

## FOLKETINGETS OMBUDSMAND

Gammel Torv 22. 1457 København K  
Telefon 33 13 25 12. Telefax 33 13 07 17  
Personlig henvendelse 10-15

Dato: 27. maj 2005

J.nr.: 2005-1838-000  
Sagsbehandler: LLI  
(Bedes anført ved henvendelser)  
Akt. nr.: 1

Borgmester Bo Asmus Kjeldgaard  
Københavns Kommune  
Rådhuset  
1599 København V

+ bilag

### **Vedrørende sagsbehandlingen i Københavns Kommunes lokalcentre**

På baggrund af artikler i Jyllands-Posten, JP København, den 17. og 18. marts 1999 om situationen på det københavnske lokalcentre bad jeg – under henvisning til § 17, stk. 1, i lov nr. 473 af 12. juni 1996 om Folketingets Ombudsmand – ved brev af 22. marts 1999 daværende borgmester Winnie Larsen-Jensen om underretning om hvad der fra hendes side ville blive foretaget i sagen (mit j.nr. 1999-0907-000).

Jeg korresponderede efterfølgende med borgmester Winnie Larsen-Jensen om sagen, og jeg modtog i den forbindelse bl.a. en nærmere redegørelse for sagsrestancerne på de københavnske socialcentre.

Endvidere modtog jeg sideløbende et ikke ubetydeligt antal klager fra en række borgere i Københavns Kommune over sagsbehandlingstiden på de københavnske socialcentre. Jeg gennemgik kort de 14 sager som jeg særligt havde noteret mig.

På baggrund af de konkrete klagesager jeg havde modtaget, og Københavns Kommunes egne restanceopgørelser tegnede der sig et samlet billede af restancesituationen på de københavnske socialcentre som gav mig anledning til alvorlig bekymring. Jeg modtog senere oplysninger som bestyrkede dette indtryk. Jeg gjorde i min redegørelse af 14. november 2000 borgmester Winnie Larsen-Jensen bekendt med min opfattelse. I min sammenfatning hæftede jeg mig ved at jeg fra dagspressen var blevet bekendt med at Borgerrepræsentationen i Københavns Kommune i budgettet for 2001 havde afsat en pulje på 20 millioner kr. til opnormering i kommunens lokalcentre.

Efter min gennemgang af sagen underrettede jeg endvidere Borgerrepræsentationen i Københavns Kommune, socialministeren, indenrigsministeren og Folketingets Retsudvalg, Folketingets Socialudvalg og Folketingets Kommunaludvalg om sagen. Jeg bad samtidig borgerrepræsentationen, socialministeren og indenrigsministeren om at underrette mig om hvad de eventuelt ville foretage sig i sagen.

Jeg henviser i øvrigt til min redegørelse af 14. november 2000.

På baggrund af min redegørelse indledte Socialministeriet en korrespondance med Københavns Kommune om kommunens sagsbehandling. I den forbindelse redegjorde Københavns Kommune bl.a. for kommunens målinger af sagsbehandlingstider i ansøgningssager og klagesager, ligesom kommunen løbende redegjorde for de tiltag som kommunen iværksatte med henblik på at nedbringe sagsbehandlingstiderne og forbedre sagsbehandlingsrutinerne.

I september og oktober 2003 underrettede henholdsvis Socialministeriet og Indenrigs- og Sundhedsministeriet mig om at ministerierne på baggrund af kommunens resultater og initiativer ikke ville foretage sig mere i sagen. Jeg tog det oplyste til efterretning.

I en artikel i Socialrådgiveren nr. 9/2005 omtales på ny problemer i Københavns Kommunes lokalcentre. Det fremgår således af artiklen at kvaliteten i servicen over for borgerne er dalende i f.eks. kontanthjælps- og sygedagpengesager, at tidsfrister ikke overholdes, at sagsbehandlere ofte har flere og tungere sager end i andre kommuner, og at de ansatte melder sig syge og/eller søger væk på grund af arbejdspresset.

Under henvisning til denne artikel der vedlægges i kopi, anmoder jeg om en udtalelse om de omtalte forhold på de københavnske lokalcentre. Jeg beder endvidere om at modtage en redegørelse for sagsrestancerne på Københavns Kommunes lokalcentre. Jeg henviser til ombudsmandslovens § 17, stk. 1, hvorefter ombudsmanden af egen drift kan optage en sag til undersøgelse.

Med venlig hilsen

Hans Gammeltoft-Hansen