22. marts 2021

Korrekt sagsbehandling betaler sig

Af Katrine Krebs, freelance journalist

Der er både menneskelige og økonomiske omkostninger ved fejl i kommunal sagsbehandling. Alligevel er tårnhøje procentsatser for hjemsendte sager mange steder normen. Det er let at ændre, og det betaler sig, mener en repræsentant for borgerne.

Borgere, der ikke får den behandling, de bør have. Politikere, der bliver hængt ud. Sagsbehandlere, der bliver kørt ned. Listen over de menneskelige omkostninger ved fejl i kommunal sagsbehandling er lang og bliver kun længere med økonomiske briller på: Udgifter til sygemeldinger, oplæring af nye medarbejdere, realudligning og godtgørelser for fejl.

"Det er let at regne ud, at det er dyrt at bruge ressourcer på alt mulig andet end selve sagsbehandlingen, så det kan betale sig at gøre det rigtigt første gang. Hvis de kommunale sagsbehandlere er godt inde i de juridiske regler, kan de fokusere på borgerne".

Det mener Jesper Cortes, der er borgerrådgiver i syv jyske kommuner. I praksis er han dermed en lokal "ombudsmand" for borgerne, da borgerrådgivningen er en uvildig instans ansat af kommunalbestyrelsen. Tidligere har Cortes været kommunal juridisk konsulent for sagsbehandlerne, så han kender systemet indefra, men mener, at meget har ændret sig:

"Som juridisk konsulent havde jeg chefer, der fandt det dybt pinligt, hvis en sag blev hjemvist fra Ankestyrelsen, fordi sagsbehandlingen ikke var god nok. I dag regner de fleste kommuner med, at halvdelen eller i hvert fald en tredjedel bliver hjemsendt, så der mangler en større faglig stolthed."

Få fokus på kvalitet og jura

Den erfarne borgerrådgiver kan heldigvis nemt ryste eksempler på velfungerende forvaltninger ud af ærmet. Som bindeled mellem borgere og kommuner har han indset, i hvor høj grad kommunikation betyder noget, og hvor mange klager sagsbehandlerne kan undgå ved at lytte, informere grundigt og generelt inddrage borgerne meget mere. Men juraen tæller også.

"Det er ikke nok at kunne tale med borgerne. Det er også nødvendigt at kende og mestre procedurerne om partshøring, krav til information, tidsfrister og så videre. En hjemsendelse betyder reelt, at Ankestyrelsen ikke engang forstår sagen, og at det er en "ommer" for kommunen. Det tager tid, og det koster - både kræfter og penge - så kurser i forvaltningsretslige regler er en god investering. Her får sagsbehandleren en forståelse bag juraen - hvordan de skal bruge den og hvorfor."

Jesper Cortes har på borgernes vegne en længere ønskeliste. Til sagsbehandlerne går den på at huske alt det "kedelige og besværlige", men helt afgørende, som journaliseringspligt, notatpligt og håndtering af personoplysninger. Til kommunaldirektørerne er appellen ikke at acceptere fejl og for eksempel måle på kvalitet som supplement til at have fokus på budget.

Alle vinder ved færre fejl

"På handicapområdet ser vi ofte hjemsendelser på op imod 80 procent af sagerne. Tænk, hvis det samme var tilfældet inden for anlægsområdet. Der ville være ramaskrig fra bygherrerne. Kommunerne har en tendens til at tilgive fejl, hvis blot budgetterne bliver overholdt. Det er på tide at få nogle andre succeskriterier - der i øvrigt betaler sig økonomisk på den lange bane."

Som en sidste pointe peger Jesper Cortes på, at også politikerne vil kunne mærke, når der er fokus på at undgå fejl i sagsbehandlingen. Frustrationer har det med at sprede sig som løbeild og i særdeleshed på de sociale medier, hvor de også ofte er rettet mod lokalpolitikerne.

"Det er let for utilfredse borgere at oprette en gruppe på Facebook og samles om dårlige oplevelser og måske endda adaptere hinandens negative holdninger. De sociale medier har forstærket presset; for nu er det ikke kun pressen, der fortæller om dårlige sager. Politikerne kan nemt komme i klemme mellem utilfredse borgere og en forvaltning, hvor sagsbehandlere ikke kan forsvare sig. Så alle vil vinde ved færre fejl i den kommunale sagsbehandling."

Kontakt

Har du nogle spørgsmål er du velkommen til at kontakte Karnov Groups dygtige chefkonsulent

Morten Boland
Telefon: 23 98 14 17
E-mail: morten.boland@karnovgroup.com

eller

Kundeservice
Telefon: 33 74 07 00
E-mail: kundeservice@karnovgroup.com