

Saksframlegg

EVALUERING AV KLIENTUTVALGET

Arkivsaksnr.: 09/18212

::: Sett inn innstillingen under denne linja

Forslag til bystyrets vedtak:

1. Klientutvalget som klageorgan avvikles.
2. Klager etter lov om barneverntjenester og lov om sosiale tjenester som er kommet inn til Helse og velferdskontoret eller Barne- og familietjenesten etter 01.07.09, sendes direkte til fylkesmannen.
3. Klagesaker etter kommunehelsetjenesteloven innkommet etter 01.07.09 behandles av formannskapet som Klagenemd, men settes bare med 5 medlemmer. Bystyret oppnevner 5 faste medlemmer og 2 varamedlemmer som Klagenemda skal bestå av når den behandler saker etter kommunehelsetjenesteloven.
4. Klientutvalget som klageorgan opprettholdes i forhold til klagesaker vedrørende oppreisningsordningen for tidligere barnevernsbarn, frem til alle klagesaker er ferdigbehandlet.

::: Sett inn innstillingen over denne linja

... Sett inn saksutredningen under denne linja

Saksutredning:

Saken gjelder:

Bystyret behandlet den 16.06.08 (sak 80/ 08) klientutvalgets årsrapport for 2007 og fattet samtidig følgende vedtak:

”Bystyret ber om en sak fra Rådmannen hva angår Klientutvalgets arbeid og rolle. Det må legges vekt på om dagens ordning sikrer rimelig grad av likebehandling og om Bystyrets vedtak og politiske føringer blir gjennomført. Utvalgets rolle som samarbeidsorgan for Rådmannen ift. gjennomføring av vedtak og dets rolle som ”påpasser” av om vedtak blir gjennomført må også drøftes. Det bes om en vurdering av eventuelle alternative organisering for å sikre en god klagebehandling.”

1. Bakgrunn

Bystyret fattet den 22.06.00 (vedlegg 1) vedtak om å opprette et sentralt klageorgan (klientutvalg) for behandling av klagesaker etter lov om helsetjenesten i kommunene, lov om barnevernstjenester og lov om sosiale tjenester. De distriktstise klientutvalgene ble samtidig avviklet. Klientutvalget ble etablert med virkning fra 01.07.00.

Klientutvalget har et eget reglement (vedlegg 2). Saksbehandlingen i organet er skriftlig, men klienten har mulighet til å møte for å fremme sin sak ovenfor utvalget, før saken behandles.

Klientutvalget har siden mai 2007 også behandlet klagesaker vedrørende krav om oppreisning for tidligere barneverns barn. Siste frist for å fremsette krav om oppreisning er 10.05.09.

2. Evaluering av klientutvalget som klageorgan

a) Antall saker

Klientutvalget har i løpet av de siste 3 år bare behandlet 1 sak etter lov om barneverntjenester.

Andelen klagesaker vedrørende økonomisk sosialhjelp har gått noe ned, noe som trolig har sammenheng med at det i 2008 er registrert færre vedtak om økonomisk sosialhjelp. Økonomisk sosialhjelp inngår i henhold til lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV loven) i samarbeidsavtalen mellom Trondheim kommune og NAV. I den forbindelse er det etablert et sentralt behandlingsskontor som kvalitetssikrer de lokale NAV kontorenes faglig vurdering, behandler hver søknad og sørger for en ensartet praksis. Dette kan føre til færre klagesaker.

Klientutvalget behandler et fåtall klagesaker etter kommunehelsetjenesteloven. Det dreier seg om 4 saker i 2006, 9 saker i 2007 og 6 saker i 2008

Saker vedrørende oppreisningsordningen for tidligere barnevernbarn kommenteres ikke, da ordningen avvikles 10.05.09.

Andelen brukere som benytter seg av muligheten til å møte selv har holdt seg stabil fra 2006 på omkring 23 prosent av det samlede antallet klagesaker som utvalget årlig behandler.

b) Omgjøringer i klientutvalget

Trondheim kommune

Omgjøringsprosenten av saker som omhandler sosialtjenesteloven og kommunehelsetjenesteloven har gått ned fra 22,5 i 2005, til 12,3 i 2006, til 8,8 i 2007 og ned til 4,3 i 2008.

Fylkesmannen har i 2008 omgjort 12,7 % av klagesakene i 2008. I 2007 ble 4,5 % omgjort, og 9,9 % i 2006, og 3,3 % i 2005.

Andelen av saker som er fylkesmannen har omgjort har således steget progressivt med at klientutvalget har omgjort færre saker fra administrasjonen.

c) Kostnader

Hvis oppreisningssakene holdes utenfor så har klientutvalget i perioden fattet vedtak som medfører økte kostnader på omtrent 2 mill. årlig, med et klart lavere nivå i 2008 enn tidligere år. Hvis vi ser bort fra de sakene fra tidligere år som har hatt driftsmessige konsekvenser i 2008 så er effekten av nye vedtak i 2008 i all hovedsak knyttet til en enkeltsak. Rådmannen har i denne saken ikke funnet grunn for å hevde at vedtak i klientutvalget har skapt presedens utover de enkeltsaker som er behandlet der.

Det er ikke mulig i ettertid å vurdere hvorvidt saker som har vært opp til behandling i klientutvalget ville ha fått et annet vedtak dersom det i stedet hadde blitt sendt til fylkesmannen. Kostnadene angitt her kan derfor ikke sies å være merkostnader knyttet til å ha et klientutvalg.

	2006	2007	2008	Permanent
Oppreisningssaker			4 375 000	-
Økonomisk sosialhjelp	47 015	16 897	1 000	
BPA	203 580	241 904	280 228	291 437
Omsorgslønn	779 380	329 448	156 879	156 879
Andre Helse og omsorgssaker	376 400	737 042	714 547	686 262
Rus	297 046	1 161 167	274 500	-
Totalt	1 703 421	2 486 458	5 802 154	1 134 578

3. Juridisk vurdering

I følge kommuneloven § 10 kan kommunestyret selv opprette faste utvalg for kommunale formål eller for deler av den kommunale eller fylkeskommunale virksomhet. Kommunestyret kan selv når som helst omorganisere eller nedlegge faste utvalg og komiteer.

Spørsmålet blir om klientutvalget er et lovpålagt utvalg.

a) Lov om barneverntjenester

I følge lovens § 2-1 tredje ledd kan kommunestyret beslutte at oppgaver som følger av denne loven skal legges til et folkevalgt organ. Organet skal ved behandling av klientsaker ha 5 medlemmer. I følge lovens forarbeider Ot.prp.nr.44 (1991-1992) innebærer bestemmelsen at det er opp til kommunestyret i den enkelte kommune å bestemme hvorvidt kommunen skal ha et folkevalgt organ med ansvar for oppgaver etter barnvernloven.

Trondheim kommune

Ved klager over enkeltvedtak er det fylkesmannen som er klageinstans, med unntak for saker som skal til fylkesnemnda. Saker som skal til fylkesnemnda behandles ikke av klientutvalget.

b) Lov om sosiale tjenester

Det fremgår av sosialtjenesteloven § 8-5a at dersom ”*et folkevalgt organ etter kommunestyrets beslutning skal behandle saker vedrørende enkeltklienter etter denne lov, skal organet ha fra tre til fem medlemmer.*”

Det er altså kommunestyret som beslutter om et folkevalgt organ skal behandle enkeltsaker etter denne loven. I følge lovens § 8-6 er fylkesmannen klageinstans.

c) Lov om helsetjenesten i kommunene

I følge kommunehelsetjenesteloven § 2-4 kan den som søker helsehjelp, påklage avgjørelsen til det organ kommunestyret bestemmer. Klageorganet skal ha fra tre til fem medlemmer. Går avgjørelsen klager imot eller avvises klagen, kan det klages til Helsetilsynet i fylket.

Dette medfører at klager på helsehjelp etter kommunehelsetjenesteloven skal behandles av et kommunalt klageorgan som skal bestå av 3- 5 medlemmer.

4. Løsninger i andre kommuner

Verken Bergen, Stavanger eller Oslo har klientutvalg som behandler saker etter lov om sosiale tjenester eller lov om barneverntjenester. Alle byene har klageorgan som behandler klager etter kommunehelsetjenesteloven. Kommunehelsetjenesteloven er den eneste av de 3 nevnte lover som krever at klagesakene må behandles av et kommunalt klageorgan.

5. Vurdering

a) Lov om barneverntjenesten og lov om sosiale tjenester

Rettsikkerheten til brukerne vil i klageomgangen uansett bli ivaretatt av fylkesmannen som klageinstans. Helse og velferdskontorene har for øvrig ansatt en jurist som kan sette fokus på både brukernes rettsikkerhet og bidra til at det utarbeides gode saksfremlegg for fylkesmannen.

For klageren vil det bli redusert saksbehandlingstid dersom sakene sendes direkte til fylkesmannen, og ikke er innom en mellominstans. Kommunen har tett samarbeid i NAV når det gjelder økonomisk sosialhjelp, noe som kan ha gitt positive utslag på klagestatistikken allerede for 2008 jf punkt 2 a ovenfor.

Når det gjelder konsekvenser av omgjøringsvedtakene så har Klientutvalget har i 2006 – 2007 fattet vedtak som medfører økte kostnader på omtrent 2 mill. årlig, med et klart lavere nivå i 2008 på 0,5 mill. Vi vet imidlertid ikke om disse vedtakene ville blitt omgjort av fylkesmannen jf. punkt 2 b.

Klientutvalget har ikke behandlet mer enn 1 sak vedrørende lov om barnevern de siste 3 år.

b) Lov om helsetjenesten i kommunene

Selv om kommunehelsetjenesteloven krever at klagesaker behandles av et kommunalt klageorgan, så er ordningen med et eget klientutvalg ikke lovpålagt. Trondheim kommune har allerede et sentralt klageorgan i formannskapet som ble opprettet som klageorgan av bystyret i vedtak av 30.09.99. Klagenemnda kan behandle saker etter kommunehelsetjenesteloven dersom den settes med 3-5 medlemmer.

Trondheim kommune

c) Oppsummering

Utredningen viser at Klientutvalget ikke er et lovpålagt organ og at ingen av de andre store byene som rådmannen har vært i kontakt med, har en ordning med klientutvalg. Det er på det rene at utvalget medfører administrative kostnader. Både administrasjon og politikere bruker tid på denne ikke lovpålagte sløyfen i saksbehandlingen. Saker som går innom klientutvalget vil også ha en lengre total saksbehandlingstid enn saker som sendes direkte til fylkesmannen.

I tillegg har det som nevnt skjedd en del endringer i administrasjonen i forhold til lovpålagt samarbeid med NAV vedrørende saker om økonomisk sosial hjelp og det er ansatt en jurist ved Helse og velferdskontorene. Dette bidrar til at sakene etter sosialtjenesteloven i enda større grad kan kvalitetssikres i første instans.

Dersom klagenemnda tar over klagebehandlingen etter kommunehelsetjenesteloven bør klageorganet opprettholde kun skriftlig saksbehandling, og dermed avvikle ordningen med at klienten kan møte og fremme saken sin. Offentlig forvaltning har en selvstendig plikt til å sørge for at saken er tilstrekkelig opplyst før vedtak fattes jf. forvaltningsloven § 17. Et personlig oppmøte i klageorganet skal således ikke kunne ivareta brukerens rettsikkerhet på noen spesiell måte.

6. Konklusjon

På denne bakgrunn konkluderer rådmannen med at klientutvalget som klageorgan bør avvikles.

7. Avviklingsperiode:

a) Vedr. klagesaker etter lov om sosiale tjenester, lov om barneverntjenester og kommunehelsetjenestelov

Alle klagesaker etter lov om sosiale tjenester og lov om barneverntjenester som er kommet inn på Helse- og velferdskontoret/ Barne- og familietjenesten etter 01.07.09 behandles kun av fylkesmannen som klageinstans.

Rådmannen har satt skjæringstidspunktet ut i fra den dato klagen ble fremsatt. Bakgrunnen for dette er å sikre at saken får den saksgang som klager er informert om, da klagen ble fremsatt.

Klager etter kommunehelsetjenesteloven som er kommet inn etter 01.07.09 sendes formannskapet som Klagenemnd, som settes med 3-5 medlemmer.

Med denne overgangsordningen kan klientutvalget avvikles som klageorgan i forhold til de 3 nevnte lover med virkning fra 01.11.09. Alle klagesaker innkommet i administrasjonen før 01.07.09 må således være behandlet senest i klientutvalgets siste møte i oktober 2009. Helse og velferdskontorene og Barne- og familietjenesten må gjøres kjent med dette.

b) Vedr. klager på vedtak om oppreisning

Fristen for å søke om oppreisning for tidligere barnevernsbarn er satt til 10.05.09. Klientutvalget må opprettholdes som klageorgan for disse sakene inntil alle klager er behandlet.

Dette kan være kompliserte saker og med en forventet saksbehandlingstid på inntil 6 måneder fra 10.05.09, bør sakene kunne være ferdigbehandlet av klientutvalget senest innen utgangen av november 2009.

Trondheim kommune

[... Sett inn saksutredningen over denne linja](#)

Rådmannen i Trondheim, 27.04.09

Tor Åm
Kommunaldirektør, Helse og velferd

Janne Hafskjær
Rådgiver

Vedlegg:

1. Saksprotokoll fra bystyret 22.06.00
2. Klientutvalgets reglement