



2018-3

10. december 2018

Nal. nr./j.nr.: 2017-104-0047

All. nr./notatnr.: 59042

Sull./sagsbeh.: FH

Emner:

Sagsbehandlingstid

Uacceptabel og særdeles kritisabel sagsbehandlingstid i sag om hjælp til barn med handicap

En kvinde ansøgte i september 2013 Qaasuitsup Kommunia om en støtteperson til sin datter. Hun oplyste i den forbindelse bl.a., at hendes datter var født for tidligt og havde haft en hjerneblødning.

I februar 2017 klagede kvinden til ombudsmanden over Qaasuitsup Kommunias sagsbehandlingstid.

K Kommune – der overtog sagen efter delingen af Qaasuitsup Kommunia den 1. januar 2018 – oplyste i forbindelse med ombudsmandens undersøgelse, at sagsbehandlingstiden efter kommunens opfattelse havde været meget lang og ikke i overensstemmelse med god forvaltningsskik. Dette skyldtes ifølge kommunen manglende medarbejdere på handicapområdet.

Ombudsmanden var enig med K Kommune i, at sagsbehandlingstiden i denne sag ikke var tilfredsstillende. Efter ombudsmandens opfattelse var der tale om en uacceptabel og særdeles kritisabel sagsbehandlingstid – uanset om der havde manglet medarbejdere på området.

Ombudsmanden lagde bl.a. vægt på, at der gik mere end 3 år fra ansøgningstidspunktet til Qaasuitsup Kommunia havde taget stilling til ansøgningen og hjælpen blev iværksat – og omkring 4 år før

kommunen traf afgørelse om, at hjælpen kunne ydes efter reglerne om hjælp til personer med handicap.

Ombudsmanden bad K Kommune overveje, hvordan en så lang sagsbehandlingstid kunne undgås fremadrettet.

Ombudsmanden fandt det endvidere meget beklageligt, at K Kommune undlod at fremsende en række af sagens akter – som Qaasuitsup Kommunia tidligere havde sendt til Det Sociale Ankenævn – til ombudsmandsembedet, da ombudsmanden anmodede herom i forbindelse med behandlingen af sagen.

Da der efter ombudsmandens opfattelse var begået fejl og forsømmelser af større betydning i sagen, underrettede ombudsmanden Lovudvalget i Inatsisartut og kommunalbestyrelsen i K Kommune i henhold til § 23 i ombudsmandsloven.

(Udtalelse af 10. december 2018, j.nr. 2017-104-0047)

Følgende betegnelser er brugt til at anonymisere sagen:

A: Klager

B: A's barn

K Kommune: A's bopælskommune efter delingen af Qaasuitsup Kommunia

X Bygd: Bygden, hvori A boede. Beliggende i K Kommune

Y By: Den by i K Kommune, hvor kommunens rådhus ligger

Z By: Den by i K Kommune, der ligger tættest på X Bygd

Ombudsmandens udtalelse:

1. Hvad handler min undersøgelse om?

1.1. Jeg har valgt hovedsageligt at koncentrere mig om spørgsmålet om Qaasuitsup Kommunias sagsbehandlingstid i sagen om støtte til B.

Før jeg forholder mig til sagsbehandlingstiden, vil jeg dog under punkt 2 redegøre nærmere for, hvordan jeg har undersøgt sagen, og det faktuelle grundlag, som min undersøgelse af sagsbehandlingstiden hviler på. I den forbindelse vil jeg bl.a. – under punkt 2.3. – forholde mig til K Kommunes håndtering af mine henvendelser.

Min forståelse af sagens overordnede forløb er omtalt under punkt 3. Sagsbehandlingstiden er omtalt nærmere under punkt 4 – 6. Umiddelbart efter min udtalelse følger en udførlig sagsfremstilling.

1.2. Som følge af, at Qaasuitsup Kommunia blev delt den 1. januar 2018, er min udtalelse stilet til K Kommune. Jeg vil dog i det følgende forholde mig til sagsbehandlingen i både Qaasuitsup Kommunia og K Kommune.

Jeg henviser til, at det fremgår af § 19, stk. 1, i inatsisartutlov nr. 30 af 28. november 2016 om ændring af strukturreform af den kommunale sektor, at de nye kommuner overtog alle forpligtelser og rettigheder samt alle aktiver og passiver fra Qaasuitsup Kommunia den 1. januar 2018. Det fremgår endvidere af bemærkningerne til denne bestemmelse, at de nye kommunalbestyrelser generelt indtræder i den oprindelige kommunalbestyrelses sted i forhold til samarbejde med myndigheder og private.

1.3. Jeg bemærker for en god ordens skyld, at jeg ikke forholder mig til, hvilken hjælp A og B var berettiget til eller efter hvilke regler, som en sådan hjælp skulle gives.

Jeg er opmærksom på, at A i sin klage til mig skrev, at hun mener, at hun som følge af Qaasuitsup Kommunias sagsbehandlingstid er berettiget til erstatning.

Jeg vil i et særskilt brev tage stilling til denne del af sagen.

Jeg henviser til § 14, stk. 1, i inatsisartutlov nr. 8 af 3. december 2009 om Ombudsmanden for Inatsisartut (herefter ombudsmandsloven), hvorefter ombudsmanden afgør, om en klage giver tilstrækkelig anledning til undersøgelse.¹

2. Min undersøgelse af sagsbehandlingstiden

2.1. Hvordan har jeg undersøgt sagen?

Efter at have modtaget klagen fra A, skrev jeg den 9. marts 2017 til Qaasuitsup Kommunia. Jeg bad bl.a. kommunen om at sende mig sagens akter og en udtalelse om sagsbehandlingstiden.

Qaasuitsup Kommunia svarede mig ved brev af 23. august 2017. Efter at have gennemgået den udtalelse og de sagsakter, som kommunen havde sendt mig, fandt jeg dog ikke at kunne udelukke, at der var relevante akter, som jeg ikke havde modtaget.

Derfor bad jeg ved brev af 5. februar 2018 K Kommune om at sikre, at jeg havde modtaget alle sagens akter. Jeg bad bl.a. K Kommune om at sende mig alle akter fra de sager, der måtte indeholde oplysninger om ansøgninger om hjælp til B. Jeg bemærkede, at dette også omfattede eventuelle akter på K Kommunes kontor i X Bygd eller på kommunens arkiv. Endvidere bad jeg kommunen om at sende mig en datoliste over alle de ekspeditioner, der var foretaget i sagen. Endeligt stillede jeg en række opfølgende spørgsmål til sagen.

Ved e-mail af 16. juli 2018 sendte K Kommune mig en udtalelse om sagen, en datoliste og en række af sagens akter.

¹ Da klagen blev indgivet, inden den nye ombudsmandslov (inatsisartutlov nr. 7. af 1. juni 2017 om Ombudsmanden for Inatsisartut) trådte i kraft den 1. juli 2017, skal klagen behandles efter den gamle ombudsmandslov fra 2009. Det følger af § 30, stk. 3, i den nye ombudsmandslov.

En af mine medarbejdere ringede i september og oktober 2018 til K Kommune for at sikre, at jeg havde modtaget alle sagens akter. Kommunen sendte mig enkelte yderligere sagsakter den 24. oktober 2018.

Jeg fandt dog stadig ikke at kunne udelukke, at der var sagsakter, som jeg ikke havde modtaget. Derfor indhentede jeg den 26. oktober 2018 en række sagsakter fra Det Sociale Ankenævn, der også havde haft sagen under behandling – heriblandt en del journalark om sagen, som jeg ikke havde modtaget fra kommunerne. Ankenævnet havde, som jeg forstår det, modtaget sagsakterne fra Qaasuitsup Kommunia i november 2017.

I november 2018 ringede en af mine medarbejdere igen til K Kommune for at spørge til sagens akter. Min medarbejder blev bl.a. oplyst om, at kommunen havde undersøgt B's sag. Herudover kunne kommunens arkiver i X Bygd og Z By dog indeholde yderligere sagsakter, der ikke var blevet sendt til mit embede.

2.2. Grundlaget for min udtalelse

Det materiale, som jeg har modtaget fra kommunerne og Det Sociale Ankenævn, fremtræder på flere måder mangelfuldt.

I udtalelsen fra Qaasuitsup Kommunia og i udtalelsen og datolisten fra K Kommune er der således beskrevet flere forhold, som ikke ses dokumenteret blandt de sagsakter, som jeg har modtaget.

Det fremgår således bl.a. af udtalelsen fra Qaasuitsup Kommunia og datolisten fra K Kommune, at Qaasuitsup Kommunia modtog en lægeerklæring i februar 2014. Men dette ses ikke at være dokumenteret blandt de akter, som jeg har modtaget. Af akterne fremgår der således kun en lægeerklæring fra marts 2017.

Hertil kommer, at jeg har modtaget et meget sparsomt materiale fra perioden fra februar 2014 til september 2016.

Jeg må således konstatere, at jeg på baggrund af de sagsakter, som jeg har modtaget fra Qaasuitsup Kommunian, K Kommune og Det Sociale Ankenævn ikke har detaljerede oplysninger om alle sagsskridt, der er foretaget i sagen. Men jeg finder dog, at jeg alligevel kan forholde mig til, om sagen er blevet behandlet med den fornødne hurtighed. Jeg bemærker for en god ordens skyld, at jeg selvfølgelig går ud fra, at alle oplysninger i kommunernes udtalelser til mig er korrekte – uanset om disse oplysninger ses at være dokumenteret blandt de akter, som jeg har modtaget.

Derfor har jeg heller ikke – på trods af, at K Kommune i november 2018 oplyste mig om, at kommunens arkiver kan indeholde yderligere sagsakter – fundet behov for at bede K Kommune om at iværksætte yderligere undersøgelser heraf. Jeg har i den forbindelse også lagt vægt på hensynet til min egen sagsbehandlingstid.

For en udførlig omtale af sagens akter, herunder forskellene mellem sagens akter på den ene side og udtalelserne og datolisten på den anden side, henviser jeg til den sagsfremstilling, der følger umiddelbart efter min udtalelse.

2.3. K Kommunes håndtering af mine henvendelser

Det fremgår af § 18, stk. 1, i ombudsmandsloven, at myndigheder m.v., der er omfattet af Ombudsmandens virksomhed, er forpligtet til at meddele Ombudsmanden de oplysninger samt udlevere de dokumenter med videre, som forlanges af Ombudsmanden.

Som følge heraf skal en myndighed tage de nødvendige skridt for at tilvejebringe de oplysninger og sagsakter, som jeg anmoder om. Og det materiale, der fremsendes til mit embede, skal selvfølgelig være fyldestgørende.

Jeg henviser bl.a. til afsnittet om myndighedernes meddelelse af oplysninger til Ombudsmanden i min beretning for 1996, s. 23 (dansk udgave) og s.

29 (grønlandsk udgave), der nærmere beskriver, hvordan myndighederne efter min opfattelse bør håndtere mine henvendelser.

Som nævnt ovenfor modtog jeg i oktober 2018 en række sagsakter fra Det Sociale Ankenævn. Jeg forstår det sådan, at disse akter oprindeligt stammer fra Qaasuitsup Kommunia, og at ankenævnet modtog sagsakterne fra Qaasuitsup Kommunia i november 2017. Jeg modtog fra ankenævnet en række akter om nærværende sag, som jeg ikke tidligere havde modtaget fra kommunerne – f. eks. modtog jeg 23 journalark fra ankenævnet, mens jeg kun modtog 1 journalark fra kommunerne.

Efter min opfattelse er det meget beklageligt, at K Kommune undlod at fremsende en række af sagens akter – som Qaasuitsup Kommunia tidligere havde sendt til Det Sociale Ankenævn – til mit embede, da jeg anmodede herom i forbindelse med min oplysning af sagen. Jeg bemærker, at jeg i mit brev af 5. februar 2018 gjorde K Kommune opmærksom på, at jeg muligvis ikke havde modtaget alle sagens akter fra Qaasuitsup Kommunia, ligesom mine medarbejdere herefter flere gange telefonisk bad K Kommune sikre, at jeg havde modtaget alle akter.

3. Sagens overordnede forløb

Ved brev af 23. september 2013 ansøgte A Qaasuitsup Kommunia om hjælp til sin datter, B. B er født i november 2011, og hun var således knapt 2 år gammel på ansøgningstidspunktet. Af brevet til kommunen fremgår bl.a. følgende:

”Barnet er ikke lige så stærkt som andre børn. Jeg skriver dette her brev som moder.

I august eller september 2012 begyndte hun at gå i børneinstitutionen, men fordi der var krav om afhentning meget ofte, stoppede jeg med at have hende i børneinstitutionen.

Da jeg mener, at det er påkrævet nu, skriver jeg et brev.

Hun blev født efter syv måneders graviditet (for tidligt født), det siges at hun har haft

en mindre hjerneblødning under graviditeten eller da hun blev født, derfor er hun ikke lige så stærk som andre børn.

Man bruger en del kræfter som mor; vil gerne spørge, er det muligt for mig at få støtte? Jeg håber at få et svar." (min oversættelse)

Det fremgår ikke udtrykkeligt af A's brev, hvilken form for støtte, som hun ønsker. Jeg har dog fra Det Sociale Ankenævn modtaget kopi af et journalark af 1. oktober 2013 fra Qaasuitsup Kommunia. Heraf fremgår bl.a., at A havde rettet henvendelse til kommunen for at få en støtteperson til B.

Jeg forstår datolisten fra K Kommune sådan, at forvaltningen i X Bygd modtog en lægeerklæring vedrørende B i oktober 2013. Det fremgår af udtalelsen af 23. august 2017 fra Qaasuitsup Kommunia, at det er uklart, om lægeerklæringen blev modtaget af forvaltningen. Lægeerklæringen ses ikke blandt de akter, som jeg har modtaget.

Den 10. januar 2014 skrev A under på en formular, der indeholder en række oplysninger om B. Jeg forstår det sådan, at oplysningerne i formularen skulle bruges af Qaasuitsup Kommunia til at vurdere, om B havde et vidtgående handicap, som dette er defineret i reglerne om hjælp til personer med handicap, og om hun havde ret til hjælp efter dette regelsæt. De nærmere regler, som kommunen behandlede sagen ud fra, er angivet i sagsfremstillingen, der følger umiddelbart efter min udtalelse.

Det fremgår herefter af udtalelsen fra Qaasuitsup Kommunia og datolisten fra K Kommune, at Qaasuitsup Kommunia modtog en lægeerklæring i februar 2014 – denne lægeerklæring fremgår heller ikke blandt de akter, som jeg har modtaget.

Jeg forstår det sådan, at Qaasuitsup Kommunia ikke foretog væsentlige eksterne sagsskridt fra februar 2014 til januar 2017.

I 2016 rykkede A Qaasuitsup Kommunia for et svar i sagen – jeg har modtaget en svært læselig kopi af brevet, og jeg kan derfor ikke se, om brevet

er fra april eller september 2016. Blandt sagens akter ses der ikke at være en besvarelse af brevet.

Jeg forstår det sådan, at Qaasuitsup Kommunias Rådgivningscenter for børn og unge i Y By i januar 2017 rykkede Qaasuitsup Kommunia for en afgørelse i sagen på vegne af A.

I januar 2017 skrev A under på en række formularer fra Qaasuitsup Kommunia. Jeg forstår det sådan, at også disse formularer skulle bruges af Qaasuitsup Kommunia til at vurdere, om B havde et vidtgående handicap, som dette er defineret i reglerne om hjælp til personer med handicap, og om hun havde ret til hjælp efter dette regelsæt.

Jeg forstår det endvidere sådan, at kommunen indhentede yderligere lægelige oplysninger til brug for denne vurdering, og at kommunen arbejdede for at B midlertidigt fik tildelt en støtteperson efter reglerne om støtte til børn og unge, mens sagsbehandlingen pågik.

Det fremgår af sagens akter, at B i starten af februar 2017 fik bevilliget en støtteperson med henvisning til reglerne om hjælp til børn og unge. Ifølge udtalelserne og datolisten begyndte støttepersonen den 10. februar 2017.

Den 10. februar 2017 klagede A til mig over Qaasuitsup Kommunias sagsbehandlingstid. Herefter indhentede jeg en række oplysninger fra Qaasuitsup Kommunia og - efter kommunedelingen - K Kommune. Dette er beskrevet nærmere ovenfor under punkt 2.

Den 18. marts 2017 udarbejdede en læge ved sundhedscenteret i Z By en lægeerklæring vedrørende B.

I maj 2017 lavede Qaasuitsup Kommunia en indstilling til kommunens beslutningsteam på handicapområdet om, at B var berettiget til en støtteperson efter reglerne om hjælp til personer med handicap.

Jeg forstår det sådan, at indstillingen blev godkendt den 5. september 2017, og at Qaasuitsup Kommunias herefter i løbet af efteråret 2017 traf afgørelse om, at B var omfattet af reglerne om hjælp til personer med handicap.

4. Qaasuitsup Kommunias og K Kommunes bemærkninger

Jeg forstår det sådan, at sagsbehandlingstiden for Qaasuitsup Kommunias vurdering af A's ansøgning skyldes mangel på medarbejdere på handicapområdet i kommunen.

Qaasuitsup Kommunias skrev således bl.a. følgende i udtalelsen til mig:

"Det undersøges [i starten af 2017, som jeg forstår det; min bemærkning], hvordan processen er forløbet i sagen, der blev igangsat tidligere. Der er indhentet en lægefaglig udtalelse om barnet i forbindelse med indhentning af oplysninger fra X Bygd, og udtalelsen er videregivet til handicapsagsbehandleren, men pga. problemer med at besætte stillinger har sagen stået stille indtil december 2016, hvor sagen blev genoptaget.

[...]

Sagen har stået stille undervejs, da der ikke har været handicapsagsbehandlere fra tid til anden. Først i løbet af maj 2017 er sagsakterne i registreringen af B som handicapet overgivet til beslutningsteamet i Y By."

(min oversættelse)

Af K Kommunes udtalelse til mig fremgår det bl.a. tilsvarende at:

"Der har desværre været længe sagsbehandlings tid for handicap registrering, da der ikke har været sagsbehandler for handicappede. Og der har desværre heller ikke været støtteperson under børnelovgivning indtil handicap registrering. [...]"

Det er også desværre ikke god forvaltningsskik, at der skulle gå meget lang tid for sagsbehandlingen for støtteperson bevilling og handicap registrering."

5. Hvornår er sagsbehandlingstiden for lang?

5.1. Der findes ikke generelle regler for, hvor lang tid en offentlig myndighed må bruge på at behandle en sag. Kort sagt så er det dog almindelig antaget, at det følger af god forvaltningsskik, at sager ikke må tage længe tid end nødvendigt.

Jeg bemærker for en god ordens skyld, at jeg vil inddrage dansk juridisk litteratur og praksis fra Folketingets Ombudsmand i min undersøgelse af dette spørgsmål, idet retsgrundlaget på dette område efter min opfattelse i det væsentligste er identisk i Grønland og Danmark.

Jeg har i flere tidligere sager – f.eks. sagen, der er optrykt i min beretning for 2009 under punkt 5-7-2 – henvist til beskrivelsen af kravet til sagsbehandlingstiden, der fremgår af Grønlands Hjemmestyres Lovkontors Vejledning om sagsbehandlingsloven, udgivet december 1994, pkt. 199 og 204. Af vejledningen fremgår bl.a.:

199. Det selvfølgelige krav om, at alle sager, der behandles af den offentlige forvaltning, skal behandles så enkelt, hurtigt og økonomisk som muligt, gælder i særlig grad sager, hvori enkeltpersoner eller private selskaber, institutioner, foreninger m.v. er part.

[...]

204. Sagsbehandlingsloven indeholder ikke generelle regler om sagsbehandlingstiden. Baggrunden herfor er bl.a., at de opgaver, der udføres af den offentlige forvaltning, er af så forskellig karakter og omfang, at det ikke vil være muligt i en lov, der skal gælde for hele den offentlige forvaltning, at fastsætte bestemte regler for sagsbehandlingstiden, som med rimelighed vil kunne håndhæves ved domstolene.

Derimod kan der på baggrund af folketingets ombudsmands udtalelser om, hvad der med hensyn til sagsbehandlingstiden må antages at følge af almindelig god forvaltningsskik, gives nogle vejledende regler om sagsbehandlingens tilrettelæggelse, herunder om underretning til den, der er part i en sag, om den forventede sagsbehandlingstid.

Ombudsmanden har i nogle afgørelser også peget på, at myndighederne med henblik

på at sikre, at sager ikke henligger i længere tid, inden afgørelsen træffes, og at sager ikke bliver glemt og derfor ikke afgjort, bør oprette tilstrækkeligt *effektive erindrings-systemer.*”

Hvad der nærmere ligger i, at en sag skal behandles så hurtigt som muligt, må altså afgøres fra sag til sag.

Om sagen er behandlet med den fornødne hurtighed afhænger bl.a. af sagens karakter, myndighedens almindelige sagsbehandlingstid for tilsvarende sager, sagens kompleksitet, de løbende ekspeditioner i sagen, samt om der skal foretages tidskrævende sagsbehandlingsskridt for at oplyse sagen.

Jeg henviser bl.a. til den sag, der er optrykt i min beretning for 2011 under punkt 5.7.1., samt min beretning for 2005, s. 57 (dansk udgave) og s. 69 (grønlandsk udgave).

For en generel beskrivelse af kravene til offentlige myndigheders sagsbehandlingstid henviser jeg bl.a. til Niels Fenger m.fl., Forvaltningsret (2018), s. 688 ff., Sten Bønsing, Forvaltningsret – Lærebog for statskundskab (2016), s. 268 f. og Jon Andersen, Forvaltningsret – Sagsbehandling, Hjemmel, Prøvelse, 5. udgave (2003), s. 197.

5.2. I visse tilfælde er det myndighedens egne forhold, der fører til at en sag er under behandling i lang tid. F.eks. kan en stigende arbejdsmængde, rekrutteringsproblemer eller utilstrækkelige ressourcer føre til en forlængelse af sagsbehandlingstiden.

Det er dog antaget i både grønlandsk og dansk ombudsmandspraksis, at der ved vurderingen af den generelt acceptable sagsbehandlingstid på et område ikke tages hensyn til en myndigheds og medarbejdernes subjektive forhold, idet vurderingen må hvile på et objektive grundlag.

At myndigheden har utilstrækkelige ressourcer kan således ikke bevirke en forlængelse af den tid, som må anses for i almindelighed acceptabel sags-

behandlingstid på området. Kun under helt specielle omstændigheder kan sådanne forhold føre til, at borgerne må acceptere en længere sagsbehandlingstid.

Jeg henviser bl.a. til den sag, der er optrykt i min beretning for 2005 under punkt 5.97.1, særligt s. 134 f. (dansk udgave) og s. 169 (grønlandsk udgave).

Jeg henviser endvidere til lignende synspunkter i udtalelser fra Folketingets Ombudsmand, f.eks. sagen 2011 5-3 (tilgængelig på www.ombudsmand.dk), der omhandler sagsbehandlingstiden hos en myndighed, der er beliggende i Grønland. Folketingets Ombudsmand skrev bl.a., at myndighedens forhold – herunder problemer med rekruttering – ikke kunne inddrages ved vurderingen af den generelt acceptable sagsbehandlingstid på området.

Som et eksempel på en sag, hvor myndighedens subjektive forhold blev tillagt betydning ved vurderingen af sagsbehandlingstiden, henviser jeg til den sag, der er optrykt i Folketingets Ombudsmands beretning for 2008, s. 488 ff. Heri udtrykte ombudsmanden forståelse for, at kommunalreformen i en periode medførte stigende sagsbehandlingstid hos en kommune.

Endeligt henviser jeg til Niels Fenger m.fl., Forvaltningsret (2018), s. 690 f.

6. Min vurdering af sagsbehandlingstiden i denne sag

Jeg er enig med K Kommune i, at sagsbehandlingstiden i denne sag ikke har været tilfredsstillende. Efter min opfattelse er der således tale om en uacceptabel og særdeles kritisabel sagsbehandlingstid – uanset om der har manglet medarbejdere på området.

Jeg har ved min vurdering lagt vægt på, at der gik mere end 3 år fra A søgte om en støtteperson til sin datter, til Qaasuitsup Kommunua tog stilling til ansøgningen og hjælpen blev iværksat – og omkring 4 år før kommunen

traf afgørelse om, at B var berettiget til hjælp efter reglerne om hjælp til personer med handicap.

Jeg anser det endvidere for at være en skærpende omstændighed, at der tilsyneladende ikke blev foretaget væsentlige eksterne sagsbehandlings-skridt i sagen i en periode på ca. 3 år – fra februar 2014 til januar 2017.

7. Afsluttende bemærkninger

Jeg mener, at sagen bør give anledning til at overveje, hvordan en så lang sagsbehandlingstid kan undgås fremadrettet.

Jeg beder derfor K Kommune meddele mig, hvad min udtalelse giver kommunen anledning til.

Da der efter min opfattelse er begået fejl og forsømmelser af større betydning i sagen, har jeg underrettet Lovudvalget i Inatsisartut og kommunalbestyrelsen i K Kommune i henhold til ombudsmandslovens § 23. Det fremgår således af ombudsmandslovens § 23, at ombudsmanden i sager, hvor en undersøgelse viser, at der må antages at være begået fejl eller forsømmelser af større betydning, skal give meddelelse om sagen til Lovudvalget og samtidig til enten Naalakkersuisut eller kommunalbestyrelsen.

Jeg har endvidere valgt at orientere Departementet for Sociale Anliggender og Justitsområdet om sagen.

Denne udtalelse vil i anonymiseret form blive offentliggjort på min hjemmeside og omtalt i min beretning for 2018.

SAGSFREMSTILLING

[Dele af den oprindelige sagsfremstilling er ikke medtaget i den anonymiserede udgave. Det fremgår, hvor der er udeladt tekst; min bemærkning]

Flere steder i sagens akter – f.eks. en samtykkeerklæring af 20. januar 2017 – omtales det, at A allerede i 2012 ansøgte om hjælp til sin datter B. Det fremgår endvidere af en handleplan af 26. januar 2017 vedrørende B, at "[h]erværende sag er egentlig startet i 2012 af moderen, men desværre har arbejdet på sagen stået stille" (min oversættelse). Jeg har dog ikke modtaget sagsakter fra 2012.

Af de sagsakter, som jeg har modtaget, ses der således først ved brev af 23. september 2013, at foreligge dokumentation for, at A ansøgte Qaasuitsup Kommunia om hjælp til B. Både Qaasuitsup Kommunia og K Kommune har endvidere oplyst, at sagen startede på dette tidspunkt. Af A's brev fremgår bl.a.:

"Barnet er ikke lige så stærkt som andre børn. Jeg skriver dette her brev som moder.

I august eller september 2012 begyndte hun at gå i børneinstitutionen, men fordi der var krav om afhentning meget ofte, stoppede jeg med at have hende i børneinstitutionen.

Da jeg mener, at det er påkrævet nu, skriver jeg et brev.

Hun blev født efter syv måneders graviditet (for tidligt født), det siges at hun har haft en mindre hjerneblødning under graviditeten eller da hun blev født, derfor er hun ikke lige så stærk som andre børn.

Man bruger en del kræfter som mor; vil gerne spørge, er det muligt for mig at få støtte? Jeg håber at få et svar." (min oversættelse)

Jeg har fra Det Sociale Ankenævn modtaget et journalark af 1. oktober 2013 fra Qaasuitsup Kommunia. Heraf fremgår bl.a., at A havde rettet henvendelse til kommunen for at få en støtteperson til B.

Det fremgår af sagens akter at en medarbejder ved Qaasuitsup Kommunia i Z By den 1. oktober 2013 bad en af kommunens medarbejdere i X Bygd om oplysninger om A's boligforhold. Medarbejderen fra Z By spurgte også, om kommunens kontor i X Bygd havde en lægeerklæring vedrørende B. Af et journalark fremgår det, at A talte med en af kommunens medarbejdere om disse forhold den 14. oktober 2013.

Den datoliste over sagens forløb, som jeg har modtaget fra K Kommune, anfører følgende under datoen 17. oktober 2013: "De har fået lægeerklæring i X Bygd". Herudover fremgår det af Qaasuitsup Kommunias udtalelse, at der blev udarbejdet en lægeerklæring dateret den 17. oktober 2013, men at kommunen ikke vidste, om forvaltningen modtog lægeerklæringen. Blandt de sagsakter, som jeg har modtaget fra kommunen, ses der først i marts 2017 at tilgå en lægeerklæring til sagen.

Den 10. januar 2014 skrev A under på Qaasuitsup Kommunias formular "Omfattelse – personsags gennemgang (PSG)".

Formularen henviser til § 3 i landstingsforordning nr. 7 af 3. november 1994 om hjælp til personer med vidtgående handicap og § 5 i selvstyrets bekendtgørelse nr. 19 af 16. december 2010 om hjælp til personer med vidtgående handicap. Bestemmelsen i bekendtgørelsen omhandler hjælp til personer med vidtgående handicap.

Det fremgår bl.a. af den udfyldte formular, at B's ene side af kroppen er svagere end den anden side, og at forældrene har behov for støtte "således at B's mor vil have bedre muligheder for at søge arbejde, mens B har støtten" (min oversættelse).

En medarbejder ved K Kommune oplyste den 5. november 2018 telefonisk til en af mine medarbejdere, at det var uklart, om ovennævnte formular var blevet sendt til Y By, hvor den videre sagsbehandling skulle foregå. Formularen var derfor muligvis ved en fejl blevet liggende i enten X Bygd eller Z By.

Af datolisten fra K Kommune og et journalark, som jeg har modtaget fra Det Sociale Ankenævn, fremgår det, at Qaasuitsup Kommunia modtog en lægeerklæring den 5. februar 2014. Denne lægeerklæring er dog ikke blandt de sagsakter, som jeg har modtaget.

Jeg forstår et journalark af 31. maj 2014, som jeg har modtaget fra Det Sociale Ankenævn, sådan, at Qaasuitsup Kommunia den 2. juni 2014 betalte for B's lægeerklæring.

Jeg har modtaget en række e-mails om sagen som medarbejdere i Qaasuitsup Kommunia udvekslede med hinanden i oktober 2014. Det står mig ikke klart, hvad der har været formålet med denne korrespondance.

Herefter fremgår det af datolisten og Qaasuitsup Kommunias udtalelse, at A fik hjælp til køb af bleer samt offentlig hjælp i 2015. Jeg har dog ikke modtaget nogen sagsakter, der stammer fra 2015.

A skrev herefter til Qaasuitsup Kommunia. Den udgave af brevet, som jeg har modtaget, er svært læselig, så jeg kan ikke se, om brevet er dateret den 23. april eller den 23. september 2016. Af brevet fremgår bl.a.:

"Jeg vil specielt gerne have oplyst status for sagen vedr. B [...].

Ud fra den rådgivning vi fik, retter jeg endnu engang henvendelse med henblik på, at vi får tildelt en støtteperson, da det er vigtigt for os med en sådan støtte. Det har været svært for mig at fastholde et arbejde på grund af B's medfødte handicap, og da vi ikke altid kan skaffe pasning til hende. Denne henvendelse, da tidligere henvendelser tilsyneladende ikke er blevet behandlet." (min oversættelse)

Det næste punkt på datolisten er den 23. december 2016, hvor det fremgår, at handicapsagsbehandleren blev mindet om, at B skulle handicapregistreres. Jeg har fra Det Sociale Ankenævn modtaget et journalark af samme dato, hvoraf det fremgår, at A har henvendt sig til kommunen, og at sagen skal igangsættes.

Herefter skrev en medarbejder fra Qaasuitsup Kommunua i Y By til kommunens socialforvaltning i Z By. Den kopi af brevet, som jeg har modtaget, er dateret den 20. januar 2017, men stemplet som modtaget den 24. januar 2016. Af datolisten fremgår det ud for datoen 1. februar 2017: "MISI skrivelse modtages, men da der ikke har været handicap sagsbehandler i lang tid, har ikke gjort noget ved sagen. Men blev besluttet at der bevilliges støt-teperson indtil handicap registrering." På denne baggrund forstår jeg det umiddelbart sådan, at ovennævnte brev er afsendt i januar 2017. Af brevet fremgår bl.a.:

"Dette brev er skrevet på vegne af B's mor A,[...].

B starter i skolen sommeren 2017, og indtil nu hvor hun ikke er registreret som handicappet, er der ingen afklaring mht. til støtte mht. hendes fysiske handicap.

[...]

Derfor mener vi fra MISI [...] [Meeqqanik Inuusuttunillu Siunnersuisarfik [...] - Rådgivningscenter for børn og unge [...]; min bemærkning], at denne sag der har kørt længe snarrest færdiggøres som hjælp til familien." (min oversættelse)"

Den 20. januar 2017 skrev A under på Qaasuitsup Kommunias formular "Bevis for samtykke". Af den udfyldte formular fremgår bl.a. følgende:

"Problemstilling:

Da B blev født, fik hun en lille hjerneblødning, og fordi den ene halvdel af kroppen er slap har hun behov for hjælp.

[...]

Jeg startede i 2012 med at skrive et brev, at hun kunne få støtte, kunne blive registreret som handicappet, at hun kunne få hjælp [...], og i brevet blev lægeerklæringen selvfølgelig vedhæftet. I august/september 2016 undersøgte jeg hvor langt man var kommet mht B's sag [...], der fandt jeg ud af de breve jeg har sendt siden 2012 ikke er behandlet, det er hårdt som moder at finde ud af det, da ventetiden har været hård. Til august starter skoleåret, hvor hun også starter i skolen, hun udvikler sig godt i dag-

institutionen og er skoleklar[...]

Spørgsmål ved undersøgelsen:

Om MISI kan støtte op om handicapregistreringen og om støtte." (min oversættelse)

Den 26. januar 2017 skrev A under på tre formularer fra Qaasuitsup Kommunia. Alle formularer indeholder henvisninger til reglerne om hjælp til personer med vidtgående handicap.

Af formularen "Omfattelse – samtykkeerklæring" fremgår bl.a. følgende under rubrikken "[k]ort beskrivelse for baggrund for ansøgning":

"Støtte/hjælp på en eller anden måde på baggrund af hendes fysiske handicap [...]"
(min oversættelse)

I formularen henvises der til "§ 23 i Inatsisartutforordning nr. 10 af 31. maj 2010 om hjælp til personer med vidtgående handicap" og § 64 i selvstyrets bekendtgørelse nr. 8 af 25. juni 2014 om hjælp til personer med vidtgående handicap.

Formularen "Funktionsskema – børn og unge" indeholder en række oplysninger om B's færdigheder. Herudover fremgår det bl.a. at "[d]et er nok med støtte fra morgen til kl 13:00, og i daginstitutionen fra 12:30 til 16:30" (min oversættelse).

I denne formular henvises der til § 3 i landstingsforordning nr. 7 af 3. november 1994 om hjælp til personer med vidtgående handicap og §§ 2-4 i selvstyrets bekendtgørelse nr. 8 af 25. juni 2014 om hjælp til personer med vidtgående handicap.

A skrev endeligt under på en handleplan for B, hvoraf det som nævnt bl.a. fremgår, at sagen startede i 2012.

I handleplanen henvises der til "§ 23 i Inatsisartutforordning nr. 10 af 31. maj 2010 om hjælp til personer med vidtgående handicap" og § 6 i selvsty-

rets bekendtgørelse nr. 8 af 25. juni 2014 om hjælp til personer med vidtgående handicap.

Ved e-mail af 1. februar 2017 oversendte en medarbejder fra Qaasuitsup Kommunia i Z By sagen til "Børn, unge, familie- og forebyggelsesområdet til behandling for at give støtte indtil handicapregistrering" (min oversættelse).

Under henvisning til § 9, stk. 2, pkt. 1, i landstingsforordning nr. 1 af 15. april 2003 om hjælp til børn og unge bevilligede Qaasuitsup Kommunia 37,5 støttetimer om ugen til B. Bevillingen er dateret den 1. februar 2017, men underskrevet henholdsvis den 6. og 8. februar 2017. Det står mig ikke klart, om bevillingen er fremsendt til A, idet bevillingen ikke indeholder et adressefelt, ligesom der ikke fremgår et fremsendelsesbrev blandt sagens akter.

Den 2. februar 2017 skrev A under på en samtykkeerklæring om, at B fik en støtteperson som en hjælpeforanstaltning efter § 9, stk. 2, nr. 1, i landstingsforordning nr. 1 af 15. april 2003 om hjælp til børn og unge.

Jeg har fra Det Sociale Ankenævn modtaget kopi af en handleplan dateret 2. februar 2017 vedrørende B. Jeg forstår handleplanen sådan, at B skulle have bevilliget en støtteperson efter reglerne om hjælp til børn og unge, indtil det er blevet afklaret, om hun kan modtage hjælp efter reglerne om hjælp til personer med handicap.

Ifølge udtalelsen fra Qaasuitsup Kommunia og datolisten startede støttepersonen den 10. februar 2017.

Ved brev af 10. februar 2017 klagede A til mig. Af klagen fremgår bl.a.:

"Jeg vil gerne klage angående B, cpr.nr. [...] og sagerne. Jeg er dog forældremyndighedsindehaver.

Angiv, hvilken afgørelse, medarbejder eller andet, som din klage er rettet imod [...]:

Jeg vil gerne klage over ansatte i socialforvaltningen i perioden 2012/2013, da de ikke

har videresendt mine breve. Mine breve som fortvivlet mor for pigen B, cpr.nr. [...].

Beskriv kort, hvad der er sket og hvornår:

2012/2013. Der sendte jeg det første brev om ansøgning om støtteperson til B, vedlagt lægeerklæringer. Senere jeg har sendt flere breve med anmodning at få pigen registreret som vidtgående handicappet, ansøgt om bleer eller anden hjælp til hende. Brevene blev afleveret til ansatte i den lokale socialforvaltning. Jeg har spurgt til sagens status, og blev altid mødt med besked om, at sagsbehandlingen i sådanne sager altid gik langsomt, og at jeg bare skulle vente.

I august/september 2016 rettede jeg forespørgsel om sagens status, da der er kommet nye ansatte i forvaltningen. Der kunne vi så konstatere, at sagerne (brevene) bare har ligget dér!!

De blev så videresendt, men jeg har hidtil ikke hørt noget igen!

Fortæl, hvorfor du anser afgørelsen eller behandlingen af dig eller din sag for at være mangelfuld:

At skulle vente i årene 2012-2016 har været meget hårdt, især når det går op for en, at sagerne (brevene) bare har ligget dér. Jeg føler, at jeg er gået glip af al den hjælp, jeg kunne have fået.

Der er så frustrerende og nedslående, når det går op for en, at man som mor har ventet forgæves, fordi sagerne bare har ligget stille. Derfor vil jeg klage, indtil jeg får hjælp, jeg vil altid prøve at finde, det der bedst for os, jeg vil altid søge efter det.

Jeg synes, at det er nødvendigt med en erstatning for at skulle vente i så mange år, også fordi sagerne bare har ligget dér uden at blive behandlet. Jeg føler, at vi er gået glip af al den hjælp, vi kunne have fået!

Eventuelle supplerende oplysninger:

Jeg vil gerne fremhæve, at følgende er nødvendigt:

At jeg får erstatning! Jeg og barnet B, cpr.nr. [...], har måttet ventet forgæves i 3-4 år og gået glip af al den hjælp, hun kunne have fået.”

(min oversættelse)

I februar 2017 ringede en af mine medarbejdere flere gange til Qaasuitsup Kommunias socialforvaltning i Z By og stillede en række spørgsmål til sagen. Min medarbejder blev bl.a. oplyst om, at kommunen endnu ikke havde taget stilling til, om B var omfattet af reglerne om hjælp til personer med

handicap, idet kommunen manglede en lægeerklæring. Når lægeerklæringen var indhentet, skulle sagen videresendes til kommunens socialudvalg.

Af et journalark af 24. februar 2017, som jeg har modtaget fra Det Sociale Ankenævn, fremgår det, at A har henvendt sig til kommunen for at få ændret støttepersonens arbejdstid.

Ved brev af 9. marts 2017 oversendte jeg A's klage til Qaasuitsup Kommunia. Jeg bad kommunen om at give A et svar på, hvilken hjælp hun og hendes datter var berettiget til.

I et særskilt brev af samme dato bad jeg endvidere Qaasuitsup Kommunia om at sende mig sagens akter og en udtalelse om kommunens sagsbehandlingstid.

Den 18. marts 2017 udarbejdede en læge ved sundhedscenteret i Z By en lægeerklæring vedrørende B. Ud fra de akter, jeg har modtaget, kan jeg ikke se, hvornår Qaasuitsup Kommunia modtog lægeerklæringen.

Af en indstilling af 2. maj 2017 til Qaasuitsup Kommunias beslutningsteam på handicapområdet, fremgår det bl.a., at B "[s]kal registreres som handicappet" (min oversættelse).

Ved brev af 23. august 2017 sendte Qaasuitsup Kommunia mig en udtalelse om sagen, samt en række af sagens akter. Af udtalelsen fremgår bl.a.:

"På baggrund af henvendelse fra B's mor har vi følgende informationer at videregive fra Forvaltning for Sociale og Familieanliggender fra Qaasuitsup Kommunia's afdeling i Z By:

Den 23.09.13 kom der en henvendelse fra X Bygd om støtte på baggrund af moderens henvendelse.

Sagsbehandleren kontaktede X Bygd denne dag for at finde ud af, hvorvidt der var lægefaglige vurderinger tilgængelige i X Bygd, da forvaltningen ikke har modtaget henvisning fra en læge, der bekræfter barnets behov for støtte.

Man har haft en udtalelse fra en læge i X Bygd dateret den 17.10.13. Jeg ved ikke, om man har modtaget den i forvaltningen. En lægefaglig udtalelse dateret 5. februar 2014 er modtaget og videresendt til sagsbehandleren.

I 2015 har familien fået støtte, hvor støtte til blandt andet køb af bleer til barnet indgik.

23.12.16 blev der fra sagsbehandlere i området for offentlig hjælp påmindet om registrering af barnet som handicappet.

01.02.17 Kom der et brev fra MISI [...] (Pædagogisk Psykologisk Rådgivning [...]) om barnet på baggrund af moderens henvendelse [...].

Det undersøges, hvordan processen er forløbet i sagen, der blev igangsat tidligere. Der er indhentet en lægefaglig udtalelse om barnet i forbindelse med indhentning af oplysninger fra X Bygd, og udtalelsen er videregivet til handicapsagsbehandleren, men pga. problemer med at besætte stillinger har sagen stået stille indtil december 2016, hvor sagen blev genoptaget.

Indtil nu, hvor der afventes som registrering som handicappet, er det besluttet at sagsbehandlere i børne- og unge-området skal arbejde for at skaffe støtte, indtil handicapregistreringen er sket. Formularen til udfyldelse i X Bygd servicecenter er fremsendt til færdigbehandling.

6. februar 2017 blev formularen færdigudfyldt. Med virkning fra den 10. februar 2017 er der nu ansat en støtteperson under børne- og unge-forordningen, indtil handicapregistreringen er sket.

Oplysning til brug for registrering som handicappet er sendt til Y By i maj 2017. (datoen af brevet er umiddelbart ikke synligt) Brevet er sendt til beslutningsteamet for registrering af handicappede. Forældrene har underskrevet ansøgningspapirerne på handicapregistreringen den 26.01.17.

Sagen har stået stille undervejs, da der ikke har været handicapsagsbehandlere fra tid til anden. Først i løbet af maj 2017 er sagsakterne i registreringen af B som handicappet overgivet til beslutningsteamet i Y By." (min oversættelse)

Den 5. september 2017 godkendte Qaasuitsup Kommunias beslutningsteam på handicapområdet, at B blev "omfattet under handicapforordningen", idet hun havde brug for en støtteperson. Dette skete under henvisning til § 3 i

landstingsforordning nr. 7 af 3. november 1994 om hjælp til personer med vidtgående handicap samt § 5 i selvstyrets bekendtgørelse nr. 8 af 25. juni 2014 om hjælp til personer med vidtgående handicap.

Følgende fremgår af datolisten ud for den 15. september 2017: "Formandsbeslutning ankommet om handicapregistrering".

Jeg har fra Det Sociale Ankenævn modtaget kopi af en afgørelse fra Qaasuitsup Kommunias Socialforvaltningen, der er dateret den 16. januar 2017, men som A har oplyst, at hun modtog omkring den 25. oktober 2017. Idet der i afgørelsen bliver omtalt en beslutning af 5. september 2017, lægger jeg til grund, at afgørelsen rettelig er fra efteråret 2017. Af afgørelsen fremgår bl.a.:

"Vedr.: Kommunens beslutning om, at du nu bliver registreret handicappet iht. gældende forordning

Det centrale udvalg i Qaasuitsup Kommunias Socialforvaltningen har den 05. september 2017 besluttet, at du bliver registreret som værende vidtgående handicappet, dette mht. Inatsisartut forordning nr. 7 af 3. november 1994, § 3 samt mht. hjemmestyrets bekendtgørelse nr. 8 af 25. juni 2014 om hjælp til personer med vidtgående handicap, § 5.

Vurderingen beror på lægelige udtalelser samt oplysninger, oplysningsskema om din kunnen, handleplan samt andre oplysninger vedrørende sagen.

Det centrale Udvalg har på vegne af kommunalbestyrelsen den 5. september 2017 besluttet, at du bliver registreret som vidtgående handicappet iht. gældende forordning og de følger, dette indebærer.

Beslutningen er taget på baggrund af, at du har [...] handicap, hvorfor der er behov for at tilknytte dig en støtteperson, hvilket skyldes dine begrænsede muligheder dit handicap indebærer. Beslutningen sker på baggrund af Inatsisartut forordning nr. 7 af 3. november 1994 samt hjemmestyrets bekendtgørelse nr. 8 af 25. juni 2014 om hjælp til personer med vidtgående handicap, § 5. Hjælpens størrelse vil ske ved hjælp af de muligheder, som bostedets socialforvaltning peger på, og en sådan beslutning kan du, såfremt du ønsker det, klage over til Det Sociale Ankenævn." (Det Sociale Ankenævns oversættelse)

Ved brev af 3. november 2017 sendte jeg Qaasuitsup Kommunias udtalelse i partshøring hos A.

Ved brev af 5. februar 2018 stillede jeg en række spørgsmål til K Kommune. Jeg opsummerede først min korrespondance med Qaasuitsup Kommunia og skrev i forlængelse heraf bl.a. følgende:

"Efter en gennemgang af det tilsendte materiale finder imidlertid fortsat ikke, at jeg kan danne mig det fornødne overblik over sagen. Derfor har jeg, som det fremgår nedenfor, yderligere spørgsmål til sagen.

A bor i X Bygd, og ud fra de akter, jeg allerede har modtaget, forstår jeg det sådan, at sagen herudover har været behandlet i Z By.

På baggrund af delingen af Qaasuitsup Kommunia den 1. januar 2018 stiller jeg derfor mine spørgsmål til K Kommune.

Mine spørgsmål m.v.

1. Sagens akter

Som nævnt modtog jeg ved brev af 23. august 2017 sagens akter fra Qaasuitsup Kommunia [...]. Ud fra det fremsendte materiale finder jeg dog ikke at kunne udelukke, at der er relevante akter, som jeg endnu ikke har modtaget.

Det skyldes bl.a., at det flere steder i det fremsendte materiale er omtalt, at A søgte om hjælp i 2012. Jeg henviser bl.a. til handleplanen af 26. januar 2017. Blandt de fremsendte akter ses der dog ikke at være akter fra før september 2013.

Det fremgår endvidere af Qaasuitsup Kommunias brev af 23. august 2017, at A fik hjælp, bl.a. til køb af bleer, i 2015. Jeg har dog ikke modtaget akter fra 2015.

Jeg anmoder derfor K Kommune om at gennemgå sagens akter på ny med henblik på en fuld og endelig afklaring af, om der er relevante akter, herunder på kommunens arkiv, som jeg endnu ikke har modtaget.

Hvis der i kommunens sagsbehandlingssystem findes flere sager, hvori der indgår oplysninger om ansøgning om hjælp til B, beder jeg om at få tilsendt alle akter fra disse sager. Jeg bemærker, at dette også omfatter eventuelle akter på K Kommunes kontor i X Bygd.

2. Datoliste

Jeg beder endvidere K Kommune om at sende mig en datoliste over alle de ekspeditioner, der er foretaget i sagen, herunder underretninger af A om sagens forløb.

3. Udtalelse

3.1. Jeg beder ydermere K Kommune om en udtalelse til sagen.

I udtalelsen bedes K Kommune redegøre nærmere for, hvilken hjælp A har ansøgt om til B. Kommunen bedes også redegøre for, hvilke afgørelser Qaasuitsup Kommunias eller K Kommune har truffet på baggrund af disse ansøgninger.

3.2. Hvis dele af sagen fortsat er under behandling, beder jeg K Kommune om at redegøre herfor.

3.3. Ud fra det materiale, som jeg har modtaget på nuværende tidspunkt, er det mit indtryk, at i hvert fald dele af sagen har været under behandling i flere år. På denne baggrund beder jeg K Kommune om at redegøre for årsagerne til den meget lange sagsbehandlingstid.

I denne forbindelse beder jeg også kommunen om at redegøre for, hvilke skridt Qaasuitsup Kommunias eller K Kommune har taget for at fremskynde sagen.

3.4. I forlængelse heraf beder jeg også K Kommune om at redegøre for, om håndteringen af sagen — herunder særligt sagsbehandlingstiden og den løbende underretning af A — efter kommunens opfattelse har været i overensstemmelse med god forvaltningsskik.”

Ved e-mail af 16. juli 2018, der var vedlagt en række af sagens akter, sendte K Kommune mig en udtalelse i sagen. Af udtalelsen fremgår bl.a.:

“De oplysninger som der blev sendt 23. august 2017 sendes igen. Der er lavet redegørelse ved brev nr 17.3-134 [Qaasuitsup Kommunias brev af 23. august 2017; min bemærkning], vedlægges datoliste. Og journal notat fra X Bygd 14.10.2013 ved samtale med mor om hvordan situationen er for familien og om der er læge erklæring for barnet.

Der har desværre været længe sagsbehandlingstid for handicap registrering, da der ikke har været sagsbehandler for handicappede. Og der har desværre heller ikke blevet støtteperson under børnelovgivning indtil handicap registrering. Barnet fik dog støtteperson 10. februar 2017.

Det er også desværre ikke god forvaltningsskik, at der skulle gå meget lang tid for

sagsbehandlingen for støtteperson bevilling og handicap registrering.

Når parts høring hos A, er blevet udført af jer. Og når der kommer beslutning om sagen, kan vi anmode om udtalelse om udfaldet af sagen. Såfremt der ikke anmodes om yderligere oplysninger.”

Som det fremgår, var e-mailen vedlagt en datoliste over sagen. Af datolisten fremgår:

23.09.13	Mor henvender sig i X Bygd for at få støtteperson til B
14.10.13	Samtale med mor, hvordan deres situation er. om de har lægeerklæring for barnet. Hun ville spørge efter denne.
17.10.13	De har fået lægeerklæring i X Bygd
05.02.14	Lægeerklæring modtaget og givet videre til sagsbehandler
2015	Fået hjælp til køb af bleer, udover alm off. hjælp
23.12.16	Påmindelse til handicapsagbehandler at barnet skulle handicap registreres.
01.02.17	MISI skrivelse modtages, men da der ikke har været handicap sagsbehandler i lang tid, har ikke gjort noget ved sagen. Men blev besluttet at der bevilges støtteperson indtil handicap registrering.
06.02.17	Lavet støttebevilling
10.02.17	Startet med støtteperson
Maj 2017	Sagen sendes til beslutnings team om handicap registrering
15-09-17	Formandsbeslutning ankommet om handicapregistrering

Den 11. september 2018 ringede af en mine medarbejdere til K Kommune og spurgte til, at det fremgår af datolisten, at A fik hjælp af kommunen i 2015, men at mit embede ikke havde modtaget nogen sagsakter fra 2015. Min medarbejder blev oplyst om, at det var korrekt, at A havde modtaget hjælp, men at kommunen ikke havde kunnet finde nogen akter om dette.

Ved brev af 13. september 2018 sendte jeg K Kommunes udtalelse og dato-

liste i partshøring hos A.

Den 24. oktober 2018 ringede en af mine medarbejdere igen til K Kommune og oplyste, at flere af de øvrige forhold, der er omtalt på datolisten – f. eks. den 17. oktober 2013, 5. februar 2014, 23. december 2016 og 15. september 2017 – ikke var dokumenteret i de sagsakter, som mit embede på dette tidspunkt havde modtaget fra Qaasuitsup og K Kommune. Min medarbejder spurgte derfor, om der fortsat var sagsakter, som mit embede ikke havde modtaget. En medarbejder ved kommunen oplyste, at kommunen ville sørge for at se sagen igennem igen og fremsende eventuelt manglende akter.

Om sagens forløb siden K Kommunes udtalelse af 16. juli 2018 oplyste medarbejderen, at Qaasuitsup Kommunian den 18. september 2017 havde besluttet, at B var omfattet af reglerne om hjælp til personer med handicap.

Den 24. oktober 2018 modtog jeg på denne baggrund en fax fra K Kommune. Af faxen fremgår bl.a.:

”Hermed sendes følgende oplysninger:

Ansøgning til handicapregistrering (Udfyldt 10-01-2014, kan umiddelbart ikke se om den er blevet sendt til beslutnings team i Y By. Har spurgt om den er blevet sendt i beslutningsteam i 2014).

Handicapregistrering beslutning fra beslutnings team pr 05.09.17

Læge erklæring ifm handicapregistrering pr 18/3-2017.

Tilbagekaldelse af klage til socialankenævn. Pr 11.01.18. Hvor hun havde klaget om støtteperson til handicappet og om afslag for off hjælp. Hun havde telefonisk pr 10.01.18 tilbagekaldt sin klage, da kommune havde bevilget støtteperson til datteren. Og tilbagekaldt også klage på afslag på off hjælp.

Den læge erklæring som blev nævnt i datoliste den 17.10.13, har jeg ellers fået medarbejder/sagsbehandler i X Bygd, fået til at lede efter i sagen. Men den kunne hun ikke finde. Den er heller ikke i B’s sag her i Z By.”

Faxen var, som det fremgår, vedlagt visse af sagens akter.

Den 26. oktober 2018 indhentede jeg en række akter om sagen fra Det Sociale Ankenævn, heriblandt akter som jeg ikke havde modtaget fra kommunerne – bl.a. 23 journalark og afgørelsen om "handicapregistrering" fra efteråret 2017, der er citeret ovenfor. A havde i oktober 2017 klaget til nævnet over bl.a. denne afgørelse. Jeg forstår det sådan, A's klage til ankenævnet var vedlagt en kopi af afgørelsen, og at ankenævnet herefter havde indhentet sagens akter fra Qaasuitsup Kommunia i november 2017. Klagesagen ved ankenævnet blev afsluttet i januar 2018, da A trak sin klage tilbage.

Den 5. november 2018 ringede en af mine medarbejdere til K Kommune. En medarbejder ved kommunen oplyste, at der var en række sagsakter, f. eks. lægeerklæringer, som det ikke var muligt at finde. Det var endvidere ikke blevet noteret i journalsystemet i fornødent omfang. Medarbejderen oplyste, at visse akter kunne være på kommunens arkiv.

Den 8. november 2018 ringede en af mine medarbejdere igen til K Kommune og oplyste, at jeg fra Det Sociale Ankenævn havde modtaget en række akter om sagen, som jeg ikke havde modtaget fra kommunen. Min medarbejder spurgte endvidere, om K Kommune havde undersøgt, om der var relevante akter på kommunens arkiv. K Kommunes medarbejder oplyste, at sager om voksne sendes til bygderne – i dette tilfælde X Bygd – mens sager om børn opbevares i Z By. Medarbejderen var ikke sikker på, om kommunen havde undersøgt arkivet i X Bygd. B's sag var blevet kigget igennem, men der kunne i X Bygd befinde sig akter, der ved en fejl var blevet lagt på A's sag. Sådanne akter ville, som jeg forstår det, muligvis ikke være blevet sendt til mit embede. Herudover var kommunens arkiv på loftet på kommunekontoret i Z By ikke blevet undersøgt.

OPFØLGNING PÅ UDTALELSEN

Den 8. september 2019 modtog jeg en e-mail fra K Kommune. Kommunen skrev bl.a. følgende:

"Svar på Ombudsmandens anmodning om udtalelse om sagsbehandlingstid i.nr. 2017-104-0047.

Nedenstående er svar på hvad sagen om den lange sagsbehandlingstid i given sag giver K Kommune anledning til i forbindelse med Ombudsmandens anmodning om udtalelse.

K Kommune beklager meget, at en sag har måttet sagsbehandles i mere end 4 år og gennem 2 kommuner, dette tager vi meget alvorligt og vil blive taget op til drøftelse under medarbejderseminaret ultimo september 2019.

Eftersom K Kommune har modtaget flere klager fra Ombudsmanden med anmodning om, hvad kommunen agter at gøre på baggrund af det mange fejl og lange sagsbehandlingstider er man p.t. igang med udvikle sagsbehandlingssystemer, forretningsgangsbeskrivelser, tjeklister osv. til brug ved sagsbehandling på hele området, hvor man håber at disse vil klæde medarbejderne bedre på, på deres faglighed, og at der kommer interne drøftelser som kan være med til at løfte kvaliteten og dermed mindske fejl i sagsbehandlingen. Dette vil også blive drøftet under den kommende seminar.

Det er også planen, at sagsbehandlere i byer og senere i bygder vil modtage lokale kurser og sidemandsoplæringer i brugen af det udarbejdede materialer med start i løbet af efteråret 2019 således, at kommunens sagsbehandlere får det nødvendige kompetencer i sagsbehandlingen.

Det skal selvfølgelig også nævnes, at K Kommune særligt er udfordret i at tiltrække fagligt kvalificerede medarbejdere nordpå, hvorfor kommunen har øget indsatsen med at implementere en mere formaliseret ledelsestilsyn fra afdelingerne selv og fra centralforvaltningen. Derudover er der ansat 1, og senere 1 mere, rejsende socialrådgiveruddannede sagsbehandler som skal bistå medarbejderne i Familieafdelingerne i alle byer og bygdemedarbejderne især i svære sager og udføre løbende sidemandsoplæringer for medarbejdere uden det nødvendige faglige kompetencer, hertil har vi høje forventninger.

K Kommune vil ligeledes vurdere behovet for eventuelt hjælp udefra fra centralt hold for at mindske puklen af sager som bliver større pga. manglende personale [i en del af

kommunen; min bemærkning], da flere medarbejdere har opsagt deres stillinger i løbet af sommeren pga. private grunde, uddannelser, mængden af sager, dårlige personaleforhold osv. især i Z By og [bynavn] som vi også skal til at tage fat på.

K Kommune håber, at denne sag også vil være med at forbedre sagsbehandlingen, højne kvaliteten og især mindske fejl således, at borgerne får den rette sagsbehandling i henhold til god forvaltningsskik, altså at en sag ikke må tage længere end nødvendigt og at manglende personale ikke i sig selv er en argument for en lang sagsbehandlingstid over flere år.”

Den 11. december 2019 meddelte jeg K Kommune, at jeg afsluttede min behandling af sagen.

Samme dag sendte jeg en kopi af K Kommunes svar til mig og mit brev til K Kommune til A.