



FOLKETINGETS OMBUDSMAND

Elizabeth Trøstrup Christensen
Frederikshave 16, 1. th.
3400 Hillerød

Sagsbehandlingsfrister på det sociale område

31. maj 2024

1. Jeres henvendelser m.v.

Du og Peter Hansen har henvendt jer til mig om sagsbehandlingsfrister på det sociale område ved mails af 26. december 2023, 5. januar, 19. januar og 27. marts 2024 (mit sagsnr. 23/07052). Henvendelserne angår et brev af 18. december 2023 fra Ankestyrelsen om Gribskov Kommune og offentliggørelse af sagsbehandlingsfrister på det sociale område. Herudover har I henvendt jer til mig i en mail af 25. februar 2024 (mit sagsnr. 24/01269) om [sagen FOB 2015-10](#) (på ombudsmandens hjemmeside) samt i en mail af 7. april 2024 (mit sagsnr. 24/02125) vedrørende et brev af 13. marts 2024 fra Ankestyrelsen, ligeledes om sagsbehandlingsfrister på det sociale område.

Dok.nr. 23/07052-11/KHH,
24/01269 og 24/02125
Bedes oplyst ved
henvendelse

Folketingets
Ombudsmand
Gammeltorv 22
1457 København K
33 13 25 12
www.ombudsmanden.dk
post@ombudsmanden.dk

Jeg har forstået jeres henvendelser som en klage over Ankestyrelsen. I er utilfredse med den måde, hvorpå Ankestyrelsen har tilrettelagt tilsynet med kommunernes offentliggørelse af sagsbehandlingsfrister efter § 3, stk. 2, i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (herefter retssikkerhedsloven), herunder Ankestyrelsens konkrete dispositioner over for Gribskov Kommune, og Ankestyrelsens sagsbehandlingstid, samt at Ankestyrelsen først i 2. halvår af 2024 vil foretage en stikprøvekontrol af udvalgte kommuners hjemmesider.

Oplysning om telefontid
og mulighed for personlig
henvendelse findes på
ombudsmanden.dk/kontakt

2. Ankestyrelsens dispositioner i sagen

Peter Hansen klagede den 23. oktober og 2. november 2022 til mig over, at Ankestyrelsen havde afvist at rejse en tilsynssynssag over for Gribskov Kommune. Jeg sendte den 24. marts 2023 hans klage videre til Ankestyrelsen, så Ankestyrelsen fik mulighed for at tage stilling til klagen.

Ankestyrelsen sendte jer den 18. december 2023 en kopi af Ankestyrelsens brev af samme dato til Gribskov Kommune. Det fremgår af brevet, at Ankestyrelsen på baggrund af en henvendelse af 28. december 2022 fra jer til styrelsen om alle kommuners overholdelse af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, oprettede tilsynssager på alle landets 98 kommuner. Ankestyrelsen foretog en indledende undersøgelse af kommunerne, som den 15. december 2023 mundede ud i en generel udtalelse til samtlige kommunalbestyrelser og KL om Ankestyrelsens retlige vurdering af kommunernes forpligtelser efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

Det fremgår også af brevet, at Gribskov Kommune i en udtalelse af 26. januar 2023 til Ankestyrelsen havde oplyst, at kommunen var opmærksom på, at der manglede sagsbehandlingstider for visse bestemmelser, og at kommunen også var blevet opmærksom på, at nogle få af de offentliggjorte sagsbehandlingstider ikke havde været retvisende. Kommunen oplyste også, at arbejdet med at få offentliggjort retvisende sagsbehandlingstider for social- og sundhedsområdet var tæt på at blive afsluttet.

Ankestyrelsen skrev den 18. december 2023 til jer, at Ankestyrelsen "efter en samlet vurdering af de offentliggjorte sagsbehandlingsfrister på Gribskov Kommunes hjemmeside og på baggrund af Gribskov Kommunes udtalelse ikke [har] fundet anledning til at foretage yderligere over for kommunen på nuværende tidspunkt".

Ankestyrelsen oplyste endvidere i brevet, at styrelsen i 2. halvår af 2024 vil foretage en stikprøvekontrol af udvalgte kommuners hjemmeside for at se, om de pågældende kommuner lever op til reglerne i retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

Som nævnt sendte Ankestyrelsen den 15. december 2023 en generel tilsynsudtalelse om kommunernes offentliggørelse af sagsbehandlingsfrister på det sociale område til samtlige kommunalbestyrelser og KL. Udtalelsen blev også offentliggjort på Ankestyrelsens hjemmeside.

Det fremgår af udtalelsen, at Ankestyrelsen havde foretaget en gennemgang af tilgængelige oplysninger om sagsbehandlingsfrister på det sociale område på alle kommuners hjemmesider. Desuden havde Ankestyrelsen gennemgået de henvendelser, som styrelsen havde modtaget om kommunernes offentliggjorte sagsbehandlingsfrister og eventuelle høringsvar fra kommuner, som styrelsen på et tidligere tidspunkt havde været i dialog med, om sagsbehandlingsfrister.

Det førte til, at Ankestyrelsen foretog en høring af 15 kommuner om, hvordan kommunerne vil bringe deres offentliggørelse af frister for sagsbehandlingen på det sociale område i overensstemmelse med allerede udmeldt praksis om

forståelsen af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2. Ankestyrelsen vurderede også, at der i forhold til en række af de øvrige kommuner var behov for en præcisering af de offentliggjorte sagsbehandlingsfrister. Det gjaldt f.eks. kommuner, som havde offentliggjort sagsbehandlingsfrister med meget brede intervaller.

Ankestyrelsen udarbejdede derfor den generelle udtalelse af 15. december 2023 om Ankestyrelsens retlige vurdering af kommunernes forpligtelser efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2. Ankestyrelsen udtalte bl.a., at det ikke er et krav efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, at den enkelte kommune skal offentliggøre en frist for sagsbehandlingen for hver enkelt lovbestemmelse, at kommunen skal offentliggøre fristerne for sagsbehandlingen på kommunens hjemmeside, at kommunen har pligt til at revidere de offentliggjorte frister for sagsbehandlingen, så de afspejler den reelle sagsbehandlingstid, og at det som udgangspunkt ikke er i overensstemmelse med intentionerne bag retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, hvis kommunens offentliggjorte frister for sagsbehandlingen angives med meget brede intervaller.

Som nævnt vil Ankestyrelsen i 2. halvår af 2024 på baggrund af udtalelsen foretage en stikprøvekontrol af udvalgte kommuners hjemmeside for at se, om de pågældende kommuner til den tid lever op til retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

Ankestyrelsen har den 13. marts 2024 skrevet til jer, fordi I den 26. februar 2024 på ny har skrevet til Ankestyrelsen og oplyst, at I igen har indberettet 80 kommuner til tilsynet for manglende overholdelse af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2. Ankestyrelsen har på den baggrund oprettet to nye tilsynssager på to kommuner om offentliggjorte frister i forbindelse med forpligtende samarbejder imellem kommuner og for en tredje kommunes vedkommende lagt jeres henvendelse ind på den verserende tilsynssag om kommunen.

Ankestyrelsen har ikke fundet anledning at foretage yderligere vedrørende jeres henvendelser omkring de 80 kommuner. Ankestyrelsen har i den forbindelse henvist til den planlagte stikprøvekontrol af udvalgte kommuners hjemmeside i 2. halvår af 2024.

Ankestyrelsen har den 6. maj 2024 telefonisk oplyst, at de pågældende tilsynssager med de kommuner, som Ankestyrelsen har foretaget en høring af vedrørende retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, fortsat er under behandling. Ankestyrelsen har også oplyst, at I løbende har henvendt jer til Ankestyrelsen i forhold til kommunernes overholdelse af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, samtidig med jeres henvendelser til mig, herunder senest i april 2024.

3. Regler på området m.v.

3.1. Retssikkerhedslovens §§ 3 og 3 a m.v.

Efter § 3, stk. 1, i retssikkerhedsloven (lovbekendtgørelse nr. 261 af 13. marts 2024) skal kommunalbestyrelsen behandle spørgsmål om hjælp på det sociale område så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken.

Det følger af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, at kommunalbestyrelsen på de enkelte sagsområder skal fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet. Fristerne skal offentliggøres. Hvis fristen ikke kan overholdes i en konkret sag, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.

Fristerne efter § 3, stk. 2, skal for afgørelser efter lov om social service og barnets lov offentliggøres på og fremgå tydeligt af kommunens hjemmeside. Fristerne gælder også ved kommunalbestyrelsens behandling af afgørelser efter disse love, som er hjemvist af Ankestyrelsen, og fristerne regnes fra modtagelsen af Ankestyrelsens afgørelse. Dette følger af § 3 a i retssikkerhedsloven.

Retssikkerhedsloven blev vedtaget ved lov nr. 453 af 10. juni 1997. Retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, og § 3 a er efterfølgende henholdsvis nyaffattet og indsat ved lov nr. 316 af 28. april 2009 og lov nr. 703 af 8. juni 2018.

Af forarbejderne til retssikkerhedslovens § 3 fremgår bl.a. følgende:

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

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

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

...

Der er ikke særlige sanktionsregler knyttet til § 3. Det er oplagt, at hvis en kommune eller en amtskommune ikke fastsætter en frist, vil dette være i strid med loven. Hvis administrationen i større omfang i det daglige ikke lever op til de frister, som kommunalbestyrelsen eller amtsrådet har fastsat, og hvis den ansvarlige myndighed undlader at justere arbejdsrutiner og arbejdsgange, eller at fastsætte en ny frist, som forvaltningen har realistiske muligheder for at overholde, kan der efter omstændighederne være tale om et lovbrud.”

Jeg henviser til lovforslag nr. L 228 af 16. april 1997, bemærkningerne til lovforslagets § 3. Lovforslaget kan læses på Folketingstidende.dk, 1996-1997, tillæg A, s. 4884.

Af forarbejderne til ændringen af retssikkerhedslovens § 3 fra 2009 fremgår bl.a. følgende:

”Efter den gældende retssikkerhedslovs § 3, stk. 1, skal kommunerne behandle spørgsmål om hjælp hurtigst muligt. Efter § 3, stk. 2, skal kommunen fastsætte en frist for, hvor lang tid der må gå, inden der skal være truffet en afgørelse. Hvis fristen ikke kan overholdes, skal ansøgeren have skriftlig besked om, hvornår en afgørelse kan forventes. Bestemmelsen har været gældende siden retssikkerhedslovens ikrafttræden den 1. juli 1998, jf. lov nr. 453 af 10. juni 1997 (Lovforslag L 228, Folketingstidende 1996-97, Tillæg A s. 4855).

Det er imidlertid efter den gældende bestemmelse ikke helt klart, om kommunerne skal fastsætte frister for alle relevante sociale sagsområder, om der skal fastsættes én eller flere frister for samtlige sociale sagsområder, og om sagsbehandlingsfristerne skal offentliggøres.

Fastlæggelse og overholdelse af kommunens sagsbehandlingsfrister er et væsentligt element i den kommunale opgavevaretagelse på det sociale område. Det er derfor væsentligt, at lovens regler herom er så klare som muligt, så tvivl om kommunalbestyrelsernes forpligtelser undgås.

Det foreslås, at retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, om kommunalbestyrelsens pligt til at fastsætte sagsbehandlingsfrister præciseres i overensstemmelse med forarbejderne til den gældende bestemmelse (jf. Folketingstidende 1996-97, tillæg A s. 4883 f.), så det klart fremgår af lovens ordlyd, at kommunalbestyrelsen skal fastsætte en

eller flere frister på de enkelte sagsområder inden for retssikkerhedslovens anvendelsesområde, og at kommunalbestyrelsen skal offentliggøre disse frister. En ansøger om hjælp skal inden for fristen på det pågældende område modtage enten en afgørelse eller begrundet, skriftlig oplysning om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.

Bestemmelsen indebærer således, at den enkelte kommunalbestyrelse skal fastsætte serviceniveauet for sagsbehandlingstider i kommunen.”

Jeg henviser til lovforslag nr. L 117 af 28. januar 2009, lovforslagets almindelige bemærkninger, pkt. 2.1.4. Lovforslaget kan læses på Folketingstidende.dk, 2008-2009, tillæg A, s. 3397.

Sagen FOB 2015-10, som I omtaler i jeres henvendelse af 25. februar 2024, angår en sag rejst af egen drift over for Socialforvaltningen i Københavns Kommune om overholdelse og revision af de frister, som forvaltningen havde fastsat efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2. Ombudsmanden konstaterede, at socialforvaltningen igennem længere tid havde haft en meget lav overholdelsesprocent i forhold til de sagsbehandlingsfrister, der var fastsat efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, for bestemte typer af sager. Ombudsmanden kritiserede, at overholdelsesprocenten ikke var forbedret heller ikke efter de tiltag, som forvaltningen havde iværksat for at nedbringe sagsbehandlingstiderne. Han udtalte også kritik af, at socialforvaltningen ikke på et tidligere tidspunkt, end det var sket, havde fremsat forslag til justering af fristen for behandling af en bestemt type af sager.

Ombudsmanden redegjorde i udtalelsen for retsgrundlaget vedrørende retssikkerhedslovens § 3, herunder at det fremgik af pkt. 23 i den dagældende vejledning om administration og retssikkerhed på det sociale område (vejledning nr. 73 af 3. oktober 2006), at det ”vil være hensigtsmæssigt, at fristerne er realistiske, fx at de svarer til den tid, der i praksis går med at behandle 80 til 90 pct. af den pågældende sagstype”.

Af pkt. 41 i den nugældende retssikkerhedsvejledning (vejledning nr. 9330 af 21. marts 2019), fremgår det bl.a., at ”Frister kan være længere for typer af sager, som erfaringsmæssigt kræver længere tid, før der kan træffes en afgørelse, og der kan fastsættes kortere frister for sager, som normalt kan afgøres hurtigt. Fristerne bør være realistiske, så de f.eks. svarer til den tid, der i praksis går med at behandle 80-90 procent af sagstypen.”

3.2. Reglerne for Ankestyrelsens kompetence som tilsynsvirksomhed

Ankestyrelsen varetager tilsynet med kommunerne og fører tilsyn med, at kommunerne overholder den lovgivning, der særligt gælder for offentlige myndigheder. Det fremgår af §§ 47, stk. 1, og 48, stk. 1, i lov om kommunernes styrelse (lovbekendtgørelse nr. 69 af 23. januar 2024).

Efter § 48 a i lov om kommunernes styrelse beslutter Ankestyrelsen, om der er tilstrækkelig anledning til at rejse en tilsynssag. Bestemmelsen i kommunestyrelseslovens § 48 a blev senest ændret ved lov nr. 176 af 21. februar 2017 om ændring af lov om kommunernes styrelse og regionsloven.

Af lovforarbejderne fremgår det, at bestemmelsen blev ændret med det formål at give Statsforvaltningen (nu Ankestyrelsen) bedre mulighed for at målrette sit tilsyn mod de sager, som den finder mest betydningsfulde ud fra en overordnet vurdering af betydningen for kommuner og regioner i et bredere perspektiv. Det skete ved at give Statsforvaltningen (nu Ankestyrelsen) mere fleksible rammer til at udvælge sagerne i forbindelse med det kommunale tilsyn. Statsforvaltningen (nu Ankestyrelsen) vil herefter ikke længere have pligt til at undersøge enhver henvendelse nærmere, som den måtte modtage som led i det kommunale tilsyn.

Det fremgår endvidere, at Statsforvaltningen (nu Ankestyrelsen) ved vurderingen af, hvorvidt der som følge af en henvendelse, omtale i pressen eller lignende er anledning til at rejse en sag som led i det kommunale tilsyn, i hvert tilfælde vil skulle foretage en vurdering af, hvorvidt sagen er generelt egnet til at understøtte det kommunale tilsyns overordnede formål og funktion, dvs. vurdere, om det har væsentlig betydning, at Statsforvaltningen (nu Ankestyrelsen) som statens tilsyn med kommuner og regioner tager sagen op til behandling.

Ifølge lovforarbejderne vil det være op til Statsforvaltningens (nu Ankestyrelsens) praksis at fastlægge den nærmere afgrænsning af, hvornår der er anledning til at tage en sag op til behandling. Dette vil være en skønsmæssig vurdering, og Statsforvaltningen (nu Ankestyrelsen) har vide rammer for at vurdere, om der er anledning til at tage en sag op.

Jeg henviser til lovforslag nr. L 56 af 9. november 2016, lovforslagets almindelige bemærkninger, punkt 1 og 2.2.3, og bemærkningerne til lovforslagets § 1, nr. 2. Lovforslaget kan læses på Folketingstidende.dk, samling 2016-17, tillæg A.

3. Ombudsmandens overvejelser

Efter at jeg har gennemgået jeres henvendelser med bilag, har jeg besluttet

ikke på nuværende tidspunkt at indlede en ombudsmandsundersøgelse på baggrund af jeres henvendelser.

Jeg henviser til § 16, stk. 1, i lov om Folketingets Ombudsmand (lovbekendtgørelse nr. 349 af 22. marts 2013). Det fremgår af denne bestemmelse, at ombudsmanden afgør, om en klage giver tilstrækkelig anledning til undersøgelse. Jeg henviser endvidere til, at ombudsmanden ikke kan behandle klager over forhold, der kan indbringes for en anden forvaltningsmyndighed, før denne myndighed har truffet afgørelse (ombudsmandslovens § 14). Hvis der – i stedet for en egentlig klageadgang – er mulighed for at indbringe sagen for en tilsynsmyndighed, går ombudsmanden normalt heller ikke ind i sagen, før tilsynsmyndigheden har haft lejlighed til at behandle den.

Ankestyrelsen (tilsynet) er ved kommunalstyrelseslovens § 48 a, givet en betydelig frihed til at skønne over tilrettelæggelsen af tilsynet med kommunerne. Ankestyrelsens beslutning om at rejse eller afvise at rejse en tilsynssag beror således som nævnt i pkt. 3.2 ovenfor på en vurdering af, om sagen er generelt egnet til at understøtte det kommunale tilsyns overordnede formål og funktion.

Det fremgår som nævnt af udtalelsen af 15. december 2023, at Ankestyrelsen har foretaget en gennemgang af tilgængelige oplysninger om sagsbehandlingsfrister på det sociale område på alle kommuners hjemmesider, og at Ankestyrelsen har gennemgået de henvendelser, som styrelsen har fået om kommunernes offentliggjorte sagsbehandlingsfrister, og eventuelle høringsvar fra kommuner, som styrelsen på et tidligere tidspunkt har været i dialog med, om sagsbehandlingsfrister.

Det har ført til en høring af en række kommuner om, hvordan de pågældende kommuner vil bringe deres offentliggørelse af frister for sagsbehandlingen på det sociale område i overensstemmelse med allerede udmeldt praksis om forståelsen af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2. Efter det oplyste er disse tilsynssager forsat under behandling.

Ankestyrelsen har endvidere vurderet, at der i forhold til en række af de øvrige kommuner var behov for en præcisering af de offentliggjorte sagsbehandlingsfrister, og Ankestyrelsen har derfor udarbejdet den generelle udtalelse af 15. december 2023.

Ankestyrelsen vil i 2. halvår af 2024 foretage en stikprøvekontrol af udvalgte kommuners hjemmeside for at se, om de pågældende kommuner til den tid lever op til retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

Ankestyrelsen er således fortsat i gang med og har planlagt yderligere tilsynsarbejde i forhold til kommunernes offentliggørelse af sagsbehandlingsfrister efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

På den anførte baggrund har jeg besluttet ikke at indlede en undersøgelse af sagen på nuværende tidspunkt. Jeg har i lyset heraf også besluttet ikke at indlede en ombudsmandsundersøgelse af Ankestyrelsens sagsbehandlingstid.

Jeg har dog bedt Ankestyrelsen om at underrette mig om status i sagen, når Ankestyrelsen har gennemført den omtalte stikprøvekontrol. På den måde følger jeg fortsat med i sagen.

I har efter jeres henvendelse af 26. december 2023 til mig løbende korresponderet med Gribskov Kommune og korresponderer også fortsat med Ankestyrelsen om problemstillingen vedrørende kommuners overholdelse af retssikkerhedslovens § 3, stk. 2. Derfor vejleder jeg jer om, at ombudsmanden – som også nævnt ovenfor – ikke kan behandle klager over forhold, der kan indbringes for en anden forvaltningsmyndighed, før denne myndighed har truffet afgørelse mv. (§§ 14 og 16 i ombudsmandsloven).

Jeg foretager mig således ikke yderligere i anledning af jeres henvendelser til mig.

Jeg har i dag sendt et tilsvarende brev til Peter Hansen.

Med venlig hilsen



Niels Fenger