

**LANDSTINGETS
OMBUDSMANDS
BERETNING
FOR 2005**

5. Sager af almindelig interesse opdelt på retsområde.

11.01-11.09 - Grønlands Hjemmestyre

07. Hjælp mod tilbagebetaling

1. Sagsbehandlingstid i Det Sociale Ankenævn. Klagesagen bortkommet i nævnet.

A klagede den 15. juli 2003 til Ombudsmanden over, at Det Sociale Ankenævn endnu ikke havde besvaret hans klage af 22. marts 2002.

Ombudsmanden kritiserede for det første, at ankenævnets sag var bortkommet.

Ombudsmanden kritiserede samtidig nævnets sagsbehandlingstid, og at nævnet først bekræftede klagens modtagelse over for A ca. 4 måneder efter, at nævnet havde modtaget klagen.

Ombudsmanden anmodede i den anledning ankenævnet om at oplyse, om ankenævnet havde indført procedurer for, hvornår modtagelsen af indkomne klager skal bekræftes over for klagerne. Endvidere henstillede Ombudsmanden, at nævnet meddelte A, hvad nævnet agtede at foretage i anledning af, at sagen var bortkommet.

Endelig henstillede Ombudsmanden, at nævnet indførte et effektivt erindringsystem, som var egnet til at sikre, at sagerne ikke forblev uekspederede. (J. nr. 11.05.07.04/111-03)

A sendte den 22. marts 2002 en klage til Det Sociale Ankenævn.

A's klage til nævnet indgår ikke i de sagsakter, som jeg modtog fra nævnet.

Nævnets sekretariat skrev imidlertid den 19. juli 2002 til K Kommune:

”Vedrørende klage fra A.

A har indsendt en klage vedrørende afslag på ansøgning om socialhjælp. På denne baggrund skal Ankenævnet venligst anmode om kopi af det til sagen relevante sagsmateriale og gerne en redegørelse for sagens forløb snarest muligt.

Vedlagt fremsendes kopi af skrivelsen af 22. marts 2002 til Det Sociale Ankenævn. Materialet ønskes os tilsendt snarest og senest 9. august 2002.”

Nævnets sekretariat skrev samtidig til A:

”Det Sociale Ankenævn har modtaget Deres klage vedrørende afslag på ansøgning om socialhjælp.

Vi kan meddele Dem, at Ankenævnet nu har besluttet at tage sagen under behandling. For sagens behandling, vil Ankenævnet indhente yderligere oplysninger fra den myndighed der har truffet afgørelsen.

Til orientering skal det nævnes, at medlemmerne af Ankenævnet afholder 3-4 møder om året. Vi skal derfor gøre opmærksom på, at der kan gå op til 6 måneder, før Ankenævnet kan træffe afgørelse i sagen.

Når Ankenævnet har behandlet klagen, vil De modtage en skriftlig kendelse med en begrundelse for afgørelsen.”

Ankenævnets sekretariat modtog den 26. august 2002 en række sagsakter fra K Kommune, idet kommunen samtidig skrev:

”Med beklagelse, at det skulle gå så lang tid siden vi fik brevet, sender jeg hermed de sidste sagsakter vedr. A's klage, da vi herfra tidligere har sendt flere sider vedr. ovennævntes klage.

Hvis I skule få brug for mere information, er du velkommen til at kontakte mig.”

Det er ikke oplyst, at ankenævnet har foretaget behandling af sagen herefter før A klagede til mig den 15. juli 2003.

Jeg skrev den 6. august 2003 til ankenævnet:

”Jeg har modtaget en klage fra A ... over den tid, som ankenævnet indtil nu har brugt på at behandle en klage fra A, ligesom klagen angår det forhold, at A ikke har fået svar på et brev af 22. marts 2002.

Jeg anmoder i den anledning ankenævnet om at sende mig A's sag til gennemsyn.

Når jeg har gennemgået sagen, vil jeg vurdere, om jeg bør foretage mig yderligere i anledning af A's klage.

Beslutter jeg at undersøge sagen nærmere, vil nævnet blive anmodet om en udtalelse til sagen.”

Jeg modtog den 4. september 2003 sagsakterne fra ankenævnet.

Det seneste dokument fra kommunen i sagsakterne var følgende brev af 9. november 2001 fra kommunen til A:

”Hermed skal det meddeles, at Socialudvalget under sit møde den 25. oktober 2001, har behandlet ovennævnte brev fra Dem, vedrørende klage over kommunalbestyrelsens afslag til Deres tidligere ansøgning om offentlig hjælp i K Kommune, samt drøftet Det Sociale Ankenævns genbehandling af Deres sag.

Socialudvalget står fast ved sin tidligere afgørelse, dette vil sige, at De ikke er berettiget til at modtage offentlig hjælp, eftersom De ikke er arbejdssøgende.

Kopi af brev vedlagt til Det Sociale Ankenævn.”

Jeg skrev derpå den 26. september 2003 til Ankenævnet:

”Jeg har nu gennemgået ankenævnets sagsmappe vedrørende A.

Jeg forstår sagen således, at A i brev af 22. marts 2002 har klaget over, at K Kommune ved afgørelse meddelt i brev af 9. november 2001 har afslået at yde A offentlig hjælp.

Det fremgår videre af sagen, at ankenævnet den 19. juli 2002 meddelte A, at ankenævnet havde besluttet at behandle sagen, og at nævnet den 26. august 2002 modtog sagens akter fra kommunen.

Det foreligger herefter ikke oplyst, hvilken sagsbehandling nævnet har foretaget.

Jeg har derfor besluttet at undersøge nævnets sagsbehandlingstid efter 26. august 2002, og jeg anmoder nævnet om en redegørelse for sagsbehandlingen efter dette tidspunkt.

Nævnets redegørelse vil eventuelt blive forelagt A til partshøring.

Jeg returnerer samtidig ankenævnets sagsmappe med tak for lån, idet jeg dog for god ordens skyld bemærker, at eventuelt kan blive nødvendigt, at jeg på et senere tidspunkt på ny låner sagsmappen.”

Da jeg ikke modtog svar, erindrede jeg i breve af 22. januar og 4. marts 2004 ankenævnet om sagen.

Ankenævnets sekretariat sendte mig den 7. juni 2004 følgende generelle svar vedrørende de henvendelser, som nævnet havde modtaget fra mig:

”Det Sociale Ankenævn har modtaget ombudsmandens skrivelser vedrørende status m.v. for nedennævnte sager. Først skal ankenævnet beklage det sene svar:

...

A, forventes afsluttet ultimo juli 2004 ved formandsbehandling.

...

Ankenævnet skal hertil bemærke, at ankenævnet modtager et større antal klager, hvor ankenævnet anmodes om at behandle klagen som en "hastesag", "snavest muligt", eller "straks", m.v. Ankenævnet har ikke tidligere besvaret sådanne anmodninger. Ankenævnet sender ved modtagelsen af klagen en bekræftigelse til klager med oplysning om, at nævnet har modtaget klagen og om den forventede sagsbehandlingstid. Ankenævnet behandler kun undtagelsesvis klager som hastesager (typisk tvangsfjernelsessager), og meddeler i dette tilfælde særskilt klager at sagen vil blive behandlet som en hastesag.

...

Ankenævnets sagsmængde er steget kraftigt de seneste år. Ankenævnet modtog i år 2001 142 sager, i år 2002 230 sager og i 2003 261 sager. Sagsbehandlingstiden er for øjeblikket omkring 15 til 18 måneder, hvilket ankenævnet finder ganske utilfredsstillende.

Den væsentligste årsag hertil er den ganske lange tid, der anvendes ved oversættelsen af nævnets afgørelser. Især i forbindelse med Landstingets samlinger er det mærkbart, at landsstyrets tolkefunktion er tidsmæssigt presset. Hertil kommer, at den nuværende sekretær siden sin ansættelse har arbejdet alene. Sekretæren har i stadig stigende omfang måtte have bistand fra ankenævnets formand for alene at kunne følge med de indgående sager.

Det er målsætningen, at ankenævnets sagsbehandlingstid skal nedbringes fra 12-18 måneders sagsbehandlingstid til højst 4-6 måneders sagsbehandlingstid inden udgangen af 2004. Ankenævnets sagsbehandlingsprocedure skal derfor smidiggøres og forenkles. Ankenævnets formand og ankenævnets sekretær udarbejder i sommeren 2004 nye procedurer til den fremtidige behandling af ankenævnets sager.

Ankenævnets formand skal hyppigere end tilfældet er i dag træffe formandsafgørelser. Dette har stor betydning for at sagsbehandlingen kan smidiggøres, og at sagsbehandlingstiden kan nedbringes som ønsket. Det forventes, at formanden skal træffe afgørelse i ca. 130-160 sager om året (ud af ankenævnets samlede sagsmængde på ca. 250 sager om året).

De store tolkeopgaver for ankenævnet tænkes reduceret ved brug af konsulentydelse fra en socialrådgiveruddannet dobbeltsproget konsulent, som efter nærmere aftale med ankenævnets sekretær skal gennemse og vurdere især det grønlandske sagsmateriale, og herefter gennemgå dette sammen med ankenævnets sekretær. Det er forventningen at dette væsentligt kan reducere sagsbehandlingstiden og anvendelsen af hjemmestyrets tolkefunktion.

Ankenævnet har fra 1. januar 2004 meddelt klagerne, at Det Sociale Ankenævnet modtager et stort antal sager og i år 2004 vil gennemgå en reorganisering for at nedbringe sagsbehandlingstiden. Det meddeles videre, at ankenævnet vil tilstræbe, at der træffes afgørelse i sagen indenfor 12 måneder fra modtagelsen.

Ankenævnet beklager, at sagsbehandlingstiden i nævnet er blevet langvarig. Det er dog nævnets forventning at sagsbehandlingstiden vil blive væsentligt reduceret efterhånden som de nye sagsbehandlingsprocedurer og øvrige tiltag implementeres.

Såfremt ombudsmanden i øvrigt skulle have spørgsmål i forbindelse med denne skrivelse hører ankenævnets sekretær meget gerne fra Dem.”

Jeg skrev den 2. juli 2004 til ankenævnet:

”Jeg modtog den 8. juni 2004 en redegørelse fra ankenævnet om status i nævnets behandling af en række sager.

Nævnet oplyste i den anledning, at A's sag forventes afsluttet ved formandsbeslutning ultimo juli 2004. Jeg vil lægge dette til grund ved min videre behandling af sagen.

Jeg bemærker, at jeg i brev af 26. september 2003 og efterfølgende erindringsbreve anmodede nævnet om en redegørelse for sagsbehandlingstiden efter 26. august 2002.

Jeg har ikke modtaget svar på denne anmodning, og jeg erindrer derfor ankenævnet om min anmodning.

Jeg gør i den forbindelse opmærksom på, at hvis jeg ikke hører andet fra ankenævnet inden for 4 uger, vil jeg gå ud fra, at ankenævnet ikke har foretaget sagsbehandling i perioden efter 26. august 2002, og at ankenævnet ikke ser sig i stand til at redegøre for årsagen hertil.”

Den 31. august 2004 forespurgte A telefonisk om sagen. En af mine medarbejdere kontaktede i den anledning telefonisk ankenævnets sekretær, som lovede at vende tilbage inden for et par uger.

Den 19. november 2004 spurgte A på ny telefonisk til sagen. Min medarbejder kontaktede igen ankenævnet og erindrede om henvendelsen af 31. august 2004. Ankenævnets sekretær lovede at vende tilbage.

Min medarbejder kontaktede telefonisk den 2. marts 2005 chefen for indenrigskontoret for at få oplyst, om embedet kunne forvente svar på sine henvendelser og for at få oplysning om sagens afgørelse i nævnet.

Kontorchefen oplyste, at han ville anmode nævnets sekretær om at kontakte mig. Kontorchefen oplyste samtidig, at han ikke kunne se, om sagen var afgjort.

Den 18. marts 2005 rykkede min medarbejder på ny Landsstyrets Sekretariat ved chefen for indenrigskontoret for et svar på de seneste henvendelser og oplyste samtidig, at sagen ville blive afsluttet på det foreliggende

grundlag, herunder, at jeg ville gå ud fra, at sagen fortsat ikke var afgjort, hvis jeg ikke hørte fra nævnets sekretær inden for kort tid.

Jeg modtog den 18. marts 2005 kopi af følgende e-mail fra chefen for indenrigskontoret til ankenævnets sekretær:

”Jeg har lige talt i telefon med Michael Mikkelsen, som rykker for svar på henvendelse til Det Sociale Ankenævn første gang i juli 2004.

Sagen der drejer sig om A, føler Ombudsmanden sig foranlediget til at skrive en bemærkning om, hvis institutionen ikke inden påske hører fra Ankenævnet. Jeg nævnte, at du vist nok tidligere har svaret Ombudsmanden.”

Min medarbejder kontaktede den 27. maj 2005 telefonisk ankenævnets sekretær, som på forespørgsel om der fandtes yderligere oplysninger i sagen oplyste, at ankenævnet ikke længere var i besiddelse af sagens akter, idet sagsmappen var bortkommet, men at der på sagen fandtes det oven for citerede notat af 19. juli 2002. Sekretæren oplyste ligeledes, at det ikke fremgik af nævnets journal, at sagen skulle være afgjort, ligesom det ikke fremgik af nævnets oplysninger, at A har rykket nævnet for en afgørelse.

Min medarbejder tilkendegav samtidig overfor sekretæren, at ombudsmandsembedet ikke havde været i besiddelse af ankenævnets sagsmappe, siden mappen den 26. september 2003 blev returneret til ankenævnet.

Jeg udtalte på denne baggrund:

”Vedr. nævnets sagsdokumentation.

Efter de oplysninger, som jeg har modtaget fra ankenævnets sekretariat, kan jeg lægge til grund, at A den 22. marts 2002 klagede til ankenævnet, og at nævnet den 19. juli 2002 over for A bekræftede modtagelsen af klagen.

Nævnet modtog den 26. august 2002 en række sagsakter fra K Kommune.

A klagede herefter den 15. juli 2003 til mig over nævnets sagsbehandlingstid, og jeg modtog den 4. september 2003 nævnets sagsmappe til gennemsyn.

Jeg returnerede sagsmappen den 26. september 2003.

Nævnet meddelte mig den 7. juni 2004, at A's klagesag kunne forventes afsluttet ved formandsbeslutning ultimo juli 2004.

Nævnets sekretær meddelte mig den 27. maj 2005, at nævnets sagsmappe var bortkommet, og at det ikke kunne oplyses, om sagen var afgjort.

Nævnet var ikke i stand til at oplyse, hvornår sagen var bortkommet.

Jeg finder det imidlertid meget uheldigt, at der er opstået en situation, hvor en sag er bortkommet.

Det hører til god forvaltningsskik, at forvaltningen har ordnede interne forhold og gode sagsbehandlingsrutiner, som sikrer at sagerne til enhver tid kan findes.

Sker det, at en sag bortkommer, må myndigheden, når den bliver opmærksom herpå, tage initiativ til at finde sagen eller til at rekonstruere den, hvis dette er muligt.

Det er den pågældende forvaltningsmyndigheds ansvar at forholde sig til, hvad der skal foretages, hvis en sag bortkommer.

Jeg henstiller derfor, at nævnet meddeler A, hvad sagens bortkomst giver anledning til.

Som jeg også har citeret neden for, har Lovkontoret i sin vejledning til sagsbehandlingsloven, pkt. 204 fremhævet følgende krav til myndighedernes sagsbehandlingsrutiner:

"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."

Det er min opfattelse, at et erindringsystem, som indebærer, at myndigheden kontrollerer sagens status med passende mellemrum, vil kunne minimere risikoen for, at sagerne bortkommer.

Jeg henstiller derfor også, at ankenævnet overvejer at indføre et erindringsystem som beskrevet.

Vedr. nævnets sagsbehandlingstid.

Uafhængigt af de beskrevne krav til sagsdokumentationen, hører det til 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."

Jeg har tidligere i en række sager, som er omtalt i mine beretninger, udtalt mig om kravet til en hurtig sagsbehandling. Jeg henviser således til min beretning for 1995, sag 16-1, beretningen for 1996, sag 04-2, beretningen for 1997, sag 04-1, beretningen for 1998, sag 4-3 og sag 24-1, beretningen 2000, sag 24-6, beretningen 2001, sag 28-3 og beretning 2002, sag 11.73/01-4.

I den foreliggende sag er der tale om, at klagen har ligget uekspederet i ankenævnet, uden at dette skyldes, at sagen har været bortkommet, i perioden fra nævnets modtagelse af oplysninger fra K Kommune den 26. august 2002 til nævnets fremsendelse af sagsakterne til mig den 4. september 2003.

Dette er efter min opfattelse kritisabelt.

Manglende underretning af A.

A sendte pr. telefax sin klage til ankenævnet den 22. marts 2002, og det fremgår af de foreliggende oplysninger, at nævnet først den 19. juli 2002 tog initiativ til at bekræfte klagens modtagelse over for A.

Jeg har tidligere, i en udtalelse af 13. maj 2002, kritiseret Det Sociale Ankenævn (sagen er omtalt i min beretning for 2002 som sag 11.01/01-1) for at have været to måneder om at bekræfte modtagelsen af en klage. Jeg udtalte i denne sag:

"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 kan i forhold til nævnets sene bekræftelse af modtagelsen af A's klage henholde mig til mine citerede bemærkninger om dette spørgsmål.

Jeg anmoder samtidig ankenævnet om at oplyse, om ankenævnet har indført procedurer for, hvornår modtagelsen af indkomne klager skal bekræftes over for klagerne.

Mine afsluttende bemærkninger.

Jeg afventer herefter nævnets stillingtagen til mine henstillinger.

Jeg foretager mig i øvrigt ikke yderligere i anledning af sagen.

Jeg har ved særskilt brev og ved kopi af dette brev orienteret A om min opfattelse.”

Jeg modtog den 8. august 2005 følgende svar fra ankenævnet:

”Det Sociale Ankenævn har modtaget ombudsmandens skrivelse af 28. juni 2005 vedrørende status for nedennævnte sag, hvori A klager over ankenævnets sagsbehandlingstid.

Ankenævnet ønsker som følge af det uheldige sagsforløb at tage kontakt til A og forespørge om han fortsat ønsker klagen behandlet og i bekræftende fald uddybe baggrunden for klagen.

Det Sociale Ankenævn skal i den anledning anmode Landstingets Ombudsmand om at fremsende A's adresse.”

Jeg svarede den 30. september 2005 ankenævnet:

”Jeg tager til efterretning, at ankenævnet vil tage initiativ til at rette det forhold, at sagen har henligget uekspederet som følge af, at ankenævnets sagsakter er bortkommet, og jeg afventer herefter en orientering om nævnets videre behandling af sagen.

Som svar på ankenævnets efterlysning af A's adresse kan jeg oplyse, at jeg har sendt A en kopi af dette brev til nedenstående adresse.”

Ankenævnet skrev den 5. oktober 2005 til A med kopi til mig:

”Det Sociale Ankenævn har i 2003 modtaget en klage fra Dem omkring økonomisk hjælp. Ved en beklagelig fejl er Deres sagsakter forsvundet, og ankenævnet er derfor ikke i øjeblikket i stand til at behandle Deres klage.

Såfremt De ønsker at opretholde Deres klage, anmoder ankenævnet Dem derfor om at genfremsende klagen, hvorefter ankenævnet hurtigst muligt vil få sagen oplyst fra den behandlende myndighed.

Det Sociale Ankenævnet skal endnu engang beklage den ekstra tid og ulejlighed ankenævnets fejl betyder for Dem.”

Jeg skrev herefter den 12. oktober 2005 til ankenævnet:

”Jeg modtog den 6. oktober 2005 kopi af nævnets brev ... til A.

Jeg beder i den anledning nævnet om at orientere mig om sagens videre forløb.

Jeg erindrer samtidig om et svar på ombudsmandens øvrige henstillinger i sagen:

-at nævnet orienterer ombudsmanden om sine procedurer for bekræftelse af modtagelsen af indkomne klager og

-at nævnet indfører et effektivt erindringssystem, som er egnet til at sikre, at sagerne ikke forbliver uekspederede.”

Jeg erindrede den 7. december 2005 ankenævnet om et svar.

Jeg havde ikke hørt fra ankenævnet ved beretningsårets udløb.