



FOB 05.584

Begrænsninger i korrespondance mellem borger og myndighed. Behandling af ansøgninger. Bekendtgørelse af beslutning

En borger klagede over at kommunen ikke besvarede hendes ansøgninger om økonomisk hjælp til en række enkelttydelser. I en udtalelse til ombudsmanden beskrev kommunen i hvilke tilfælde kommunen ikke besvarede borgers henvendelser, og begrundelsen herfor.

Ombudsmanden udtalte at kommunen var forpligtet til at træffe afgørelse når der forelå ansøgninger som kommunen ikke tidligere havde taget stilling til. Ombudsmanden mente ikke at en myndighed generelt kunne beslutte at ansøgninger af en bestemt karakter ikke skulle besvares.

Endvidere udtalte ombudsmanden at en myndighed inden for visse snævre rammer vil have mulighed for at begrænse kontakten til en borger, herunder at begrænse eller helt at stoppe sin korrespondance med borgeren om spørgsmål som myndigheden har truffet afgørelse om.

I den forbindelse udtalte ombudsmanden at sådanne beslutninger om at begrænse eller stoppe korrespondancen må ske ud fra en konkret afvejning af hensynet til at borgeren i nødvendigt og tilstrækkeligt omfang bliver betjent af den offentlige forvaltning, over for hensynet til det offentliges ressourcer. Forvaltningen skal anstrenge sig meget for at få kontakten til at fungere, men i tilfælde hvor det, hvis man ikke begrænser kontakten, vil påvirke institutionens arbejde og/eller kontakten med andre borgere væsentligt, vil forvaltningen have mulighed for at gribe ind. Beslutninger herom bør meddeles skriftligt og på en sådan måde at borgeren kan se på hvilke områder og måder korrespondancen er begrænset, og eventuelt på hvilke måder korrespondancen på ny kan normaliseres.

Ombudsmanden mente at det havde været bedst stemmende med god forvaltningsskik hvis kommunen havde givet borgeren skriftlig underretning om begrænsningen af kontakten.

(J.nr. 2004-3279-009).

Ved brev af 2. september 2004 sendte jeg en henvendelse fra A videre til Århus Kommune som en anmodning fra A om at kommunen fremskyndede besvarelsen af hendes ansøgninger af 9. og 11. august 2004. Jeg skrev samtidig at jeg gik ud fra at kommunen - medmindre sagerne var tæt på at blive afsluttet - ville oplyse A om hvor langt sagerne var kommet, og så vidt muligt om hvornår de kunne forventes afsluttet.

De to ansøgninger vedrørte økonomisk hjælp til en elregning og økonomisk hjælp til benzin og forplejning i forbindelse med en scanning i (...).

FOB 05.584

Forvaltningsret 114.5 -
115.3

I to e-mails modtaget her den 17. september 2004 klagede A på ny over at Århus Kommune ikke havde besvaret hendes ansøgninger af 9. og 11. august 2004.

En af mine medarbejdere kontaktede herefter telefonisk Århus Kommune. Min medarbejder fik den 29. september 2004 oplyst at kommunen som udgangspunkt ikke besvarer A's ansøgninger når det drejer sig om enkeltydelser.

Den 5. oktober 2004 bad jeg Århus Kommune om en udtalelse til sagen. Af mit brev til kommunen fremgår bl.a.:

“Jeg beder om at Århus Kommune redegør nærmere for den beskrevne praksis i (A)'s ansøgningssager om enkeltydelser. Jeg beder i den forbindelse om at få oplyst hvor længe denne praksis har eksisteret, hvorfor den blev iværksat, og hvor mange ansøgninger kommunen henholdsvis har besvaret/ikke besvaret.

Hvis (A) har fået skriftlige meddelelser om denne praksis, beder jeg også om at modtage en kopi af disse.”

Århus Kommune svarede den 29. oktober 2004. Af et notat der var vedlagt besvarelsen, fremgår bl.a.:

“Henvendelsen [fra Folketingets Ombudsmand; min præcisering] drejer sig om den trets behandling af ansøgninger fra (A) vedr. økonomisk hjælp efter Lov om Aktiv Socialpolitik (LAS), kap. 10 ('enkeltydelser').

Centret har på det seneste afvist overhovedet at behandle og svare på nogle af de mange henvendelser og ansøgninger, vi får fra (A). Baggrunden herfor er, at vi efterhånden opfatter det således, at (A)'s fortsatte ansøgningsstrøm har fået chikanøs karakter.

Vi har gennem årene fået mere end 200 fax og e-mails fra (A) - både ansøgninger og klager over afgørelser, herunder også klager over afgørelser fra Det Sociale Nævn, krav om at få begrundelser uddybet mv.

Der er anvendt ikke ubetydelige offentlige ressourcer både i kommunen og hos ankemyndighederne på udelukkende at behandle (A)'s mange ansøgninger og henvendelser.

Alene papirdokumentationen til (A)'s økonomiske delsgang måler nu 9,4 centimeter i højden og vokser fortsat dag for dag.

Der har undervejs i forløbet herfra været gjort mange forsøg på at få samarbejdet med (A) til at fungere bedre. Der er tilbudt rådgivning om privatøkonomien, inviteret til samtaler og skrevet lange og grundige breve med vejledning om de lovgivningsmæssige forhold mv. Intet har kunnet ændre på (A)'s praksis med at fremsende stribevis af ansøgninger.

Hovedproblemstillingen er set herfra, at (A) ikke vil anerkende tre grundlæggende hovedprincipper i lovgivningen vedr. forvaltning af LAS, kap. 10 : 1) Det er en forudsætning, at borgeren er i økonomisk trang, 2) det er en forudsætning, at udgiften ikke er forudsigelig, og 3) kun dokumenterede udgifter kan indgå i en trangsvurdering, og i øvrigt kan der kun bevilges til dokumenterede udgifter.

...

Hovedproblemstillingen omkring trangsvurderingen i (A)'s tilfælde er den ret simple, at trangsvurderingen i LAS tager sit udgangspunkt i forsørgelsesniveauet i lovens bestemmelser om kontanthjælp. (A) har i hele forløbet modtaget forsørgelsesydelse ca. på niveau med arbejdsløshedsdagpenge. Forsørgelsesniveauet på kontanthjælp udgør ca. 60% af dette niveau. Og der skal

således være helt ekstraordinære forhold i en borgers økonomiske situation, hvis en dagpengemodtager skal vurderes til at være i trang efter lovbestemmelserne i LAS. Det har ikke været hverken kommunens eller Det Sociale Nævns vurdering, at sådanne helt ekstraordinære forhold forelå i denne sag. Disse forhold er naturligvis flere gange beskrevet i breve til (A).

Hen over sommeren 2004 har (A)'s ansøgninger fået en tydelig mere chikano karakter. Der er således i juni søgt om økonomisk tilskud til nye sko og udgifter til madpakke ifm. fleksjobafprøvning. Denne ansøgning blev behandlet på sædvanlig vis (...).

Der er endnu en gang søgt om hjælp til betaling af el-regning (ikke besvaret), hjælp til rejseudgifter og fortæring til (...) til hospitalsundersøgelse (ikke besvaret), og senest er der søgt om at få fremrykket udbetalingen af revalideringsydelse med et par dage, således at (A) kunne komme til frisør (ikke besvaret).

Dags dato er der igen søgt om betaling af vægtafgift og bilforsikring (der er bevilget dækning af transportudgifter hjem/arbejde ifm. afprøvning til fleksjob med almindelig kilometertakst, der jo dækker alle udgifter til kørsel i egen bil), betaling af indboforsikring samt flere andre udgifter, som alle tidligere har været behandlet mindst én gang (vil ikke blive besvaret).

Der er også søgt om handicapbil. Denne sag bliver behandlet på sædvanlig vis.

...

Den aktuelt anvendte praksis er således, at vi nøje vurderer, om ansøgninger eller henvendelser indeholder noget nyt.

Spørgsmål, som har været besvaret en gang, besvares ikke igen. Ansøgninger, som har været behandlet én gang, behandles og besvares ikke igen.

Ansøgninger, som er åbenlyst urimelige, behandles og besvares ikke.

Jeg [forvaltningen; min præcisering] er meget vel klar over, at denne praksis i forhold til sædvanlig forvaltningspraksis er et meget vidtgående skridt, men jeg har fundet det nødvendigt under hensyntagen til en blot nogenlunde rimelig økonomisering med det offentliges i øvrigt begrænsede sagsbehandlingsressourcer.

Det skal understreges, at denne praksis er valgt ud fra en meget konkret vurdering i den konkrete situation, og her er der i særlig grad lagt vægt på, at (A) er en meget 'erfaren' klient, som både mundtligt og skriftligt har fået en usædvanlig grundig information og vejledning om både arbejdsform i den offentlige forvaltning og de lovgivningsmæssige forhold."

Jeg lægger på baggrund af udtalelsen til grund at Århus Kommune ikke har orienteret A om den fulgte praksis.

I brev af 13. november 2004 kommenterede A udtalelsen fra Århus Kommune. I brevet kommenterede A bl.a. en række af de sager der nævnes af kommunen, og hun redegjorde endvidere for en række andre ansøgninger og henvendelser hvor kommunen og/eller det sociale nævn enten ikke havde svaret eller havde givet hende afslag.

Jeg har i forbindelse med sagens behandling lånt de af sagens akter der vedrører perioden marts 2004 til oktober/november 2004. I forbindelse med fremsendelsen af akterne oplyste Århus Kommune at A efterfølgende er bevilget førtidspension, og at der ikke for tiden er samarbejdsproblemer med A.

Ombudsmandens udtalelse

“Det er min opfattelse at Århus Kommune er forpligtet til at træffe afgørelser når der foreligger konkrete ansøgninger om ydelser som kommunen ikke tidligere har forholdt sig til. Hvis ikke myndigheden besvarer sådanne henvendelser, fratages borgeren sin mulighed for at få prøvet afgørelsen i en eventuel klageinstans. Jeg mener således ikke at en myndighed generelt kan beslutte at ansøgninger af en bestemt karakter ikke besvares fordi borgeren erfaringsmæssigt ikke opfylder nogle generelle betingelser for at få tildelt den pågældende ydelse. Myndigheden må træffe en afgørelse. Århus Kommune skriver i sin udtalelse at ‘Ansøgninger, som er åbenlyst urimelige, behandles og besvares ikke’. Som jeg har anført, er jeg ikke enig med kommunen heri. Kommunen er forpligtet til at træffe afgørelse og forpligtet til at meddele afgørelsen til Dem.

En myndighed vil inden for visse snævre rammer have mulighed for at begrænse kontakten til en borger, herunder at begrænse eller helt at stoppe sin korrespondance med borgeren om et spørgsmål som myndigheden har truffet afgørelse om.

En beslutning om at begrænse kontakten til en borger, herunder f.eks. at begrænse eller stoppe korrespondancen, må ske ud fra en konkret afvejning af hensynet til at borgeren i nødvendigt og tilstrækkeligt omfang bliver betjent af den offentlige forvaltning, og hensynet til det offentliges ressourcer. Forvaltningen skal anstrenge sig meget for at få kontakten til at fungere. Men i tilfælde hvor det, hvis man ikke begrænser kontakten, vil påvirke institutionens arbejde og/eller kontakten med andre borgere væsentligt, vil forvaltningen have mulighed for at gribe ind. Om grænserne for i hvilke tilfælde det er berettiget eller ej at begrænse borgerens kontakt med forvaltningen, henviser jeg til Folketingets Ombudsmands beretning for 1958, s. 255, for 1978, s. 369, og for 1990, s. 606, og Jens Møller og Jens Olsen, *At arbejde i Forvaltningen*, 2. udgave (2001), s. 38 ff.

Det følger imidlertid af princippet om god forvaltningsskik at forvaltningen skal være venlig og hensynsfuld. Dette indebærer bl.a. at hvis forvaltningen finder at der bør opstilles begrænsninger i en borgers adgang til at anvende offentlige ressourcer, må det ske på et sagligt grundlag og med hensyntagen til høflighed og venlighed. Jeg henviser til Jens Olsen mfl., *Forvaltningsret*, 2. udgave (2002), s. 633 ff (særligt s. 634).

Princippet om god forvaltningsskik indebærer efter min opfattelse at hvis en myndighed beslutter at begrænse eller stoppe sin korrespondance med en borger, bør det ske skriftligt og på en sådan måde at borgeren kan se på hvilke områder og måder korrespondancen er begrænset, og eventuelt på hvilke måder korrespondancen på ny kan normaliseres.

Efter læsning af Århus Kommunes udtalelse og efter min gennemgang af det bilagsmateriale jeg har indhentet fra Århus Kommune, forstår jeg Århus Kommune således at alle henvendelser fra Dem bliver gennemgået på sædvanlig vis, men alene bliver besvaret hvis de indeholder noget nyt. Dette nye kan navnlig være en ansøgning der ikke tidligere er blevet taget stilling til. Jeg antager at dette betyder at en henvendelse om en ansøgning der tidligere er taget stilling til, også bliver besvaret hvis den indeholder nye oplysninger af væsentlig betydning for sagen, og herunder hvis Deres økonomiske situation skulle ændre sig.

Ved min bedømmelse af sagen har jeg lagt vægt på 1) det oplyste - og af Dem ikke modsagte - om antallet og karakteren af henvendelser og ansøgninger, og 2) at visse ansøgninger efter det oplyste er gentagelser af tidligere afslåede ansøgninger. På den baggrund har jeg ikke grundlag for at kritisere Århus Kommunes beslutning om ikke at besvare samtlige Deres henvendelser og ansøgninger. Jeg har herved også tillagt det betydning at Deres henvendelser efter det oplyste bliver gennemgået og besvaret i det omfang deres indhold ikke har været besvaret tidligere.

Efter det oplyste har Århus Kommune imidlertid ikke i et brev til Dem eller på anden måde oplyst Dem om indførelsen af den ovenfor beskrevne praksis.

Jeg mener at det ville have været bedst stemmende med princippet om god forvaltningsskik hvis Århus Kommune skriftligt havde oplyst Dem om indførelsen af den ovenfor beskrevne praksis, og herunder om under hvilke omstændigheder De kunne forvente visse henvendelser og ansøgninger besvaret. Jeg mener at det er kritisabelt at Århus Kommune ikke gav Dem en skriftlig underretning herom.

Jeg mener i tilknytning hertil at en beslutning om ikke længere at besvare (alle) en borgers henvendelser som udgangspunkt ikke bør træffes generelt i forhold til borgeren, men derimod bør træffes konkret i forhold til enkelte ansøgninger/spørgsmål. Jeg mener således at Århus Kommune burde have truffet beslutning om ikke at besvare samtlige Deres henvendelser konkret i forhold til specifikke ansøgninger/spørgsmål.

Jeg har gjort Århus Kommune bekendt med min opfattelse af sagen, og jeg har henstillet til Århus Kommune at kommunen skriftligt giver Dem underretning om på hvilke områder, herunder på hvilke bestemte ansøgninger/spørgsmål, De ikke kan forvente at modtage svar.”

Ved brev af 18. oktober 2005 meddelte Århus Kommune mig at kommunen havde taget min udtalelse til efterretning.

NOTER: (*) FOB 1958, s. 255, FOB 1978, s. 369, og FOB 1990, s. 606.