



Holbæk Kommune
Jernbanevej 6
4300 Holbæk

Gammeltorv 22
DK-1457 København K
Tlf. +45 33 13 25 12
Fax +45 33 13 07 17

www.ombudsmanden.dk
post@ombudsmanden.dk

Personlig henvendelse: 10-15
Telefonisk henvendelse:
Man-tors 9-16, fre 9-15

Holbæk Kommunes sagsbehandlingstid efter kommunalreformen

Jeg har nu afsluttet min undersøgelse af sagsbehandlingstiden i Holbæk Kommune. Visse af forholdene mener jeg er kritisable. Jeg henstiller at kommunen på nogle områder fastsætter en frist for behandling af sager jf. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2. Jeg beder på nogle områder kommunen om underretning om det videre forløb.

J.nr. 2007-1315-000/KGA
Bedes oplyst ved henvendelse

Dok.nr. 10

17. august 2008

Jeg har orienteret Borgerrådgiveren i Holbæk Kommune; Beskæftigelsesankenævnet, Statsforvaltningen Sjælland; Det Sociale Nævn, Statsforvaltningen Sjælland og Statsforvaltningen Sjælland som tilsynsmyndighed om sagen.

I det følgende kan kommunen læse en kort gennemgang af sagen og begrundelsen for resultatet af min undersøgelse.

Den 2. november 2006 skrev jeg til det daværende Indenrigs- og Sundhedsministerium at jeg fra den 1. januar 2007 ville følge med i udviklingen i sagsbehandlingstiderne i de nye kommuner og regioner. Baggrunden var at jeg i efteråret 2006 fik det indtryk at der skete en stigning i sagsbehandlingstiden i visse amtskommuner og kommuner – i et vist omfang på grund af kommunalreformen.

Den 30. april 2007 skrev jeg til Holbæk Kommune at jeg siden 1. januar 2007 havde modtaget 4 klager fra personer der af den ene eller anden årsag var utilfredse med sagsbehandlingstiden i Holbæk Kommune. Derudover havde jeg i Holbæk Amts Venstreblad læst en række artikler og debatindlæg vedrørende sagsbehandlingstiden i Holbæk Kommune. På den baggrund bad jeg kommunen om at redegøre for sin vurdering af restancesituationen.

Den 27. juni 2007 modtog jeg en redegørelse af 22. juni 2007 fra Holbæk Kommune, der nævnte en række områder hvor der enten var eller havde været problemer med sagsbehandlingstiden. Det drejede sig om jobcenteret, Borgerservice, socialcenteret og teknik- og miljøafdelingen.

Redegørelsen blev genfremsendt medio juli 2007 på grund af vanskeligheder med at læse et bilag til redegørelsen.

Kommunen oplyste sammenfattende i redegørelsen at den anså restancesituationen pr. 1. januar 2007 for ekstraordinær og som resultatet af en opsamlet pukkel fra 2006 og opstartsproblemer i den nye kommune. Restanceproblematikken var imidlertid løst på flere områder pr. 1. juni 2007, og på de øvrige områder var der sket væsentlige forbedringer.

Afslutningsvis oplyste kommunen at byrådet var meget opmærksomt på området og fulgte situationen måned for måned.

På baggrund af indholdet af redegørelsen fra Holbæk Kommune bad jeg i et brev af 9. januar 2008 kommunen om supplerende at oplyse – i det omfang det var muligt – hvordan sagsbehandlingstiden havde fordelt sig over året 2007, og sagsbehandlingstiden pr. 31. december 2007. Desuden bad jeg kommunen om at oplyse hvilke mål og frister for sagsbehandlingstiden kommunen (eventuelt) havde fastsat i henhold til § 3, stk. 2, i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område og Indenrigsministeriets brev af 4. juni 1997 til samtlige kommunalbestyrelser.

Den 7. maj 2008 modtog jeg Holbæk Kommunes svar.

Ombudsmandens udtalelse

1. Generelt

Selvom denne sag bl.a. udspringer af en række konkrete klager jeg har modtaget over sagsbehandlingstiden i Holbæk Kommune, er min undersøgelse begrænset til kun at angå kommunens generelle sagsbehandlingstid.

Der er ikke fastsat generelle bestemmelser om myndighedernes sagsbehandlingstid i forvaltningsloven. Der gælder dog et generelt forvaltningsretligt princip om at alle sager der behandles af den offentlige forvaltning, skal behandles så hurtigt som muligt, jf. f.eks. Justitsministeriets vejledning om forvaltningsloven (vejledning nr. 11740 af 4. december 1986), punkt 200. I relation til kommunernes behandling af spørgsmål om hjælp på det sociale område fremgår princippet om at sager skal behandles så hurtigt som muligt, af § 3, stk. 1, i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

Hertil kommer at der i lovgivningen på særlige områder kan være fastsat frister for hvornår visse processkridt skal være foretaget, eller en sag skal være færdigbehandlet – se eksempelvis § 13 i sygedagpengeloven, § 21 i lov om social pension eller § 16, stk. 2, i forvaltningsloven.

Det er dog ikke muligt generelt at foretage en præcis angivelse af hvilken samlet sagsbehandlingstid der kan anses for acceptabel når en offentlig myndighed behandler en sag. En nærmere bedømmelse af dette spørgsmål kræver en vurdering af den pågældende sags art og eventuelt også sagens konkrete omstændigheder. Der må således f.eks. tages hensyn til i hvilken udstrækning en korrekt behandling af sagen har krævet indhentelse af (yderligere) oplysninger eller gennemførelse af andre tids- og ressourcekrævende processkridt, om sagens afgørelse – når sagen i øvrigt er klar til afgørelse – er mere eller mindre kompliceret, og om sagen af hensyn til parten eller andre private eller offentlige interesser må anses for at være mere eller mindre hastende. Ligeledes kan en sag også give anledning til mere generelle og principielle overvejelser som kan betyde en længere samlet sagsbehandlingstid.

Lovgivningen indeholder med enkelte undtagelser ikke regler om hvordan en myndighed skal prioritere sine opgaver. Det betyder dog ikke at myndighederne er helt frit stillet på dette punkt. Spørgsmålet om prioritering er bl.a. omtalt i den sag som er gengivet i Folketingets Ombudsmands beretning for 1988, s. 100 ff. I denne sag, som angik behandlingen af ansøgninger om familiesammenføring vedrørende herboende tamilske flygtninge, skrev jeg bl.a. følgende:

”Jeg er enig med Justitsministeriet i, at det påhviler enhver forvaltningsmyndighed – herunder Direktoratet for Udlændinge – inden for de givne rammer at foretage en prioritering af de opgaver, myndigheden skal varetage. Den nærmere udformning af en sådan prioritering må imidlertid opfylde visse betingelser for at kunne betragtes som forsvarlig og lovlige. I forbindelse med de her omhandlede sager finder jeg anledning til at fremhæve to sådanne betingelser:

- a) Den foretagne prioritering må, sammenholdt med myndighedens begrænsede ressourcer, ikke medføre, at sagsbehandlingstiden for de nedprioriterede sager bliver af en længde, der væsentligt overskrider, hvad der under hensyn til sagens karakter og i forhold til den enkelte ansøger kan anses for rimeligt. I Folketingets Ombudsmands beretninger er således omtalt flere sager, i hvilke ombudsmanden har kritiseret en myndigheds generelle sagsbehandlingstid. Ombudsmanden har efterfølgende i disse tilfælde nøje fulgt, hvilke initiativer myndigheden har taget med henblik på nedbringelse af behandlingstiden.
- b) Den foretagne prioritering skal ske ud fra korrekte og saglige kriterier. Prioriteringen må således ikke medføre en usaglig forskelsbehandling.”

For så vidt angår sagernes karakter bemærker jeg at en stor del af de sager der er omfattet af denne undersøgelse, har stor eller indgribende betydning

for de implicerede borgere da sagerne typisk vil vedrøre de pågældendes forsørgelsesgrundlag eller spørgsmål af stor betydning for de pågældendes livskvalitet.

Jeg forstår kommunens hørings svar af 22. juni 2007 og 6. maj 2008 sådan at kommunen i hvert fald for så vidt angår kontanthjælps- og sygedagpengesager, byggesager og sager om kropsbårne hjælpemidler har foretaget en prioritering på baggrund af sagernes karakter.

Holbæk Kommune har i sin udtalelse til mig af 22. juni 2007 oplyst at kommunen anså restancesituationen pr. 1. januar 2007 som ekstraordinær, og at den måtte ses som resultatet af en opsamlet pukkel fra 2006 og opstartsproblemer i den nye kommune.

Det er et principielt spørgsmål om særlige begivenheder, f.eks. kommunalreformen, kan tillægges betydning for bedømmelsen af om en myndigheds sagsbehandling, herunder sagsbehandlingstiden i en konkret sag eller i en gruppe af sager, kan anses for rimelig.

Efter min opfattelse kan der ved vurderingen af den generelt acceptable sagsbehandlingstid på et område normalt ikke tages hensyn til myndighedens (og medarbejdernes) subjektive forhold. Vurderingen må hvile på et objektivt grundlag hvor der lægges vægt på sagens art og de konkrete omstændigheder i den enkelte sag. At myndigheden har utilstrækkelige ressourcer, eller at der på et sagsområde kommer flere sager end forventet, kan således nok for myndigheden og medarbejderne være subjektivt undskyldende momenter, men kan ikke bevirke en ændret vurdering af hvad der må anses for en i almindelighed acceptabel sagsbehandlingstid på området. Efter min opfattelse kan sådanne forhold kun under helt specielle omstændigheder tillægges betydning for bedømmelsen af en myndigheds sagsbehandlingstid.

Jeg har i forbindelse med min behandling af en sag om forholdene i Syddjurs Kommunes natur-, teknik- og miljøforvaltning (mit j.nr. 2007-3353-100) haft lejlighed til at overveje om gennemførelsen af kommunalreformen pr. 1. januar 2007 var en begivenhed af en sådan særlig karakter som må tillægges betydning for bedømmelsen af den generelt acceptable sagsbehandlingstid i en kommune.

Ved denne vurdering må der efter min opfattelse ikke mindst lægges vægt på hvad der blev oplyst over for Folketinget i forbindelse med Folketingets behandling af de lovforslag som kommunalreformen byggede på. Ved min gennemgang af behandlingen af de nævnte lovforslag har jeg ikke konstateret at der blev givet oplysninger til Folketinget om at det måtte forventes at sagsbehandlingstiden hos kommuner og andre myndigheder ville blive forøget i en periode i forbindelse med gennemførelsen af kommunalreformen, eller at Fol-

kettinget gav udtryk for accept heraf. Der blev dog givet visse oplysninger om de opgaver som kommunalreformen ville medføre for kommunerne.

I den daværende indenrigs- og sundhedsministers bemærkninger til det lovforslag som loven om revision af den kommunale inddeling bygger på, blev det således oplyst at loven ville indebære at den kommunale struktur blev ændret, og at dette havde administrative konsekvenser for det offentlige i en periode hvor omstillingen mellem den hidtidige og den nye kommunale inddeling skulle foregå. Det blev desuden oplyst at kommunesammenlægningerne ville medføre en betydelig administrativ omstillingsproces (Folketingstidende 2004-05, 2. samling, tillæg A, s. 2915).

I et svar på et spørgsmål som Kommunaludvalget stillede den daværende indenrigs- og sundhedsminister i forbindelse med behandlingen af lovforslaget, anslog ministeren desuden antallet af ansatte i kommuner der skulle indgå i kommunesammenlægninger, og som skulle overgå til ansættelse under en ny kommune, til ca. 270.000. Desuden blev antallet af ansatte i amtskommunerne, Hovedstadens Sygehusfællesskab og Hovedstadens Udviklingsråd som ville skulle overgå til andre myndigheder, anslået til ca. 160.000.

I ministerens bemærkninger til det lovforslag som loven om regioner og om nedlæggelse af amtskommunerne, Hovedstadens Sygehusfællesskab og Hovedstadens Udviklingsråd bygger på, blev det oplyst at kommunalreformen ville indebære at den kommunale og regionale struktur blev ændret, og at dette selvsagt havde administrative konsekvenser for det offentlige i den periode hvor omstillingen mellem det hidtidige system og det nye system skulle foregå. Nedlæggelsen af amtskommunerne, Hovedstadens Sygehusfællesskab og Hovedstadens Udviklingsråd og den samtidige oprettelse af nye regioner ville medføre en betydelig administrativ omstillingsproces (Folketingstidende 2004-05, 2. samling, tillæg A, s. 2719).

I forbindelse med behandlingen af lovforslaget spurgte Kommunaludvalget ministeren om det var ministerens opfattelse at det meget omfattende arbejde som skulle udføres i amter, regioner og kommuner af de pågældendes egne ansatte personale som følge af den nye struktur, kunne foretages uden ekstraudgifter og uden at gå ud over betjeningen, kvaliteten og servicen over for borgerne i den forholdsvis lange periode hvor det store merarbejde skulle foregå. Ministeren svarede at opgaverne i forbindelse med sammenlægning af kommuner og oprettelse af regioner som udgangspunkt ville skulle varetages af det eksisterende personale i kommuner og amter. Det var ministerens opfattelse at kommuner og amter allerede var i fuld gang med at tilrettelægge processen således at der ikke herved ville ske hverken serviceforringelser eller nedgang i kvalitet i det arbejde som kommuner og amter fortsat ville skulle udføre frem til 1. januar 2007 (Folketingstidende 2004-05, 2. samling, tillæg B, s. 717, spørgsmål nr. 34).

Det foreliggende spørgsmål kan imidlertid ikke kun bedømmes på grundlag af oplysninger som Folketinget fik i forbindelse med behandlingen af de lovforslag som kommunalreformen byggede på. Også andre oplysninger om de arbejdsopgaver som kommunalreformen medførte for kommunerne, må tages i betragtning.

Af Indenrigs- og Sundhedsministeriets og Kommunernes Landsforenings publikation "Kommunalreformens gennemførelse – en status" fra slutningen af 2006 fremgår det at kommunalreformen bestod af tre hovedelementer: et nyt kommunalt danmarkskort, en ny opgavefordeling og en finansierings- og udligningsreform. I publikationen tilkendegives at der var tale om en stor flytning der involverede mange ansatte, opgaver og it-systemer mv., og at der derfor trods grundige forberedelser umiddelbart efter årsskiftet 2006-07 kunne være tilfælde hvor borgere og virksomheder ville opleve at tingene ikke fungerede tilfredsstillende. Der var gjort et stort arbejde for at sikre at omorganiseringen skete effektivt, hurtigt og således at borgere og virksomheder i mindst muligt omfang oplevede svigt og forsinkelser i den offentlige service, og det blev forudsat at der i kommuner, regioner og staten fortsat var et højt beredskab til at takle eventuelle problemer så snart de måtte vise sig. Det blev imidlertid også tilkendegivet at der fra statens side var en forståelse for at en sen udstedelse af visse bekendtgørelser til udmøntning af reformen på disse områder kunne give anledning til usikkerhed i forbindelse med opgavevaretagelsen.

Der er efter min opfattelse ingen tvivl om at kommunalreformen har medført meget store arbejdsopgaver for kommunerne både før og efter den 1. januar 2007. På den baggrund må der, uanset hvad der blev oplyst over for Folketinget i forbindelse med behandlingen af de lovforslag som kommunalreformen bygger på, udvises forståelse for at kommunalreformen i en periode har medført særlige problemer for kommunerne med at undgå en stigende sagsbehandlingstid. Det gælder også Holbæk Kommune. Det er imidlertid kommunens ansvar at denne periode bliver kort, og at sagsbehandlingen under alle omstændigheder er forsvarlig, herunder at der er en forsvarlig bemanning af kommunens forvaltning. Det endelige ansvar for kommunens indretning påhviler kommunalbestyrelsen, men borgmesteren skal påse at sagerne ekspederes uden unødvendig forsinkelse. Jeg henviser til § 17, stk. 7, og § 31, stk. 3, i den kommunale styrelseslov og § 4, stk. 3, i normalstyrelsesvedtægt for kommuner.

Jeg vil i det følgende nærmere behandle de forskellige områder som Holbæk Kommune har givet oplysninger om i sine to høringssvar af henholdsvis 22. juni 2007 og 6. maj 2008.

2. Jobcenteret

I sit høringsvar af 22. juni 2007 til mig har kommunen oplyst at der i januar 2007 var ca. 600 modtagere af kontanthjælp der ikke havde fået tilbudt de individuelle jobsamtaler der skal afholdes i henhold til §§ 17 og 18 i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats.

I slutningen af marts 2007 havde jobcenteret indhentet sit efterslæb for så vidt angår individuelle jobsamtaler med kontanthjælpsmodtagere, men et nyt efterslæb var kommet til. Ved udgangen af maj 2007 var der ikke længere borgere der ikke fik deres lovpligtige jobsamtaler.

Det er beklageligt at det i en 5-måneders periode ikke lykkedes kommunen at leve op til sin pligt efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats til at afholde individuelle jobsamtaler.

Da problemet nu er løst, foretager jeg mig ikke mere i anledning af denne del af sagen.

3. Borgerservice

I sine høringsvar til mig har kommunen beskrevet problemer vedrørende følgende områder under Borgerservice:

- Telefonservicen
- Pladsanvisningen
- Sygedagpengeudbetalingen
- Kontanthjælpsudbetalingen
- Boligsikring
- Kropsbårne hjælpemidler

3.1. Telefonservicen

Kommunen har i sine høringsvar beskrevet at der som følge af indførelsen af et nyt IP-telefonsystem og problemer med at omstille telefonopkald til de rigtige medarbejdere i den nye organisation var generelle problemer med at besvare telefoner og overholde rimelige ventetider i de første uger efter kommunesammenlægningen.

Da det ifølge kommunens oplysninger lykkedes at genetablere telefonbetjeningen på et rimeligt niveau omkring den 1. februar 2007, foretager jeg mig ikke mere vedrørende dette spørgsmål.

Kommunen har endvidere oplyst i sine hørings svar at der siden januar 2007 har været en løbende dialog mellem Borgerservice og kommunens forskellige afdelinger for at forbedre telefonomstillingen og telefonbetjeningen.

På baggrund af en måling af indgående opkald til hovednummeret i ugerne 9-30 i 2007 har kommunen oplyst at ca. 6-10 % af opkaldene blev afbrudt af borgeren inden de nåede at blive betjent. Kommunen vurderer dette som et acceptabelt niveau.

Pr. 15. august 2007 har kommunen indført en ny generel telefonservice for alle medarbejdere i kommunen. Formålet er at alle telefonopkald altid skal besvares enten ved personlig betjening, omstilling til kollega eller telefonsvarer.

I perioden 15.-19. oktober 2007 gennemførte Borgerservice en intern måling af efterlevelsen af kommunens telefonservice. Denne måling viste at 8 ud af 94 opkald (svarende til ca. 8,5 %) ikke blev besvaret. På baggrund af målingen konstaterede kommunen i sin udtalelse af 6. maj 2008 at der stadig var enkelte telefoner der i strid med telefonservicen blev viderestillet til omstillingen. Kommunens oplevelse var imidlertid at responstiden overvejende var acceptabel.

Kommunen har oplyst i sit brev af 6. maj 2008 at det er planen at foretage yderligere en intern måling af telefonservicen i 2008, og at det overvejes at foretage en bredere måling af telefonbetjeningen i kommunen ved et eksternt firma.

Jeg har noteret mig kommunens bestræbelser på at forbedre telefonservicen over for borgerne, og på det foreliggende grundlag foretager jeg mig ikke mere i anledning af denne del af sagen.

3.2. Pladsanvisningen

Som tidligere nævnt er en af årsagerne til min undersøgelse af sagsbehandlingstiden i Holbæk Kommune at der i Holbæk Amts Venstreblad i perioden op til mit brev af 30. april 2007 var en række artikler og nogle debatindlæg om sagsbehandlingstiden i kommunen. Et af de områder der blev nævnt i denne sammenhæng, var pladsanvisningen på daginstitutionsområdet. Det fremgik således af Venstrebladet den 13.-15. februar og den 19. februar 2007 at der var problemer med sagsbehandlingstiden i (og manglende information fra) pladsanvisningen.

I sine hørings svar har kommunen anført at der efter 1. januar 2007 har været perioder med forlængede ventetider på de områder hvor Borgerservice behandler skriftlige henvendelser. Situationen har været værst vedrørende pladsanvisningen samt beregningen og udbetalingen af sygedagpenge.

Kommunen har dog oplyst i sit brev af 6. maj 2008 at den siden maj 2007 har været ajour med anvisning af pladser, og at anvisningen sker mindst 14 dage før behovsdato.

Da problemerne med sagsbehandlingstiden i pladsanvisningen har været løst siden maj 2007, foretager jeg mig ikke mere vedrørende dette spørgsmål.

3.3. Syge- og barseldagpenge

Som nævnt ovenfor har kommunen oplyst at det på Borgerservices område har stået værst til bl.a. vedrørende sagsbehandlingstiden for beregningen og udbetalingen af sygedagpenge.

Der var den 1. januar 2007 en sagspukkel der gjorde det svært at overholde rimelige svartider. Sagspuklen var stigende i de første måneder af 2007. Udviklingen vendte imidlertid i løbet af maj måned 2007. Den 1. juni 2007 var der ca. 450 ubehandlede sager om syge- og barseldagpenge. Sagsbehandlingen var primo juni 2007 maksimalt 3 uger.

Kommunen har i sit hørings svar af 22. juni 2007 oplyst at den af hensyn til arbejdstagerne har prioriteret en hurtig udbetaling af sygedagpenge, hvorimod udbetaling af refusion til arbejdsgiverne har været prioriteret lavere.

Den 22. august 2007 har byrådet godkendt servicemål hvorefter målsætningen er at ansøgninger om sygedagpenge eller sygedagpengerefusion skal behandles inden for 14 dage.

Antallet af ubehandlede refusionsansøgninger udgjorde ved udgangen af 2007 195, hvoraf 75 (ca. 38 %) var under en uge gamle. Det havde hen over året været vanskeligt at overholde servicemålet fuldt ud, og den 31. december 2007 var der således 49 sager der var ældre end 2 uger. Ingen af disse sager var dog ældre end 3 uger.

Holbæk Kommune har ikke i sit brev af 6. maj 2008 oplyst noget om sagsbehandlingstiden for de syge- og barseldagpengesager der ikke vedrører refusion, og jeg går derfor ud fra at disse har levet op til kommunens servicemål

Det er naturligvis uheldigt at der i de første måneder af 2007 blev oparbejdet en sagspukkel der gjorde det vanskeligt at overholde rimelige svartider. Det er dog ikke muligt for mig på baggrund af de oplysninger jeg har fået fra Holbæk Kommune, at vurdere om denne sagspukkel har medført en forøgelse af sagsbehandlingstiden der kan give anledning til kritik.

Kommunens oplysninger om sagsbehandlingstiden i sygedagpengesagerne pr. 1. januar 2008 giver mig ikke anledning til bemærkninger.

Jeg foretager mig herefter ikke mere i anledning af denne del af sagen.

3.4. Kontanthjælpsområdet

Kommunen har oplyst at der i de første måneder af 2007 var problemer med for lange ventetider ved førstegangsanmodninger om kontanthjælp. På et tidspunkt var ventetiden på indkaldelse til samtale samt beregning og udbetaling oppe på næsten 3 uger.

Jeg har forstået kommunens oplysninger sådan at det siden midten af marts måned 2007 er lykkedes at få fjernet ventetiden, således at der kan ske førstegangsberegning og -udbetaling samme dag som borgerne henvender sig i Borgerservice (med den fornødne dokumentation for deres personlige forhold). Dette er i overensstemmelse med de servicemål som byrådet har vedtaget.

Kommunen har også oplyst at der i første halvår af 2007 var problemer med at nå den ønskede opfølgning i kontanthjælpssagerne, men jeg forstår på kommunens oplysninger at disse problemer nu er overvundet.

Kontanthjælpssagerne vedrører de pågældende borgers eksistensgrundlag. Derfor mener jeg – uanset bemærkningerne om kommunalreformens betydning ovenfor – at det er beklageligt at der i nogle sager har været en ventetid på næsten 3 uger på indkaldelse til samtale samt beregning og udbetaling af kontanthjælp.

Jeg har ikke mulighed for på baggrund af kommunens besvarelser at vurdere om det er kritisabelt at der har været problemer med at nå den ønskede opfølgning i kontanthjælpssagerne. Da problemerne tilsyneladende er overvundet, har jeg besluttet ikke at foretage mig mere vedrørende denne del af sagen.

3.5. Boligsikringsområdet

Jeg har forstået kommunens besvarelse af 22. juni 2007 sådan at sagsbehandlingstiden for ansøgninger om boligsikring i første halvdel af 2007 var forlænget, og at den i perioder var over 4 uger, men at den i juni 2007 var blevet nedbragt til 3 uger.

Det fremgår af kommunens svar af 6. maj 2008 at sagsbehandlingstiden på området – til trods for kommunens forventninger om det modsatte – var steget, således at "svartiden" ved udgangen af 2007 var 3-4 uger i gennemsnit.

Kommunen har i sit svar af 6. maj 2008 defineret "svartid" og "sagsbehandlingstid" således:

”Svartid på borgerens henvendelse er den tid som går fra borgerens ansøgning tilgår kommunen og indtil borgeren modtager første henvendelse fra kommunen minimum i form af en orientering om, hvornår henvendelsen kan forventes behandlet. Sagsbehandlingstid er defineret som den tid der går fra borgerens ansøgning tilgår kommunen og indtil kommunen har færdigbehandlet ansøgning.”

Kommunen har ikke i sit svar af 6. maj 2008 oplyst hvad ”sagsbehandlingstiden” var på området ved udgangen af 2007.

Jeg kan ikke på dette grundlag tage stilling til kommunens sagsbehandlingstid.

Jeg beder på den baggrund kommunen underrette mig om sagsbehandlingstiden på boligsikringsområdet i perioden fra kommunens svar af 22. juni 2007 til 31. december 2007 samt udviklingen i både svar- og sagsbehandlingstider på dette område efter 1. januar 2008.

Jeg forstår kommunens besvarelser sådan at der ikke er udarbejdet service-mål eller servicekvalitet på boligsikringsområdet eller i øvrigt er fastlagt frister for hvornår der skal være truffet afgørelse i sager på området.

Kommunen har ikke oplyst om tiltag der sigter på at forbedre sagsbehandlingstiden på dette område.

Efter min opfattelse er det beklageligt at Holbæk Kommune ikke har fastsat og offentliggjort frister for hvornår der skal være truffet afgørelse i sager på boligsikringsområdet. Jeg henviser til at det følger af § 3, stk. 2, i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område at kommunen inden for de enkelte sagstyper der er omfattet af loven, skal fastsætte en frist for hvor lang tid der må gå inden der skal være truffet en afgørelse. I forarbejderne til bestemmelsen forudsættes det at de generelle frister offentliggøres.

Jeg henstiller at kommunen fastsætter en frist for behandling af sager om boligsikring og offentliggør denne.

Jeg beder kommunen om at oplyse hvad kommunen foretager sig med hensyn til at fastsætte og offentliggøre generelle frister efter § 3, stk. 2, i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

3.6. Hjælpemiddelområdet

Det fremgår af kommunens hørings svar at der i starten af år 2007 var en sagspukkel og forlængede sagsbehandlingstider på området for kropsbårne hjælpemidler. Kommunen prioriterede sagerne efter hvor kritisk det ville være at mangle hjælpemidlet.

Ifølge kommunens svar af 22. juni 2007 var sagsbehandlingstiden på et tidspunkt i løbet af første halvår af 2007 oppe på ca. 5 uger for de mindst kritiske hjælpemidler. I sit svar af 6. maj 2008 har kommunen oplyst at sagsbehandlingstiden for ansøgninger om de mindst kritiske hjælpemidler i første halvår har været op til 1 måned.

Jeg forstår kommunens oplysninger sådan at det efter 1. august 2007 er lykkedes kommunen at leve op til sin foreløbige målsætning om at sager om kropsbårne hjælpemidler skal være færdigbehandlet inden for 2 uger, således at borgeren enten har fået en bevilling eller et afslag fra kommunen inden for dette tidsrum. Afhængigt af typen af hjælpemiddel kan der være yderligere ventetid for borgeren fra tidspunktet hvor hjælpemidlet er bevilget, og indtil den valgte leverandør kan levere hjælpemidlet.

Jeg forstår endvidere at kommunens foreløbige målsætning endnu ikke er vedtaget af byrådet.

Endelig forstår jeg høringsvaret af 6. maj 2008 sådan at status pr. 31. december 2007 var at alle sager af denne type var færdigbehandlet inden for 8 arbejdsdage.

Efter min opfattelse er det beklageligt at Holbæk Kommune så vidt ses ikke i overensstemmelse med § 3, stk. 2, i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område har fastsat og offentliggjort frister for hvornår der skal være truffet afgørelse i sager om kropsbårne hjælpemidler.

Derfor henstiller jeg at kommunen vedtager og offentliggør frister for hvornår der skal være truffet afgørelse i sager om kropsbårne hjælpemidler.

Jeg beder kommunen om at underrette mig om hvad kommunen foretager sig på baggrund af min henstilling.

4. Socialcenteret

Kommunens hørings svar indeholder ikke nogen konkrete beskrivelser af hvordan sagsbehandlingstiden har været eller er i socialcenteret.

I sit hørings svar af 22. juni 2007 skrev kommunen således om socialcenteret:

”Det er indskærpet, at senest 10 dage efter sagen er modtaget, påbegyndes sagsbehandlingen og når sagen er fuldt belyst, skal afgørelsen være truffet senest 10 dage efter. Såfremt ovenstående ikke kan holdes skal borgeren have besked om, hvornår det forventes, at sagen behandles og/eller færdig behandles. Herudover er det indskærpet, at de lovpligtige

frister skal overholdes. For eksempel at kvitteringsskrivelser for modtagelse af en indberetning er 6 dage.

Sagsbehandlingen tager længere tid, end det er fastlagt i lovgivningen og i forhold til de lovpligtige opfølgninger, idet der mangler personale. Der har været foretaget stillingsopslag, og der har været rekrutteret i vikarbureauer. Der arbejdes fortsat på alternative løsninger med henblik på at tiltrække de nødvendige personaleresurser.”

I mit brev af 9. januar 2008 til Holbæk Kommune bad jeg kommunen om at oplyse sagsbehandlingstiden som den havde fordelt sig over året 2007 på de sagsområder som kommunen redegjorde for i sin udtalelse af 22. juni 2007. Jeg bad særskilt om at få oplyst sagsbehandlingstiden pr. 31. december 2007.

I høringssvaret af 6. maj 2008 skrev kommunen følgende om socialcenteret:

”I henhold til de seneste godkendte servicekvaliteter igangsættes sagsbehandlingen indenfor 10 arbejdsdage efter borgerens henvendelse, og borgeren orienteres om sagens videre behandling. I særlige situationer er der mulighed for en akut aftale. Når sagen er fuldt oplyst skal afgørelse være truffet senest 2 uger efter.

Socialcenteret arbejder fortsat fokuseret på at fristerne i henhold til servicekvaliteterne samt de lovbestemte frister skal overholdes. Der er gennemført leanforløb for samtlige Socialcentrets afdelinger, og der arbejdes med udarbejdelse af standarder, skabeloner, tjeklister m.v. med henblik på en effektivisering af sagsgangene. Som resultat af denne indsats forventes det at sagsbehandlingstiderne nedsættes.

Men det må konstateres at sagsbehandlingen i nogle sager p.t. tager længere tid end fastsat af lovregler og Byrådet, herunder i forhold til de i lovgivningen fastsatte krav om opfølgning.

Det er vanskeligt at tiltrække socialrådgivere til Socialcentret, og på denne baggrund er der ledige stillinger i Socialcentret. Der gøres derfor en særlig indsats for rekruttering af personale ikke alene via stillingsopslag og vikarbureauer, men også ved ansættelse af administrative medarbejdere, der tilbydes videreuddannelse til socialformidlere og ansættelse af cand. jur.er i sagsbehandlerstillinger. Socialcentret har prioriteret, at være praktiksted for socialrådgiverstuderende, som led i rekrutteringsstrategien.”

Det fremgår ikke hvilke servicekvaliteter og frister fastsat af byrådet kommunen henviser til i høringsvaret af 6. maj 2008.

Jeg forstår dog hørings svarene sådan at sagsbehandlingstiden har været – og stadig er – for lang. Jeg har imidlertid ikke på baggrund af kommunens hørings svar mulighed for at vurdere i hvilket omfang sagsbehandlingstiden i kommunens socialcenter overstiger det acceptable.

Jeg antager at de mål for sagsbehandlingstiden som kommunen har oplyst i sit hørings svar af 6. maj 2008, er en forbedring i forhold til de faktiske forhold. Jeg kan dog ikke på baggrund af kommunens beskrivelse af dem se om dette er tilstrækkeligt.

Det er ikke acceptabelt at socialcenteret ikke har kunnet overholde lovgivningens krav til sagsbehandlingstiden.

Jeg beder kommunen oplyse mig om hvad socialcenterets sagsbehandlingstider fordelt på centerets forskellige sagsområder har været i 2007, og hvordan disse sagsbehandlingstider har udviklet sig i løbet af 2007. Desuden beder jeg kommunen underrette mig om sagsbehandlingstiderne fordelt på socialcenterets forskellige sagsområder pr. 1. januar 2008 og på nuværende tidspunkt.

Jeg beder også kommunen om at oplyse hvilke eventuelle yderligere tiltag disse opgørelser af sagsbehandlingstiden giver anledning til.

Endelig beder jeg kommunen underrette mig om hvilke frister for sagsbehandlingstiden på socialcenterets områder kommunalbestyrelsen har fastsat, jf. § 3, stk. 2, i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, og hvordan fristerne er offentliggjort.

5. Teknik og Miljø

Det fremgår af kommunens hørings svar at det trods stor aktivitet inden for byggebranchen i 2007 er lykkedes at nedbringe antallet af ubehandlede byggesager fra 400 den 1. januar 2007 til 135 den 31. december 2007.

Endvidere forstår jeg kommunens hørings svar af 6. maj 2008 sådan at de servicekvaliteter som byrådet har godkendt vedrørende sagsbehandlingstiden for ansøgninger om byggetilladelser for ukomplicerede enfamiliehuse og ukomplicerede anmeldelser af carporte mv., som hovedregel overholdes, idet sagsbehandlingstiden for denne type sager er på 2-3 uger.

For så vidt angår de ukomplicerede ombygningssager skulle sagsbehandlingstiden også være ved at være "på plads". Den 19. december 2007 har byrådet godkendt en servicekvalitet vedrørende ansøgninger om byggetilladelse til ukomplicerede til- og ombygninger efter småhusreglementet hvorefter mål-

sætningen er at ansøgere der søger om denne type byggetilladelser, skal have tilladelse inden for 4 uger.

Jeg forstår kommunens hørings svar af 6. maj 2008 sådan at der gennem hele 2007 har været lang sagsbehandlingstid i landzonesagerne og de større og komplicerede byggesager, og at sagsbehandlingstiden pr. 6. maj 2008 på dette område var op til 22 uger.

Jeg forstår desuden at presset på landzoneområdet har fået den ene af to medarbejdere til at sige op, hvilket forventes at påvirke sagsbehandlingstiden selvom stillingen genbesættes. Omvendt oplyser kommunen dog at den er begyndt at mærke effekten af at Teknik og Miljø har fået styrket bemanningen, omlagt arbejdsgangene og lukket for personlige henvendelser om onsdagen.

På baggrund af ovenstående mener jeg ikke at jeg har grundlag for at foretage mig mere vedrørende kommunens sagsbehandlingstid på Miljø og Tekniks område. Kommunen arbejder fortsat på at reducere sagsbehandlingstiden, og det fremgår af de servicekvaliteter som byrådet har vedtaget, at kommunen har som mål at nedbringe sagsbehandlingstiden væsentligt for de sager der på nuværende tidspunkt har den længste sagsbehandlingstid.

I den forbindelse går jeg ud fra at kommunen vil sikre at Justitsministeriets vejledning om forvaltningsloven (vejledning nr. 11740 af 4. december 1986), punkt 205-208 (om underretning i tilfælde af at afgørelsen af sagen trækker ud, hurtig besvarelse af rykkere mv.) bliver iagttaget i sagsbehandlingen.

6. Sammenfattende

Samlet er det min opfattelse at nogle af forholdene i Holbæk Kommune er kritisable. Jeg henstiller at kommunen på nogle områder fastsætter en frist for behandling af sager, jf. retsplejelovens § 3, stk. 2.

Jeg kan tilslutte mig de forskellige konkrete tiltag som kommunen har iværksat for at afhjælpe problemerne.

På nogle områder beder jeg kommunen om underretning om det videre forløb.

Jeg har underrettet Borgerrådgiveren i Holbæk Kommune; Beskæftigelsesankenævnet, Statsforvaltningen Sjælland; Det Sociale Nævn, Statsforvaltningen Sjælland og Statsforvaltningen Sjælland som tilsynsmyndighed om sagen.