



2009 20-8

Kommunens sagsbehandlingstid i en sag om boligsikring

En mand klagede over at kommunen ikke havde efterlevet en afgørelse fra det sociale nævn i en sag om boligsikring. Det sociale nævn havde hjemvist sagen til fornyet behandling hos kommunen.

Da manden henvendte sig til ombudsmanden, var der gået 1 år og 5 måneder uden at kommunen havde foretaget sig noget i sagen.

Over for ombudsmanden beklagede kommunen den lange sagsbehandlingstid og forklarede at sagsbehandlingstiden skyldtes sagsbehandlerskift og langtidssygemelding.

Ombudsmanden mente ikke at sagsbehandlerskift og langtidssygemelding kunne være en acceptabel forklaring på sagsbehandlingstiden. Ombudsmanden mente det var meget kritisabelt at kommunen i en periode på 1 år og 5 måneder ikke havde foretaget sig noget i sagen. Ombudsmanden mente også det var meget beklageligt at kommunen ikke havde underrettet manden om at sagen trak ud, og hvornår kommunen forventede at afslutte sagen.

Ombudsmanden henstillede at kommunen overvejede om den skulle fastsætte en målsætning for sagsbehandlingstiden i denne type af sager.

(J.nr. 2009-1729-000).

Det fremgår af sagens akter at Det Sociale Nævn, Statsforvaltningen Hovedstaden den 21. december 2007 traf afgørelse om at A's sag om tilbagebetaling af for meget udbetalt boligsikring i 2004 skulle genoptages af Lyngby-Taarbæk Kommune.

Det Sociale Nævn skrev bl.a. følgende i sin afgørelse:

”Begrundelsen er, at kommunen ikke nærmere har undersøgt eller taget stilling til Deres nye oplysninger om modtagelse af erstatningsbeløb for usaglig afskedigelse samt udbetaling af feriepenge, både for 2004 og 2005.

24. november 2009

Forvaltningsret
115.2

...

Sagen er hermed afsluttet i nævnet og sendt tilbage til kommunen. Kommunen har således pligt til at genoptage sagsbehandlingen.”

I et brev af 1. maj 2009 klagede A til mig over at Lyngby-Taarbæk Kommune på daværende tidspunkt endnu ikke havde genoptaget A's sag om for meget udbetalt boligsikring i 2004.

I et brev af 20. maj 2009 inviterede Lyngby-Taarbæk Kommune A til et møde om hans sag.

Jeg bad den 29. maj 2009 Lyngby-Taarbæk Kommune om en udtalelse om kommunens sagsbehandlingstid i A's sag om boligsikring for 2004. Jeg bad også kommunen sende mig en datoliste over de ekspeditioner der er foretaget i sagen. Jeg bad endvidere kommunen angive i hvilket omfang kommunen har underrettet A efter pkt. 206-207 i Justitsministeriets vejledning om forvaltningsloven. Endelig bad jeg Lyngby-Taarbæk Kommune oplyse om kommunen havde fastsat regler for sagsbehandlingstiden i sager af denne type, og i bekræftende fald hvilke mål kommunen havde fastsat.

Den 12. juni 2009 modtog jeg Lyngby-Taarbæk Kommunes udtalelse af 11. juni 2009. Kommunen skrev bl.a. følgende i sin udtalelse:

”Lyngby-Taarbæk Kommune beklager meget at sagsbehandlingstiden har været så lang. Forklaringen herpå er, at der desværre har været et par sagsbehandlerskift og langtidssygemelding.

Det er ikke kutyme, at sagsbehandlingstiden er så lang, men derfor meget beklageligt, at det er sket i denne sag. Der er ikke i kommunen fastsat en egentlig sagsbehandlingstid for netop denne type sager, men vi bestræber os på at gøre det så hurtigt som muligt, af hensyn til borgeren.

(A) har i 2007 klaget til Det Sociale Nævn over, at han har modtaget en efterregulering for 2004, på grund af høj indkomst. Sagen tilbagesendes til kommunen i december 2007 med besked om, at sagen skal revurderes, da der ikke er taget stilling til hans nye oplysninger om, at efterreguleringen muligvis er fremkommet på baggrund af et udbetalt erstatningsbeløb for usaglig afskedigelse samt udbetaling af feriepenge for 2004 og 2005.

Desværre bliver sagen ikke genoptaget på grund af sagsbehandlerskift og langtidssygemelding.

På baggrund af en mellemværendeliste, som bliver behandlet i efteråret 2008, får (A) fremsendt en rykker, som han reagerer på og som bevirker, at kommunen bliver bekendt med, at der ikke er taget hånd om Det Sociale Nævns afgørelse.

På baggrund af jeres henvendelse, er der den 20. maj 2009 fremsendt et brev til (A), som vedlægges i kopi, hvor vi inviterer til et møde den 4. juni 2009, så sagen kan blive gennemgået. I brevet anmoder vi (A) om at indsende dokumentation for, at hans årsindkomst ikke er 297.194 kr., som SKAT oplyser, men kun 275.221 kr., som han har oplyst i brev af 8. juli 2007.

(A) har ikke reageret på vores brev.

Da både feriepenge og erstatningsbeløb for usaglig afskedigelse er skattepligtige, fastholdes kravet om tilbagebetaling idet vi, når intet andet er oplyst, må regne med, at SKAT's årsopgørelse for 2004, som er accepteret af (A), er korrekt.

Sagen indsendes på ny til endelig afgørelse i Det Sociale Nævn."

I et brev af 17. juli 2009 kom A med sine bemærkninger til Lyngby-Taarbæk Kommunes udtalelse af 11. juni 2009.

I et brev af 27. august 2009 bad jeg igen Lyngby-Taarbæk Kommune udtale sig om i hvilket omfang kommunen havde underrettet A efter Justitsministeriets vejledning om forvaltningsloven pkt. 206-207. Jeg vedlagde A's brev af 17. juli 2009 så kommunen havde mulighed for at komme med sine eventuelle bemærkninger hertil.

Den 14. september 2009 modtog jeg Lyngby-Taarbæk Kommunes brev af 9. september 2009 hvor kommunen kom med sine bemærkninger til A's brev af 17. juli 2009. Kommunen svarede også på mit brev af 27. august 2009.

Lyngby-Taarbæk Kommune skrev i sit brev af 9. september 2009 bl.a. følgende:

"Lyngby-Taarbæk Kommune har i den konkrete sag ikke underrettet (A) efter Justitsministeriets vejledning om forvaltningsloven pkt. 206 og 207, hvilket er beklageligt.

På baggrund af den konkrete sag indskærpes brug af reglerne om oplysningspligt efter Justitsministeriets vejledning pkt. 206-207 overfor medarbejderne. Lyngby-Taarbæk Kommune vil derudover fremadrettet bekræfte

te modtagelse af klager på dette område, med oplysning om en formodet sagsbehandlingstid.”

I et brev af 15. september 2009 sendte jeg til A's orientering en kopi af Lyngby-Taarbæk Kommunes brev af 9. september 2009 til A.

I min afsluttende udtalelse af 24. november 2009 til A skrev jeg bl.a.:

Ombudsmandens udtalelse

”Sagsbehandlingstiden

Der er ikke i forvaltningsloven fastsat generelle regler om en myndigheds sagsbehandlingstid. Spørgsmålet om hvornår sagsbehandlingstiden overskrider det acceptable, kan derfor ikke besvares generelt. En nærmere bedømmelse af den samlede sagsbehandlingstid kræver en vurdering af den pågældende sags art og eventuelt også sagens konkrete omstændigheder. Der må således f.eks. tages hensyn til i hvilken udstrækning en korrekt behandling af sagen har krævet indhentelse af (yderligere) oplysninger eller gennemførelse af andre tids- og ressourcekrævende processkridt, om sagens afgørelse – når denne i øvrigt er klar til afgørelse – er mere eller mindre kompliceret, og om sagen af hensyn til parten eller andre private eller offentlige interesser må anses for mere eller mindre hastende. Ligeledes kan en sag også give anledning til mere generelle og principielle overvejelser som kan betyde en længere samlet sagsbehandlingstid.

Derimod kan der efter min opfattelse ved vurderingen af den generelt acceptable sagsbehandlingstid på et område ikke tages hensyn til myndighedens (og medarbejdernes) subjektive forhold, idet vurderingen må hvile på et objektivt grundlag. At myndigheden således i almindelighed har utilstrækkelige ressourcer, eller at der på et sagsområde kommer flere sager end forventet, kan således nok for myndighedens medarbejdere være subjektivt undskyldende momenter, men det kan ikke bevirke en forlængelse af den tid som må anses for en i almindelighed acceptabel sagsbehandlingstid på området.

Lyngby-Taarbæk Kommune har i sin udtalelse af 11. juni 2009 til mig ikke henvist til utilstrækkelige ressourcer, kommunen har derimod oplyst at sagsbehandlingstiden i din sag om boligsikring for 2004 skyldes sagsbehandlerskift og langtidssygemelding. Dette kan imidlertid ikke udgøre en acceptabel forklaring over for borgeren selv om forklaringen kan anses for undskyldelig i relation til de subjektive forhold hos kommunens medarbejdere. Hvis sagsbehandlerskift og langtidssygemelding medfører at sagsbehandlingstiden forlænges væsentligt, kan dette skyldes enten en systemfejl ved at kommunens

system ikke er indrettet således at det kan finde de nødlidende sager, og/eller ved at der ikke bliver taget hånd om sager der hører under de af kommunens medarbejdere der berøres af sagsbehandlerskrift og langtidssygemelding.

Kommunens sagsbehandlingstid har i din sag om for meget udbetalt boligsikring i 2004 – fra Det Sociale Nævn, Statsforvaltningen Hovedstaden den 21. december 2007 traf afgørelse (om at kommunen skulle genoptage din sag), og indtil Lyngby-Taarbæk Kommunes brev af 20. maj 2009 (hvor kommunen inviterede dig til et møde om sagen) – været 1 år og 5 måneder. I denne periode foretog Lyngby-Taarbæk Kommune ikke eksterne sagsbehandlingskridt – om overhovedet nogen sagsbehandlingskridt.

Lyngby-Taarbæk Kommune har i sin udtalelse af 11. juni 2009 til mig beklaget sagsbehandlingstiden i din sag om for meget udbetalt boligsikring i 2004. Kommunen har også oplyst at de ikke har fastsat en egentlig sagsbehandlingstid i denne type sager, men at kommunen bestræber sig på at behandle sagerne så hurtigt som muligt af hensyn til borgeren. Det fremgår også at Lyngby-Taarbæk Kommune på ny har sendt din sag til Det Sociale Nævn, Statsforvaltningen Hovedstaden.

Det er min opfattelse at sagsbehandlingstiden i din sag om boligsikring for 2004 i perioden fra Det Sociale Nævn, Statsforvaltningen Hovedstadens afgørelse af 21. december 2007 og indtil Lyngby-Taarbæk Kommunes brev af 20. maj 2009 har været meget kritisabel, idet kommunen i denne periode på 1 år og 5 måneder ikke foretog eksterne sagsbehandlingskridt – om overhovedet nogen sagsbehandlingskridt.

Underretning

Justitsministeriets vejledning om forvaltningsloven, pkt. 206-207, indeholder følgende retningslinjer:

206. Hvis en forvaltningsmyndighed som følge af sagens karakter eller den almindelige sagsbehandlingstid for den pågældende myndighed ikke kan træffe afgørelse inden kortere tid efter sagens modtagelse, bør myndigheden give den, der er part i sagen, underretning om, hvorpå sagen beror og så vidt muligt oplysning om, hvornår myndigheden regner med, at afgørelsen kan foreligge.

207. Myndigheden bør endvidere give den, der er part i sagen, underretning, når behandlingen af den konkrete sag på grund af særlige omstændigheder vil tage længere tid end sædvanligt.'

Lyngby-Taarbæk Kommune har i sin udtalelse af 9. september 2009 til mig oplyst at kommunen ikke har underrettet dig i overensstemmelse med Ju-

stitsministeriets vejledning om forvaltningsloven, pkt. 206-207. Lyngby-Taarbæk Kommune har også oplyst at kommunen vil indskærpe brugen af reglerne om oplysningspligt over for kommunens medarbejdere. Derudover vil kommunen fremover bekræfte modtagelse af klager på dette område og oplyse borgeren om den forventede sagsbehandlingstid.

Det er min opfattelse at det er meget beklageligt at Lyngby-Taarbæk Kommune ikke har holdt dig underrettet om sagsbehandlingstiden i din sag om boligsikring for 2004.

Jeg har noteret mig at Lyngby-Taarbæk Kommune vil indskærpe brugen af reglerne om oplysningspligt over for kommunens medarbejdere, og at kommunen fremover vil bekræfte modtagelse af klager på dette område samt oplyse borgeren om den forventede sagsbehandlingstid.

Mål for sagsbehandlingstiden

Justitsministeriets cirkulæreskrivelse af 4. juni 1997 (optaget i Retsinformation som nr. 73 i 1997) beskriver hvordan en myndighed bør tilrettelægge sagsbehandlingen. Det fremgår af skrivelsen at det er hensigtsmæssigt at myndigheden opstiller nærmere målsætninger for hvor hurtigt myndigheden tilstræber at kunne behandle sine sager. Indenrigsministeriet har udsendt en tilsvarende cirkulæreskrivelse til kommunalbestyrelserne.

Lyngby-Taarbæk Kommune har i sin udtalelse af 11. juni 2009 til mig oplyst at kommunen ikke har fastsat en sådan målsætning for sagsbehandlingstiden i denne type af sager. Kommunen har oplyst at kommunen bestræber sig på at behandle sagen hurtigst muligt af hensyn til borgeren.

Sagsbehandlingstiden i din sag har imidlertid været åbenbart for lang. Jeg henstiller til Lyngby-Taarbæk Kommune at overveje om kommunen skal fastsætte en målsætning for sagsbehandlingstiden for herved at medvirke til at hindre at en tilsvarende situation opstår igen. Jeg beder Lyngby-Taarbæk Kommune underrette mig om resultatet af kommunens overvejelser.

Sammenfatning

Det er min samlede opfattelse at sagsbehandlingstiden i din sag om boligsikring for 2004 i perioden fra Det Sociale Nævn, Statsforvaltningen Hovedstadens afgørelse af 21. december 2007 og indtil Lyngby-Taarbæk Kommunes brev af 20. maj 2009 har været meget kritisabel, idet kommunen i denne periode på 1 år og 5 måneder ikke foretog eksterne sagsbehandlingsskridt – om overhovedet nogen sagsbehandlingsskridt.

Det er også min opfattelse at det er meget beklageligt at Lyngby-Taarbæk Kommune ikke har underrettet dig om sagsbehandlingstiden i din sag i overensstemmelse med Justitsministeriets vejledning om forvaltningsloven, pkt. 206-207.

Jeg har samtidig henstillet til Lyngby-Taarbæk Kommune at kommunen overvejer om kommunen skal fastsætte en målsætning for sagsbehandlingstiden i denne type sager for herved at medvirke til at hindre at en tilsvarende situation opstår igen. Jeg har bedt Lyngby-Taarbæk Kommune om at underrette mig om resultatet af kommunens overvejelser.

...”

Lyngby-Taarbæk Kommune har efterfølgende underrettet mig om at kommunen har fastsat en målsætning om at behandle sager om efterregulering på boligstøtteområdet inden 3 måneder, og at borgeren vil blive oplyst om dette i forbindelse med sagen. Målsætningen er gjort tilgængelig på kommunens hjemmeside.

Jeg har herefter meddelt Lyngby-Taarbæk Kommune at jeg ikke foretager mig mere i sagen.