

Kommunerne navigerer i kompleks lovgivning

Af Katrine Krebs, freelance journalist

Det er nemt at finde historier i pressen, der handler om fejl i kommunal sagsbehandling, men det er tilsyneladende mindre nemt for medierne at finde årsagen. Ofte er den, at de kommunale konsulenter skal navigere i kompleks lovgivning, der er i konstant forandring.

"Ingen har valgt det her job for at skuffe folk, og sådan fremstår det ind imellem i medierne. Jeg kan ikke afvise, at der sidder en enkelt sur sagsbehandler hist og her, men personligt har jeg endnu ikke mødt nogen, der ikke gør deres bedste inden for de givne rammer, og som kun ønsker at hjælpe borgerne bedst muligt", siger integrationskonsulent Jamila Espersen.

Titlen som konsulent har i dag udfaset den alment kendte betegnelse 'sagsbehandler', men jobbet er det samme. Jamila Espersen har tidligere arbejdet med ledige i Rudersdal Kommune men sidder i dag med integrationsområdet, hvor konsulenterne har alsidige uddannelser som socialrådgivere, akademikere eller andet. Jamila Espersen er selv kandidat fra RUC, og som sine kolleger har hun ikke læst jura men bestrider et job, der kræver en enorm juridisk indsigt. Dette behov søger Karnov Group at imødekomme med brugervenlige værktøjer målrettet de kommunale konsulenter, der sidder med sagsbehandling.

Behov for hjælp til sagsbehandling

"Lovgivning er så kompleks og skifter hele tiden og nogle gange nærmest 'over night'. Ændringer med kort varsel og diverse forsøgsbekendtgørelser er formentlig årsag til en del af de fejl, der sker rundt omkring i kommunerne," mener Liselotte Jensen, der er jurist i landets største kommune og har været chefkonsulent i fem år.

Efter eget udsagn er hun en så gammel rotte i faget, at hun både har set lidt af hvert og kan huske en hel del. Herunder blandt andet hvordan diverse bestemmelser ryger ind og ud af lovene, alt efter hvordan de politiske vinde blæser. Især på integrationsområdet.

På grund af sin erfaring er Liselotte Jensen en af de jurister, der ligesom konsulenten Jamila Espersen, har hjulpet Karnov Group med at udvikle eksempler på sagsgange. De konkrete anvisninger er skabt til kommunale konsulenter, der sidder med sagsbehandling på områder, hvor lovgivningen er kompleks at fortolke i praksis og desuden ofte ændrer sig.

"Store kommuner har deres egne sagsgange, men det har mindre kommuner måske ikke altid, og uanset hvad har alle brug for at kunne slå op og få hjælp. Fordi jeg har siddet her så længe og husker godt, kan jeg let navigere i selv ældre love og bestemmelser, men det har mine yngre juristkolleger flere udfordringer med og konsulenterne endnu mere. Min hverdag er vanvittig travl, så jo mere de får brugbare redskaber des bedre for mig, der skal hjælpe dem".



Der er altid mere til mediehistorien

Selv om Liselotte Jensen er jurist og chefkonsulent, ved hun godt, hvordan hverdagen er for kommunale konsulenter og sagsbehandlere. Hun var oprindeligt selv socialrådgiver og har skullet navigere i det enorme lovmateriale, og hun bliver ofte mindet om, hvordan dét var.

"I dag synes jeg som regel, at loven ser ligetil ud, men det er den kun, indtil konsulenterne kommer med deres konkrete spørgsmål. Når det pludselig handler

om mennesker og deres liv, er det aldrig bare 'den lige vej'. Der er altid hensyn og undtagelser, og konsulenterne har ikke tid til at lede efter juridiske spidsfindigheder. For dem vil det være en kæmpe hjælp med redskaber, der guider dem gennem sagsgange på en måde, der tager hensyn til flere forhold," siger chefkonsulenten.

Det er ikke alene Liselotte Jensens egen baggrund som socialrådgiver, der får hende til altid at forsvare sine kommunale kolleger, når samtalen i privat og socialt lag falder på endnu en mediehistorie, hvor en kommunal sag bliver fremstillet som en fejlagtig beslutning.

"Ofte kender jeg sagen, de præcise omstændighederne og ved, hvad årsagen til udfaldet er. Men kommunerne må ikke udtale sig om konkrete sager og kan derfor ikke tage til genmæle. Der bliver delt en del tæsk ud, men aldrig talt om hvor komplekst stof, konsulenterne sidder med. Hovedopgaven bør være at hjælpe borgeren og ikke at skulle vide alt, der står i 3000 siders lovtekst, for en der ikke har læst jura," mener Liselotte Jensen.

Tillid til og fra borgerne er afgørende

"Selv om jeg i dag er ret velbevandret på mit fagområde og lovgivningen, er der paragraffer, jeg så sjældent bruger, at jeg ikke kan være helt skarp. Ingen kan huske alt, og selvfølgelig sker der fejl. Vi er jo mennesker. Men enhver lov handler om fortolkning, og den kan nemt være forskellig fra kommune til kommune," fortæller konsulenten Jamila Espersen og forklarer:

"Fordi fortolkning af loven i sidste ende er et skøn, handler mange klager også om, at borgerne er uenige i kommunens vurdering, selv når den er korrekt i juridisk forstand. Når jeg møder utilfredshed fra en borger, er årsagen ofte, at loven ikke tager højde for alle situationer, og at personens behov falder uden for lovens rammer. Jeg kan godt forstå, at borgerne nogle gange er uenige. Men uenighed og fejl er ikke det samme".

Efter 10 år som sagsbehandler har Jamila Espersen opnået en solid erfaring og indsigt, selv om hun ikke har læst jura. Ifølge hende er en af de største udfordringer som sagsbehandler at holde styr på alle retskrav, forevisning af dokumenter, tidsfrister og andre formelle forhold. Her er det afgørende altid at kende reglerne på sit område, for det er vigtigt i mødet med dem, det i sidste ende handler om, mener hun:

"Borgerne har på grund af dårlig omtale i medierne ofte en masse fordomme, når de møder os. Uden den stigmatisering ville vi have et langt bedre udgangspunkt for at skabe tillidsforhold og samarbejde. Et af de vigtige skidt på vejen til endnu bedre sagsbehandling er redskaber til altid at være opdateret i lovgivningen på vores område. Hvis vi føler og kompetente og optræder sådan, tror jeg også, at borgerne vil føle sig trygge i mødet med os".

Kontakt

Har du nogle spørgsmål er du velkommen til at kontakte Karnov Groups kundeservice på:

Kundeservice

Telefon: 33 74 07 00

E-mail: kundeservice@karnovgroup.com