



22-03-2023

Politisk behandling af klagesager – og enkeltsager i øvrigt

For at ensrette de stående udvalgs arbejdsgange, og som led i bestræbelserne på at effektivisere forslaget om besparelser på administrationen i budget 2023, har administrationen undersøgt vores nuværende praksis vedrørende forelæggelse af klagesager for de stående udvalg.

Hertil kommer, at flere af de stående udvalg har bedt administrationen komme med forslag til afrapportering af klagesager på udvalgenes område.

I den forbindelse er der både blevet set på praksis i de respektive stående udvalg under Ishøj Byråd, men Ishøjs praksis er også blevet sammenlignet med de omkringliggende kommuner. Notatet vil således gennemgå rammerne for arbejdsdeling mellem administrationen og det politiske niveau, gennemgå vores praksis i dag og komme med et forslag til nogle fælles principper for afrapportering på klagesager og enkeltsager i øvrigt.

Børn- og Ungeudvalgets behandling af sager vil ikke blive berørt i nedenstående notat, da dette udvalgs opgaver er fastsat i lovgivningen, og kerneopgaven for dette udvalg netop er behandling af enkeltsager.

Hvornår er der tale om en klage?

Et af de forhold, som kan gøre det vanskeligt at sammenligne praksis på tværs af de stående udvalg, er, at det ikke er klart defineret, hvornår der er tale om en klage, og hvilke klager det politiske niveau skal inddrages i eller orienteres om.

Overordnet set kan man dele klagerne op i *materielle klager*, altså en klage over indholdet af en afgørelse, hvilket også er det, som kan indbringes for ankeinstanserne, og *formalitetssklager*, f.eks. klager over sagsbehandlingstider, personalets opførsel og kommunens serviceniveau. Dette er typisk ikke noget, som en klageinstans kan tage stilling til, og det vil derfor være noget, som kommunens selv skal vurdere hensigtsmæssigheden af.

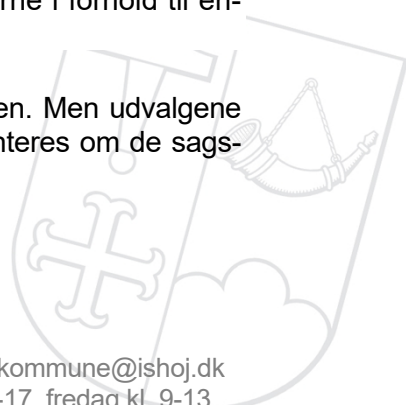
Arbejdsdeling mellem administration og det politiske niveau

Byrådet – og i det daglige, borgmesteren - skal sørge for indretning af en kommunal administration og er i sidste ende ansvarlig for de beslutninger, der bliver truffet og den service, som borgerne modtager. Byrådet kan dog nogenlunde frit bestemme fordelingen af opgaver, herunder omfanget af delegation fra det politiske niveau til administrationen. Dette vil typisk blive fastlagt i styrelsesvedtægten og i delegationsplaner.

Det er ikke dog alle afgørelser, byrådet kan delegere. Det kan følge af lovgivningen eller af en sags karakter, at byrådet selv skal træffe beslutning i sagen. Det gælder f.eks. den årlige behandling af det såkaldte 'Danmarkskort'¹, som er en kommuneopdelt oversigt med det forudgående års statistik over omgørelsesprocenten i Ankestyrelsens afgørelser i klagesager efter lov om social service. Det hører dog til sjældenhederne i forhold til enkeltsagsbehandling, at der er et egentligt delegationsforbud.

Byrådet kan således i høj grad overlade beslutninger til administrationen. Men udvalgene og byrådet kan til enhver tid bestemme, hvordan og hvor tit de vil orienteres om de sagsområder, hvor administrationen træffer afgørelser.

¹ jf. retssikkerhedslovens¹ § 79 b jf. § 84 a



I Ishøj Kommune – ligesom i landets andre kommuner – er sagsbehandlingen af og afgørelseskompetencen i enkeltsager på de fleste sagsområder generelt delegeret til administrationen, hvilket også er en praktisk nødvendighed, hvis ikke byrådet eller de stående udvalg skal blive overbebyrdede og ende med at være flaskehalse.

Det er således intentionen, at det politiske niveau skal tegne de store linjer i kommunens sagsbehandling og services, f.eks. i forhold til at prioritere indsatser og vedtage serviceniveauer, og så er det op til administrationen at udfylde disse rammer konkret og udmønte de politiske beslutninger i forhold til enkeltsager.

Vores praksis i dag

Som det er nu, er der stor forskel på, i hvilket omfang de stående udvalg bliver orienteret om enkeltsager og konkrete klagesager fra borgerne – og om det både er materielle klager eller formalitetsklager.

Velfærds- og beskæftigelsesområdet

På Social- og Sundhedsudvalgets dagsorden er der f.eks. et fast tilbagevendende punkt hvor administrationen orienterer om klagesager, som er stilet til det politiske niveau, og afgørelser, som er påklaget til Ankestyrelsen.

Tilsvarende er der et fast punkt på Børne- og Undervisningsudvalgets dagsorden, hvor administrationen orienterer om klagesager, som er stilet til det politiske niveau.

På Økonomi- og Planudvalgets møder fremlægges der en oversigt over klagesager til ankenævn på ydelsesområdet. (Disse hører dog rettelig til på Erhvervs- og Beskæftigelsesudvalgets, og vil fremadrettet blive fremlagt der, hvis afrapporteringen skal fortsætte i sin nuværende form).

Herudover orienteres der to gange årligt både på Social- og Sundhedsudvalgets, Børne- og Undervisningsudvalgets og Erhvervs- og Beskæftigelsesudvalgets om Ankestyrelsens halvårslige ankestatistik, som indeholder de seneste tal for Ankestyrelsens afgørelser i klagesager vedrørende kommunernes afgørelser på social- og beskæftigelsesområdet (bl.a. lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, lov om aktiv socialpolitik, lov om social pension og lov om højeste, mellemste mv. førtidspension, sygedagpengeloven og serviceloven m.fl.) samt om Ankestyrelsen har henholdsvis stadfæstet, ændret, hjemvist eller afvist klagen.

I statistikken sammenlignes kommunens resultat med landsgennemsnittet på de enkelte lovområder, og da det er de samme lovområder der måles på hver gang, kan man følge udviklingen over tid. Statistikken giver således et godt billede af kvaliteten af sagsbehandlingen set med Ankestyrelsens øjne og sammenlignet med andre kommuner.

Herudover behandles det tidligere omtalte 'Danmarkskort' af Social- og Sundhedsudvalget, Børne- og Undervisningsudvalget og Byrådet, og Byrådet behandler årligt Borgerrådgiverens årsrapport, som også giver et godt indblik i kommunens sagsbehandling.

På det tekniske område

Der ses ikke at være en tilsvarende praksis for fast afrapportering af klagesager på det tekniske og kulturelle område. Hverken Teknik- og Bygningsudvalget, Klima- og Miljøudvalget eller Kultur- og Fritidsudvalget har således faste orienteringspunkter, hvor der afrapporteres på klagesager.

Der ses heller ikke at blive udsendt statistik svarende til Ankestyrelsens ankestatistik fra klageinstanser på det tekniske område.

Til gengæld orienteres der fast på Teknik- og Bygningsudvalgets møder om dispensationer, der er givet – eller givet afslag på - af administrationen i forbindelse med behandling af

byggesager. Og på Klima- og Miljøudvalgets møder orienteres der tilsvarende fast om afgørelser i natur- og miljøsager, der er truffet på baggrund af delegationer.

Omgenskommunernes praksis

Administrationen har haft kontakt til flere af omegnskommunerne, for at høre om deres praksis mht. orientering af det politiske niveau om klagesager. Den generelle tilbagemelding er, at der ikke er nogle af de omkringliggende kommuner, som har faste punkter på udvalgmøderne, hvor de stående udvalg orienteres om klagesager.

Udvalgene på velfærds- og beskæftigelsesområdet i omegnskommunerne bliver generelt orienteret om Ankestyrelsens halvårslige ankestatistik og Danmarkskortet bliver behandlet af de relevante udvalg samt kommunalbestyrelserne.

Opsummering vedr. vores praksis

Den praksis vi har i dag i forhold til orientering af de stående udvalg om klagesager og andre enkeltsager, medfører dels et stort ressourcetræk i administrationen, da sagerne skal identificeres, forberedes og beskrives af de sagsbehandlere, som har behandlet sagerne, og herefter formidles videre til den centerchef eller direktør, der skal forelægge sagerne for udvalget og evt. skal kunne svare på spørgsmål.

Herudover giver det for så vidt angår klagerne ikke altid et retvisende billede af sagsområderne og klagesagerne, da det er vilkårligt hvilke sager, der bliver påklaget til det politiske niveau og til ankeinstanserne, og det ikke nødvendigvis siger noget om kvaliteten af sagsbehandlingen.

Her vil det være mere relevant for det politiske niveau – og særligt de stående udvalg på velfærds- og beskæftigelsesområdet - at bruge Danmarkskortet samt de halvårslige statistikker fra Ankestyrelsen, som afsæt for tilsynet med administrationen, da der i disse opgørelser i højere grad kan aflæses mønstre og tendenser i modsætning til de månedlige afreporteringerne, hvor der er få sager, som der ikke kan udledes noget generelt af.

Forslag til fremadrettede principper for politisk behandling af klagesager

For at ensrette praksis i de stående udvalg, og for at anvende kommunens ressourcer bedst muligt, foreslås det at ophøre med den månedligt tilbagevendende orientering om klagesager på de stående udvalgs møder på velfærds- og beskæftigelsesområdet. Tilsvarende foreslås det, at orienteringen om dispensationssager og udnyttelse af delegationer på det tekniske område udgår.

Det foreslås, at de stående udvalg på velfærds- og beskæftigelsesområdet fremadrettet får Ankestyrelsens halvårslige ankestatistik til orientering, og at Danmarkskortet behandles af de relevante stående udvalg samt Ishøj Byråd. Byrådet vil ligeledes fortsat modtage borgerrådgiverens årsrapport.

Udvalgene vil herudover som hidtil blive holdt løbende orienteret om principielle og/eller medieeksponerede sager, samt klager over beslutninger/afgørelser, som de politiske udvalg selv har truffet (f.eks. vedtagelse af lokalplaner o.lign.).

Sidsel Kloppenburg
Chefjurist