

**Redegørelse
om
sagsbehandlingstiden på de københavnske socialcentre**

I artikler i Jyllands-Posten, JP København, den 17. og 18. marts 1999, blev situationen på de københavnske socialcentre beskrevet. Bl.a. var der månedlang ventetid på flere af de københavnske socialcentre. Særligt for så vidt angår Socialcentret Bispebjerg, fremgik det at der skulle være mere end 5.000 uekspererede breve, at telefoner ikke blev taget, og at medarbejderne havde henvendt sig til arbejdstilsynet på grund af arbejdspresset.

På baggrund af disse artikler bad jeg i et brev af 22. marts 1999 borgmester Winnie Larsen-Jensen, Københavns Kommune om underretning om hvad der fra hendes side ville blive foretaget i sagen. Jeg henviste til ombudsmandslovens § 17, stk. 1, hvorefter ombudsmanden af egen drift kan optage en sag til undersøgelse.

Den 8. april 1999 skrev borgmesteren følgende til mig:

”Indledningsvis skal jeg nævne to konkrete forhold som er omtalt i de pågældende artikler fra JP København.

Det ene forhold er anmeldelsen af 3. februar 1999 til Arbejdstilsynet fra 33 medarbejdere på Lokalcenter Bispebjerg (bilag 1). Anmeldelsen retter sig mod oplevelse af et dårligt psykisk arbejdsmiljø på grund af for få medarbejdere. Jeg må erkende, at der i en periode på centret har været store udskiftninger i medarbejderstaben og at der også har været ubesatte stillinger. Dette har i en periode lagt pres på medarbejderne og har også i nogen udstrækning betydet en længere ekspeditionstid for borgerne.

Alle de vakante stillinger er nu blevet besat, hvilket indebærer en lettelse af arbejdspresset.

Arbejdstilsynet undersøger for tiden indholdet og omfanget af medarbejdernes anmeldelse og både Direktionen og den lokale centerledelse bakker denne undersøgelse positivt op.

...

For så vidt angår uekspereret post – ligeledes nævnt i artiklerne i JP København, vil det i nogle tilfælde være uacceptabelt, hvis forvaltningen ikke svarer på en borgers henvendelse inden for ganske få dage. I andre tilfælde vil en længere sagsbehandlingstid være acceptabel, jf. reglerne om sagsbehandlingsfrister.

Københavns Kommune har fastsat frister for, hvor lang tid der normalt må gå, inden der skal være truffet en afgørelse, når der søges om hjælp efter den sociale lovgivning.

Jeg vedlægger Københavns Kommune, Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens pjeces 'Hvornår får jeg svar' til orientering (bilag 5). Endvidere vedlægger jeg kopi af referat med centercheferne den 22. marts 1999 (bilag 6).

Selv om jeg således mener, at forholdene på Lokalcenter Bispebjerg skal opfattes noget mindre dramatisk end det er fremstillet i pressen, ser jeg dog fortsat med største alvor på sagen. Og i forlængelse af, at de vakante stillinger nu er blevet besat, har forvaltningen planlagt følgende:

For det første har centerledelsen på Direktionens foranledning fremlagt nærmere oplysninger om den uekspererede post og plan for afvikling heraf. Planen er udarbejdet for hvert enkelt team (ServiceTeam, Team for voksne med særlige problemer, Børne-FamilieTeam og Teknisk-administrativt Team) og indeholder en beskrivelse af, hvordan planen skal gennemføres.

Jeg skal imidlertid understrege, at centerledelsen på Lokalcenter Bispebjerg over for Direktionen har oplyst, at forholdene på centret allerede i dag er således, at al post bliver åbnet og prioriteret, naturligtvis med post fra borgerne som førsteprioritet.

For det andet vil Direktionen i en periode holde jævnlige møder med centerledelsen på Bispebjerg; og Direktionen vil deltage i det kommende samarbejdsudvalgsmøde på centret.

Jeg kan i øvrigt oplyse, at der i løbet af meget kort tid vil tiltræde en ny centerchef, idet den nuværende går på pension.

For det tredje vil Direktionen nøje følge den løbende statistik over overholdelse af sagsbehandlingstiderne, som de er blevet fastsat af Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget.

Jeg håber, at ovennævnte giver indtryk af, med hvilken alvor Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen ser på problemet og hvilke initiativer, der er og vil blive iværksat.

Med hensyn til den generelle situation på lokalcentrene som helhed kan jeg oplyse, at de fleste for tiden oplever forholdene som usædvanlige, da forvaltningen netop nu er i færd med at implementere et stort organisationsudviklingsprojekt. Et projekt der har været undervejs gennem de seneste 3-4 år bl.a. på baggrund af undersøgelser vedrørende det psykiske arbejdsmiljø i forvaltningen.

Formålet er at indrette Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen efter målgrupper, så Københavns Kommune får langt større mulighed for at tage hensyn til brugernes forskelligheder. Intentionerne med projektet ligger i tråd med ånden i den nye sociallovgivning, hvor der lægges vægt på, at brugeren skal inddrages i tilrettelæggelsen og udførelsen af vedkommendes sag.

Jeg kan desuden nævne, at organisationsudviklingsprojektet på forhånd følger en lang række af de anbefalinger, som er angivet i 'Den gode balance' – en rapport udgivet af Socialministeriet, december 1998.

Et af redskaberne i denne proces er at få ændret måden at arbejde på i retning af mere tværfaglighed, øget kompetence til medarbejderne og altså et større fokus på målgrupper (brugere), jf. det materiale som Københavns Kommune har publiceret vedrørende 'Den brugerrettede forvaltning' (bilag 7).

Processen har endvidere medført, at Direktionen i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen ved møder har været i dialog med medarbejderne på de teamtræningskurser, som er den officielle begyndelse på etableringen af den 'nye' forvaltning.

Direktionen i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har således været i kontakt med alle medarbejderne i lokalcentrene i løbet af foråret. Denne massive indsats – i form af dialog mellem ledelse og medarbejdere, skriftligt materiale om 'Den brugerrettede forvaltning' og teamtræningsprogrammet – skal være med til at skabe udviklende og udfordrende lokale arbejdspladser til glæde for både medarbejdere og brugere.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen vil fortsat fokusere på overholdelse af brugerens retssikkerhed og arbejde på at forbedre servicen. Jeg mener, at vi med de igangsatte initiativer er godt på vej."

I et brev af 13. april 1999 meddelte jeg borgmesteren at jeg havde noteret mig de initiativer som Københavns Kommune havde iværksat med henblik på at forbedre situationen på de københavnske socialcentre, herunder Lokalcenter Bispebjerg. Med henblik på at følge udviklingen bad jeg om løbende at blive underrettet om situationen på de københavnske socialcentre, herunder udviklingen i sagsrestancerne. Endvidere bad jeg om at blive holdt underrettet om arbejdstilsynets undersøgelse af forholdene på Lokalcenter Bispebjerg.

Den 27. april 1999 modtog jeg kopi af Arbejdstilsynets rapport af 22. april 1999 vedrørende det psykiske arbejdsmiljø i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, Lokalcenter Bispebjerg. I rapporten står bl.a. følgende:

"Arbejdstilsynet har besøgt lokalcentret Bispebjerg den 3. september, den 1. oktober 1998, den 25. marts og den 8. april 1999.

Ved besøgene har Arbejdstilsynet talt med centerchef Hans-Ole Petersen, souschef og teamchef Anders Fürst, daglig sikkerhedsleder Susanne Ward, sikkerheds- og tillidsrepræsentanter for de berørte afsnit, teamlederne samt et stort udsnit af de ansatte.

Desuden har der været telefonisk kontakt til Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens Adm. Direktør Grethe Munk, angående en orientering og drøftelse af situationen.

I forbindelse med disse besøg har Arbejdstilsynet – på baggrund af samtaler, jobobservationer og deltagelse i indledende og efterfølgende møder – foretaget en vurdering af det psykosociale arbejdsmiljø i lokalcentret Bispebjerg.

Nedenstående beskrivelse og vurdering af det psykosociale arbejdsmiljø er desuden baseret på det skriftlige materiale, som er tilkommet Arbejdstilsynet. Bl.a. en plan for justering og ændringer i afsnittet omkring Borgerservice, orientering om en igangværende ny organisering af Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen Bispebjerg, orientering om igangværende APV samt sygefraværstatistik.

Beskrivelse

Risiko for udbændthed

Risiko for udbændthed opstår typisk i arbejdssituationer, hvor man oplever store følelsesmæssige krav samtidig med, at man oplever, at det er vanskeligt at udføre arbejdsopgaverne tilfredsstillende. Tilstanden udvikles, fordi medarbejderen over en længere periode belastes følelsesmæssigt uden at have tilstrækkelige ressourcer eller indflydelse til at håndtere belastningerne.

Karakteren af arbejdet i socialcentret Bispebjerg, hvor et af medarbejdernes vigtigste arbejdsredskaber er egne psykiske ressourcer, indebærer væsentlige følelsesmæssige krav og udgør dermed en potentiel risiko for udbændthed. Hvorvidt der bliver tale om en reel risiko, afhænger i væsentlig grad af medarbejdernes muligheder for i øvrigt at opfylde arbejdskravene, samt hvilke muligheder de har for at få ledelsesmæssig og/eller kollegial opbakning i arbejdet.

Udbændthed kan påvirke medarbejderens fysiske tilstand, hans følelsesliv og hans adfærd. Symptomerne kan optræde i forskellige kombinationer fra medarbejder til medarbejder.

Arbejdstilsynet fik ved besøgene oplyst, at mange medarbejdere går syge hjem, hvilket underbygges af det relative store sygefravær. En del af medarbejderne lider af kvalme, svimmelhed, hjertebanken, hovedpine, søvnforstyrrelser og har mareridt. Men også vrede, irritabilitet og følelse af håbløshed, og det at have let til gråd var noget medarbejderne oplevede. Sågar havde det været nødvendigt for enkelte at tage piller for at klare dagligdagen.

Arbejdstilsynet konstaterede at medarbejderne havde symptomer på langvarige belastninger. Idet nogle af medarbejderne var grådlabile, tydelig vrede og udtrykte håbløshed ved situationen, da Arbejdstilsynet talte med dem.

Arbejdstilsynet konstaterede også, at der var meget ophobet post, som var lagt i cpr.nr. orden og ellers ikke læst. Det blev oplyst, at posten ikke nås p.g.a. stort fremmøde af klienter uden aftalt tid/ventetid til samtale typisk på 1 mdr.

Medarbejderne gav udtryk for, at der ikke er sagsbehandlere nok til at ekspedere post, tage og svare på telefoner, til at give tid til klienterne indenfor en overskuelig tidshorisont, til at behandle nye sager o.s.v.

Medarbejderne oplever, at det store daglige akutte fremmøde af klienter, manglende postekspedition og manglende telefonbesvarelser medfører et stort pres såvel fra ledelse som fra kollegaer om at yde, hvilket de igen oplever fører til stresssymptomer og udbændthed. I den forbindelse oplyste medarbejderne, at det ikke er ualmindeligt, at de bliver beordret på overarbejde af ledelsen.

- Usikkerhed om, hvorvidt man kan udføre de planlagte aktiviteter og om man overhovedet kan nå dagens arbejde/stort arbejdspress
- uklarheder omkring det ledelsesmæssige ansvar
- ringe variation i arbejdsopgaverne
- for få ressourcer
- dårlig normering/mange nye medarbejdere, som skal oplæres
- mangelfuld information/uvished om arbejdsopgaverne i forbindelse med nyorganiseringen
- ingen arbejdsbeskrivelser

En central problemstilling i dette billede er oplevelsen af uklare krav i arbejdet. Hvis kravene ikke er kendte og klart udmeldte af ledelsen, kan den enkelte medarbejder ikke

vurdere, om han opfylder de kvalitative arbejdskrav. Enkelte medarbejdere kan være i stand til selv at definere kravene inden for nogle løst afstukne rammer og vurdere om arbejdsindsatsen er tilfredsstillende. Men mange vil i sådan en situation have vanskeligt ved både at opstille realistiske mål og vurdere, om målene bliver opfyldt. Ofte vil medarbejdere i denne situation opstille alt for ambitiøse mål og dermed komme til at opleve mange situationer, hvor målene ikke kan opfyldes.

Hvis der er ubalance mellem krav og ressourcer kan det meget let føre til udbrændte medarbejdere.

Det er endvidere vigtigt, at der er en god dialog mellem medarbejderne og mellem ledelse og medarbejdere. Dialogen er en forudsætning for, at man kan foretage de nødvendige kvalitative vurderinger af arbejdsituationen og arbejdsresultaterne.

Det er Arbejdstilsynets vurdering, at der ikke aktuelt er tilstrækkelig basis for en sådan åben dialog på Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen Bispebjerg. Denne vurdering hænger bl.a. sammen med, at flere medarbejdere har krævet anonymitet i forbindelse med udfyldelse af det spørgeskema, som er udarbejdet i forbindelse med den igangværende APV.

...

Symptomer på psykosociale belastninger

Ud over de ovenfor nævnte symptomer på psykosociale arbejdsmiljøbelastninger (stor arbejdsmængde, ringe/mangelfuld information, dårligt samarbejde, arbejde med mennesker som har svære personlige, sociale eller helbredsmæssige problemer og risiko for vold/trusler) er det oplyst og fremgår af sygefraværstatistikken, at det gennemsnitlige sygefravær i 1998 har været højt. Specielt i sikrings- administrations- omsorg og kontanthjælpsafsnittene. Det gennemsnitlige sygefravær i perioden 1. januar til og med februar 1999 peger dog i den positive retning. Dette skal ses i betragtning af, at det er for en 2 mdr.'s periode.

Det kan være vanskeligt klart at definere en psykosocial arbejdsmiljøfaktor som enten årsag eller virkning. Ofte er en faktor på én gang både årsag og virkning. F.eks. kan et dårligt samarbejds-klima både være årsag til og resultat af et dårligt psykosocialt arbejdsmiljø. Tilsvarende gælder for vold/trusler og også for 'sygefravær'.

Et højt sygefravær kan være arbejdsbetinget, men kan naturligvis også skyldes sygdomme, som ikke kan være arbejdsrelaterede. Et højt sygefravær vil dog altid have en negativ virkning på det psykosociale arbejdsmiljø. For arbejdspladsen betyder det ofte hyppige udskiftninger blandt medarbejderne. Et problem Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen Bispebjerg tilsyneladende lider af. Men også manglende kollegial opbakning, konflikter, uengagerede medarbejdere og nedsat produktivitet kan være følgetilstande af et højt sygefravær.

Derfor er det under alle omstændigheder særdeles gunstigt for den videre udvikling af det psykosociale arbejdsmiljø i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen Bispebjerg, at sygefraværet falder markant; uanset hvilke årsager der måtte være til det.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen Bispebjerg's initiativer

For at imødegå og på længere sigt løse den opståede situation angående det psykiske arbejdsmiljø, er der allerede taget forskellige initiativer:

- receptionsskranken flyttet/vendt. Det har givet et større venterum til klienterne, og dermed en reel mulighed for at nedbringe voldsepisoderne
- ny organisering i team/ skulle være på plads i april 1999
- teamchefer er etableret
- metodemæssige udviklinger, f.eks. til nedbringelse af postproblemet

Teamorganiseringen skal hjælpe på, at de administrative opgaver bliver mindre og dermed lette posten. Der var direkte tiltag ved Arbejdstilsynets besøg den 25. marts 1999 i kontanthjælpsafsnittet, for at få styr på posten. Den bliver nu uddelt til de enkelte team, som så har ansvaret for den.

Konklusion

Arbejdstilsynet forventer, at der bliver fulgt op [på] de forskellige tiltag og at dialogen sættes i centrum. Både mellem medarbejdere og mellem medarbejdere og ledelse. Ligeledes at der skabes rum og tid for et netværk, således medarbejderne ikke kommer ud i så ekstreme psykiske belastninger med sygdom til følge, som tilfældet har været i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen Bispebjerg.

Arbejdstilsynet vil følge op og vende tilbage til sagen. Og det blev aftalt ved mødet den 25. marts 1999, at Arbejdstilsynet kontakter lokalcenteret Bispebjerg angående aftale om et møde i Juni 1999, med deltagelse af de samme personer (eller repræsentanter for disse) som ved det pågældende møde.”

Samme dato modtog jeg et notat som medarbejderne på Lokalcenter Ydre Nørrebro den 26. april 1999 havde sendt til medlemmerne af Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget. Notatet havde følgende indhold:

”Vi ønsker med denne skrivelse at orientere om situationen på vores arbejdsplads, Lokalcenter Ydre Nørrebro, som den ser ud netop nu.

Vi tillader os indledningsvis at gå ud fra, at udvalget allerede er orienteret på det generelle plan qua den mediedebat, der har fundet sted gennem den seneste måned om forholdene på byens socialcentre. Desuden om det svar, der fra vores direktion er tilgået Folketingets ombudsmand om årsagerne til, at det står så galt til med serviceringen af borgerne.

Vi har hørt såvel socialdirektøren som socialborgmesteren forklare, at det voldsomme arbejdspress på centrene i overvejende grad skyldes den igangværende omstrukturering samt en influenzaepidemi blandt medarbejderne. Når først strukturen er endeligt på plads, vil de aktuelle personaleressourcer vise sig at slå til, siger de. Det er gentagne gange meldt ud til offentligheden fra samme kant, at problemet ikke løses ved en opnormering på personalesiden. Vi skal blot lære at udnytte de ressourcer fornuftigt, som vi nu engang er blevet tildelt.

Det er vores opfattelse, at ovenstående udsagn må bunde i uvidenhed om, hvordan dagligdagen ser ud på socialcentre. Efter at vi på det samlede center har været på plads i vores respektive teams i ca. 1 måned, kan vi konstatere, at såvel vores arbejdsforhold som

serviceringen af borgerne er så ringe som aldrig før. En stor del af de administrative medarbejdere på Lokalcenter Ydre Nørrebro har mange års erfaring indenfor deres respektive arbejdsområde og er udmærket i stand til at systematisere deres arbejde sådan, at ressourcerne udnyttes optimalt. På trods heraf er det den gennemgående oplevelse hos medarbejderne, at sagsbunkerne og antallet af ubetjente borgere vokser støt, uden at der er udsigt til, at situationen bedres.

Teamorganiseringen, som bliver udråbt til den store redningsplanke, har i vores tilfælde kun vist sig at give anledning til yderligere usikkerhed i det daglige arbejde: rammerne for arbejdet er blevet om muligt endnu mindre synlige, medarbejdere på alle niveauer lades i stikken på grund af manglende og / eller modsatrettet information. Den ene hånd ved så at sige ikke, hvad den anden laver – eller hvorfor – og det er et faktum for os, der udfører arbejdet, at vi er blevet færre til det.

Presset øges på den enkelte medarbejder i helt urimelig grad, og uanset hvad man som udenforstående måtte mene om den sag, er der blevet mere arbejde til færre hænder.

Medarbejdere fra adskillige af byens socialcentre har i den forløbne måned gjort seriøse forsøg på at bibringe vores forvaltningsmæssige og politiske ledelse en forståelse af, at situationen på socialcentre er mere alvorlig end nogensinde før. Det er der desværre ikke kommet meget ud af, hvilket må skyldes, at man hører, hvad man har lyst til at høre og ikke tager os alvorligt.

Vores budskab med denne skrivelse er

- **at vi er på vej mod et administrativt kaos**
- **at arbejdspresset for den enkelte medarbejder er helt uacceptabelt, for alt for mange i en sådan grad, at de må sygemelde sig eller modtage akut krisehjælp**
- **at serviceniveauet overfor borgerne er så ringe som aldrig før**
- **at vi ikke kan overholde lovgivningens krav**
- **at man må forudse et yderligere tab af erfaren arbejdskraft**
- **at problemet kun løses ved akut tilførsel af personaleressourcer**
- **samt en klar udmelding fra vores øverste ledelse om rammerne for teamdannelsen, herunder i særlig grad kompetencefordelingen**

Vi imødeser en snarlig tilbagemelding fra udvalget og stiller os til rådighed for den dokumentation, I måtte anse for nødvendig.”

Den 7. juni 1999 fulgte medarbejderne på Lokalcenter Ydre Nørrebro op på den tidligere henvendelse og rykkede for en reaktion fra udvalget.

Jeg underrettede den 23. juni 1999 borgmester Winnie Larsen-Jensen om de breve jeg havde modtaget om situationen på de københavnske socialcentre, og bad om at blive underrettet om udviklingen i sagen.

Administrerende direktør Grethe Munk, Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, svarede den 15. juni 1999 således på henvendelsen fra medarbejderne på Lokalcenter Ydre Nørrebro:

”...

Der er i udvalget stor forståelse for den pressede situation, der er på flere lokalcentre og i flere team.

Ikke kun på lokalcentret Ydre Nørrebro, men også andre steder har medarbejdere givet udtryk for problemer af den art, I nævner.

Dette betyder, at udvalget har fravalgt den obligatoriske 2% besparelse på personalet på lokalcentrene og i de respektive team. Børnefamilieteam er endog blevet tillagt en ressourcestyrkelse med udgangspunkt i stigende børnetal.

Der er ingen tvivl om, at vi befinder os i en vanskelig fase, men jeg håber, vi er ved at komme ind i en arbejdsmæssig situation, der opleves mere positiv.

Det er vigtigt, at teamorganiseringen realiseres på en måde, som giver administrative forbedringer, også selv om det sker på bekostning af gamle velkendte arbejdsgange.

Det indtryk jeg har fået er, at der er stor opbakning til teamorganiseringen men, at der er nogle prioriterings- og arbejdsproblemer.

Jeg følger situationen nøje og vil løbende søge at finde konkrete løsninger i samarbejde med ledelse og medarbejdere i vore team.

Jeg ved, at der gøres et fantastisk stykke arbejde med at få opgaverne til at lykkes, og jeg tror på, at det kan lade sig gøre.”

I et brev som jeg modtog den 5. juli 1999, orienterede administrerende direktør Grethe Munk om hvad der var foretaget vedrørende sagsbehandlingstiderne på socialcentrene. Hun skrev følgende:

”...

Med henvisning til Deres brev af 23. juni 1999 kan følgende oplyses:

Pr. 1. maj 1999 er der tiltrådt en ny centerchef, Arne Bertram, der tidligere har arbejdet som centerchef på Lokalcenter Sundby Nord.

Herudover er der tiltrådt 4 team-chefer for Serviceteam, team for voksne med særlige behov, teknisk-administrativt team og børnefamilieteam.

Ledelsen på Lokalcenter Bispebjerg er opmærksomme på tiltag, som kan forbedre arbejdsforholdene på lokalcentret.

I forbindelse med den ledelsesmæssige omlægning har Direktionen løbende afholdt møder med ledelsen og deltaget i samarbejdsudvalgsmøderne på Lokalcenter Bispebjerg. På baggrund af disse møder er der blevet iværksat en omlægning af arbejdsgangene med en smidigere sagsgang på lokalcentret til følge.

Det er på denne baggrund Direktionens holdning, at den igangværende omlægningsproces har medført en betydelig bedring af arbejdsforholdene på lokalcentret.

For så vidt angår sagsbehandlingstiderne kan det oplyses, at der til efteråret foreligger en endelig måling af disse. De vil blive orienteret om resultatet af denne måling, når den foreligger.

For så vidt angår Arbejdstilsynets rapport af 22. april 1999 vedrørende det psykiske arbejdsmiljø i lokalcenter Bispebjerg, hvoraf det bl.a. fremgår, at tilsynet vil følge op ved afholdelse af nyt møde i juni 1999, kan det oplyses, at Arbejdstilsynet i skrivende stund endnu ikke har afholdt nyt møde med Lokalcenter Bispebjerg.

Så snart mødet er afholdt og Arbejdstilsynet har udfærdiget en rapport herom, vil De blive orienteret herom.

For så vidt angår brev af 7. juni 1999 fra medarbejdere på Lokalcenter Ydre Nørrebro til Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget kan det oplyses, at brevet blev fremlagt til orientering på Familie- og Arbejdsmarkedsudvalgets møde den 9. juni 1999. Brevet var ikke skrevet under og det skal bemærkes, at de faglige organisationer har meddelt, at de ikke er afsendere.

...”

I anledning af Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens brev af 5. juli 1999 skrev jeg følgende til borgmester Winnie Larsen-Jensen den 18. august 1999:

”...

Jeg har noteret mig det forvaltningen har anført vedrørende Lokalcenter Bispebjerg.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har i brevet oplyst at der til efteråret vil foreligge en endelig udmåling af sagsbehandlingstiderne, og at jeg vil blive orienteret når udmålingen foreligger. Jeg imødeser denne underretning. Jeg må umiddelbart forstå at der hermed menes en måling i forhold til de frister som kommunen har fastsat i medfør af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, for hvor lang tid der normalt må gå inden der skal være truffet en afgørelse, når der søges om hjælp efter den sociale lovgivning.

De frister der skal fastsættes i medfør af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, angår alene sager hvori der vil blive truffet afgørelse. Dette fremgår også af Københavns Kommunes pjece vedrørende de af kommunen fastsatte frister.

I mit brev af 13. april 1999 bad jeg om løbende at blive underrettet om bl.a. udviklingen i sagsrestancerne. Med 'sagsrestancerne' har jeg imidlertid ment det antal sager hvor socialcentrene har modtaget en henvendelse (personlig, telefonisk eller skriftlig), som endnu ikke er besvaret, og den tid sagerne har henligget ubesvaret. Det drejer sig om enhver henvendelse til socialcentrene, dvs. også henvendelser der ikke umiddelbart fører til at der skal eller vil blive truffet en afgørelse.

Jeg skal således fortsat bede om at blive orienteret om udviklingen i sagsrestancerne på de københavnske socialcentre.

I øvrigt imødeser jeg fortsat at blive løbende underrettet om situationen på de københavnske socialcentre, herunder at blive underrettet om Arbejdstilsynets opfølgning på tilsynets rapport vedrørende det psykiske arbejdsmiljø i Lokalcenter Bispebjerg, når opfølgningen foreligger.”

Borgmesteren svarede den 10. september 1999 at den endelige måling af sagsbehandlingstiderne på de københavnske socialcentre ville blive forelagt for Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget i november måned 1999, og at hun derefter ville sende resultatet til mig. I den sammenhæng ville borgmesteren oplyse mig om det samlede skøn over eventuelle sagsrestancer på de københavnske socialcentre. Borgmesteren vedlagde endvidere Arbejdstilsynets brev af 24. august 1999 om det psykiske arbejdsmiljø på Lokalcenter Bispebjerg. I brevet skrev tilsynet at der bl.a. var udarbejdet en køreplan for håndtering af de problemstillinger der knytter sig til det daglige arbejde i det enkelte team og samarbejdet/visitation teamene imellem, herunder snitfladeproblemstillinger. I køreplanen indgik Arbejdstilsynets anbefalinger. Arbejdstilsynet fik udleveret denne køreplan og fandt den overskuelig og god.

Desuden konstaterede Arbejdstilsynet ved besøget i Lokalcenter Bispebjerg den 22. juni 1999 en vis optimisme blandt medarbejderne. Arbejdstilsynet fandt således ikke længere grundlag for at opretholde tilsynet vedrørende de konstaterende arbejdsforhold og betragtede sagen som afsluttet.

Den 21. december 1999 orienterede borgmesteren mig om resultatet af Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens måling af sagsbehandlingstiderne. Hun oplyste at af de 51.326 indberettede afgjorte sager blev de 46.535 afgjort inden den fastsatte frist hvilket svarer til 91%. Det kunne konstateres at Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen overordnet set var i stand til at træffe afgørelse i 80-90% af sagerne inden for den fastsatte tidsfrist vedrørende langt den overvejende del af ydelsestyperne. Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget besluttede ikke at ændre på de fastsatte sagsbehandlingsfrister.

Jeg modtog til orientering de bilag som var forelagt Familie- og Arbejdsmarkedsudvalget ved behandlingen af dagsordenspunktet om evaluering af sagsbehandlingsfrister den 8. december 1999. Det fremgår af bilaget at forvaltningen indstillede at udvalget tiltrådte at den nuværende fremgangsmåde i forbindelse med måling af sagsbehandlingstiderne erstattedes af en mindre ressourcekrævende målemetode således at der kun indberettes i en bestemt måned om året, første gang i oktober 2000. Hidtil havde lokalcentrene indberettet alle afgjorte sager.

Den 15. marts 2000 skrev jeg til borgmester Winnie Larsen-Jensen at jeg havde modtaget resultatet af målingen af forvaltningens sagsbehandlingstider i relation til de af udvalget fastsatte sagsbehandlingsfrister. Jeg rykkede samtidig for oplysninger om det samlede skøn over sagsrestancerne på socialcentrene. Jeg henviste til den præcisering jeg havde givet i mit brev af 18. august 1999 af hvad jeg mente med 'sagsrestancerne'.

Den 7. april 2000 afsluttede jeg min behandling af en konkret klagesag, hvor sagsbehandlingstiden havde været tre år og seks måneder fra kommunen modtog en

klage over kommunens afgørelse i en pensionssag til det sociale nævn kunne behandle sagen. På baggrund af denne sag bad jeg borgmesteren om at redegøre for hvilken sagsstyring der er etableret i kommunen. Jeg bad hende herunder om nærmere at redegøre for om kommunen har en egentlig restancekontrol, dvs. løbende kontrollerer at henvendelser til kommunens socialcentre bliver besvaret. Jeg bad i tilslutningen hertil om at få oplyst hvorledes kommunens journaliseringssystem (dvs. sagsregistreringssystem) er indrettet, netop for så vidt angår muligheden for at anvende journalsystemet til registrering af sagsrestancer. Borgmesteren havde i forbindelse med min behandling af den konkrete klagesag oplyst at hun havde bedt forvaltningen vurdere mulighederne for at indføre visse enkle fælles retningslinier for den lokale sagsbehandling af klagesager således at risikoen for lignende sager i fremtiden kunne minimeres i størst muligt omfang. Jeg bad derfor også om at blive underrettet om resultatet af disse overvejelser.

I et brev af 3. maj 2000 svarede borgmesteren mig således:

”...

Indledningsvis skal jeg oplyse følgende:

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har et ønske om at opnå en mere effektiv og mere brugervenlig betjening af borgerne, bl.a. udtrykt i Socialplanen, en mere effektiv håndtering af organisatoriske sager samt en bedre styring af sagsforløb og sagsbehandlingstider.

I Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen er der iværksat en undervisning i forvaltningsloven og retssikkerhedsloven i alle de lokale centre, og medarbejdere fra centralforvaltningen afholder løbende dialogmøder med centrene, især om sager om førtidspension.

Undervisning som led i 'Den lærende organisation' er fra centralforvaltningen sket som følger:

I november og december 1997 blev der afholdt fælles halve temadage for nøglepersoner fra hvert lokalcenter om Retssikkerhedsloven. Derudover blev der afholdt halve temadage i de andre dele af socialreformen.

I foråret 1998 før socialreformens ikrafttræden blev der undervist på hver enkelt center specifikt i Retssikkerhedsloven, derudover blev der særskilt undervist på hvert enkelt center i Aktivloven og Pensionsloven.

I efteråret 1999 blev der afholdt opfølgingsundervisning i for særlige konsulenter i de lokale centre i et ti dages forløb med fokus på retssikkerhed, forvaltning og førtidspension med undervisere fra Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen suppleret med undervisere fra Socialministeriet, Den Sociale Højskole, og Københavns Amtskommune.

Fra 1996 holdes der jævnlige dialogmøder med de lokale centre med fokus på førtidspension, retssikkerhed og forvaltningslovens regler om partsmedvirken. Disse møder afholdes med ca. ½-1 års mellemrum på de enkelte centre og forsøgsbydele.

Herudover afholder centralforvaltningen ad hoc undervisning i de enkelte teams og handicap- og rådgivningscentre.

For så vidt angår spørgsmålet om Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har etableret en restancekontrol, kan jeg oplyse, at der i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens nuværende elektroniske sagsbehandlingssystem (Sags- og Advissystem) er etableret en restancekontrol, ved sagstypen 099.

Sagstypen er inddelt i grupper på 5 arter inden for hvert fagområde (eks. Bistand, pension, dagpenge m.v.), således at der er mulighed for oprettelse og registrering – det vil sige – aktivering af flere klagesager fra samme person samtidig.

I sagsidentitetsfeltet anføres den paragraf inden for det pågældende lovområde og i notatfeltet registreres div. koder:

R = remonstration

F = afgørelsen fastholdes

Æ = afgørelsen ændret

H = hjemvist til fornyet behandling.

Sagerne passiveres med dato for afgørelse.

I S&A-systemet er der via erindringsfeltet mulighed for, på den aktive sag, at erindre på udvalgte datoer, således at der via erindringskortets fremsendelse til kontoret kan ske fornøden opfølgning.

Der kan via S&A bestilles udtræk (lister) over såvel aktive som passive sager til brug for bl.a. restancekontrol.

S&A anvendes kun i sager, hvor der træffes afgørelse.

Der har ikke været etableret en generel restancekontrol på centrene, idet nogle centre har valgt at anvende S&A-systemets faciliteter, mens ledelsen i andre centre har ledelsen valgt løbende at følge og overvåge produktionen af ydelser i det enkelte team.

Det skal i denne forbindelse oplyses, at Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har iværksat udbuddet af ESHD (Elektronisk Sagsbehandlings- og Dokumenthåndteringssystem), som skal give en hurtigere og mere sikker og effektiv sagsbehandling.

Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen forventer, at ESHD systemet vil kunne tages i anvendelse fra primo 2001, under forudsætning af et tilfredsstillende forløb af udbudsrunderen.

For så vidt angår de overvejelser Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen gør sig om at indføre visse enkelte fælles retningslinier for den lokale sagsbehandling af klagesager, skal jeg oplyse, at forvaltningen har valgt at lade dette indgå i den løbende undervisning i Retssikkerhedsloven og Forvaltningsloven på de lokale centre.

For så vidt angår oplysninger om det samlede skøn over sagsrestancer på de københavnske socialcentre skal jeg oplyse, at de lokale centre i Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen årligt modtager et antal 'henvendelser', (af Dem i brev af 18. august 1999 defineret som;

personlig, telefonisk eller skriftlig – også henvendelser der ikke umiddelbart fører til, at der skal eller vil blive truffet en afgørelse), i størrelsesordenen 800.000 til 1.000.000 stk.

Det er derfor Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens vurdering, at en opgørelse efter Deres definition alene kan ske som et overordnet skøn.

Jeg skal dog ikke undlade at bemærke, at det forhold, at Familie og Arbejdsmarkedsforvaltningens lokale centre i gennemsnit modtager over 4.000 henvendelser – jf. ovenstående definition – om dagen, i sig selv medfører en ikke ubetydelig portefølje af uekspederet post, hver dag.

For en nærmere redegørelse for sagsrestancer på de københavnske socialcentre skal jeg henvise til vedlagte bilag 1. Det skal understreges, at optællingen ikke indbefatter telefoniske henvendelser, idet Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen ikke udarbejder statistik over sådanne.

Med venlig hilsen

Winnie Larsen-Jensen

BILAG 1

Det bemærkes, at nedenstående optælling ikke indbefatter telefoniske henvendelser, idet Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen ikke udarbejder statistik over sådanne.

Socialcenter Nørrebro:

Mængden af ubesvaret post pr. 10. april 2000 udgjorde 1067, som gennemsnitligt har henligget 78 dage, hvor den nyeste sag er 14 dage gammel og den ældste er 730 dage.

Det er centerledelsens mål, at de restancer, der måtte være, er indhentet inden udgangen af juni 2000.

Endvidere vil der blive indarbejdet en formaliseret standardisering af klagesagsbehandlingen i et samarbejde mellem Teknisk/administrativt team og de brugerrettede team.

Der er ikke foretaget opgørelse af restancer i **Børnefamilieteamet**, da disse sager er pakket ned m.h.p. flytning fra Bryggervangen til Baldersgade 12.4 – 14.4.00. Det er oplyst, at der ikke eksisterer egentlige restancesager, eller post der ligger ubesvaret.

Socialcenter Vanløse:

Mængden af ubesvaret post pr. 10. april 2000 udgjorde 1.096, som i gennemsnit har henligget i 39 dage.

Den ældste ubehandlet post er en førtidspensionsansøgning, som er modtaget den 1. december 1998.

Mængden af ubehandlede klagesager udgør 40, som i gennemsnit har henligget ubesvaret i 105 dage.

Det er besluttet, at der skal foretages jævnlige postoptællinger, således at gammel post opfanges efter 1 måned.

Socialcenter Indre By:

Mængden af ubesvaret post pr. 10 april 2000 udgjorde 47, som i gennemsnit har henligget ubesvaret i 8,3 dage.

Det er indskærpet sagsbehandlerne, at ubesvaret post over 14 dage skal forelægges teamchefen.

Antallet af ubesvarede klagesager udgjorde pr. 10. april 2000, 12 stk., der i gennemsnit har henligget i 7,9 uger. Den ældste klage er modtaget den 11. maj 1999.

Socialcenter Bispebjerg:

Mængden af ubesvaret post pr. 10. april 2000 i **Voksenteamet** udgjorde 116, og den ældste er fra 20. marts 2000. Alle klagesager besvares inden 4 uger.

Neden for er en opgørelse over antallet af sager pr. 10. april, hvor **Serviceteamet** har modtaget post fra en borger, og hvor henvendelsen endnu ikke er besvaret.

| Service-team | < 1 uge | 7-14 dage | 14-31 dage | 32-90 dage | 91-180 dage | > 180 dage |
|---------------------|---------|-----------|------------|------------|-------------|------------|
| Antal sager | 62 | 50 | 111 | 146 | 91 | 3 |

Antal ubehandlede klager i afgørelsessager var pr. 10. april 14 stk., som i gennemsnit har henligget i 48 dage. Den ældste var 3 måneder og 3 sager var under 14 dage gamle.

I **Børnefamilieteamet** henlå der pr. 10. april 2000, 83 stykker ubesvaret post, hvoraf 2 er fra borgere, mens resten er fra kommunens samarbejdspartnere. Denne post har gennemsnitligt henligget i 20, 3 dage.

Der lå ingen klagesager.

Socialcenter Ryvang:

Teknisk/administrativt team har for 1999 3 ubesvarede klagesager – og for 2000 18 ubesvarede klagesager. Den gennemsnitlige tid, sagerne har henligget er 28 dage. Den ældste klage er fra 19. oktober 1999.

| Service-team | 0-14 dage | 14-30 dage | 31-90 dage | 91-180 dage | > 180 dage | I alt |
|---------------------|-----------|------------|------------|-------------|------------|-------|
| Antal | 462 | 346 | 417 | 85 | 13 | 1323 |

Mængden af ubesvaret post pr. 10. april 2000 i **Voksenteamet** var på kontanthjælpsområdet 50 stk. ubesvaret post, hvoraf 6 stk. var op til 5 uger gammel, mens resten var modtaget inden for de sidste 14 dage før 10. april.

På pensionsområdet henlå der pr. 10. april 12 stk. ubesvaret post, som alle er modtaget 14 dage før den 10. april.

Voksenteamet havde 3 ansøgninger om forhøjelse af førtidspension, hvoraf den ældste var fra 2. februar 2000.

Den gennemsnitlige besvarelsestid på kontanthjælp er 5, 74 dage og for pension er den 3, 17 dage. Gennemsnittiden for forhøjelse af pensionen er 48 dage.

Mængden af ubesvaret post pr. 10. april 2000 i **Børnefamilieteamet** var 38 stk., hvor af 28 var fra samarbejdspartnere. Posten har gennemsnitligt henligget i 24 dage.

Socialcenter Sundby Nord:

I **Service teamet** og **Voksenteam** var der pr. 10 april 2000 i alt 776 stykker ubesvaret post, som fordeler sig således:

| Service-team | 0-14 dage | 14-30 dage | 31-90 dage | 91-180 dage | > 180 dage | I alt |
|---------------------|-----------|------------|------------|-------------|------------|-------|
| Fordeling i % | 61,5% | 27,5% | 9,7% | 0,6% | 0,7% | 100% |

| Voksen-team | 0-14 dage | 14-30 dage | 31-90 dage | 91-180 dage | > 180 dage | I alt |
|--------------------|-----------|------------|------------|-------------|------------|-------|
| Fordeling i % | 82% | 11% | 1% | 0% | 6% | 100% |

Sundby Nord havde 7 verserende klagesager, hvoraf 5 var under 14 dage gamle. Alle remonstrationssager bliver remonstreret inden for 4 ugers fristen. En enkelt klagesag i Børnefamilieteamet har henligget mere end 4 uger, og vil nu blive ekspederet.

Under gennemgangen af de verserende pensionsager fandt Sundby Nord 12 sager, som alle var rejst af borgeren selv før lovændringen pr. 1. juli 1998. Det skal understreges, at der ikke er tale om klagesager, men om ansøgningssager. De sager, som kræver en udredning vil blive afsluttet inden 3 måneder, under forbehold for den lægefaglige udredning. Andre sager vil blive afsluttet inden 14 dage.

Socialcenter Christianshavn:

Mængden af ubesvaret post pr. 10. april 2000 var 168 stykker. Den gennemsnitlige tid, som disse har henligget er 35, 7 dage.

Der var 6 ubesvarede klager fra borgere i afgørelsessager. Den gennemsnitlige ubesvarede tid er 33 dage. Den ældste er fra 1. november 1999.

Socialcenter Sundby Syd:

| | Service team | Voksenteam | Børnefamilieteam | Tekn./adm. Team | I alt |
|-----------------|---------------------|-------------------|-------------------------|------------------------|-------|
| Ubesv. post | 1179 | 790 | 119 | 51 | 2139 |
| Gns. antal dage | 77,1 | 57,6 | 29,8 | 89,8 | |

| | Service team | Voksenteam | Børnefamilieteam | Tekn./adm. Team | I alt |
|-----------------|---------------------|-------------------|-------------------------|------------------------|-------|
| Ubesv. klager | 36 | 20 | 0 | 0 | 56 |
| Gns. antal dage | 115 | 126 | 0 | 0 | 241 |

En enkelt klagesag har været under løbende behandling siden modtagelsen. Der har været 24 kontakter, som har kompliceret sagen, idet der har været fremkommet modstridende

lægeerklæringer. Remonstrationen burde være sendt i maj 1999, men blev glemt, da sagen blev forelagt Pensionsteamet. Remonstrationen afsendes senest i uge 16.

Socialcenter Brønshøj-Husum:

Mængden af ubesvaret post pr. 10. april 2000 i var 2.805 stykker ubesvaret post. Heraf var kun 10% ældre end en måned. Af de 2.805 stykker post er det centrets vurdering, at under 800 er fra borgere.

Mængden af ubesvaret klager fra borgerne er pr. 10. april 2000 115 stk. Sagsbehandlingstiden for disse er ca. 11 uger. Det bemærkes, at et større antal af klagerne remonstreres og omgøres umiddelbart på centret på under 4 uger. Den ældste klage er fra september 1999.

Socialcenter Vesterbro:

I Serviceteamet er der pr. 10. april 2000 i alt 3570 stykker ubesvaret post, som gennemsnitligt har henligget i 55 dage.

| Serviceteamet | Antal | Henligget i gennemsnit i dage |
|----------------------|-------|-------------------------------|
| Klagesager | 20 | 37 |

Den ældste klage er fra 30. december 1999.

Vedrørende de ældste boligstøttesager vil disse være færdigekspederet senest 11. maj 2000. § 28-sagerne er færdigekspederet inden 1. maj 2000. Klagesagerne vedrørende boligstøtte er ekspederet inden påske.

| Voksenteam | Antal | Henligget i gennemsnit i dage |
|-------------------|-------|-------------------------------|
| Antal | 216 | 29 |

Den ældste er fra uge 49 i 1999.

| Voksenteam | Antal | Henligget i gennemsnit i dage |
|-------------------|-------|-------------------------------|
| Klagesager | 6 | 101 |

Herudover er der en pensionssag fra 1998.

Der er straks taget fat i de ældste sager, og på klagesagsområdet er samtlige sager under afklaring.

I **Børnefamilieteamet** er der ingen klagesager.

| Tekn./adm. Team | Antal | Henligget i gennemsnit i dage |
|------------------------|-------|-------------------------------|
| Klagesager | 2 | 66 |

Den ældste er fra 31. januar 2000.

Socialcenter Amagerbro:

Pr. 10. april 2000 henligger i alt 1.391 stykker ubesvaret post.

54% af denne er modtaget inden for den seneste måned. I gennemsnit har henvendelserne henligget ubesvaret i 50 dage.

I forhold til remonstrationssagerne kan det oplyses, at der aktuel foreligger 37 sager, der har henstået ubesvaret i gennemsnit 2,5 måneder. Den ældste er fra oktober 1999.”

I det følgende vil jeg sammenfatte mine kommentarer til det kommunen har oplyst, samt inddrage de henvendelser jeg har modtaget fra en række af kommunens borgere, i denne generelle sag om sagsbehandlingstiden på de københavnske socialcentre.

Jeg har i løbet af 1999 og 2000 fået en række klager fra borgere i Københavns Kommune som har klaget over hovedsagelig sagsbehandlingstiden på forskellige københavnske socialcentre. Her følger en kort gennemgang af de sager som jeg særligt har noteret mig:

Vedr. A, Københavns Kommunes j.nr. x.xx.xx.xxx/xx

Den 7. april 2000 afgav jeg min udtalelse i anledning af en klage fra Københavns Retshjælp over den tid som Københavns Kommune, Socialcentret Nørrebro, havde anvendt i forbindelse med genvurderingen af kommunens afslag på førtidspension. Der gik mere end seks måneder fra retshjælpen klagede over afgørelsen til kommunen sendte sagen til det sociale nævn. Jeg anså kommunens sagsbehandlingstid for at være meget kritisabel. Borgmester Winnie Larsen-Jensen havde i sin udtalelse til mig anført at behandlingen af denne sag havde været særdeles uheldig. Kommunen anså det især for kritisabelt at klageskrivelse, rykkerskrivelse og høringsskrivelse oversås i 5 måneder, at de involverede parter ikke orienteredes, at remonstrationsfristen på 4 uger på ny blev overskredet hvis den regnedes fra det tidspunkt sagen blev genopdaget, og at klient/partsrepræsentanten (retshjælpen) på ny ikke blev orienteret. Borgmesteren beklagede meget forløbet over for de implicerede parter, og jeg erklærede mig enig i at forløbet havde været meget beklageligt. (Mit j.nr. xxxx-xxxx-xxx).

Vedr. B, cpr.nr. xxxxxx-xxxx

C klagede den 4. maj 1999 på borgerens vegne til mig over sagsbehandlingstiden fordi Socialcenter Vanløse endnu ikke havde videresendt hendes klage over socialcentrets afslag på førtidspension til det sociale nævn. Borgeren fik afslag den 6. juli 1998. Kommunen foretog i forbindelse med remonstrationen en række yderligere sagsbehandlingsskridt, bl.a. ved at indhente yderligere lægelige oplysninger. Jeg henviste i et brev til C til Den Sociale Ankestyrelses Klagevejledning på det sociale område (1998) hvorefter en helt uforholdsmæssig lang sagsbehandlingstid vil kunne sidestilles med et afslag, med den virkning at klageinstansen kan behandle sagen. Endvidere kan klageinstanserne behandle en klage over at en klagefrist der er fastsat

i loven, er overskredet. Jeg sendte klagen til det sociale nævn som en anmodning fra borgeren om at nævnet behandlede klagen over kommunens afslag på førtidspension. Jeg underrettede borgmesteren om sagen og oplyste at jeg havde besluttet at afvente nævnets behandling af sagen før jeg tog stilling til om jeg ville iværksætte en egentlig ombudsmandsundersøgelse i sagen. (Mit j.nr. xxxx-xxxx-xxx).

Vedr. D, Københavns Kommunes j.nr. xx-xxx/xx

Den 7. april 2000 afgav jeg min udtalelse i anledning af en klage over den tid som Københavns Kommune, Socialcenter Vanløse, havde anvendt i forbindelse med genvurderingen af kommunens afslag på førtidspension. Der gik mere end tre år og seks måneder fra borgeren klagede over afgørelsen til det sociale nævn kunne behandle sagen. Jeg anså kommunens sagsbehandlingstid for at være overordentlig kritisabel. Jeg understregede at en klageprocedure hvorefter klagen skal indgives til den myndighed der har truffet afgørelse i sagen, forudsætter at sagerne bliver videresendt til det sociale (anke)nævn. Det må således anses for et alvorligt angreb på borgernes retssikkerhed hvis en klageordning kan gøres illusorisk ved at klager over afgørelser der bliver indgivet i overensstemmelse med den fastsatte klageprocedure, aldrig eller med meget betydelig forsinkelse viderekspederes til klagemyndigheden. Jeg betragtede derfor denne sag med stor alvor. Denne sag gav anledning til at jeg rejste nogle generelle spørgsmål over for borgmesteren som jeg har redegjort for ovenfor. (Mit j.nr. xxxx-xxxx-xxx).

Vedr. E, Københavns Kommunes j.nr. xx-xxx/xx

Borgmester Winnie Larsen-Jensen har i en udtalelse i anledning af en klage over sagsbehandlingstiden i Lokalcenter Sundby Syd udtalt til mig at sagsbehandlingstiden i perioden fra oktober 1999 til april 2000 har været helt utilfredsstillende hvilket lokalcenterchefen har beklaget over for borgeren og borgerens advokat. Borgmesteren har tilsluttet sig denne beklagelse. Det har ikke været muligt at finde en fornuftig forklaring på forløbet i denne periode. Jeg har ikke afgivet min endelige udtalelse i sagen. (Mit j.nr. xxxx-xxxx-xxx).

Vedr. F, Københavns Kommunes j.nr. xx-xxx/xx

Borgmester Winnie Larsen-Jensen har i anledning af en klage til mig over sagsbehandlingstiden i en sag, der vedrørte både ydelser efter lov om aktiv socialpolitik og lov om dagpenge ved sygdom og fødsel, bl.a. oplyst:

"Centret (lokalcenter Bispebjerg – min tilføjelse) medgiver at behandlingstiden på ansøgningerne om enkeltydelser har været for lang, samt at det er uacceptabelt, at brevene fra november 1999 ikke blev besvaret. Der burde også i denne del af sagen være givet F orientering om, at sagsbehandlingen trak ud og hvorfor.

Centret har ikke fastsat en ekspeditionstid på 3 måneder for ansøgninger om enkeltydelser, og personalet har ikke været instrueret om at give en sådan information om en generel ventetid. Det er dog korrekt, at der omkring

ansøgningstidspunktet rent faktisk var en ophobning af denne type ansøgninger, som bevirkede at uhensigtsmæssig ventetid kunne forekomme.

Sammenfattende erkender lokalcenter Bispebjerg, at behandlingen af F's henvendelser har taget for lang tid, og at der ikke er givet behørig underretning om sagens forløb. Centret beklager og vil fremover varetage F's henvendelser hurtigt og grundigt, så der ikke opstår fremtidige misforståelser eller urimelige forsinkelser. Sagen må ses som en udløber af de problemer med postrestancer og lang ekspeditionstid, som centret havde i 1999 på kontanthjælpsområdet.

Jeg kan tilslutte mig lokalcenter Bispebjergs konklusion og skal beklage sagens konkrete forløb."

Jeg har endnu ikke afsluttet min behandling af sagen.(Mit j.nr. xxxx-xxxx-xxx).

Vedr. G, Københavns Kommunes j.nr. xx-xxx/xx

Borgerens advokat klagede den 3. maj 2000 til mig over at hans klient blev udsat for en inddrivelsesforretning af pantefogden selv om advokaten den 22. oktober 1999 havde klaget over kommunens afgørelse om at tilbagebetale 112.656 kr. som var modtaget som kontanthjælp. I et brev af 11. maj 2000 til borgerens advokat beklagede centerchefen for Lokalcenter Nørrebro meget den langsommelige sagsbehandling. Den 18. maj 2000 sendte lokalcentret klagen videre til det sociale nævn. Jeg underrettede borgmester Winnie Larsen-Jensen om sagen i forbindelse med at jeg afsluttede min behandling af klagen. Jeg afsluttede behandlingen under hensyn til at kommunen ville fremskynde sagens behandling og den eventuelle videresendelse til det sociale nævn mest mulig – man ville bestræbe sig på at få sagen færdigbehandlet inden for to uger. (Mit j.nr. xxxx-xxxx-xxx).

Vedr. H, Københavns Kommunes j.nr. xx-xxx/xx

Borgeren klagede den 9. maj 2000 til mig bl.a. over kommunens sagsbehandlingstid i forbindelse med en anmodning om aktindsigt. Jeg oversendte klagen til borgmester Winnie Larsen-Jensen. I et brev af 6. juni 2000 fra Lokalcentret Vesterbro til borgeren oplyste lokalcentret at der i et vist omfang havde været tale om lange sagsbehandlingstider. Lokalcenterchefen tilsluttede sig en tidligere beklagelse som sagsbehandleren havde givet borgeren. Borgmesteren sendte mig den 9. juni 2000 kopi af lokalcentrets breve til borgeren.(Mit j.nr. xxxx-xxxx-xxx).

Vedr. I, Københavns Kommunes j.nr. xx-xxx/xx

Borgeren klagede den 11. maj 2000 over at Socialcenter Vesterbro endnu ikke havde udbetalt et beløb som han efter det oplyste havde til gode. Jeg sendte klagen til borgmester Winnie Larsen-Jensen. Den 14. juni 2000 meddelte kommunen mig at Lokalcentret Vanløse havde beklaget forløbet i forbindelse med pågældendes flytning fra distrikt Vesterbro.(Mit j.nr. xxxx-xxxx-xxx).

Vedr. J, Københavns Kommunes j.nr. xx-xxx/xx

Borgeren klagede den 16. november 1998 til kommunen over opgørelsen af et tilbagebetalingspligtigt beløb. Efter henvendelse til ombudsmanden den 3. maj 2000 blev klagen den 26. maj 2000 besvaret. Ved besvarelsen skrev Lokalcentret Vesterbro at det ikke var første gang borgerens sag havde været underlagt en meget langvarig behandling hvorfor lokalcentret understregede at sagsbehandlingstiden beklagedes dybt. Den 4. juli 2000 bad jeg kommunen om at oplyse mig om årsagen til at borgerens brev forblev ubesvaret i 1½ år. Jeg ville bruge denne oplysning i mine overvejelser om hvorvidt jeg skulle tage sagen op af egen drift. Jeg har modtaget kommunens udtalelse og har endnu ikke besluttet hvad der videre skal ske i sagen. (Mit j.nr. xxxx-xxx-xxx).

Vedr. K og L, Københavns Kommunes j.nr. xx-xxx/xx

Borgmester Winnie Larsen-Jensen har i en udtalelse af 7. juli 2000 i anledning af en klage over sagsbehandlingstiden i forbindelse med en tilsynssag oplyst at lokalcentret har erkendt og beklaget at der er gået for lang tid med behandlingen af sagen uden at der er opnået et resultat. Borgmesteren beklagede at der var gået så lang tid i forbindelse med at få løst nogle procedurespørgsmål. Hun har den 26. september 2000 underrettet mig om at kommunen afslutter undersøgelsen i sagen. Jeg har ikke afsluttet min behandling af sagen. (Mit j.nr. xxxx-xxxx-xxx).

Vedr. M, Københavns Kommunes j.nr. xx-xxx/xx

Den 3. juli 2000 bad jeg kommunen om en udtalelse i anledning af en klage over manglende svar på refusionsanmodninger vedrørende studiemateriale dateret henholdsvis den 31. januar 2000, 20. februar 2000 og 11. juni 2000. Sagen vedrørte Socialcentret Brønshøj-Husum. Borgmester Winnie Larsen-Jensen udtalte den 11. august 2000 at det med udgangspunkt i datolisten over de foretagne ekspeditioner kunne konstateres at sagsbehandlingen havde været i et længere tidsrum end sagens grundlag og omfang kunne begrunde. Hun fandt derfor at sagsbehandlingen havde taget for lang tid hvilket hun beklagede. Jeg har ikke afsluttet min behandling af sagen. (Mit j.nr. xxxx-xxxx-xxx).

Vedr. N, Københavns Kommunes j.nr. xx-xxx/xx

Borgeren søgte den 6. november 1997 om støtte til køb af en bil. Den 7. januar 1999 traf Københavns Kommune, Socialcentret Bispebjerg, afgørelse. Den 13. juni 2000 klagede borgeren til mig over sagsbehandlingstiden både i kommunen og i det sociale nævn. Borgmester Winnie Larsen-Jensen har i en udtalelse af 12. juli 2000 udtalt at det under hensyn til en effektiv sagsbehandling i forvaltningen naturligvis er urimeligt og meget beklageligt at sagsbehandlingstiden har været så lang. En af forklaringerne på den lange sagsbehandlingstid er at det til brug for sagens behandling blev fundet nødvendigt at der blev foretaget en speciallægeundersøgelse af ansøgeren. Ligeledes blev der efter aftale med borgeren indhentet flere

oplysninger i sagen et par gange i forløbet. Dette ændrer imidlertid ikke på det faktum at der har været tale om en lang sagsbehandlingstid hvilket borgmesteren på Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningens vegne beklager. Jeg har ikke afsluttet min behandling af sagen. (Mit j.nr. xxxx-xxxx-xxx).

Vedr. O, Københavns Kommunes j.nr. xx-xxx/xx

Jeg har den 7. september 2000 bedt Københavns Kommune, att. Borgmesteren, om en udtalelse i anledning af en klage fra en bror til en handicappet vedrørende den tid der indtil nu er anvendt til behandlingen af ansøgninger om ydelser efter serviceloven. Borgmester Winnie Larsen-Jensen har den 16. oktober 2000 oplyst at der er truffet afgørelse i sagerne. Hun har beklaget den lange sagsbehandlingstid. Jeg har endnu ikke afsluttet min behandling af sagen. (Mit j.nr. xxxx-xxxx-xxx).

Vedr. P, Københavns Kommunes j.nr. xx-xxx/xx

Borgeren har den 10. september 2000 klaget over at han i perioden maj – august 2000 ved flere breve har rettet henvendelse til Handicapcentret, Lærkevej 3, København, og Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen. Jeg har opfattet borgerens breve således at han endnu ikke har modtaget svar på disse henvendelser. Jeg har den 6. oktober 2000 bedt borgmester Winnie Larsen-Jensen om en udtalelse, men har endnu ikke modtaget udtalelsen. (Mit j.nr. xxxx-xxxx-xxx)

Ombudsmandens udtalelse

Sammenfatning på baggrund af de konkrete klager jeg har behandlet, og på baggrund af de af kommunen oplyste sagsrestancer

Som det fremgår, har jeg iværksat en nærmere sagsbehandling i anledning af 14 klager som jeg har modtaget fra borgere i Københavns Kommune i anledning af sagsbehandlingstiden på de københavnske socialcentre. Heraf har jeg modtaget de 11 klager i år. Selv om jeg allerede i marts 1999 første gang rejste det generelle spørgsmål om sagsbehandlingstiden på de københavnske socialcentre, har dette altså ikke resulteret i at antallet af klagesager som jeg modtager i den anledning, er reduceret – tværtimod. Jeg har endvidere noteret mig at det ikke har været et enkelt eller nogle få socialcentre som har givet anledning til klager til mig, men at en række socialcentre er involveret.

Efter min opfattelse tyder denne række af konkrete klagesager som giver anledning til at kommunen i større eller mindre omfang må beklage sagsbehandlingstiden, på at kommunen har store problemer med at få afviklet sagsrestancerne.

Dette skal sammenholdes med de opgørelser af sagsrestancerne som kommunens socialcentre har foretaget pr. 10. april 2000. Ved opgørelsen har forvaltningen ikke sammenholdt de af forvaltningen udmeldte sagsbehandlingstider på de enkelte afgørelses områder med den sagsbehandlingstid der fremgår af restanceopgørelsen.

For så vidt angår sagsbehandlingstiden ved behandling af klagesager, kan det imidlertid umiddelbart konstateres at den sagsbehandlingstid på 4 uger som er forudsat i bekendtgørelse om retssikkerhed og administration på det sociale område for kommunens genvurdering af sagen, i et meget betydeligt antal sager ikke overholdes og faktisk overskrides med ganske lang tid – i nogle tilfælde i ganske uacceptabelt lang tid. Dette afspejles også af at de klagesager som jeg har modtaget, for en betydelig dels vedkommende netop vedrører klagesager som først er blevet videresendt til det sociale nævn efter meget lang tid.

Sagsstyring, herunder restancekontrol

Som det fremgår af min sagsgennemgang ovenfor, spurgte jeg den 7. april 2000 borgmester Winnie Larsen-Jensen om hvilken sagsstyring kommunen har etableret, herunder om kommunen har en egentlig restancekontrol, dvs. løbende kontrollerer at henvendelser til kommunens socialcentre bliver besvaret.

Som svar oplyste borgmester Winnie Larsen-Jensen at der i det nuværende elektroniske sagsbehandlingssystem er etableret en restancekontrol. Som jeg forstår hendes brev, kan der via systemet bestilles lister over både aktive (verserende) sager og passive (afsluttede) sager til brug for restancekontrol. Der er ingen generel restancekontrol på centrene. Nogle centre anvender systemets muligheder for restancekontrol, mens andre løbende følger og overvåger produktionen af ydelser i det enkelte team.

Som jeg forstår udtalelsen, er det restancesystem som nogle af kommunens socialcentre benytter sig af, knyttet til journalsystemet. Under forudsætning af at enhver henvendelse indjournaliseres i forbindelse med at socialcentrene modtager den, kunne et sådant system indebære en mulighed for at identificere eventuelle ubesvarede henvendelser uden at man behøver at være i besiddelse af den konkrete sag. Dette kan hjælpe den enkelte medarbejder/det enkelte kontor/afdeling med uafhængigt af selve den fysiske sag at kontrollere om der er sager/henvendelser der henligger uekspederet.

Det fremgår af borgmesterens brev af 3. maj 2000 at Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har iværksat udbudet af et elektronisk sagsbehandlings- og dokumenthåndteringssystem som skal give en hurtigere og mere sikker og effektiv sagsbehandling. Det fremgår ikke af det hun skriver, hvilke fordele

der vil være forbundet med det nye system, herunder om der er forbundet en restancekontrol med systemet, hvorledes systemet ajourføres i forhold til indføring af nye henvendelser i systemet, og om det vil blive en pligt for de enkelte socialcentre at gøre brug af systemets eventuelle faciliteter med hensyn til restancekontrol.

I den forbindelse bemærker jeg at det ikke står mig klart hvorledes en organisation der modtager et årligt antal henvendelser i størrelsesordenen 800.000-1.000.000, kan holde styr på om den sagsbehandling som den enkelte henvendelse måtte afføde, også reelt bliver udført, uden at organisationen støtter sig til et restancesystem. Dette gælder også selvom ikke alle henvendelser, herunder telefoniske og personlige, altid behøver at give anledning til journalisering.

Undervisning

I borgmester Winnie Larsen-Jensens udtalelse af 3. maj 2000 har hun oplyst at Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen har et ønske om at opnå en mere effektiv og mere brugervenlig betjening af borgerne, en mere effektiv håndtering af organisatoriske sager samt en bedre styring af sagsforløb og sagsbehandlingstider. Der er undervist i forvaltningsloven, retssikkerhedsloven, andre dele af socialreformen, pensionsloven mm. Som jeg forstår borgmesterens udtalelse af 3. maj 2000, har forvaltningen valgt at lade undervisningen i visse enkle fælles retningslinier for den lokale sagsbehandling af klagesager indgå i den løbende undervisning i retssikkerhedsloven og forvaltningsloven.

Jeg kan kun tilslutte mig betydningen af at der i en organisation som Københavns Kommune via undervisning sikres et højt fagligt niveau blandt de ansatte, og at kendskabet til de gældende retsregler på det sociale område hele tiden ajourføres. Endvidere er det af afgørende betydning at kommunens medarbejdere er bekendt med eventuelle frister fastsat i love eller andre bestemmelser hvis sådanne tidsfrister skal overholdes.

Imidlertid mener jeg det er særdeles tvivlsomt om undervisning af den nævnte art i sig selv medvirker til at fremme afviklingen af et større antal sager end det antal som den enkelte medarbejder forud for undervisningen var i stand til at behandle. Jeg mener således ikke at en sådan undervisning i sig selv medvirker til at nedbringe restancerne og sagsbehandlingstiden.

Sammenfatning

På baggrund af de konkrete klagesager jeg har modtaget, og Københavns Kommunes egne restanceopgørelser tegner der sig et samlet billede af restancesituationen på de københavnske socialcentre som giver mig anledning til alvorlig bekymring. Senere

oplysninger som jeg har modtaget, bestyrker indtrykket. Selv om jeg rejste den generelle sag om sagsbehandlingstiden på de københavnske socialcentre over for Københavns Kommune allerede i marts måned 1999, modtager jeg stadig et ikke ubetydeligt antal klager over netop sagsbehandlingstiden på de københavnske socialcentre.

Jeg har gjort borgmester Winnie Larsen-Jensen bekendt med min opfattelse.

Fra dagspressen er jeg blevet bekendt med at Borgerrepræsentationen i Københavns Kommune i budgettet for 2001 har afsat en pulje på 20 mio. kr. til opnormering i kommunens lokalcentre.

Uanset denne oplysning har jeg besluttet at underrette Borgerrepræsentationen i Københavns Kommune, socialministeren, indenrigsministeren og Folketingets Retsudvalg, Folketingets Socialudvalg og Folketingets Kommunaludvalg om sagen.

Jeg har bedt Borgerrepræsentationen, socialministeren og indenrigsministeren om at underrette mig om hvad de eventuelt vil foretage sig i sagen.

Hans Gammeltoft-Hansen