

**LANDSTINGETS
OMBUDSMANDS
BERETNING
FOR 2005**

08. Takstmæssig hjælp

1. Klage over sagsbehandlingstid i Det Sociale Ankenævn.

A rettede henvendelse til Ombudsmanden for mundtligt at klage over blandt andet sagsbehandlingstiden i Det Sociale Ankenævn. Ombudsmanden fandt, henset til, at Landsstyret har taget initiativ til at nedbringe den generelle sagsbehandlingstid i Det Sociale Ankenævn, og henset til, at det endnu er for tidligt at vurdere effekten af dette initiativ, ikke på daværende tidspunkt at kunne fremkomme med bemærkninger til den generelle sagsbehandlingstid i ankenævnet.

Ombudsmanden fandt dog vedrørende den konkrete sag det kritisabelt, at sagen har henligget uekspederet i en periode på tre måneder før det første sagsbehandlingsskridt blev foretaget, og herefter i en periode på 11 måneder.

Ombudsmanden fandt det herudover kritisabelt, at der gik tre måneder førend ankenævnet fremsendte et bekræftelsesbrev til A, og at ankenævnet ikke genfremsendte dette brev, da det kom retur til ankenævnet.

Ombudsmanden fandt endvidere anledning til at gentage sin anmodning i en tidligere sag, om at ankenævnet oplyser, om ankenævnet har indført procedurer for, hvornår modtagelsen af indkomne klager senest skal bekræftes overfor klageren.

Ombudsmanden fandt endvidere, at ankenævnet, såfremt sagsbehandlingen vil tage længere tid end tidligere meddelt klageren, på eget initiativ bør meddele klageren dette, i stedet for at afvente, at klageren selv henvender sig til ankenævnet.

Ombudsmanden gentog slutteligt sin tidligere henstilling til ankenævnet om at overveje at indføre et erindringsstyringssystem. (J.nr. 11.05.08.04/001-05)

Den 4. januar 2005 rettede A henvendelse til mig, for at klage over blandt andet sagsbehandlingstiden i Det Sociale Ankenævn.

A oplyste, at hun i et brev dateret den 16. april 2004 havde klaget til Det Sociale Ankenævn over en afgørelse truffet af K Kommune den 6. april 2004 om et afslag på en ansøgning om takstmæssig hjælp.

Herudover oplyste A, at hun ikke havde modtaget breve fra Det Sociale Ankenævn i anledning af klagen, og at hun ved en telefonisk henvendelse til ankenævnet havde fået den meddelelse, at behandlingen af sagen ville tage meget lang tid, fordi klagen var affattet på grønlandsk.

Jeg skrev den 7. januar 2005 til Det Sociale Ankenævn, og anmodede ankenævnet om at modtage en kopi af ankenævnets sagsakter vedrørende A's klage.

Jeg anmodede endvidere ankenævnet om en udtalelse vedrørende den tid ankenævnet på det tidspunkt havde anvendt på at behandle klagen, herunder om der var foretaget nogen ekspeditioner i sagen, og i givet fald hvilke og hvornår.

Jeg anmodede slutteligt om at få oplyst, om sagsbehandlingstiden i forbindelse med behandlingen af klager skrevet på grønlandsk er længere end ved klager skrevet på dansk, og hvad dette i givet fald gav ankenævnet anledning til at foretage sig.

Den 8. februar 2005 og den 9. marts 2005 rykkede jeg Det Sociale Ankenævn for svar i sagen.

Den 1. april 2005 modtog jeg følgende svar dateret den 31. marts 2005 fra Det Sociale Ankenævn:

”Ad klage fra A.

Ankenævnet oversender hermed sagsmaterialet. Der er foretaget ekspeditioner i sagen, hvilket fremgår af det medsendte materiale.

Ankenævnet afviser A's anbringede om, at hun telefonisk skulle have fået oplyst, at sagen ville tage ”meget lang tid” da klagen var affattet på grønlandsk. Ankenævnet oplyser principielt aldrig telefonisk om nævnets sagsbehandlingstid i konkrete sager, da sagsbehandlingstiden er afhængig af flere faktorer i hver konkret sag, herunder af oversættelse af sagsmateriale m.v.”

Jeg skrev herefter den 13. april 2005 følgende til Det Sociale Ankenævn:

”Jeg har modtaget Det Sociale Ankenævns brev af 31. marts 2005 og klagerens sagsmappe. På baggrund af sagens akter, anmoder jeg Det Sociale Ankenævn om en supplerende udtalelse. Jeg har desuden anmodet landsstyreformanden om en udtalelse vedrørende ankenævnets sagsbehandlingstid. Jeg vedlægger til orientering en kopi af mit brev til landsstyreformanden.

Det fremgår af A's sagsmappe, at ankenævnet den 20. april 2004 modtog hendes klage af 16. april 2004. Der ligger i sagsmappen kun ét brev fra ankenævnet stilet til A. Brevet er dateret den 27. juli 2004. Det fremgår af sagsmappen, at brevet er modtaget retur i ankenævnet. Det fremgår ikke, om brevet er forsøgt sendt igen. Klager har overfor mig oplyst, at hun ikke har modtaget breve fra ankenævnet.

I brevet af 27. juli 2004 er der bl.a. oplyst:

”Til orientering skal det nævnes, at medlemmerne af ankenævnet afholder 3-4 møder om året. Endvidere skal ankenævnet indhente oplysninger fra den myndighed som har truffet afgørelse i sagen, og fra eventuelle andre myndigheder. Det kan videre oplyses, at Det Sociale Ankenævn modtager et stort antal sager og i år 2004 vil gennemgå en reorganisering for at nedbringe sagsbehandlingstiden.

Ankenævnet vil dog tilstræbe, at der træffes afgørelse i sagen indenfor 12 måneder. Når ankenævnet har behandlet klagen, vil De modtage en skriftlig kendelse. De bedes venligst kontakte Det Sociale Ankenævn såfremt De ikke har modtaget kendelsen indenfor 12 måneder fra De har modtaget denne skrivelse. De kan i øvrigt kontakte Det Sociale Ankenævn hvis De har yderligere oplysninger til sagen.”

Der findes ét enkelt brev fra ankenævnet til K Kommune dateret den 27. juli 2004, hvor ankenævnet anmoder kommunen om akter og en redegørelse i sagen. Der

ligger to breve med bilag fra kommunen til ankenævnet modtaget henholdsvis den 20. august og den 21. oktober 2004. Herudover er der intet i sagsmappen.

På den baggrund vil jeg anmode ankenævnet om at oplyse mig om følgende :

1)Har ankenævnet genfremsendt brevet af 27. juli 2004 til A til hendes nye adresse?

2)Formuleringen af brevet af 27. juli 2004 giver mig anledning til at spørge, om ankenævnet generelt er opmærksom på at indhentelse af oplysninger fra andre myndigheder kan indebære en pligt for ankenævnet til at partshøre klageren om de indhentede oplysninger, førend ankenævnet træffer afgørelse i sagen.

3)Jeg anmoder også om at få nærmere oplysninger om formuleringen i brevet af 27. juli 2004 ”De bedes venligst kontakte Det Sociale Ankenævn såfremt De ikke har modtaget kendelsen indenfor 12 måneder fra De har modtaget denne skrivelse”. Jeg anmoder i den forbindelse om, at ankenævnet oplyser mig, hvad ankenævnet foretager sig, hvis der ikke er truffet afgørelse i sagen indenfor de oplyste 12 måneder, og klageren ikke kontakter ankenævnet. Har ankenævnet et erindringssystem således, at ankenævnet selv bliver opmærksom på, at klageren skal have en ny meddelelse om den (nu) forventede sagsbehandlingstid?

4)Hvad har behandlingen af den konkrete sag afventet siden modtagelsen af kommunens brev af 16. august 2004, hvor sagens akter blev fremsendt og kommunen redegjorde for, at vedkommende fik afslag på takstmæssig hjælp, fordi hun selv havde opsagt sin stilling ?”

Den 19. maj 2005 bragte jeg sagen i erindring.

Den 6. juni 2005 modtog jeg følgende svar, dateret den 21. april 2005, fra ankenævnet:

”Vedr: Klage fra A over Det Sociale Ankenævns sagsbehandlingstid.

Landstingets Ombudsmand stiller Det Sociale Ankenævn en række spørgsmål på baggrund af fremsendelsen af A's sagsmappe.

Det Sociale Ankenævn har følgende kommentarer til de stillede spørgsmål:

1)Det Sociale Ankenævn har ikke genfremsendt brev af 27. juli 2004 til A. Brevet er sendt til den adresse A har opgivet i sin klage og er ikke bekendt med den nye adresse.

2)Det Sociale Ankenævn er bekendt med sagsbehandlingslovens regler herunder også bestemmelserne om partshøring.

3)Det Sociale Ankenævn har netop gennemgået en reorganisering, hvilket blandt andet har betydet ansættelse af endnu en fuldtidsmedarbejder. Det er ankenævnets hensigt, at denne medarbejder skal medvirke til at effektivisere proceduren omkring styring af sager, herunder rykkerskrivelser og besvarelse af henvendelser fra borgere vedrørende sagsstatus.

4)Det Sociale Ankenævn behandler normalt sagerne i den rækkefølge de modtages i, og der har de seneste år været en sagsbehandlingstid på op imod 18 måneder.

Det Sociale Ankenævn opprioriterer sager om tvangsanbringelse af børn og unge, og der kan derfor i periode med mange af denne type sager være tale om en længere sagsbehandlingstid.”

Jeg skrev den 13. april 2005 således til Landsstyreformanden:

”Jeg har i en konkret klagesag vedrørende sagsbehandlingstiden i Det Sociale Ankenævn, A, ankenævnets j.nr. ..., bedt ankenævnet om en udtalelse og om udlån af

sagens akter. Jeg vedlægger til orientering en kopi af mit brev af 8. februar 2005 til ankenævnet og en kopi af ankenævnets svar af 31. marts 2005. Jeg har i dag bedt ankenævnet om en supplerende udtalelse i sagen. Jeg vedlægger også en kopi af dette brev til orientering.

Den konkrete sag vedrørende A giver mig imidlertid anledning til at bede landsstyreformanden om en udtalelse vedrørende sagsbehandlingstiden i Det Sociale Ankenævn. Jeg henviser til Landsstyrets ressortfordeling, hvoraf det fremgår at landsstyreformanden er øverste ressortansvarlige for Indenrigskontoret, der er sekretariat for Det Sociale Ankenævn.

Jeg vil først kort redegøre for de akter, som jeg har modtaget i A's sag og dernæst for de spørgsmål, som jeg vil bede Landsstyreformanden om at forholde sig til.

Jeg bemærker også, at de fire andre sager, som er omtalt i ankenævnets brev af 31. marts 2005, alle er sager, som jeg har rykket for svar på i længere tid.

(...)

A's sag i ankenævnet:

Det fremgår af A's sagsmappe, at Ankenævnet den 20. april 2004 modtog hendes klage af 16. april 2004. Klagen drejede sig om K Kommunes afslag af 6. april 2004 på taksmæssig hjælp. Klagen var affattet på grønlandsk.

Det fremgår af et rekvireringsskema, at sagsbehandleren den 8. juni 2004 rekvirerede en oversættelse af klagen (til dansk). Det fremgår ikke, hvornår sagsbehandleren modtog den danske oversættelse af klagen, som findes i sagsmappen.

Der ligger i sagsmappen ét brev fra ankenævnet stilet til A på den adresse, som hun havde oplyst i klagen. Brevet er dateret den 27. juli 2004. Det fremgår af sagsmappen, at brevet er modtaget retur i ankenævnet. Det fremgår ikke, om brevet er sendt igen til en ny adresse. Klager har overfor mig oplyst, at hun ikke har modtaget breve fra ankenævnet. Jeg har i min supplerende høring til ankenævnet, bedt ankenævnet om at oplyse mig om, hvorvidt brevet er genfremsendt.

Brevet af 27. juli 2004 er en bekræftelse på modtagelsen af klagen. Om den forventede sagsbehandlingstid er der i brevet oplyst:

”Til orientering skal det nævnes, at medlemmerne af ankenævnet afholder 3-4 møder om året. Endvidere skal ankenævnet indhente oplysninger fra den myndighed som har truffet afgørelse i sagen, og fra eventuelle andre myndigheder. Det kan videre oplyses, at Det Sociale Ankenævn modtager et stort antal sager og i år 2004 vil gennemgå en reorganisering for at nedbringe sagsbehandlingstiden.

Ankenævnet vil dog tilstræbe, at der træffes afgørelse i sagen indenfor 12 måneder. Når ankenævnet har behandlet klagen, vil De modtage en skriftlig kendelse. De bedes venligst kontakte Det Sociale Ankenævn såfremt De ikke har modtaget kendelsen indenfor 12 måneder fra De har modtaget denne skrivelse. De kan i øvrigt kontakte Det Sociale Ankenævn hvis De har yderligere oplysninger til sagen”.

Der findes ikke andre breve fra ankenævnet til klageren i sagsmappen.

Der findes ét brev fra ankenævnet til kommunen dateret den 27. juli 2004, hvor ankenævnet anmoder kommunen om akter og en redegørelse i sagen. Der ligger to breve med bilag fra kommunen til ankenævnet modtaget henholdsvis den 20. august og den 21. oktober 2004. Herunder er der intet i sagsmappen.

Jeg har i min supplerende høring til ankenævnet, anmodet ankenævnet om at redegøre nærmere for formuleringen af brevet af 27. juli 2004. Jeg har også bedt ankenævnet om at oplyse mig om, hvad den konkrete sag afventer.

Mine spørgsmål til Landsstyreformanden:

Klagen fra A er modtaget i ankenævnet den 20. april 2004. Sagsbehandlingstiden har derfor indtil i dag varet i knap 12 måneder. Ifølge brev af 27. juli 2004 måtte

klager forvente en sagsbehandlingstid på 12 måneder fra modtagelsen af bekræftelsesbrevet, d.v.s. i alt 15 måneder.

På den baggrund vil jeg anmode landsstyreformanden om en udtalelse om, hvorvidt de indtil nu anvendte knap 12 måneders sagsbehandlingstid i den konkrete sag, er udtryk for den nuværende gennemsnitlige sagsbehandlingstid i ankenævnet.

Jeg anmoder også landsstyreformanden om at oplyse mig, om visse sagstyper bliver opprioriteret i ankenævnet og i givet fald hvilke.

Jeg anmoder også landsstyreformanden om at oplyse mig om, hvorvidt ankenævnet fortsat i forbindelse med bekræftelse af nye sager oplyser, at den forventede sagsbehandlingstid er ca. 12 måneder fra bekræftelsestidspunktet, eller hvor lang den forventede sagsbehandlingstid er for de sager, som ankenævnet modtager i dag. Jeg anmoder også om at få oplyst, hvilke initiativer der er iværksat for at nedbringe sagsbehandlingstiden i ankenævnet, og om der vil blive foretaget yderligere initiativer.

Endelig anmoder jeg om at få oplyst på hvilken måde, der bliver fulgt op på, om eventuelle initiativer til nedbringelse af sagsbehandlingstiden virker.

Jeg henviser bl.a. til, at det er oplyst i Landstingsfinanslov 2004 (ajourført) i budgetbidraget for hovedkonto 10.01.09, Det Sociale Ankenævn, at ankenævnet fik forhøjet sin bevilling. Det anføres, at bevillingen ligeledes skulle være med til at nedbringe sagsbehandlingstiden, som ifølge ankenævnet dengang var på 15 til 18 måneder, gennem en styrkelse af tolkefunktionen.

I Landstingsfinanslov 2005, budgetbidrag til hovedkonto 10.01.09, anføres det, at bevillingen i 2004 blev forhøjet med 0,4 million kr., og at tolkefunktionen skulle styrkes til nedbringelse af sagsbehandlingstiden. Det anføres også, at sagsbehandlingstiden ifølge ankenævnet nu var på 4-8 måneder.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på de 4-8 måneder som omtales i budgetbidraget i finansloven for 2005, ses ikke at have haft udslag i A's sag eller de øvrige sager, der er nævnt i ankenævnets brev af 31. marts 2005 til mig. Jeg kan heller ikke umiddelbart se, at A's sag afventer tolkefunktionen.

Min behandling af A's konkrete klagesag over ankenævnets sagsbehandlingstid vil afvente svaret fra landsstyreformanden.”

Den 19. maj 2005 bragte jeg sagen i erindring.

Den 31. maj 2005 modtog jeg følgende svar af den 20. april 2005 fra Landsstyreformanden:

”Vedr. Sagsbehandlingstiden i Det Sociale Ankenævn

Landstingets Ombudsmand har ved brev af den 13. april 2005 stillet en række spørgsmål om Det Sociale Ankenævns sagsbehandlingstid på baggrund af en konkret sag.

For det første ønsker Landstingets Ombudsmand oplyst, om sagsbehandlingstiden på 12 måneder i den konkrete sag er udtryk for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i Det Sociale Ankenævn.

Til dette kan jeg svare, at der er meget stor forskel i sagsbehandlingstiden for de enkelte sager afhængig af sagernes karakter, og hvor lang tid, der bruges på at få sagerne oplyst tilstrækkeligt til, at der er grundlag for at træffe en afgørelse.

Dernæst ønsker Landstingets Ombudsmand at vide om visse sagstyper og i givet fald, hvilke der bliver opprioriteret.

Hertil kan jeg oplyse, at sager om tvangsanbringelse af børn og unge bliver opprioriteret.

Herefter er spørgsmålet fra Landstingets Ombudsmand, hvorvidt der stadig fra Det Sociale Ankenævn oplyses, at der kan forventes en sagsbehandlingstid på 12 måneder.

Det Sociale Ankenævn har ikke ændret på den standardskrivelse, som udsendes til borgerne i forbindelse med modtagelsen af en konkret klage.

Til slut vil Landstingets Ombudsmand gerne vide hvilke initiativer, der er igangsat eller planlagt for at nedbringe sagsbehandlingstiden i Det Sociale Ankenævn.

Det Sociale Ankenævn gennemgik i 2004 en reorganisering, som blandt andet betyder, at der fremover er mulighed for at træffe en afgørelse i ankesager ved formandsbeslutning.

Endvidere er der på finansloven for bevillingsåret 2005 afsat yderligere 0,4 mio. kr. til Det Sociale Ankenævn. Denne merbevilling skal anvendes til ansættelse af en dobbeltsproget socialrådgiver, som fortrinsvis skal beskæftige sig med oprettelse og styring af sager, herunder rykkerskrivelser, besvarelse af henvendelser fra borgere vedrørende sagsstatus samt lettere sagsbehandling.

Der blev 1. april 2005, som følge af den øgede bevilling på finansloven 2005 ansat en dobbeltsproget socialrådgiver.

Det er målsætningen, at ankenævnets sagsbehandlingstid skal nedbringes fra 12-18 måneders sagsbehandlingstid til højst 4-6 måneders sagsbehandlingstid inden udgangen af 2005.

Hvorvidt sagsbehandlingstiden reelt bliver forkortet, som følge af ovenstående tiltag er endnu for tidligt at sige, da den dobbeltsprogede socialrådgiver kun har været ansat på fuld tid siden den 1. april 2005.”

Ved brev af den 14. juni 2005 svarede jeg Landsstyreformanden således:

”Jeg har den 31. maj 2005 modtaget Landsstyreformandens brev dateret den 20. april 2005, hvori Landsstyreformanden besvarer mine spørgsmål i brev af den 13. april 2005 vedrørende sagsbehandlingstiden i Det Sociale Ankenævn.

Jeg har noteret mig, at Det Sociale Ankenævn også på nuværende tidspunkt meddeler klagere, at der kan forventes en sagsbehandlingstid på 12 måneder, men at den 1. april 2005 blev ansat en dobbeltsproget socialrådgiver i ankenævnets sekretariat, og at det er målet, at sagsbehandlingstiden i ankenævnet herefter skal nedbringes til 4-6 måneder inden udgangen af 2005.

Jeg har endvidere noteret mig, at ankenævnet opprioriterer sagsbehandlingen af sager, der omhandler tvangsanbringelse uden for hjemmet af børn og unge.

Jeg tager Landsstyreformandens svar på mine spørgsmål om ankenævnets sagsbehandlingstid til efterretning, og jeg er opmærksom på, at det endnu er for tidligt at sige, hvorvidt målet for sagsbehandlingstiden nås.

Mit brev af den 13. april 2005 til Landsstyreformanden var foranlediget af ankenævnets sagsbehandlingstid i en konkret sag vedrørende A. I mit brev til Landsstyreformanden nævnte jeg herudover fire andre konkrete sager, i hvilke jeg gennem længere tid har rykket ankenævnet for svar.

Jeg har den 6. juni modtaget ankenævnets svar i sagerne vedrørende A og (...).

Jeg afventer herefter ankenævnets svar i sagerne vedrørende (...), (...) samt (...).”

Jeg udtaler herefter:

”Ankenævnets generelle sagsbehandlingstid.

Jeg skrev i brev af den 14. juni 2005 til Landsstyreformanden, at jeg har noteret mig, at Det Sociale Ankenævn også på nuværende tidspunkt meddeler klagere, at der kan forventes en sagsbehandlingstid på 12 måneder, men at denne sagsbehandlingstid i løbet af indeværende år forventes nedbragt til 4-6 måneder, som resultat af ansættelsen af en dobbeltsproget socialrådgiver.

Jeg skrev endvidere, at jeg havde noteret mig, at ankenævnet opprioriterer sagsbehandlingen af sager, der omhandler tvangsjernelse af børn og unge.

Jeg har ingen bemærkninger til ankenævnets opprioritering af denne type sager.

Med hensyn til ankenævnets generelle sagsbehandlingstid er jeg opmærksom på, at det endnu er for tidligt at sige, hvorvidt ansættelsen af den dobbeltsprogede socialrådgiver reelt vil betyde en nedbringelse af ankenævnets gennemsnitlige sagsbehandlingstid.

Henset hertil har jeg ikke på nuværende tidspunkt bemærkninger til ankenævnets generelle sagsbehandlingstid, og jeg foretager mig ikke, på nuværende tidspunkt, yderligere i forhold hertil.

Ankenævnets sagsbehandlingstid i den konkrete sag.

Det fremgår af sagen, at Det Sociale Ankenævn modtog A's klage den 20. april 2004. Den 27. juli 2004 sendte ankenævnet en bekræftelse på modtagelsen af klagen til A og et høringsbrev til K Kommune.

Ankenævnet modtog den 16. august 2004 kommunens sagsakter i sagen.

Ankenævnet ses ikke at have foretaget sagsbehandlingsskridt i forhold til klagen efter den 27. juli 2004.

Jeg anmodede i brev af den 13. april 2005 ankenævnet om at oplyse, hvad behandlingen af sagen har afventet, i perioden efter ankenævnets modtagelse af kommunens sagsakter den 16. august 2004.

Ankenævnet svarede i brev af den 21. april 2005, som jeg modtog den 6. juni 2005, at:

"Det Sociale Ankenævn behandler normalt sagerne i den rækkefølge de modtages i, og der har de seneste år været en sagsbehandlingstid på op imod 18 måneder.

Det Sociale Ankenævn opprioriterer sager om tvangsanbringelse af børn og unge, og der kan derfor i perioder med mange af denne type sager være tale om en længere sagsbehandlingstid."

Sagsbehandlingsloven indeholder ikke generelle regler om sagsbehandlingstid, men det følger af god forvaltningsskik, at sagerne behandles med fornøden hurtighed.

Jeg henviser nærmere herom til følgende afsnit i Lovkontorets vejledning af december 1994 til sagsbehandlingsloven:

"199. Det selvfølgelig 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 erindringsystemer."

I den foreliggende sag har sagen henligget uekspederet i ankenævnet i en periode på tre måneder, førend nævnet foretog det første sagsbehandlingsskridt. Herefter har sagen henligget i en periode på 11 måneder, efter at ankenævnet modtog kommunens sagsakter.

Herudover har ankenævnet ikke i løbet af de 11 måneder orienteret A om, hvorpå sagen beroede, og hvornår der kunne forventes truffet afgørelse i sagen.

Dette er efter min opfattelse kritisabelt.

Ankenævnets underretning af parten.

Ankenævnet sendte den 27. juli 2004 et standardbrev til A, hvori ankenævnet bekræftede modtagelsen af klagen. Herudover bad ankenævnet i brevet A om at kontakte ankenævnet, såfremt hun ikke havde modtaget nævnets kendelse indenfor 12 måneder.

Det fremgår af sagen, at brevet er modtaget retur i ankenævnet.

Ankenævnet oplyste i brev af den 21. april 2005, at ankenævnet ikke har genfremsendt brevet til A's nye adresse.

Ankenævnet oplyste herudover, at det er ankenævnets hensigt at effektivisere proceduren omkring styring af sager, herunder rykkerskrivelser og besvarelse af henvendelser fra borgerne vedrørende sagsstatus.

Jeg har tidligere, i en sag, der er omtalt i min beretning for 2002 som sag 11.01/01-1, udtalt, at:

”Sagsbehandlingsloven indeholder ikke regler om hvilket tidsfrist myndighederne har til bekræfte modtagelsen af en borgers skriftlige henvendelse til myndigheden.

Det følger dog af god forvaltningsskik, at en myndighed, der modtager en skriftlig henvendelse fra en borger, om end ikke straks så dog efter ganske kort tid, bør bekræfte modtagelsen af henvendelsen overfor borgeren.

I situationer hvor der til borgerens klage er fastsat en klagefrist, er det særlig af betydning, at borgeren snarest modtager en bekræftelse for myndighedens modtagelse af klagen, da det ellers vil kunne være egnet til at fremkalde usikkerhed hos borgeren om dennes retsstilling med hensyn til rettidig indgivelse af klagen.

Ved klager til Det Sociale Ankenævn er der i landstingsforordningen om socialvæsenets styrelse fastsat en generel klagefrist på 4 uger.

Jeg finder det på den baggrund uheldigt, at Det Sociale Ankenævn i den aktuelle sag først bekræftede modtagelsen af ...s klage knap 2 måneder efter modtagelsen.”

Jeg finder det på denne baggrund kritisabelt, at der gik 3 måneder før ankenævnet sendte et bekræftelsesbrev til A.

Jeg finder det herudover kritisabelt, at ankenævnet ikke, da brevet kom retur, genfremsendte dette til A's nye adresse.

I min udtalelse af den 28. juni 2005, mit j. nr. 11.05.07.04/111-03, anmodede jeg ankenævnet om at oplyse, om ankenævnet har indført procedurer for, hvornår modtagelsen af indkomne klager skal bekræftes over for klagerne. Jeg gentager her denne anmodning.

Udover myndighedens indledende bekræftelse af modtagelsen af borgerens henvendelse, følger det af god forvaltningsskik, at myndigheden, såfremt der ikke indenfor rimelig tid efter sagens modtagelse kan træffes afgørelse i sagen, bør underrette parten om, hvorpå sagen beror, og så vidt muligt give oplysning om, hvornår myndigheden regner med, at afgørelsen kan foreligge.

Når den konkrete sag på grund af særlige omstændigheder vil tage længere tid end sædvanligt at behandle, følger det ligeledes af god forvaltningsskik, at myndigheden bør underrette parten om dette. Jeg henviser her til Lovkontorets vejledning om sagsbehandlingslovens, punkt 206.

Jeg finder derfor, at ankenævnet, såfremt sagsbehandlingen vil tage længere tid end tidligere meddelt klageren, på eget initiativ bør meddele klageren dette, i stedet for at afvente, at klageren selv henvender sig til ankenævnet.

I den ovenfor nævnte udtalelse af den 28. juni 2005 henstillede jeg, at ankenævnet overvejer at indføre et erindringssystem således, at sager ikke henligger i længere tid.

På baggrund af ovenstående vedrørende ankenævnets sagsbehandlings-tid og styring af klagesagerne, gentager jeg her min tidligere henstilling til ankenævnet om at overveje at indføre et erindringsstyringsystem.

Jeg har ved særskilt brev samt kopi af dette brev orienteret A om ovenstående.”

Jeg havde ved beretningsårets udløb ikke hørt fra Det Sociale Ankenævn.