

Giv sagsbehandlerne et solidt fundament

Af Katrine Krebs, freelance journalist

Nogle af de allervigtigste områder i livet bliver berørt, når borgere får afgjort sager i det offentlige system. Derfor er det vigtigt, at de ansvarlige for at træffe afgørelser står på et solidt fundament af faglighed. Den dårlige nyhed er, at det ikke altid er tilfældet. Den gode nyhed er, at det er enkelt at rette op på.

I en artikelrække har Karnov sat fokus på sagsbehandlingen i det offentlige system med det mål at nuancere og uddybe debatten samt give modspil til de mange analyser og medieomtaler, der påviser og påtaler fejlprocenter på op mod 90 procent inden for visse socialområder. Specialkonsulent Morten Boland fra Karnov oprids problematikken:

"I årenes løb har jeg mødt uendelig mange sagsbehandlere, der føler, at de skal arbejde meget juridisk, men ikke er klædt på til det. Det er naturligvis problematisk, for det er ikke ret morsomt at skulle opfinde den dybe tallerken, mens man jonglerer med afgørelser, der påvirker andres liv på vigtige områder,"

Morten Boland, chefkonsulent Karnov Group

Morten Boland fortsætter: "Hvis sagsbehandlerne blev sikret et solidt fagligt ståsted, ville de mere trygt kunne udføre deres arbejde. Det er temmelig vigtigt at føle sig klædt på til opgaven, når man tiltræder et job med en forventning om at skulle hjælpe for eksempel udsatte børn og/eller handicappede".



Flere udfordringer og fejl går igen

Specialkonsulent Morten Boland oplever en udtalt frustration i sin kontakt med den offentlige forvaltning. Karnov har derfor i artikelrækken givet taletid til en sagsbehandler, en juridisk konsulent, en borgeradvokant samt en professor i jura. De belyser kompleksiteten fra hver deres vinkel, og konklusionen er, at sagsbehandlerne ikke til fulde kender den retlige ramme, de skal bevæge sig indenfor. Dét er en juridisk chefkonsulent fra Syddjurs Kommune ganske enig i:

"Selvom jeg blot repræsenterer én kommune, er mit indtryk, at billedet de fleste steder, er det samme som det, jeg ser i min hverdag. Nyansatte socialrådgivere bliver kastet ud i opgaverne uden at have et juridisk fundament, der er solidt nok for at løse dem. Det skaber usikkerhed, og for de berørte borgere kan det skabe ulighed og i værste fald uretfærdighed, når der sker forskel i sagsbehandling og afgørelser," forklarer Bente Wantzin.

Der er flere udfordringer ifølge den juridiske chefkonsulent. Fejl i hvem, der bliver enten givet eller nægtet aktindsigt samt forkert videregivelse af oplysninger, er klassikere, og GDPR har ikke gjort livet lettere for de ansvarlige. Årsagen ligger som regel i usikkerhed omkring, hvem der er part i sagerne, og især her opstår der fejl, fortæller Bente Wantzin:

"For mange er det svært at se, hvem der reelt er part i sagen, og det er ikke tydeligt defineret i forvaltningsloven. Eksempel på en fejl kan være, at den ene forælder ikke bliver partshørt i en børnesag eller sag om ungdomskriminalitet. Især børneområdet er kompliceret og følsomt, for det handler ofte om store indgreb i familiers liv. Så her er det vigtigt at være skarp på alt fra parthøring til notatpligt, så beslutninger og afgørelser bliver juridisk dokumenteret og korrekte".

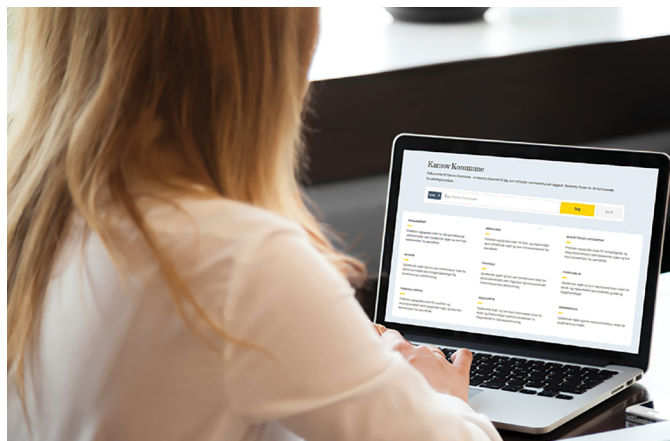
Bedre uddannelse og hjælp i opstarten

Der er typisk mange fagligheder repræsenteret i den offentlige sagsbehandling. Inden for anlæg og byggeri kan en byggesagsbehandler være alt fra socialrådgiver til arkitekt, og på det sociale område løser for eksempel pædagoger, fysioterapeuter og ergoterapeuter de samme opgaver som de socialrådgivere, der er uddannet til opgaven.

"Lidt hårdt sagt har sagsbehandlerne ombudsmanden på den ene skulder og Ekstra Bladet på den anden. Det er tungt at bære samtidig med et kæmpe ansvar for afgørelser, der kan have stor indvirkning på borgernes liv. Derfor er mit ønske, at der kommer et langt større fokus på sagsbehandlingens fundament for at sikre retssikkerhed generelt og især på det specialiserede socialområde".

Bente Wantzin, juridisk chefkonsulent

Konkret handler det om at stille krav om mere juridisk indhold på socialrådgiveruddannelsen, som også professor Trine Schultz fra Social Law Research Centre på Aalborg Universitet har påpeget i en tidligere artikel. Det vil klæde de uddannede bedre på, men kan ikke stå alene. Da vigtige jobfunktioner ofte bliver introduceret med sidemandsoplæring, er en gentagende anbefaling også central opstartstræning og løbende 'brush up' for at sikre professionalisme og ensartethed.



"Hvis sagsbehandlerne har kendskab til forvaltningsloven, retssikkerhedsloven og persondatabeskyttelsesreglerne og ved, hvor de skal finde svar på deres spørgsmål, har de et solidt fundament. Flere jurister i den kommunale forvaltning ville også være en stor hjælp," mener Bente Wantzin og afrunder:

"De fleste sagsbehandlere har sindssygt travlt, så der vil nok altid være udfordringer, men det er altid en god start at bygge på et solidt fundament. Sådan holder huse bedst, og det gør kommunal sagsbehandling også. Det fortjener både de ansvarlige, de ansatte og borgerne".

NYHED:

KARNOV KOMMUNE

Karnov ønsker at understøtte kommunal sagsbehandling og øge kvaliteten i afgørelser. Derfor har vi skabt Karnov Kommune: Et helt nyt juridisk research-værktøj, der samler alt relevant materiale under ét.

Karnov Kommune bygger på vores netop opgraderede onlineplatform, som i 20 år har dannet rammen for juridiske beslutninger i advokatbranchen.

Nu har vi samlet det juridiske indhold, der er relevant for sagsbehandlere i alle landets forvaltninger, således at love, afgørelser, bekendtgørelser, vejledninger mv. fremsøges via én løsning. Indholdet er samtidig kommenteret og fortolket af Karnovs eksperter for at øge forståelsen af gældende regler.

For at øge effektiviteten har Karnov Kommunes fagredaktører skabt trin-for-trin guides, der supplerer de fagsystemer, sagsbehandlere bruger i dag. Der ved bliver sagsbehandlere taget ved hånden og ført igennem ofte yderst komplicerede opgaveløsninger baseret på regler og love, der ofte skifter.

Kontakt

Kontakt vores kundeservice

på mail:

kundeservice@karnovgroup.com

eller

telefon:

33 74 07 00

– og få et samlet og uforpligtende tilbud på onlinekurser skræddersyet til netop din kommune.

Læs mere om Karnov Kommune her