

KLAGERET

Kontanthjælpsmodtagerne i København vinder klagesager på stribe

Af Kristian Lauritzen

Mandag den 12. juni 2017

Årsberetningen fra Borgerrådgiveren i Københavns Kommune viser, at borgerne får medhold i næsten 80 procent af sagerne, når de klager over sagsbehandlingen på kontanthjælpsområdet. Ekspert peger på et generelt problem i balancen mellem kommunernes spare- og dokumentationskrav og borgernes retssikkerhed.



Det betaler sig at klage over sagsbehandlingen i Københavns Kommune. Borgerne fik i 2016 ret i 8 ud af 10 klager i kontanthjælpssager.

Foto: Lars Bahl, Scanpix

Borgerne i København får medhold i stribevis af klager over behandlingen af deres kontanthjælpssag, når de klager til den særlige borgerrådgiver. I 8 ud af 10 klagesager måtte Københavns Kommune indrømme, at der var sket fejl i sagsbehandlingen.

Det viser tal fra Borgerrådgiveren i Københavns Kommune, Johan Busse.

I sin årsberetning fra 2016 skriver han, at de fleste sager drejer sig om sagsbehandling og manglende svar til borgeren, mens en mindre andel drejer sig om forkerte afgørelser i vurderingen af ydelser.

Johan Busse mener, at kommunen er udfordret på tid og styring af informationer.

»Der er stadig problemer med at få indhentet og lagt informationer de rigtige steder, så de pågældende administrationer kan dele dem. Det er også et spørgsmål om, at sagsbehandlere ikke altid er godt nok rustet til at kunne give borgerne en vejledning, der gør dem klædt på til at varetage deres egne interesser bedst muligt,« mener han.

Implementering af reformer skaber tidspres

I 2014 og 2015 fik borgerne medhold i deres klagesager i knap halvdelen af

kontanthjælpssagerne i Københavns Kommune. Når medholdsprocenten er steget på kontanthjælpsområdet, kan det ifølge Johan Busse skyldes den seneste kontanthjælpsreform fra 2016, der skulle implementeres meget hurtigt.

“ **Hvor lang tid vil de have? Jeg synes, de har haft lang tid til at implementere reformerne. Det tog vi netop hensyn til, så det ikke skulle gå så hurtigt som de reformer, der blev indført af Mette Frederiksen og den tidligere regering**

Bent Bøgsted (DF), formand for Folketingets Beskæftigelsesudvalg

»Man har haft vanskeligt ved at have tingene på plads til den dag, vi trykker på startknappen for implementering af reformerne. Så vil der være en opbremsning i sagsafviklingen, simpelthen fordi man ikke har kunnet nå at få tingene på plads i forhold til it-systemer og ressourcer.«

Formanden for Folketingets Beskæftigelsesudvalg, Bent Bøgsted (DF), mener, at forligsparterne ved den seneste kontanthjælpsreform netop har taget hensyn til kommunernes anmodning om en overskuelig implementeringsperiode.

»Hvor lang tid vil de have? Jeg synes, de har haft lang tid til at implementere reformerne. Det tog vi netop hensyn til, så det ikke skulle gå så hurtigt som de reformer, der blev indført af Mette Frederiksen og den tidligere regering,« siger han.

Hos Beskæftigelses- og integrationsforvaltningen i Københavns Kommune deler man ikke Bent Bøgsteds oplevelse af tidshorizonten ved kontanthjælpsreformen fra 2016. Forvaltningens direktør Michael Baunsgaard Schreiber gør opmærksom på, at jobreformen blev vedtaget 17. marts og allerede trådte i kraft 1. april.

»14 dage til så stor en reform er ikke tid nok til, at kommunerne kan nå at implementere den ordentligt. Det var ikke muligt for os at vejlede borgerne grundigt inden 225-timers reglen begyndte at få betydning for dem, og der er ingen tvivl om, at både sagsbehandlerne og borgerne har oplevet, at det har været udfordrende, at der kun gik 14 dage fra vedtagelsen af loven, til den trådte i kraft,« skriver han i en mail til Ugebrevet A4.

Balancen mellem retssikkerhed og krav til dokumentation

Johan Busse anerkender kommunens udfordringer med at leve op til de lovkrav, der følger i halen på en ny reform. Men han savner, at man fra alle parter side, herunder kommuner, politikere og i debatten generelt, bliver bedre til at skelne mellem de krav og regler sagsbehandlerne skal leve op til og borgernes retssikkerhed.

“ **Det er også et spørgsmål om, at sagsbehandlere ikke altid er godt nok rustet til at kunne give borgerne en vejledning, der gør dem klædt på til at varetage deres egne interesser bedst muligt**

Johan Busse, borgerrådgiver i Københavns Kommune

»Jeg synes, vi skal spørge os selv, hvad der er det vigtigste. Er det de regler, der skal sikre borgerens retssikkerhed eller de regler, der skal sikre styringen af de offentlige myndigheder? Ofte bliver det behandlet under én hat, og det er ikke særlig godt for de regler, der handler om retssikkerhed,« mener han.

Pernille Boye Koch, lektor i forvaltningsret ved Roskilde Universitetscenter, mener at det store politiske fokus på beskæftigelsesområdet med en lang række reformer og lovændringer de senere år har gjort det komplekst for sagsbehandlerne at gennemskue, hvad der er det

mest væsentlige i deres arbejde.

»Sagsbehandlerne sidder med en gordisk knude. De føler ikke, at de kan opfylde de lovgivningsmæssige forpligtelser, fordi de har for mange sager. Eller kompleksiteten er blevet så stor, at de mister overblikket og glemmer nogle relevante retssikkerhedsgarantier for borgeren. Det er et generelt strukturelt og politisk problem, som jeg tror er særligt kendetegnende for beskæftigelsesområdet,« mener hun.

Set fra et juridisk perspektiv bør det være de retssikkerhedsmæssige principper, der er vigtigst, såsom at høre borgeren, inden der træffes afgørelse i en sag, eller at der er hjemmel i lovgivningen til de handlinger, man foretager, mener Pernille Boye Koch.



der er ingen tvivl om, at både sagsbehandlerne og borgerne har oplevet, at det har været udfordrende, at der kun gik 14 dage fra vedtagelsen af loven, til den trådte i kraft

Michael Baunsgaard Schreiber, forvaltningsdirektør i Københavns Kommune

»Reglerne er lavet for at beskytte borgeren, der er i en svag position over for stat og myndigheder. Derfor er det problematisk, hvis de bliver underprioriteret på grund af procedurekrav og administration.«

Kommuner bør være åbne om deres arbejdsvilkår

Det er svært at placere et entydigt ansvar for de mange fejl i borgernes sagsbehandling, mener både Pernille Boye Koch og Københavns borgerrådgiver Johan Busse. Derfor ender problemet ofte med at blive kastebold af ansvar mellem Folketinget og forvaltning.

»I virkeligheden er det nok en cocktail. Selvfølgelig har politikerne et ansvar for, at den lovgivning, de får skruet sammen, er til at håndtere for dem, der skal administrere den i praksis. Når vi så kommer væk fra Christiansborg, så er det et kommunalt ansvar, at der bliver tildelt tilstrækkelige ressourcer, så sagsbehandlingen kan foregå forsvarligt. Det er jo ikke på Christiansborg, de beslutter, hvor mange sagsbehandlere Københavns Kommune skal have på beskæftigelsesniveau, og hvem der sidder ude i jobcentrene,« understreger lektoren fra RUC.

Spørgsmålet om økonomiske ressourcer er heller ikke til at komme udenom, mener begge, men som Johan Busse påpeger, er det op til kommunerne at løse opgaverne med de midler, der nu engang er til rådighed. Borgerrådgiveren savner, at man i kommunerne bliver bedre til være ærlige og åbne, hvis der er ting, man ikke kan nå på grund af prioriteringshensyn.

»Jeg kunne godt tænke mig at se flere eksempler på kommuner, som udviste en højere grad af ærlighed. Det handler ikke om at tale sig selv ned under gulvtæppet, det handler om at stille borgeren de rigtige forventninger i udsigt,« siger han.

Forslag om nedsættelse af retssikkerhedsråd

Når der bliver begået fejl i sagsbehandlingen og en borger eksempelvis får mindre i kontanthjælp, end borgeren har ret til, har det ofte uoverskuelige økonomiske konsekvenser.

Men det har politikerne allerede en løsning på, som Advokatrådet har foreslået. I 2015 foreslog Advokatrådet, at man indførte opsættende virkning generelt i sager af vital betydning for borgerne. Det betyder, at borgeren ikke mister sin ydelse og får fjernet sit livsgrundlag, så længe klagesagen er verserende hos eksempelvis Ankestyrelsen. Det blev vedtaget på Christiansborg og kommer til at gælde i klagesager for borgere med handicap.

Advokatrådets repræsentant for retssikkerhed i den offentlige forvaltning, Sysette V. Kruse, siger, at Advokatrådet gerne ser, at lovforslaget også kommer til at gælde for kontanthjælp og

sygedagpenge.

Advokatrådet ser også gerne, at man nedsætter et retssikkerhedsråd, der skal skabe større klarhed over, hvornår og hvorfor borgernes retssikkerhed trædes under fode i forvaltningen.

»Nogle kommuner er bedre til at følge lovgivningen end andre kommuner. Så kan vi se på, hvad der går galt i kommunen og komme med forslag til, hvordan lovgivningen kan gøres klarere. Et retssikkerhedsråd vil kunne se på, hvorfor der er så store omgørelsesprocenter i Ankestyrelsen, men også om de problemer som Borgerrådgiveren i Københavns Kommune gør opmærksom på, er til stede i kommuner med mindre ressourcer til at undersøge forholdene,« forklarer hun.

Copyright © 2017 | Ugebrevet A4

Islands Brygge 32D | 2300 København S | T: +45 27837130 | E: [Kontakt os](#)