

Forældregruppen v/ [REDACTED]
[REDACTED]

Dato: 25-02-2016

Tilsynet

Henvendelser vedrørende Odense Kommunes Børne- og Ungerådgivning - Handicap

Statsforvaltningen
Storetorv 10
6200 Aabenraa

En gruppe af forældre til børn med handicap har den 27. juni, den 6. og den 30. juli og den 11. august 2015 rettet henvendelse til Odense Kommune om behandlingen af sager i handicapafsnittet for børn og unge med anmodning om dialog og samarbejde med kommunen om forholdene.

Sagsnummer.: 2015 - 42038
SAGSBEHANDLER:
Susanne Hansgaard

Gruppen af forældre har samtidig sendt henvendelserne til en række andre instanser, herunder Statsforvaltningen.

Telefon: 7256 7000
EAN-Nr. 5798000362222
skriv til os via borger.dk
www.statsforvaltningen.dk

Medlemmer af gruppen af forældre har desuden den 9. september 2015 henvendt sig til Folketingets medlemmer om behandlingen af sager i Odense Kommunes Børne- og Ungerådgivning - Handicap, og Social- og Indenrigsministeriet har oversendt henvendelsen af 9. september 2015 til Statsforvaltningen til videre foranstaltning.

ÅBNINGS- OG TELEFONTIDER
findes på
www.statsforvaltningen.dk/kontakt

Endvidere har Social- og Indenrigsministeriet den 4. november 2015 fremsendt en henvendelse af 22. september 2015 fra en forælder om dennes sag i handicapafsnittet til Statsforvaltningen til eventuel videre foranstaltning.

Resumé

Retssikkerhedslovens sagsbehandlingsfrister

Statsforvaltningen forstår Odense Kommunes oplysninger om, at kommunen arbejder på løsninger på situationen på grundlag af dialog med forældrene, og om, at justering vil blive foretaget i løbet af året, hvis der er behov for det, således, at kommunen har iværksat tiltag vedrørende justering af arbejdsrutiner og arbejdsgange med henblik på at leve op til de fastsatte frister – eller alternativt at fastsætte nye frister, som forvaltningen har realistiske muligheder for at overholde.

Under henvisning til, at kommunen har iværksat tiltag med henblik på overholdelse af fristerne, finder Statsforvaltningen ikke ud fra de på høringstidspunktet foreliggende oplysninger grundlag for at foretage mere i denne anledning.

Vi finder dog anledning til at bemærke, at der må gælde en forpligtelse til at revidere sagsbehandlingsfristerne, hvis det viser sig, at kommunen efter iværksættelse af tiltag til nedbringelse af sagsbehandlingstiden ikke over en vis periode kan få rettet op på forholdene. Vi henviser herved til, at formålet med retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, er, at borgerne skal kunne vide, hvilket serviceniveau de kan forvente.

Vi finder endvidere anledning til at gøre kommunen opmærksom på, at ansøgere skal have skriftlig besked om, hvornår afgørelse kan forventes, hvis sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes.

Sagsbehandlingstiden i sager om aktindsigt

Statsforvaltningen finder den af Odense Kommune beskrevne praksis vedrørende behandling af anmodninger om aktindsigt i overensstemmelse med forvaltningslovens § 16.

Vi har bemærket os kommunens beklagelse af, at der måtte være tilfælde, hvor anmodninger om aktindsigt ikke er behandlet i overensstemmelse med kommunens praksis, ligesom vi har noteret os oplysningen om, at kommunen i forlængelse af dialogen med forældregruppen vil sætte fokus på at sikre, at praksis efterleves.

Under henvisning til, at de af forældrene anførte eksempler på Odense Kommunes behandling af anmodninger om aktindsigt vedrører sociale sager og således må antages at være omfattet af Ankestyrelsens kompetence, har vi videresendt oplysningerne herom til kommunen til orientering og eventuel videreforanstaltning, jf. offentlighedslovens § 39, stk. 1 og 2.

Sagens baggrund

En gruppe forældre til børn med handicap har i ovennævnte henvendelser anført, at Odense Kommunes Børne- og Ungerådgivnings håndtering af sager og af kontakten til forældrene ikke står mål med hverken lovgivningen, det etiske eller det moralske.

Forældrene har blandt andet anført, at de oplever følgende:

Stort set alt vendes og drejes imod forældrene

Der foretages ikke en individuel vurdering

Ingen socialrådgiver kan besvare et spørgsmål

Socialrådgiverne kan ikke træffe beslutning uden behandling på et teammøde

Udskiftningen af socialrådgivere er katastrofal

Socialrådgivere kan ikke få lov at anvende deres faglighed

Mange sagsbehandlere sætter sig ikke ordentligt ind i sagerne eller familiernes behov

Der er en meget høj fejlprocent

Socialrådgivere viser ofte intet ønske om at samarbejde i respekt for familierne eller deres behov

Forældre får ingen svar på henvendelser
Socialrådgiver svarer ikke på spørgsmål, som stilles af Ankestyrelsen
Kommunen sender ikke alle sagsakter med til sagers behandling i Ankestyrelsen
Udbetalinger af merudgifter trækkes i langdrag
Merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste stoppes uden begrundet afgørelse med klagevejledning
Sagsbehandlingstiderne er af så lang en varighed, at det er helt uacceptabelt

I henvendelsen af 9. september 2015 har forældrene blandt andet anført, at de oplever gentagne lovbrud, løftebrud, dårlig forvaltningsskik og manipulation fra Odense Kommunes side. Forældrene har anført eksempler på deres oplevelser navnlig vedrørende merudgiftsydelser efter § 41 i lov om social service og kompensation for tabt arbejdsfortjeneste efter lovens § 42, herunder lange sagsbehandlingstider og manglende overholdelse af regler om aktindsigt.

Det fremgår af sagen, at forældregruppens henvendelser har foranlediget kommunen til at indkalde til dialog med repræsentanter for forældregruppen.

Statsforvaltningen har den 5. oktober 2015 orienteret medlemmer af forældregruppen om Statsforvaltningens kompetence og om, at sagen har givet Statsforvaltningen anledning til at anmode Odense Kommune om en redegørelse for fastsættelse og overholdelse af de generelle frister i henhold til den sociale retssikkerhedslovs § 3, stk. 2, ved behandling af sager efter §§ 41 og 42 i lov om social service og om kommunens bemærkninger til, at der fra forældreside er nævnt et tilfælde, hvor det trods adskillige rykkere tog kommunen mere end et halvt år at imødekomme en anmodning om aktindsigt, uden at den pågældende borger havde fået en begrundelse herfor.

Statsforvaltningen har den 8. og den 15. oktober 2015 fra medlemmer af forældregruppen modtaget det oplæg, som forældregruppen har fremlagt for Odense Kommune den 29. september 2015. I oplægget har forældrene anført eksempler på, hvad de oplever som gentagne lovbrud og dårlig forvaltningsskik.

Odense Kommunes redegørelse

Kommunen har i redegørelse af 3. november 2015 beklaget, at der er borgere, der oplever, at sagsbehandlingstiden i sager om merudgiftsydelser og tabt arbejdsfortjeneste er for lang, og har videre anført følgende:

”Forvaltningen er bevidst om den pågældende forældregruppes synspunkter, og jeg kan orientere om, at der pt. er afholdt 2 dialogmøder mellem repræsentanter fra forældregruppen og embedsmænd. Ved det ene af møderne deltog ligeledes 3 politikere fra Odense Kommunes Børn- og Unge-udvalg herunder rådmand Susanne Crawley Larsen.

Der arbejdes på løsninger på situationen ud fra input på møderne. Der er ligeledes aftalt flere dialogmøder med gruppen fremadrettet.

Der er fastsat sagsbehandlingsfrister på området, som retssikkerhedsloven foreskriver. Fristerne kan findes på www.odense.dk, men vedhæftes ligeledes til Statsforvaltningens orientering (se bilag).

Sagsbehandlingsfristerne bliver, på baggrund af byrådsbeslutning fra den 19. maj 1999, vurderet én gang om året. Men er der behov for justeringer i løbet af året, vil justeringer naturligvis blive foretaget løbende.

I forbindelse med den årlige gennemgang får Økonomiudvalget forelagt eventuelle justeringer vedrørende sagsbehandlingsfristerne, efter forvaltningerne har vurderet, hvorvidt de fastsatte sagsbehandlingstider inden for forvaltningens område fortsat skønnes at være realistiske.

Sagsbehandlingsfristerne blev sidst vurderet i maj 2015, hvor der ikke var anledning til at anmode om at ændre fristerne.

Det aktuelle pres på forvaltningen har dog på det seneste betydet, at det er svært at følge de fastsatte frister i denne periode.

Den aktuelle situation betyder derfor også, at forvaltningen i den kommende tid vil være ekstra opmærksom på, om fristerne overholdes, og der vil bl.a. blive foretaget stikprøvekontroller i forbindelse med ledelsestilsynet.

Af Statsforvaltningens henvendelse fremgår det endvidere, at borgere har oplevet, at det har taget mere end et halvt år at få aktindsigt fra forvaltningen. Det har imidlertid ikke været muligt for forvaltningen at få oplyst, hvilke borgere forældrene henviser til i deres henvendelse, og jeg kan derfor hverken be- eller afkræfte disse udsagn.

Jeg kan dog hertil oplyse, at vi i forvaltningen har følgende praksis, når der indløber aktindsigtsanmodninger:

- Anmodninger sendes til afdelingens hovedpostkasse, hvorefter administrative medarbejdere videresender til den enkelte sagsbehandler eller dennes afsnitsleder, hvis sagsbehandleren ikke er til stede.
- Sagsbehandleren har derefter ansvaret for at svare på anmodningen inden fristen på 7 arbejdsdage.
- Sagsbehandleren kan få administrativ hjælp til at printe akter ud, hvis sagen er omfattende.
- Sagsbehandleren kan også få juridisk hjælp, hvis det er nødvendigt i den konkrete sag.
- Hvis sagen er for omfattende eller kompleks til, at den kan blive afsendt inden de 7 arbejdsdage, som loven foreskriver, sender sagsbehandleren et brev til vedkommende, som har anmodet om aktindsigt, hvori begrundelsen for forsinkelsen og forventet sagsbehandlingstid fremgår.

Jeg beklager naturligvis der har været sager, hvor aktindsigten ikke er modtaget inden for den lovmæssige frist og at der ikke er fremsendt brev om begrundelsen herfor. Dette er som det fremgår i strid med vor praksis på området. I forlængelse af dialogen med forældregruppen vil forvaltningen blandt andre ting sætte fokus på at sikre, at praksis efterleves.”

I henvendelse af 22. september 2015 til social- og indenrigsministeren, fremsendt til Statsforvaltningen den 4. november 2015, har en forælder blandt andet anført om sagsbehandlingen i Odense Kommunes handicapafsnit, at sagsbehandlere ikke er objektive i fremstillingen af sager, at der ikke er oplysning om, hvilken hjælp der eventuelt kan være, og at der bruges megen tid på sagsbehandling, hvor det længste forløb har været ansøgning om merudgifter i oktober 2014 og afslag i juni 2015.

Yderligere bemærkninger fra medlemmer af forældregruppen

Medlemmer af forældregruppen har indsendt yderligere bemærkninger i breve af 8. november og den 3. december 2015.

Med henvisning til de forhold, som Statsforvaltningens høring omfatter, har forældrene bedt om at blive gjort opmærksomme på, om deres sager er mere egnede til Folketingets Ombudsmand, og de har i brevene blandt andet anført, at de kan påvise mange flere lovbrud og eksempler på dårlig forvaltningsskik end hidtil nævnt og har anført og eksemplificeret følgende punkter:

Den konkrete og individuelle vurdering mangler

Der mangler nødvendige og vigtige oplysninger i sagsbehandlingerne

Kastebold mellem handicapafsnittet og Ankestyrelsen

Kommunen retter sig ikke efter Ankestyrelsens afgørelser

Pludselig tilbagekaldelse af en løbende bevilling

Tilbagekaldelse af mundtlige bevillinger

Stor udskiftning af sagsbehandlere

Oplevelsen af krænkende adfærd

Afholdelse af møder om børn – uden forældrenes viden eller samtykke

Børn bliver ”smidt ud” af handicapafsnittet, trods en diagnose samt et nedsat funktionsniveau

Fysioterapeuter og ergoterapeuter må ikke udtale sig om hjælpemidler

Forældrene har endvidere anført, at forældregruppens oplevelse af, at sagsbehandlingstiderne ikke overholdes, bestemt ikke kun omhandler den i kommunens redegørelse omtalte periode. Det er forældrenes opfattelse, at det er en mere generel tendens, der har været i en lang periode (år), og at de udmeldte sagsbehandlingstider langt fra overholdes.

Det undrer forældrene, at kommunen ikke har kunnet få oplyst, hvilke borgere der har måttet vente over et halvt år på at få aktindsigt. Forældregruppen ville gerne være kommunen behjælpelig med at få dette belyst og har oplyst navnet på den forælder, det drejer sig om. Mange andre forældre eller deres partsrepræsentanter har oplevet, at tidsfrist ved anmodning om aktindsigt ikke er blevet overholdt trods gentagne rykkere. Forældrene har nævnt yderligere tre eksempler på kommunens behandling af anmodninger om aktindsigt, alle tre i sociale sager. Der er nævnt en sag fra 2012/2013 blandt andet med anmodning om løbende aktindsigt, en sag med anmodning af 27. juli 2014 om aktindsigt imødekommet den 12. oktober 2014 med telefonisk beklagelse fra kommunen og en sag med anmodning af 18. september 2015 om aktindsigt med svar fra kommunen den 28. september 2015 om, at akter fremsendes inden for 7 arbejdsdage.

Forældrene har gentaget, at den lange sagsbehandlingstid kun er en del af problematikken i handicapafsnittet. Det er stadig forældrenes oplevelse, at der er problemer med at praktisere den

konkrete og individuelle vurdering i sagsbehandlingen, og forældrene har anført, at det jo ikke ændrer på situationen, at sagsbehandleren skriver, at der er foretaget en konkret og individuel vurdering, hvis der fortsat praktiseres generelle besparende retningslinjer.

Forældrene har anmodet om oplysning om, hvor lang tidsfrist handicapafsnittet mener, der bør være på behandlingen af hjemsendte sager/ændrede afgørelser fra Ankestyrelsen. De har oplyst, at der er familier, der stadig afventer sagsbehandling af disse sager på trods af, at det er over et år siden, at Ankestyrelsen ændrede kommunens afgørelse.

Blandt de eksempler på sagsbehandlingstider, forældrene har indsendt nærmere oplysninger om, er både sagsbehandlingstider, som forældrene har regnet fra ansøgningstidspunkt til afgørelse og sagsbehandlingstider, som de har regnet fra ansøgningstidspunkt over afslag, klage til Ankestyrelsen, hjemvisning og frem til ny afgørelse.

Medlemmer af forældregruppen har under sagens behandling og senest den 7. januar 2016 fra Statsforvaltningen fået tilsendt akter i sagen. Vi har ikke modtaget bemærkninger til brev af 7. januar 2016.

Odense Kommunes sagsbehandlingsfrister fastsat efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2

Af Odense Kommunes hjemmeside fremgår det, at der for Børn- og Ungeforvaltningen er fastsat følgende frister vedrørende servicelovens §§ 41 og 42:

Serviceovens § 41

”Område

Merudgiftsydelser i forbindelse med forsørgelse i hjemmet af et barn under 18 år med betydeligt og varigt nedsat fysisk el. psykisk funktionsevne

Nuværende sagsbehandlingstider

6 uger

Bemærkninger

Sagsbehandling af ansøgninger vil som hovedregel være afsluttet inden 6 uger. Visse ansøgninger, hvor der er et særligt behov for at undersøge nærmere, fx erklæring fra læge/speciallæge vil sagsbehandlingen som hovedregel være afsluttet inden for 2-3 måneder efter henvendelsen”

Serviceovens § 42

”Område

Dækning af tabt arbejdsfortjeneste til personer, der i hjemmet forsørger et barn under 18 år med betydeligt og varigt nedsat fysisk el. psykisk funktionsevne

Nuværende sagsbehandlingstider

6 uger

Bemærkninger

Sagsbehandling af ansøgninger vil som hovedregel være afsluttet inden 6 uger. Visse ansøgninger, hvor der er et særligt behov for at undersøge nærmere, fx erklæring fra læge/speciallæge vil sagsbehandlingen som hovedregel være afsluttet inden for 2-3 måneder efter henvendelsen”

Retsgrundlag

§ 3 i retssikkerhedsloven (lovbekendtgørelse nr. 1052 af 8. september 2015 om retssikkerhed og administration på det sociale område) har følgende ordlyd:

”§ 3. Kommunalbestyrelsen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal på de enkelte sagsområder fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet. Fristerne skal offentliggøres. Hvis fristen ikke kan overholdes i en konkret sag, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.”

§ 9, stk. 1, i forvaltningsloven har følgende ordlyd:

”§ 9. Den, der er part i en sag, hvori der er eller vil blive truffet afgørelse af en forvaltningsmyndighed, kan forlange at blive gjort bekendt med sagens dokumenter.”

§ 16 i forvaltningsloven har følgende ordlyd:

”§ 16. Afgørelsen af, om en anmodning om aktindsigt skal imødekommes, træffes af den myndighed, der i øvrigt har afgørelsen af den pågældende sag.

Stk. 2. Vedkommende myndighed m.v. afgør snarest, om partens anmodning om aktindsigt kan imødekommes. En anmodning om aktindsigt skal færdigbehandles inden 7 arbejdsdage efter modtagelsen, medmindre dette på grund af f.eks. sagens omfang eller kompleksitet undtagelsesvis ikke er muligt. Den aktindsigtssøgende skal i givet fald underrettes om grunden til fristoverskridelsen og om, hvornår anmodningen kan forventes færdigbehandlet.

Stk. 3. Dokumenterne skal udleveres i den form, som parten ønsker. Dette gælder dog ikke, hvis det er umuligt eller meget vanskeligt eller der foreligger tungtvejende modhensyn.

Stk. 4. Afgørelser om aktindsigtsspørgsmål kan påklages særskilt til den myndighed, som er klageinstans i forhold til afgørelsen af den sag, anmodningen om aktindsigt vedrører. Bestemmelsen i § 9 b gælder tilsvarende.

...”

§ 39 i offentlighedsloven har følgende ordlyd:

” § 39. Hvis en myndighed ikke har færdigbehandlet en anmodning om aktindsigt inden 14 arbejdsdage efter modtagelsen, kan sagsbehandlingstiden påklages særskilt og direkte til den myndighed, der er øverste klageinstans i forhold til afgørelsen eller behandlingen i øvrigt af den pågældende sag.

Stk. 2. Klagen fremsendes til den myndighed, hvis sagsbehandlingstid der klages over. Myndigheden skal, hvis den ikke har færdigbehandlet aktindsigtsanmodningen senest 7 arbejdsdage efter klagens modtagelse, videresende klagen til klageinstansen med en begrundelse for sagsbehandlingstiden. Ved forsinkelser uden fyldestgørende grund kan klageinstansen undtagelsesvis træffe afgørelse om aktindsigt.

Stk. 3. Klageinstansen skal inden 20 arbejdsdage efter modtagelsen af en klage over sagsbehandlingstiden have færdigbehandlet klagen, medmindre dette på grund af f.eks. sagens omfang eller kompleksitet ikke er muligt. Klageren skal i givet fald underrettes om grunden til fristoverskridelsen og om, hvornår klagen kan forventes færdigbehandlet.

...”

Statsforvaltningens udtalelse

Statsforvaltningens kompetence

Statsforvaltningen fører efter kommunestyrelseslovens § 48 tilsyn med, at kommunerne overholder den lovgivning, der særligt gælder for offentlige myndigheder, herunder forskrifter der er udstedt i medfør af denne lovgivning. Det er derfor ikke alle love, Statsforvaltningen fører tilsyn med, at kommunerne overholder. Er der ikke tale om lovbrud, men alene om kommunal adfærd, som borgeren for eksempel finder urimelig, krænkende eller i strid med god forvaltningsskik, har Statsforvaltningen ikke kompetence i sagen. Vores tilsyn omfatter ikke spørgsmål om hensigtsmæssighed, herunder sagsbehandlingens tilrettelæggelse eller sagsbehandlingstiden i det omfang, sådanne spørgsmål ikke er reguleret i lovgivningen.

Udtrykket lovgivningen forstås som gældende ret i almindelighed, det vil sige både skreven og uskreven ret, herunder offentligretlige retsgrundsætninger.

Statsforvaltningen fører ikke tilsyn, i det omfang særlige klage- eller tilsynsmyndigheder kan tage stilling til den pågældende sag. Det fremgår af § 48, stk. 3, i kommunestyrelsesloven. I sager inden for sociallovgivningen kan der være klageadgang til Ankestyrelsen. Ankestyrelsen kan også i visse sager af egen drift tage sager om særlig støtte til børn og unge op, når det må antages, at kommunalbestyrelsen ikke har foretaget de fornødne sagsbehandlingsskridt eller har truffet de fornødne afgørelser i overensstemmelse med barnets eller den unges bedste, jf. § 65 i lov om social service.

Har en rekursmyndighed eller en lovbestemt tilsynsmyndighed truffet afgørelse i den pågældende sag, vil det kommunale tilsyn fortsat være udelukket fra at behandle sagen. Det skyldes, at det kommunale tilsyn er rettet mod afgørelser truffet af kommuner, ikke af rekurs- eller tilsynsorganer.

Det falder uden for Statsforvaltningens beføjelser at tage stilling til kommunernes skønsudøvelse i det omfang, skønnet er udøvet inden for de rammer, lovgivningen sætter.

Statsforvaltningens tilsyn er et retligt tilsyn, og vi beslutter selv, om der er tilstrækkeligt grundlag for at rejse en tilsynssag. Statsforvaltningen er derfor ikke en klageinstans. Det følger af kommunestyrelseslovens § 48 a, at Statsforvaltningen kun rejser en sag, hvis der foreligger

oplysninger, der giver os grundlag for at antage, at kommunen har overtrådt den lovgivning, som vi påser overholdelsen af.

Som anført i brev af 5. oktober 2015 til medlemmer af forældregruppen har ovennævnte henvendelser vedrørende Odense Kommunes Børne- og Ungerådgivning givet Statsforvaltningen anledning til at høre kommunen om sagsbehandlingsfrister vedrørende sager, der behandles §§ 41 og 42 i lov om social service, og om behandling af en konkret anmodning om aktindsigt.

Som ligeledes anført er baggrunden herfor dels, at forældrene samtidig har henvendt sig til kommunen, hvilket har foranlediget en dialog mellem kommune og forældre om de i henvendelserne nævnte forhold, dels at mange af de forhold, som er bragt frem i henvendelserne, ikke er omfattet af Statsforvaltningens tilsyn, men vil kunne behandles af Ankestyrelsen eller Folketingets Ombudsmand eller af Odense Kommunes rådmænd som leder af den pågældende forvaltning.

For eksempel vil spørgsmål om sagernes oplysning, tilbagekaldelse af bevillinger, at der ikke foretages individuel vurdering, at bevillinger ophører uden begrundet afgørelse, og at børn ikke behandles i handicapafsnittet trods en diagnose, kunne indbringes for Ankestyrelsen. Spørgsmål om for eksempel sagsbehandlers krænkende adfærd, hyppig udskiftning af sagsbehandlere, at sagsbehandlere ikke kan besvare spørgsmål, og at sagsbehandlere ikke kan få lov til at anvende deres faglighed, vil kunne behandles af kommunens rådmænd. Folketingets Ombudsmand vil også kunne behandle en række af spørgsmålene, herunder spørgsmål om god forvaltningskik, eventuelt efter at andre klagemuligheder er udtømt.

Retssikkerhedslovens sagsbehandlingsfrister

For sager på det sociale område gælder ifølge retssikkerhedslovens § 3, stk. 1, at kommunalbestyrelsen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken.

Ifølge retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, skal kommunalbestyrelsen på de enkelte sagsområder på det sociale område fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet.

Fristerne skal offentliggøres, og hvis fristen ikke kan overholdes i en konkret sag, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.

Af forarbejderne til retssikkerhedslovens § 3 (lovforslag nr. L228 af 16. april 1997, Folketingstidende 1996/97) fremgår blandt andet følgende:

”Hurtig behandling skal på den ene side imødekomme borgernes rimelige ønsker om at få svar hurtigt og på den anden side ses i sammenhæng med lokale prioriteringer af, hvordan de samlede ressourcer bedst anvendes.

Det er vigtigt, at borgerne får at vide, hvilket serviceniveau de kan forvente med hensyn til sagsbehandlingstid. Det foreslås derfor, at kommunen og amtskommunen skal fastsætte en frist for, hvor længe der må gå, før en borger får et svar på sin ansøgning.

Reglen går således ud på, at hver enkelt kommunalbestyrelse eller amtsråd skal beslutte, hvordan kommunens service skal være på de enkelte områder. Der skal i kommunen og amtskommunen inden for de enkelte sagstyper være fastsat generelle frister, som offentliggøres og lægges frem på biblioteker m.v.

...

Der er ikke særlige sanktionsregler knyttet til § 3. Det er oplagt, at hvis en kommune eller en amtskommune ikke fastsætter en frist, vil dette være i strid med loven.

...

Hvis administrationen i større omfang i det daglige ikke lever op til de frister, som kommunalbestyrelsen eller amtsrådet har fastsat, og hvis den ansvarlige myndighed undlader at justere arbejdsrutiner og arbejdsgange, eller at fastsætte en ny frist, som forvaltningen har realistiske muligheder for at overholde, kan der efter omstændighederne være tale om et lovbrud.”

I FOB2015-10 om overholdelse og revision af sagsbehandlingsfrister har Folketingets Ombudsmand blandt andet udtalt følgende:

”1. Retsgrundlaget

Der er ikke i forvaltningsloven fastsat generelle regler om, hvor hurtigt en borger har krav på at få svar på en ansøgning. Af god forvaltningsskik følger det imidlertid bl.a., at sager i den offentlige forvaltning skal behandles inden for rimelig tid, at sager ikke må trække unødigt ud, og at borgere, der har henvendt sig, skal have underretning, hvis sagen trækker ud, samt oplysning om årsagen hertil.

På det socialretlige område gælder der efter retssikkerhedsloven et generelt princip om, at alle spørgsmål om hjælp skal behandles så hurtigt som muligt.

Det fremgår således af § 3, stk. 1, i retssikkerhedsloven (lovbekendtgørelse nr. 1019 af 23. september 2014 om retssikkerhed og administration på det sociale område), at kommunalbestyrelsen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp, og i så fald hvilken.

Hvor hurtigt en sag skal behandles, beror bl.a. på, hvor kompliceret sagen er, det sociale problems karakter, hvor mange erklæringer mv., der skal indhentes, om afgørelsen må afvente udfaldet af en iværksat behandling, om ansøgeren skal arbejdsprøves, og hvor samarbejdsvillig borgeren er. Der er derfor ikke i retssikkerhedsloven fastsat frister for de enkelte typer af sager. Jeg henviser til Jon Andersen, Socialforvaltningsret (2013), Nyt Juridisk Forlag, s. 296 f.

...

3. Revision af frister efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2

... formålet med retssikkerhedslovens krav om fastsættelse af generelle frister er, at borgerne skal kunne vide, hvilket niveau de kan forvente med hensyn til sagsbehandlingstid, at fristerne skal være realistiske, og at der derfor må gælde en forpligtelse til at revidere fristerne, når det viser sig, at kommunen – eventuelt efter ændring af arbejdsrutiner og arbejdsgange – ikke over en vis periode kan få rettet op på overholdelsesprocenter.”

Statsforvaltningen lægger til grund, at Odense Kommune har fastsat og offentliggjort sagsbehandlingsfrister for behandling af ansøgninger om hjælp efter §§ 41 og 42 i lov om social service.

Statsforvaltningen lægger endvidere til grund, at sagsbehandlingsfristerne bliver vurderet én gang om året og sidst blev vurderet i maj 2015, hvor der ifølge kommunens redegørelse ikke var anledning til at ændre fristerne, men at justeringer ifølge kommunen vil blive foretaget løbende i løbet af året, hvis der er behov for justeringer.

Statsforvaltningen lægger endelig til grund, at kommunen har oplyst, at det aktuelle pres på forvaltningen på det seneste har betydet, at det er svært at følge de fastsatte frister i denne periode.

Statsforvaltningen har noteret sig kommunens oplysning om, at den aktuelle situation betyder, at forvaltningen i den kommende tid vil være ekstra opmærksom på, om fristerne overholdes, og at der blandt andet vil blive foretaget stikprøvekontroller i forbindelse med ledelsestilsynet.

Statsforvaltningen har endvidere noteret sig, at kommunen den 3. november 2015 har afholdt to dialogmøder mellem repræsentanter fra forældregruppen og embedsmænd, og at der ved det ene af møderne har deltaget tre politikere fra kommunens børn og unge-udvalg, herunder rådmanden.

Statsforvaltningen har endelig noteret sig, at kommunen har oplyst, at der arbejdes på løsninger på situationen ud fra input på møderne, og at der er aftalt flere dialogmøder med gruppen.

Statsforvaltningen konstaterer på baggrund af ovenstående, at Odense Kommune har fastsat frister for behandlingen af ansøgninger om hjælp efter §§ 41 og 42 i lov om social service i overensstemmelse med retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

Statsforvaltningen forstår kommunens oplysninger om, at kommunen arbejder på løsninger på situationen på grundlag af dialog med forældrene, og om, at justering vil blive foretaget i løbet af året, hvis der er behov for det, således, at kommunen har iværksat tiltag vedrørende justering af arbejdsrutiner og arbejdsgange med henblik på at leve op til de fastsatte frister – eller alternativt at fastsætte nye frister, som forvaltningen har realistiske muligheder for at overholde.

Under henvisning til, at kommunen har iværksat tiltag med henblik på overholdelse af fristerne, finder vi ikke ud fra de på høringstidspunktet foreliggende oplysninger grundlag for at foretage mere i denne anledning.

Vi finder dog anledning til at bemærke, at der må gælde en forpligtelse til at revidere sagsbehandlingsfristerne, hvis det viser sig, at kommunen efter iværksættelse af tiltag til nedbringelse af sagsbehandlingstiden ikke over en vis periode kan få rettet op på forholdene, jf. også ombudsmandens udtalelse ovenfor. Vi henviser herved til, at formålet med retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, er, at borgerne skal kunne vide, hvilket serviceniveau de kan forvente.

Vi finder endvidere anledning til at gøre kommunen opmærksom på, at ansøgere skal have skriftlig besked om, hvornår afgørelse kan forventes, hvis sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes, jf. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

Vedrørende sagsbehandlingstid i sager, som er hjemvist fra Ankestyrelsen til ny behandling i kommunen, bemærker vi, at disse sager ikke er omfattet af sagsbehandlingsfristerne i retssikkerhedslovens § 3, stk. 2. Bestemmelsen vedrører tiden fra modtagelse af en ansøgning i kommunen, til afgørelse skal være truffet. Der gælder imidlertid i alle tilfælde det generelle princip på det socialretlige område, at spørgsmål om hjælp skal behandles så hurtigt som muligt, jf. retssikkerhedslovens § 3, stk. 1. Vi henviser i denne forbindelse tillige til Folketingets samling 2013-14, S914, hvoraf fremgår følgende endelige svar af 11. februar 2014 fra ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold på spørgsmål S 914:

”Vil ministeren redegøre for, hvor lang tid ministeren finder det rimeligt, en kommune er om at træffe afgørelse i en hjemvist sag fra Ankestyrelsen?”

Svar:

En kommune skal behandle sagen så hurtigt som muligt, når Ankestyrelsen har truffet afgørelsen om hjemvisning af en sag til fornyet behandling.

Hvor lang sagsbehandlingstid, der vil være rimelig, vil i den enkelte sag bero på sagens karakter og baggrunden for hjemvisningen, herunder omfanget og arten af de sagsbehandlingsskridt, der er nødvendige, før en afgørelse kan træffes.”

Vi bemærker desuden, at Statsforvaltningen vil kunne anmodes om bistand til at gennemtvinge en afgørelse over for kommunen, hvis kommunen ikke efterlever en bindende afgørelse truffet af Ankestyrelsen.

Vedrørende spørgsmålet om, hvorvidt forældregruppens sager ”er mere egnet” til Folketingets Ombudsmand, bemærkes det, at ombudsmandens kompetence i nogle henseender er sammenfaldende med, i andre henseender er snævrere og i atter andre er videre end Statsforvaltningens. Ombudsmandens virksomhed omfatter alle dele af den offentlige forvaltning. Af ombudsmandens hjemmeside fremgår blandt andet følgende:

”Folketingets Ombudsmand er jurist og valgt af Folketinget til at behandle klager over offentlige myndigheder. Ombudsmanden kan kritisere og anbefale myndigheder at behandle en sag igen og eventuelt ændre deres afgørelse, men ombudsmanden kan ikke selv træffe afgørelser. Ombudsmanden kan tage stilling til juridiske spørgsmål, men ikke spørgsmål, som kræver anden faglig viden.”

Ombudsmanden har eksempelvis udtalt sig om overholdelse og revision af sagsbehandlingsfrister, som det fremgår ovenfor. Ombudsmanden har eksempelvis også behandlet spørgsmålet om Odense Kommunes beslutning i sommeren 2015 om stop for forebyggende støtteforanstaltninger til hvert femte barn og familie (ombudsmandens dok.nr. 15/03577-57).

For yderligere oplysninger om ombudsmandens kompetence henviser vi til ombudsmandens hjemmeside www.ombudsmanden.dk, hvoraf der også fremgår oplysninger om ombudsmandens børnekontor, der behandler klager fra både børn og voksne.

Sagsbehandlingstiden i sager om aktindsigt

Ifølge forvaltningslovens § 9, stk. 1, har den, der er part i en sag, hvori der er eller vil blive truffet afgørelse af en forvaltningsmyndighed, ret til aktindsigt.

Ifølge forvaltningslovens § 16, stk. 2, afgør myndigheden snarest og som udgangspunkt inden 7 arbejdsdage efter modtagelsen, om en parts anmodning om aktindsigt kan imødekommes.

Odense Kommune har i sin redegørelse anført, at kommunen hverken kan be- eller afkræfte forældregruppens udsagn om et tilfælde, hvor det trods adskillige rykkere tog kommunen mere end et halvt år at imødekomme ansøgning om aktindsigt. Kommunen har henvist til, at det ikke har været muligt for forvaltningen at få oplyst, hvilke borgere det drejer sig om.

I sin redegørelse har kommunen beskrevet aktindsigtsanmodningers ekspedition, herunder, at anmodninger videresendes til den enkelte sagsbehandler eller dennes afsnitsleder, som har ansvaret for at svare på anmodningen inden for fristen på syv arbejdsdage. Det fremgår videre, at sagsbehandleren underretter den, der har anmodet om aktindsigt, hvis sagen er for omfattende eller kompleks til, at aktindsigt kan gives inden for de syv arbejdsdage.

Kommunen beklager, hvis der har været sager, hvor anmodning om aktindsigt ikke er imødekommet inden for fristen, og kommunen har anført, at den i forlængelse af dialogen vil sætte fokus på at sikre, at den beskrevne praksis efterleves.

Medlemmer af forældregruppen har i brev af 3. december 2015 oplyst navnet på den pågældende borger og har beskrevet flere tilfælde, hvor kommunen ifølge forældrene ikke har overholdt tidsfristen for behandling af anmodning om aktindsigt.

Statsforvaltningen finder, at den af kommunen beskrevne praksis er i overensstemmelse med forvaltningslovens § 16.

Vi har bemærket os kommunens beklagelse af, at der måtte være tilfælde, hvor anmodninger om aktindsigt ikke er behandlet i overensstemmelse med kommunens praksis, og vi har noteret os kommunens oplysning om, at kommunen i forlængelse af dialogen med forældregruppen vil sætte fokus på at sikre, at praksis efterleves.

Ifølge forvaltningslovens § 16, stk. 4, kan afgørelser om aktindsigtsspørgsmål påklages særskilt til den myndighed, som er klageinstans i forhold til afgørelsen af den sag, anmodningen om aktindsigt vedrører.

Afgørelser om aktindsigt, som kan påklages til Ankestyrelsen i medfør af forvaltningslovens § 16, stk. 4, er ikke omfattet af Statsforvaltningens kompetence, jf. kommunestyrelseslovens § 48, stk. 3.

Hvis en myndighed ikke har færdigbehandlet en anmodning om aktindsigt inden 14 arbejdsdage efter modtagelsen, kan sagsbehandlingstiden påklages særskilt og direkte til den myndighed, der er øverste klageinstans i forhold til afgørelsen eller behandlingen i øvrigt af den pågældende sag. Klagen fremsendes til den myndighed, hvis sagsbehandlingstid der klages over. Vi henviser til offentlighedslovens § 39, stk. 1 og 2.

Under henvisning til, at de af forældrene anførte eksempler på Odense Kommunes behandling af anmodninger om aktindsigt vedrører sociale sager og således må antages at være omfattet af Ankestyrelsens kompetence, har vi videresendt oplysningerne herom til kommunen til orientering og eventuel videreforanstaltning, og vi foretager ikke mere vedrørende dette punkt.

Kopi af dette brev tillige med brev af 22. september 2015 fra en forælder til social- og indenrigsministeren og breve af 8. november og 3. december 2015 fra medlemmer af forældregruppen er sendt til Odense Kommune til orientering og eventuel videreforanstaltning.

Med venlig hilsen



Susanne Hansgaard