vejvisning eller videreførelse til forvaltningen.

Det sker ofte, når en borger henvender sig, at borgerrådgiveren bliver opmærksom på en forvaltningsretlig problemstilling. Disse forvaltningsretlige problemstillinger kan have interesse på tværs af flere centre og forvaltninger, og i denne beretning er de derfor samlet i et afsnit for sig selv. I afsnittet Generelle forvaltningsretlige problemstillinger, kan du læse mere om en borgerrådgerhenvendelse vedrørende Center Familie og Handicap, der har mundet ud i sådan en problemstilling, der kan have interesse på tværs.

Borgerrådgers anbefalinger

I afsnittet Opfølgning, kan du læse mere om, hvad Center Familie og Handicap har iværksat siden sidste Borgerrådgers beretning i marts 2016, for at afhjælpe de konstaterede problemer i centret.

Fremadrettet er det borgerrådgers anbefaling, at Center Familie og Handicap beholder sit gode fokus på det forvaltningsretlige arbejde i hverdagen, ligesom de opmuntres til at fastholde den sunde kultur, de har indarbejdet i forhold til dialogen med borgerne.

Arbejdsmarked og Borgerservice

I perioden siden sidste beretning i marts 2016 har der været i alt 52 henvendelser vedrørende Center Arbejdsmarked og Borgerservice. Ud af de 52 henvendelser var 13 interne henvendelser fra ledere eller medarbejdere med et ønske om konsulentbistand.

Det fremgår altså tydeligt, at også Center Arbejdsmarked og Borgerservice har taget borgerrådgivers tilbud om konsulentbistand til sig, og benytter den i et bredt udvalg af problemstillinger.

Kun 2 af sagerne har resulteret i en henstilling fra borgerrådgiveren om, at en specifik procedure bør ændres. Begge procedurer er ændret – den første blev løst allerede før konstateringen, og den anden blev løst umiddelbart efter.

I den ene henvendelse handlede det om, at Center Arbejdsmarked og Borgerservice skal huske at parts-høre borgeren selv, hvis for eksempel en arbejdsgiver oplyser, at hans medarbejder er ophørt i ansættelsen og rejst ud af landet. I den omtalte sag blev borgerens kommentarer om, at han fortsat var i Danmark, taget til efterretning. Arbejdsgangen omkring partshøring af borgerne i den nævnte situation var allerede ændret, da borgerrådgiveren gik ind i sagen, og det er forventningen, at der ikke vil ses sager af typen fremover.

Den anden henvendelse, der gav årsag til en henstilling omtales i afsnittet Generelle forvaltningsretlige problemstillinger, da der er tale om en problemstilling, der kan have interesse på tværs.

Borgerrådgivers anbefalinger

I afsnittet Opfølgning, kan du læse mere om, hvad Center Arbejdsmarked og Borgerservice har iværksat siden sidste beretning i marts 2016.

Fremadrettet er det borgerrådgivers anbefaling, at Center Arbejdsmarked og Borgerservice beholder sit gode fokus på det forvaltningsretlige arbejde i hverdagen, ligesom det anbefales, løbende at tilbyde nye medarbejdere undervisning i forvaltningsret. Ledelsens anerkendelse af vigtigheden af at overholde de grundlæggende forvaltningsretlige regler i hverdagen, er også afgørende for, om medarbejderne beholder fokuset.

Øvrige henvendelser

Ud over henvendelser, der kan kategoriseres eller henføres til bestemte centre i kommunen, får borgerrådgiveren også henvendelser, som ikke handler om Rebild Kommune, eller som vedrører kommunen på et mere overordnet plan.

I perioden marts-oktober 2016 har der været i alt 18 henvendelser, der er kategoriseret som øvrige henvendelser.

Der er for eksempel tale om henvendelser fra borgere, der spørger ind til lovgivning og lovområder, der ikke hører under kommunens forvaltning. Et eksempel på en sådan henvendelse kan ses herunder.

Barselsdagpenge til selvstændig

En selvstændig erhvervsdrivende henvendte sig til borgerrådgiveren, fordi han havde ansøgt om barselsdagpenge hos Udbetaling Danmark, men fået afslag. Borgeren ville gerne have hjælp til at få fremført sine argumenter overfor Udbetaling Danmark.

Da borgerrådgiveren kun kan handle indenfor kommunens område, lå henvendelsen udenfor borgerrådgiverens kompetence. Men borgerrådgiveren har et samarbejde med Udbetaling Danmark og kunne derfor fortælle borgeren, at Udbetaling Danmark har en kundeambassadør, som kan tage imod borgerhenvendelser på samme måde som en borgerrådgiver. Borgeren fik udleveret kontaktoplysninger til kundeambassadøren.



Foto: www.colourbox.dk

Borgerrådgiveren som konsulent for forvaltningen

Borgerrådgiveren har to kasketter på i rollen som henholdsvis borgers garant for retssikkerheden, og formidler af læring til forvaltningen. Borgerrådgivers position som modtager af borgernes henvendelser, og deraf følgende viden om områder, der ikke fungerer optimalt, er et godt udgangspunkt for videreformidling af læring.

Videreformidlingen kan tilrettelægges på mange måder, og gennem det seneste år er der sket formidling i form af såvel juridisk rådgivning til medarbejdere og ledere, som ved regulær undervisning af hele medarbejdergrupper.

Juridisk rådgivning tilbydes løbende til medarbejdere og ledere – primært med henblik på sikring af borgers retssikkerhed og forvaltningens overholdelse af forvaltningsretten. Rådgivningen holdes altid på et konsultativt plan, og borgerrådgiver lader altid afgørelser og myndighedsudøvelse være op til medarbejderen. Borgerrådgiver skal aldrig sætte sig i en situation, hvor der kan sås tvivl om uvildigheden.

Forvaltningen har taget godt i mod tilbuddet om juridiske rådgivning og undervisning, og borgerrådgiver har fået i alt 28 henvendelser fra medarbejdere og ledere i Rebild Kommune i perioden marts-oktober 2016.

Dertil kan nævnes, at alle medarbejdere i Center Natur og Miljø, Center Plan, Byg og Vej, og Center Arbejdsmarked og Borgerservice i perioden er tilbudt og har deltaget i, borgerrådgiverens undervisning i generel forvaltningsret. Center Familie og Handicap har tilbudt dele af medarbejderstaben undervisning i relevant forvaltningsret, og den administrative stab i centret, har modtaget undervisning i reglerne om aktindsigt.

Af kommende konsulentbistand kan nævnes undervisning af institutionslederne fra Center Børn og Unge i januar måned 2017.

Egendriftsundersøgelse

– også efter forespørgsel fra forvaltningen

Tilrettelæggelsen af borgerrådgiverfunktionen er delvist udlagt til borgerrådgiver selv, og som tidligere nævnt, er funktionen på mange måder at sammenligne med Folketingets Ombudsmand. Det er derfor besluttet, at borgerrådgiver af egen drift kan iværksætte undersøgelser, hvis der ses faglig og saglig anledning til det. Undersøgelser, der dækker bredere sagsområder end blot enkeltstående borgersager.

Da borgerrådgiverfunktionen er en uvildig funktion, er det også oplagt for forvaltningen at anmode om borgerrådgivers assistance ved for eksempel undersøgelser, hvor der er brug for en uvildig gennemgang af en problemstilling eller et sagsområde. I foråret 2016 viste der sig netop en sådan situation.

Gennemgang af sager om gensidig forsørgerpligt efter aktivloven

En borger henvendte sig til Center Arbejdsmarked og Borgerservice med et ønske om, at alle sager vedrørende den gensidige forsørgerpligt efter aktivloven¹, skulle gennemgås for eventuelle fejl, og genoptages, hvis der blev fundet fejl af betydning for afgørelsen.

Flere kommuner har gennemgået og genoptaget deres sager af den nævnte type, da det løbende har vist sig, at der er konstateret mange fejl i sagstypen.

¹ Fra 1. januar 2014 blev Lov om aktiv socialpolitik ændret, således at samlevende par fik samme status som ægtepar, det vil sige, at de fik pligt til at forsørge hinanden. Dermed beregnedes husstandsindkomsten og husstandens samlede formue som ét, når der skulle tages stilling til om den ene part havde ret til kontanthjælp. Bestemmelsen blev afskaffet igen med sidste virkningsdag den 31. december 2015.

På baggrund af borgerhenvendelsen besluttede Rebild Kommune at gennemgå alle deres sager om gensidig forsørgerpligt. Som uvildig konsulent accepterede borgerrådgiver at stå for selve gennemgangen. Rebild Kommunes revisor, BDO, deltog i det indledende arbejde med at tilrettelægge kriterierne for gennemgangen.

Alle kommunens sager, hvor der var truffet afgørelse om gensidig forsørgerpligt ønskedes gennemgået. Der blev fundet i alt 64 sager. Fælles for de udvalgte sager var, at der var oprettet en sag om gensidig forsørgelsespligt i journaliseringssystemet.

12 af sagerne har ikke været relevante at gennemgå, idet det konstateredes, at der ikke var truffet afgørelse om gensidig forsørgerpligt, og at sagen ikke havde haft økonomisk konsekvens for nogen af parterne.

Der blev derfor lavet en konkret juridisk-kritisk gennemgang af i alt 52 sager. Det blev efterprøvet, om de dispositioner, der var omfattet af aktivlovens paragraffer om gensidig forsørgerpligt, stemte overens med relevante love, forarbejder, principafgørelser og andre forskrifter – herunder udtalelser fra såvel KL, Ankestyrelsen og Folketingets Ombudsmand.

Af de 52 gennemgåede sager blev der fundet fejl af betydning for afgørelsen i 13 sager. Det svarer til, at der ses fejl i 25 % af de gennemgåede sager.

Hovedparten af de konstaterede fejl er såkaldte formelle sagsbehandlingsfejl. Det vil sige, at der er tale om fejlagtig brug af reglerne i sagens behandling, men ikke nødvendigvis fejl i selve indholdet af afgørelsen. Indholdet i afgørelsen – for eksempel, om et par lever i et ægteskabslignende forhold – kan godt være rigtig, men afgørelsen alligevel blive kendt ugyldig, hvis forvaltningen ikke har fulgt reglerne om, hvordan sagen skal behandles.

På baggrund af gennemgangen og de efterfølgende drøftelser mellem borgerrådgiver, forvaltningen og forvaltningens jurister, har forvaltningen besluttet at genoptage de 13 omtalte sager med fejl af betydning for afgørelsen, og efterbetale eventuelt for lidt udbetalt kontanthjælp til de berørte borgere.

Generelle forvaltningsretlige problemstillinger

Rigtig mange af de svar borgerrådgiveren giver på baggrund af henvendelser, rummer udtalelser om eller en stillingtagen til forvaltningsretlige spørgsmål af mere generel karakter. I dette kapitel fremdrages sådanne spørgsmål, for at lette det for læseren at finde frem til de generelle problemstillinger, der er set i løbet af perioden, og som kan have interesse på tværs af centre og forvaltninger.

Videresendelse af klage til klageinstansen, trods overskridelse af klagefristen

En borger henvendte sig vedrørende en sag i Center Familie og Handicap. Der var blevet truffet en afgørelse i borgerens sag, men borgeren var ikke enig i afgørelsen og klagede derfor til sagsbehandleren. Desværre klagede borgeren mere end 4 uger efter modtagelsen af afgørelsen, og sagsbehandleren gav derfor borgeren svaret, at klagen ikke ville blive behandlet, da den var afleveret efter klagefristens udløb.

Efter Retssikkerhedslovens § 67 skal en klage over en afgørelse afleveres senest 4 uger efter, at borgeren har modtaget afgørelsen. Klagen skal afleveres til kommunen. Overskrides klagefristen, kan der ses bort fra overskridelsen, hvis der er en særlig grund.

Når en klage er indleveret, har kommunen en sagsbehandlingsfrist til at genbehandle sagen, men hvis klagen ikke er afleveret inden klagefristens udløb, skal klagen straks sendes videre til Ankestyrelsen (Bekendtgørelse om retssikkerhed og administration § 10, stk. 3).

Det er altså Ankestyrelsen, der må foretage vurderingen af, om der kan dispenseres fra overskridelse af klagefristen, og ikke sagsbehandleren og kommunen.

I den nævnte sag blev dette påpeget, og sagsbehandler sendte klagen videre til Ankestyrelsen med det samme. Ledelsen er også orienteret, og har oplyst, at de nu er bekendt med lovens fortolkning.

Sagsbehandlers underskrift på breve til borgere

I en sag om adresseændring, henvendte en udlejer sig til borgerrådgiver. I forbindelse med en afgørelse der skulle træffes, havde en medarbejder fra Center Arbejdsmarked og Borgerservice sendt et brev med en forespørgsel til udlejer. Udlejeren henvendte sig til borgerrådgiveren fordi han følte sig stødt over, at der i brevet ikke var angivet nogen sagsbehandler eller kontaktperson. Han kunne derfor ikke få kontakt til den sagsbehandlende medarbejder. Det stødte borgeren, at han ikke vidste hvem der stod bag brevet, og hvem der skulle træffe den kommende afgørelse i hans sag.

Det er god forvaltningsskik, at breve fra det offentlige skal skrives under med en konkret medarbejders navn, og i alle sager, der kan ende med en konkret afgørelse, er det efter Forvaltningslovens § 32b obligatorisk at sagsbehandleren skal kunne identificeres ud fra underskriften.

En underskrift (digital underskrift er dækkende) er vigtig af flere årsager. Myndigheden skal kunne placere et tjenstligt ansvar for eventuelle fejl, borgeren skal have mulighed for at vurdere om sagsbehandler er inhabil i sagen, og en underskrift giver derudover en vis sikring mod fejl og forfalskning.

I den konkrete sag viste det sig, ikke at være så let at få en underskrift på brevene. Breve af typen, som udlejeren modtog, bliver udsendt fra centralt hold, på baggrund af et it-system, som styres af en it-leverandør. Funktionsleder i borgerservice tog dog straks fat i it-leverandøren og sammen fik de ændret muligheden for at medarbejderne fremadrettet kan oplyse navn i breve til borgerne.

Opfølgning

I forbindelse med udgivelsen af seneste beretning i marts 2016 blev der givet nogle anbefalinger til flere af kommunens centre. I dette afsnit vil der blive redegjort for de tiltag og aktiviteter centrene efterfølgende har sat i værk for at imødekomme borgerrådgiverens anbefalinger.

Opfølgning på Center Familie og Handicap

Ledelsen valgte at tage anbefalingerne fra borgerrådgiver meget seriøst, og der blev efterfølgende iværksat følgende tiltag:

- Borgerrådgiver holdt oplæg om vigtigheden af god datadisciplin på personalemøde for medarbejderne i centret.
- Borgerrådgiver fik lov til at deltage i en fælles drøftelse med medarbejdere og ledere om, borgernes oplevelse af dårlig og respektløs kommunikation til borgerne.
- Ledelsen planlagde og sørgede for at hente midler hjem til at alle medarbejdere kunne deltage i et 2-dages kursus vedrørende kommunikation og den gode dialog.
- Borgerrådgiver har afholdt kursus i relevante dele af forvaltningsretten for sagsbehandlerne, ligesom der er afholdt kursus i aktindsigt for de administrative medarbejdere.

Som tidligere beskrevet, er det undertegnede opfattelse at ovenstående tiltag og ledelsens store fokus på udvikling af centret har medført, at der ses en klar forbedring i alle bekymringspunkter fra sidste beretning i marts 2016.

Opfølgning på Center Arbejdsmarked og Borgerservice

Ledelsesgruppen i Center Arbejdsmarked og Borgerservice har taget i mod borgerrådgivers tilbud om undervisning af medarbejderne med åbne arme. Alle medarbejdere har fået tilbuddet, og aktuelt er de sidste planlagte kurser i forvaltningsret ved at blive afviklet.

Kursernes niveau er blevet tilrettet efter deltagernes forudsætninger og ønsker. Visse dele af medarbejdergruppen har for eksempel deltaget i 2x3 timers undervisning, der både er kommet ind på emner som 'afgørelsesbegrebet', 'den gode begrundelse', 'aktindsigtsreglerne', 'god forvaltningsskik' og 'tavshedspligten'.

Udover deltagelse i undervisning i forvaltningsret er det opfattelsen, at både medarbejdere og ledere har taget borgerrådgiverens tilbud om juridisk sparring til sig. I 13 tilfælde i løbet af perioden marts-oktober 2016 har medarbejdere eller ledere henvendt sig til borgerrådgiveren for at få sparring eller vejledning.

Mål-evaluering af borgerrådgiverens responstid

Som en del af tilgangen til opgaven som borgerrådgiver, er der udarbejdet mål for hvor hurtigt en henvendelse til borgerrådgiveren kan forventes besvaret. Målet er udarbejdet af borgerrådgiver selv i anerkendelsen af, at dét at stræbe i mod et mål, kan medvirke til at holde standarden høj.

Målet er at besvare minimum 95 % af alle henvendelser indenfor 0-1 arbejdsdag. Det vil sige, at borgere eller medarbejdere, som kontakter borgerrådgiver, i 95 % af tilfældene skal kunne forvente at få en respons fra borgerrådgiver senest efter 1 arbejdsdag.

En opgørelse siden sidste beretning i marts 2016 viser, at målet er nået.

96 % af henvendelserne blev besvaret samme dag eller senest efter 1 arbejdsdag, 3 % af henvendelserne blev besvaret efter 2 dage, og kun 1 % af henvendelserne blev besvaret efter 3 dage. Ingen henvendelser blev besvaret efter mere end 3 dage.

Årsagen til den forlængede svartid i det meget få antal sager, der ikke blev besvaret samme eller næste arbejdsdag, skyldes primært sygdom hos borgerrådgiver, kursusaktiviteter eller anden mødeaktivitet ud af huset.

Der vil løbende og fremadrettet blive holdt øje med svartiden, og målet om at opnå de 95 %, vil fortsat søges efterstræbt.