

Århus Kommune og retssikkerheden

2009.01.26 JPÅ

Hvad er strukturproblemet for retssikkerheden i socialforvaltningen i Århus? Hvad er kulturproblemet?

I almindelige kommuner i Danmark er borgmesteren øverste ansvarlige for, at kommunens afdelinger forvalter i overensstemmelse med gældende regler. Men når jeg sender brev til borgmester Nikolai om, at socialrådmandens forvaltning ikke har besvaret en begæring om aktindsigt inden for lovens 10 dages frist, svarer borgmesteren, at det ikke er hans bord: ifølge magistratsordningen er det rådmand Gerts anliggende.

Rådmand Gert Bjerregaard er øverste chef for socialforvaltningen. Han påtog sig villigt "det politiske ansvar" for hans forvaltnings retsbrud. Konsekvenfrit!

Forvaltningsloven giver borgerne den rettighed, at begæring om aktindsigt skal imødekommes inden for 10 dage. Århus Kommunes kvalitetsstandarder for sagsbehandling giver borgerne ret til at få svar inden for 14 dage på en ansøgning. Hvis det praktisk ikke kan lade sig gøre, skal man have skriftlig besked om årsagen til forsinkelsen og om, hvornår svar kan forventes.

Bliver reglerne overholdt? Det er ikke sket i de (fleste af de) tilfælde, jeg som bisidder har været involveret i.

Hvilke redskaber, hvilken organisation sikrer, at borgerens rettigheder respekteres?

Journalen, "dagbogen" er et vigtigt redskab. I journalen skal indgået post, udgået post, afholdte telefonsamtaler, afholdte møder, sagsbehandlers indstilling/, ledelsens beslutning være indskrevet. Journalen er redskab til at borgeren kan se, hvad der bliver gjort i sagen, besluttet og udført eller ikke udført. Journalen er sagsbehandlers og ledes redskab til at holde overblik over sagen. Hvis journalen ikke føres, eller hvis den føres med måneders mellemrum, så er både klientens umiddelbare retssikkerhed truet, og så er sagsbehandlers og vikarens overblik normalt mangelfuldt.

Et andet redskab er ledelsens kontrol. Hvem påser, at borgernes rettigheder sker fyldest? At journalen føres? Det gør rådmanden. Øh ... måske ikke så meget. Hvem i rådmandens forvaltning påser? Direktøren? Familiechefen? Centerchefen? Afdelingslederen? Sagsbehandleren?

Jeg påstår, at ingen af dem gør det, eller i hvert fald: at det kun sker sporadisk.

I sagen om "Mads" var journalisering var mangelfuld, det kneb med opfølgning på underretninger m.v. Min erfaring som bisidder er, at journalisering ofte sker med måneders forsinkelse, og at breve, jeg selv har sendt i sagen, ikke er journaliseret!

Hvordan fungerer ledelsesniveauernes kontrol med underliggende lag? Vi mangler systematisk viden derom. Mads-sagen: Kommunernes Revision /BDO skulle undersøge ledelseslagernes rolle(r) i sagen. Derom fremgår intet af rapporten - den bygger alene på det journaliserede. Jamen, hov! Hvis ledelsesniveauerne ikke er inddraget i en sådan sag, er der et alvorligt ledelsesproblem. Og hvis journalerne ikke omtaler ledelsesmøder, indstillinger og beslutninger, så er journalen mangelfuld, og det er et alvorligt ledelsesproblem. Firmaet kunne gennem interview belyse spørgsmålet, men gjorde det ikke. Nu skal det så undersøges, om de notoriske fejl i Mads-sagen skal have "ledelsesmæssige konsekvenser", dvs. om andre hoveder end familiechefens skal rulle?

Det med hovederne er journalistisk interessant. Mere interessant er spørgsmålet: hvad skal hvilke ledere gøre (anderledes end hidtil) for at sikre, at f.ex. god journalføring bliver reglen, ikke undtagelsen?

God ledelse forudsætter, at lederen spørger til, hvordan de underordnedes job og arbejde fungerer, og at lederen støtter dem, hun leder. Fungerer Århus Kommunes socialforvaltning sådan? Oplever de ansatte, at de trygt kan gå til lederen med problemer?

Kulturen i socialforvaltningen: ingen eller meget få går til afdelingslederen og siger: jeg er bagude med dette eller hint. Man dukker nakken og håber, at ingen opdager det. Eller man sygemelder sig. En socialrådgiver sagde: ”ingen bringer frivilligt egen røv i klaskehøjde”.

Kulturen er individualiserende: medarbejdere og ledere frygter hver for sig at blive hængt op, hvis de går til den overordnede og siger: dette og hint fungerer ikke. De frygter at blive udkældt for ikke at magte opgaven: at holde budgettet og holde loven.

Hvis ”rulle hoveder?” undersøgelsen medfører, at rådmand, direktør, familiechef og andre ledere tager på sig at kontrollere og støtte medarbejderne på en facon, så medarbejderne prioriterer at journalisere og besvare ansøgninger og følge op på sagerne, OG at de tør sige fra, når opgaverne vokser dem over hovedet, ja da kan meget bedres i kulturen i socialforvaltningen. Da vil klienternes retssikkerhed bedres mærkbart.

Hidtil tier borgmester Nikolai om, hvorvidt retssikkerheds-forholdene i hans kommunes socialforvaltning er af betydning for borgerne? Byrådet? Måske er det politisk bekvemt at lade Gert Bjerregaard få alle tæskene?

Viggo Jonassen  
Cand.scient.pol., lektor emer.  
Tidligere byrådsmedlem  
Formand for Århus Kommunes Sociale Forbrugerråd  
Hørgårdsvej 18  
8240 Risskov