

Tilsynet

J.nr. 23-788

Att: Direktør Ingeborg Gade og Vicedirektør Jakob Hess og
Sagsbehandler Linda Søndergaard Christensen

18. juli 2024

Eftersendes til:
Folketingets Socialudvalg *samt*

Offentliggørelse og andre interessenter

Tak for tilsendte afgørelse 12. juli 2024 om Sønderborg kommunes sagsbehandlingsfrister, hvor Tilsynet vurderer, at kommunalbestyrelsen har rettet op på de indberettede forhold, og sagen lukkes ned.

Vores skrivelse er **ikke en klage** eller ny indberetning, men vi har kommentarer og ubesvarede spørgsmål ift. borgernes retssikkerhed. En stor del af borgerne, der søger om hjælp, har svært ved at forstå systemet, forstår og kender ikke klagemulighederne og bliver sjældent vejledt herom af kommunen.

Forståelsesspørgsmål til Tilsynet fra borgerne til besvarelse:

Har Tilsynet styrket eller fjernet borgernes retssikkerhed for et forudsigeligt forløb med en ansøgning ved at legalisere et nyt sagsområde, "glemmekassen" ^{se side 6}, hvor kommunen har lagt forskellige kendte §§'er ned i, som aldrig har været fastsat siden 1998/2007 og til d.d.? S.U.

Kan kommunen lægge §§'er i "glemmekassen", selvom der er fastsat en frist for bestemmelsen, som har været offentliggjort (på hjemmesiden)? S.U.

Kan borgere udelukkende ansøge om støtte/hjælp på socialområdet ved en skriftlig, korrekt udfyldt ansøgning? S.U.

Er det i overensstemmelse med RSL § 3, stk. 2, at kommunalbestyrelsen har fastsat en frist på op til 12 uger (dvs. et meget bredt interval fra 0 dage til 12 uger), som gælder for de manglende §§'er i "glemmekassen" for kommunens offentliggjorte oversigt med sagsbehandlingsfrister på §-niveau? S.U.

Når en kommunalbestyrelse har fastsat en generel frist for et sagsområde til de glemte, gemte §§'er "glemmekassen", er det så muligt for enhver fremadrettet at klage til Tilsynet over mangler i oversigten med frister? S.U.

Er Tilsynet enige i, at i Sønderborg kommune stadig har mangler i de offentliggjorte sagsbehandlingsfrister? S.U.

Hvis Tilsynet er enige i, at der mangler frister, ligger de så i "glemmekassen", uden borger har mulighed for at orientere sig om den? S.U.

Når forvaltningen vælger at lægge en eller flere lov§§, frister ned i "glemmekassen", fører de så statistik over, hvornår de ankommer, og bliver lagt derned? S.U.

Er Tilsynet enig i, at det kræver ekstra ressourcer i forvaltningerne? S.U.

Hvis forvaltningen sendte en mail til web-redaktør af hjemmesiden, oplyser at følgende lov§§ skal på hjemmesiden med de fastsatte frister, er det resourcespild? S.U.

Så ville borgerne få indsigt i, hvilke §§'er det handler om.

[Sagsbehandlingstider og -frister | Sønderborg Kommune \(sonderborgkommune.dk\)](#) er nu godkendt af Tilsynet, herunder teksten

*"For alle paragraffer, som ikke fremgår af listen, gælder en sagsbehandlingsfrist på **op til 12 uger**."*

Herved har Tilsynet accepteret, at kommunalbestyrelsen har ret til at lægge sagsbehandlingsfrister i "glemmekassen" uagtet i ved (da hjemmesiden er gennemgået og læst), at kommunen har lagt §§'er herved, som ikke har en frist på 12 uger, men fx 4 uger.

Der skal herefter bruges tid på at overvåge, hvilke §§ der ligger i "glemmekassen", de glemte, skjulte, hemmelige, sjældent anvendte og fremtidige §§'er som mangler pga. beklagelige fejl i kommunens administration. Kun kommunen kender §§'erne, og kommunalbestyrelsen har svært ved at føre tilsyn og revidere fristerne, når de ikke er retvisende jf. Ombudsmanden [FOB2015-10](#).

Derved kan borger i Sønderborg ikke orientere sig på kommunens hjemmeside om sagsbehandlingstiden for netop *hans* konkrete ansøgning.

Tilsynet vil offentliggøre udtalelsen anonymiseret på udtalelsesdatabasen.

Vi kan kun gætte på, at det vil betyde, at de øvrige 97 kommunalbestyrelser herefter sætter en lignende formulering ind på deres hjemmesider, som stopper samtlige klager i fremtiden over manglende fastsættelse af sagsbehandlingsfrister.

Kommunerne kan tage enhver §, der er glemt, gemt eller tabt, hvor der er kommet for mange ansøgninger og lægge den i "glemmekassen". Eller en ny § der koster mange penge, statsfinansieret eller ej.

Konsekvenserne af Tilsynets nye sagsområde, "glemmekassen", er uoverskuelige for alle. I skrivende stund har 15 kommunalbestyrelser ikke fastsat en eneste sagsbehandlingsfrist for barnets lov på deres hjemmesider. Nogle nævner ikke hvilken lovgivning fristerne gælder for. Ikke alle har en "glemmekasse" med en frist.

Faktuelt har vi for nylig oplyst Tilsynet om en konkret kommune, der siden vi indberettede den 28. december 2022 har haft en "glemmekasse" for børne- og ungeområdet, med en sagsbehandlingsfrist på 4 uger, som iht. Tilsynets nye sagsområde gælder for barnets lov § 82, 83, 85, stk. 1, 85, stk. 6, 114, 116, 120 og 165 samt dagtilbudsloven §§ 16 a, stk. 3, 27 b, 43 og 63 (søskendetilskud), 80, 85, 85 a og 86.

Tilsynet forudsætter at alle kommuner, som har fastsat sagsbehandlingsfrister på alle sagsområder (på §§-niveau) ajourfører korrekt, når lovgivninger ændres, §§ slettes eller nye kommer til, og har:

- lukket for fremtidige klager over manglende sagsbehandlingsfrister for RSL § 3, stk. 2, bortset fra konkrete personsager med en afgørelse, hvor der kan klages inden 4 uger til Ankestyrelsen iht. [principafgørelse 49-16](#)

- legaliseret kommunernes lovbrud siden 1. juli 1998 ved at anvise et nyt 'hensigtsmæssigt' sagsområde, som vi kalder for "glemmekassen"
- ikke løst problemet for borgerne

Vi har foreslået at løse problemet ved at lave en overordnet liste, en skabelon, for lovbestemmelser i retssikkerhedsbekendtgørelsen, og er kommet med input/forslag hertil. Tilsynet har afvist dette, da kommunerne selv skal kende og ajourføre fristerne.

Ingen af os ønsker at bruge al denne tid på at få problemet løst, når kommunalbestyrelserne fortsat mangler at fastsætte frister på oversigten.

Vi har foreslået socialministeren, hvis ministerie har ansvar for retssikkerhedsbekendtgørelsen, at den til enhver tid gældende oversigt på §§-niveau og øvrige der følger af praksis, skal findes på ministeriets hjemmeside, som en skabelon kommunerne skal anvende, når de inddeler i sagsområder eller oversigter på §§-niveau.

På denne måde bliver det nemmere for kommunerne, borgerne og Ankestyrelsens Tilsyn, og ingen spilder tid mere i 98 kommuner, myndigheder, organisationer eller borgere.

Win-Win for alle parter.

Afgørelsen fra Tilsynet er på flere punkter ikke i overensstemmelse med jeres generelle udtalelse om sagsbehandlingsfrister af 15. december 2023.

[Sagsbehandlingstider og -frister | Sønderborg Kommune \(sonderborgkommune.dk\)](https://sonderborgkommune.dk)

Sagsbehandlingstider og -frister

Her kan du se, hvornår du kan forvente at få svar på den ansøgning, du har sendt til kommunen.

Sønderborg Kommune bestræber sig på at sagsbehandle indkommende sager hurtigst muligt.

I Sønderborg Kommune har vi for det sociale område nedenfor fastsat frister for, hvor lang tid vi må være om at træffe en afgørelse. Fristerne afhænger af, hvilken støtte eller hjælp, du ansøger om.

En sag behandles generelt hurtigst muligt. Sagsbehandlingsfristen angiver den maksimale tid, der må gå fra kommunen modtager en ansøgning, til der er truffet en afgørelse. Hvis vi undtagelsesvis ikke kan overholde fristen i en konkret sag, vil du modtage et brev om det, og om hvornår du kan forvente en afgørelse. Årsagen til overskridelse af en frist kan være, at der er lang ventetid på lægeoplysninger, byggesagsgodkendelse mv.

Overholdelse af sagsbehandlingsfristerne forudsætter, at du har udfyldt ansøgningen korrekt, at du overholder eventuelle frister og at den dokumentation, der er påkrævet, foreligger ved ansøgningen, eller er fremskaffet til tiden, når kommunen anmoder om det.

Sagsbehandlingsfristerne gælder både for nye ansøgningssager og for sager hjemvist af Ankestyrelsen.

For alle paragraffer, som ikke fremgår af listen, gælder en sagsbehandlingsfrist på op til 12 uger.

1)

Om teksten på hjemmesiden om ansøgninger

Kan borgere udelukkende ansøge om støtte/hjælp på socialområdet ved en *skriftlig, korrekt udfyldt ansøgning*?

Tilsynet skriver i den generelle udtalelse (3.2 Fristen gælder fra ansøgningstidspunkt til afgørelse) side 24 sidste pkt. i sidste afsnit:

"En kommune kan derfor ikke stille krav om, at sagen skal være fuldt oplyst, eller at ansøgningen skal være korrekt udfyldt, før den udmeldte sagsbehandlingsfrist begynder at løbe."

Kommunen har skærpet vejledningspligt (skal hjælpe borger med at udfylde ansøgning korrekt) som Ankestyrelsen har skrevet om [her](#).

Vi er bevidste om, at Ankestyrelsen, Tilsynet, ikke har kompetence til at påse god forvaltningsskik.

Det nævnes i den generelle udtalelse i anden sammenhæng side 27 sidste afsnit lige før ny overskrift 3.6 Brug af intervaller i sagsbehandlingsfristerne, som fører os til punkt 2.

2)

"Glemmekassen", sagsbehandlingsfrist på op til 12 uger (hjemmesiden d.d.)

Er det i overensstemmelse med RSL § 3, stk. 2, at kommunalbestyrelsen har fastsat en frist på *op til 12 uger (dvs. et meget bredt interval fra 0 dage til 12 uger)*, som gælder for de manglende §§ "glemmekassen" i kommunens offentliggjorte oversigt med sagsbehandlingsfrister på §-niveau?

I Tilsynets afgørelse om Sønderborg kommune står følgende øverst side 2:

"Vi lægger desuden vægt på oplysningerne på Sønderborg Kommunes hjemmeside. Det fremgår heraf, at der er offentliggjort frister på paragrafniveau, og at der for alle paragraffer, som ikke fremgår af listen, gælder en sagsbehandlingsfrist på 12 uger."

Da kommunen således har rettet op på kommunens praksis for offentliggørelse af sagsbehandlingsfrister efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, vurderer vi, at det ikke har betydning, at tilsynet tager sagen op til behandling."

Vi bemærker, at Tilsynet i den generelle udtalelse side 29, 2. sidste afsnit skrev følgende:

"Sagsbehandlingsfrister, der angiver meget brede intervaller, giver efter Ankestyrelsens opfattelse ikke borgeren et reelt billede af, hvornår borgeren kan forvente svar på sin ansøgning."

3)

Om inddeling i hensigtsmæssige sagsområder

Af Tilsynets generelle udtalelse **Til nr. 3** om inddeling i hensigtsmæssige sagsområder startende side 11 nederst og fortsættes side 12:

*"Der kan ikke under et fastsætte én frist for samtlige sociale sagsområder. Der er imidlertid intet til hinder for, at en kommunalbestyrelse kan fastsætte samme sagsbehandlingstid for flere forskellige sagsområder. Det overlades til de enkelte kommunalbestyrelser at inddele afgørelsessager på det sociale område i **hensigtsmæssige sagsbehandlingsområder**."*

Herudover præciseres, at kommunalbestyrelsen skal offentliggøre de fastsatte sagsbehandlingsfrister. Det overlades til kommunalbestyrelsen at beslutte, hvordan offentliggørelsen skal ske. Det forudsættes dog, at offentliggørelsen sker på en måde, der er sædvanlig i kommunen, og således, at de borgere, som de enkelte sagsbehandlingsfrister må forventes at interessere, har gode forudsætninger for at gøre sig gjort bekendt med fristerne."

Videre side 19 sidste afsnit (praksis) udtalelsen 7. juli 2011 fra Statsforvaltningen Midtjylland, vores understregninger:

"Bestemmelsen har altså til formål at give borgeren den retssikkerhed, der består i at kunne opnå en omtrentlig forventning om, hvor lang behandlingstid en sag som netop hans i almindelighed vil have. Statsforvaltningen mener, at denne forudsætning er forpligtende for en kommunalbestyrelse, når den fastsætter frister efter § 3, stk. 2."

og 3.3 Frister for de enkelte sagsområder side 25 sidste afsnit fortsat på side 26:

"Det er dog også Ankestyrelsen opfattelse, at en kommune kan fastsætte én sagsbehandlingsfrist for et sagsområde, hvor flere relevante lovbestemmelser har sammenhæng med hinanden. Det skal dog fortsat være muligt for borgeren at finde oplysninger om, hvilken sagsbehandlingsfrist, der er gældende for borgerens konkrete ansøgningssag."

Hverken Peter eller Elizabeth er jurister, og kan ikke vurdere Tilsynets godkendelse af kommunens tekst og hermed et nyt sagsområde, som de øvrige 97 kommunalbestyrelser kan anvende. Hvor der lægges frister fra forskellige lovgivninger ind, som er uden sammenhæng, og hvor tilfældigheder og beklagelige fejl i kommunen er årsagen til, at fristen ikke er (særskilt) offentliggjort på hjemmesiden.

Vi har derfor vores tvivl, om konsekvenserne af Tilsynets godkendelse af det nye "sagsområde" er iht. Folketingets intentioner, borgervenligt, vejledende og med øje for god forvaltningsskik, at kommunen har et nyt 'hensigtsmæssigt' sagsområde, vi kalder "glemmekassen".

Senest så vi ved ikrafttræden af Barnets Lov den 1. januar 2024, at ingen kommunalbestyrelser den 1. januar 2024 havde fastsat frister for alle sagsområder. Trods det er lovpligtigt iht. RSL § 3, stk. 2, fra den nye lov trådte i kraft iht. svarbrev fra Socialministeriet, Kontor for udsatte børn, sagsnr. 2023-7252, Doknr. 877300, 11. juni 2024.

Hvis kommunalbestyrelsen ændrede sagsbehandlingsfristen til 12 uger, i stedet for op til 12 uger, skal fristerne skal være realistiske for de konkrete ansøgninger, borger indgiver, jf. Ombudsmanden [FOU2015-10](#).

Når "glemmekassen" indeholder flere §§'er, fyldes op med nye love og lovbestemmelser, samt §§ der slettes (måske ved en fejl) fra hjemmesiden, er kommunalbestyrelsen kontinuerligt forpligtet til at forholde sig til, hvilke §§ der ligger i "glemmekassen", samt om årsagen hertil og rette op ved fejl.

Set fra borgers synspunkt (retssikkerheden) kan årsagen til en måske sjældent forekommende ansøgning være forårsaget af, at borger ikke:

- vidste det var muligt at ansøge herom
- kunne læse om muligheden for at ansøge på kommunens hjemmeside
- er blevet vejledt/oplyst om muligheden

Det kunne fx. være ansøgning om [henvisning til udredning hos VISO, serviceloven § 13](#), der i Sønderborg på voksenområdet (til stadighed) ligger i "glemmekassen", og ikke har en frist for voksenområdet. Fristen for [serviceloven § 118](#) er vedtaget kommunalbestyrelsen i juni til 4 uger, men er nu taget af hjemmesiden og ligger i "glemmekassen".

Vi mener derfor, at det må være lettere for kommunen at fastsætte **alle** sagsbehandlingsfristerne for **alle** lovgivningerne i retssikkerhedsbekendtgørelsen, som Folketinget har vedtaget for over 26 år siden. RSL § 3, stk. 2 er en **garantiforskrift**.

Med venlig hilsen

På vegne #enmillionstemmer

Peter Hansen og Elizabeth Christensen

Bilag vedhæftet:

- Hjemmesiden sagsbehandlingsfrister d.d.
- Vores input med gule markeringer på mangler i Sønderborg (§§'er lagt i "glemmekassen") og sidst i dokumentet et overblik på sagsbehandlingsfrister, der p.t. ligger i "glemmekassen"

* "Glemmekassen":

I daginstitutioner og fritidshjem lægger personalet tøj ned i glemmekassen, hvor der ikke er skrevet navn i, og ingen – børn eller voksne – umiddelbart ved, hvis tøj det er. Én gang om måneden bliver "glemmekassen" helt tømt.