

Udskriftsdato: 14. december 2025

ISP nr 2003.1081 (Gældende)

Inspektion af Kerteminde Kommune

Ministerium: Folketinget

Opfølgning / Opfølgning til

LOV nr 572 af 19/12/1985 6 - VEJ nr 11740 af 04/12/1986 205, 206, 207 og 208 -

LOV nr 347 af 06/06/1991 3, 7, 15, 19, 21, 22, 23, 24, 25 og 27 -

LBK nr 452 af 24/06/1998 8, 16, 16A, 21, 22, 23, 24, 25 og 28 - LOV nr 429 af 31/05/2000 28 og 29

Inspektion af Kerteminde Kommune

Resumé

Den 9. oktober 2002 foretog ombudsmanden inspektion af Kerteminde Kommune.

Ombudsmanden besøgte kommunens social- og sundhedsforvaltning, teknisk forvaltning og to af kommunens plejecentre. Ombudsmanden rejste bl.a. spørgsmål om tilgængeligheden for handicappede, placering af alarmer i social- og sundhedsforvaltningen og målsætninger for sagsbehandlingstiden.

Under inspektionen bad ombudsmanden om udlån af 6 sager fra teknisk forvaltning og 6 sager fra social- og sundhedsforvaltningen. Gennemgangen af sagerne, som ikke er medtaget i gengivelsen af rapporten nedenfor, gav bl.a. anledning til bemærkninger om reglerne om partshøring, begrundelse og notatpligt.

(J.nr. 2002-1418-419)

Den 6. oktober 2003 afgav jeg følgende rapport til bl.a. Kerteminde Kommune:

1. Indledning

Ved lov nr. 473 af 12. juni 1996 om Folketingets Ombudsmand, der trådte i kraft den 1. januar 1997, blev den tidligere eksisterende begrænsning i ombudsmandens kompetence over for kommunerne ophævet.

Efter § 18 i loven kan ombudsmanden undersøge enhver institution eller virksomhed samt ethvert tjenestested der hører under ombudsmandens virksomhed.

Som led i denne inspektionsvirksomhed har jeg den 4. marts 1998 og den 5. september 2000 inspiceret henholdsvis Vejen Kommune og Køge Kommune.

Den 9. oktober 2002 foretog jeg sammen med retschef Jens Møller og fire af embedets øvrige medarbejdere inspektion af Kerteminde Kommune.

Formålet med en inspektion af en kommune er dels at jeg selv og mine medarbejdere kan få et indtryk af hvorledes den kommunale forvaltning arbejder i det daglige, dels at give mulighed for at undersøge behandlingen af nogle konkrete sager med henblik på belysning af sagsbehandlingsrutiner og -måder på de forskellige fagområder i kommuner.

Inspektionen den 9. oktober 2002 bestod af en indledende samtale med borgmester (...) og kommunaldirektør (...), efterfulgt af en samtale med sikkerheds- og samarbejdsudvalget (SISU). Herefter delte inspektionsholdet sig i to hold der besøgte henholdsvis social- og sundhedsforvaltningen og teknisk forvaltning samt to af kommunens plejecentre. Besøget blev afsluttet med en samtale med borgmesteren og kommunens chefgruppe.

Under inspektionen bad jeg om udlån af akterne i seks sager fra social- og sundhedsforvaltningen og seks sager fra teknisk forvaltning. Disse sager modtog jeg dels under inspektionen, dels med kommunens brev af 30. oktober 2002.

Jeg har i forbindelse med inspektionen modtaget et omfattende informationsmateriale fra kommunen. Dette materiale har, sammen med mine iagttagelser, de ovennævnte samtaler og de modtagne konkrete sager, dannet grundlag for udarbejdelsen af denne rapport.

Under punkt 2 har jeg beskrevet mine iagttagelser fra samtalerne og rundgangen i den centrale forvaltning og i de to plejecentre. Punkt 3 indeholder de bemærkninger som mine iagttagelser har givet anledning til. Under punkt 4 har jeg omtalt og kommenteret de sager som jeg har haft til udlån.

...

Denne rapport har i en foreløbig udgave været sendt til Kerteminde Kommune for at kommunen kunne få lejlighed til at fremkomme med de eventuelle bemærkninger som rapporten måtte give anledning til. Kerteminde Kommune har i brev af 14. august 2003 fremsat bemærkninger til nogle faktiske forhold som er omtalt i den foreløbige rapport. Bemærkningerne er indarbejdet i denne rapport. Kommunens brev indeholder endvidere kommunens svar på de spørgsmål som jeg har stillet i den foreløbige rapport (...), og kommunens stillingtagen til mine henstillinger mv. Denne rapport udgør derfor såvel min endelige rapport vedrørende inspektionen den 9. oktober 2002 af Kerteminde Kommune som min opfølgning af de spørgsmål som inspektionen har givet anledning til.

Jeg har for at lette læsningen af rapporten markeret de afsnit som udgør opfølgningen (med en understregning).

2. Kerteminde Kommune

Kerteminde Kommune har ca. 11.000 indbyggere. Der er ca. 1.150 ansatte – svarende til ca. 800 fuldtidsstillinger – i forvaltningen og kommunens institutioner (pr. 1. oktober 2002).

Administrationen er beliggende på rådhuset der er et toetagesbyggeri fra 1973.

I tilknytning til rådhuset er der to parkeringspladser. Fra den ene parkeringsplads – hvor der er reserveret én plads til bevægelseshandicappede – kan der gås eller (med kørestol) køres til rådhuset ad niveaufri fliser som skråner ganske lidt hen mod rådhusets vestligste indgangsparti.

Adgangen til rådhusbygningen sker ved hjælp af to døre (vindfang) ud mod de nævnte parkeringspladser. Døren ud mod den parkeringsplads hvor der er handicapparkering, kan af kørestolsbrugere åbnes ved hjælp af tryk på en knap. Knappen er ikke stor og heller ikke markeret med et skilt, men er alligevel nem at få øje på. Ved siden af denne knap sidder en mindre knap ved hjælp af hvilken en eventuel kørestolsbruger – om nødvendigt – kan tilkalde hjælp inde fra rådhuset. Yderdørene er forsynet med lave dørtrin (på ca. 2 cm i højden). De inderste døre i vindfangene åbner automatisk. Ad begge døre – som er brede og dermed giver adgang til rådhuset også for kørestolsbrugere – bliver man automatisk ledt ind til rådhusets tydeligt afmærkede reception.

I hallen er der tydelig skiltning til de enkelte afdelinger, og der er en tavle som viser navne og billeder af de ansatte på rådhuset. Der er elevator i hallen. Elevatordøren er meget smal (70 cm) og giver ikke adgang for kørestole af almindelig bredde. Det blev oplyst at en særlig smal kørestol opbevares på handicaptollet i rådhusets forhal i umiddelbar tilknytning til social- og sundhedsforvaltningen. Ligeledes fra hallen fører en bred trappe til 1. sal hvor bl.a. centralforvaltningen og byrådssalen er beliggende.

Kommunens øverste administrative leder er borgmesteren. Den administrative ledelse består i øvrigt af kommunaldirektøren, socialchefen, kulturen, den tekniske chef, økonomichefen, skattechefen og sekretariatslederen.

Inden for de seneste år har der været stor udskiftning i chefgruppen, og på et chefseminar har gruppen for nylig udarbejdet et fælles værdigrundlag for arbejdet.

Administrationen er opdelt i fem forvaltninger: centralforvaltningen, social- og sundhedsforvaltningen, teknisk forvaltning, børne- og kulturforvaltningen og økonomisk forvaltning. Skatteområdet er siden den 1. juli 2001 varetaget af en fælles skatteadministration for Kerteminde, Langeskov, Munkebo og Ullerslev Kommuner der ligeledes har fælles skatteankenævn.

Mange af kommunens indbyggere er pendlere til andre byer, og kommunen har et af de højeste beskatningsgrundlag på Fyn.

Kommunen besluttede i marts 2000 at lister over indgående post skulle lægges på Internettet efter nærmere retningslinjer. Ordningen, der især var ønsket af pressen, blev iværksat medio maj 2000. Efter indsigelser fra en række borgere blev det i december 2000 besluttet at postlisterne ikke længere lægges

på Internettet. Den nuværende ordning har ikke givet anledning til kritik. Efter denne bliver posten delt op i kategorier hvor noget kommer på en postliste, andet ikke. Efter min anmodning herom udlånte kommunen sagen om offentlige postlister til mig.

På mødet med sikkerheds- og samarbejdsudvalget blev det oplyst at forvaltningerne ofte har problemer med at implementere ny lovgivning, især på det sociale område, så hurtigt som ønsket. Det skyldes at der fra centralt hold ikke udsendes bekendtgørelser og vejledninger i god tid inden ikrafttrædelsen. Kommunen er derfor nødt til at forberede implementeringen på et usikkert grundlag hvilket ikke er tilfredsstillende. Som eksempel nævntes implementeringen af ældrepakken.

2.1. Social- og sundhedsforvaltningen

Den ene halvdel af inspektionsholdet under min ledelse inspicerede social- og sundhedsforvaltningen. Holdet startede med et møde med socialchef (...), afdelingsleder (og souschef) (...) og afdelingsleder (...) og sluttede med en rundgang i forvaltningen under ledsagelse af socialchef (...).

Social- og sundhedsforvaltningen er delt op i to afdelinger – aktivafdelingen og ældre- og serviceafdelingen. Under den sidstnævnte afdeling hører også kommunens hjemmepleje, som dog udgør en selvstændig enhed. Forvaltningens ledergruppe består således af socialchefen, de to afdelingsledere og lederen af hjemmeplejen.

Kommunens børn og unge-område varetages af børne- og kulturforvaltningen.

Der er udarbejdet en kompetenceplan for social- og sundhedsforvaltningen efter samme mønster som kompetenceplanen for teknisk forvaltning. Jeg henviser til det under afsnit 2.2 anførte.

2.1.1. Aktivafdelingen

Aktivafdelingen varetager kommunens opgaver på områderne kontanthjælp, revalidering, aktivering, beskæftigelse og sygedagpenge. Aktivafdelingen varetager endvidere kommunens opgaver i forhold til flygtninge.

Der var på tidspunktet for inspektionen 170 kontanthjælpsmodtagere i kommunen – heraf var 90 revalidender. Den relativt lille andel egentlige kontanthjælpsmodtagere giver gode muligheder for aktivering.

Aktiveringen foregår i tre forskellige projekter: Projektgården (med ”straks-aktivering”), haveserviceordningen (som også foretager snerydning for kommunens pensionister) og et projekt for vanskeligt placerbare kontanthjælpsmodtagere.

Det sidstnævnte projekt er et projekt hvortil kommunen modtager støtte fra EU’s socialfond. Dette ”socialaktiveringsprojekt”, som har eksisteret i 1½ år, adskiller sig fra andre aktiveringsprojekter derved at det ikke har noget arbejdsmarkedsperspektiv. Visitation til projektet forudsætter at den pågældende har modtaget kontanthjælp i mere end fem år, og at den pågældende har et misbrugsproblem. Det tilkendegivne formål med projektet er at motivere de pågældende til misbrugsbehandling og til afklaring af forskellige andre forhold – herunder særligt boligforhold. Deltagerne er først og fremmest (langvarige) stofmisbrugere. Indtil videre har 12-14 personer været igennem projektet der har plads til otte deltagere. Der er og har været en overraskende høj mødeprocent blandt deltagerne. Dette tilskrives efter det oplyste bl.a. det åbent formulerede manglende arbejdsmarkedsperspektiv.

Revalideringsområdet er sammen med fleksjobområdet fokusområder i Kerteminde Kommune. Kommunen har således 60 fleksjob. Heraf er halvdelen i den private sektor. En del af kommunens revalidender bliver tiltrukket af byens kunst- og håndværkerseminarium og kan optages der på grund af seminariets ”bløde” optagelseskrav. Seminariet bliver imidlertid formentlig lukket i 2004. Det antages at bygningerne herefter skal bruges af Den Frie Lærerskole i Ollerup som forbereder en satellit i Kerteminde.

Det følger af de mange revalidender at antallet af tilkendte førtidspensioner er lavt.

Kerteminde Kommune modtog de første flygtninge i 1999. I dag er der 106 personer (flygtninge og familiesammenførte). Kommunen har to flygtningekoordinatorer og en integrationsmedarbejder. Inte-

grationsmedarbejderen har som araber en anden etnisk baggrund end de to koordinatore. Integrationsmedarbejderens arbejdsopgaver er i høj grad af udgående karakter, f.eks. besøg hos flygtninge, tolk, undervisning mv. Den pågældende har ingen administrative funktioner.

På flygtningeområdet er der et godt netværkssamarbejde med kommunens borgere. Borgerne viser generelt en stor interesse for flygtningenes situation. En gruppe af kommunens borgere har således taget initiativ til oprettelse af en integrationsforening. Til den stiftende generalforsamling mødte over 50 personer frem. Der var endvidere kort før tidspunktet for inspektionen over 100 fremmødte til et debatmøde i kommunen om flygtninge.

2.1.2. Ældre- og serviceafdelingen

Ældre- og serviceafdelingen står – ud over for hjemmeplejen – for førtids- og folkepension, boligstøtte og familiefællesskaber. Afdelingen varetager endvidere handicapområdet.

Kommunen har 149 ældreboliger og 108 plejeboliger. Af de sidstnævnte er otte aflastningsboliger. Plejeboligerne er fordelt på tre plejecentre: Fjordly, Svanevej og Dalsbo. (De to inspektionshold besøgte senere på dagen henholdsvis Fjordly og Svanevej; se herom nedenfor under punkt 2.3.1 og 2.3.2).

Alle tre plejecentre har været igennem en ombygning/nybygning. Fjordly blev genindviet den 1. januar 2002. Også ombygningen af Svanevej er tilendebragt mens Dalsbo forventedes færdigt til december 2002. Der er i alt planlagt en udvidelse med 9 plejeboliger og 2 aflastningspladser på de 3 plejecentre i kommunen.

På forespørgsel blev det oplyst at kommunen har en overkapacitet på dette område. Dette skyldes at det i forbindelse med de planlagte ombygninger/nybygninger blev muligt at inddrage de foreliggende prognoser for forskydningen i aldersfordelingen blandt kommunens borgere i den langsigtede planlægning (efter den seneste beregning forudses i år 2020 således mere end 40 pct. flere ældre over 67 år end i dag – en stigning fra 1.600 til 2.100 personer). Kommunen har trods overkapaciteten fastholdt sin hidtidige visitationspraksis, og overkapaciteten af boliger bliver således brugt af andre kommuners (visiterede) ældre.

Kommunen havde på tidspunktet for inspektionen tre personer der modtog tilskud til dækning af udgifter ved ansættelse af hjælpere efter servicelovens § 77. Den samlede årlige udgift til sådan hjælp kan udgøre op til 1½ mio. kroner. Kommunen får nu amtsrefusion for udgifter over grundtaksten på 300.000 kr.

Kommunen har to støttecentre (botilbud) for udviklingshæmmede voksne. Støttecentret på Askvej blev startet i samarbejde med Landsforeningen for Evnesvages Vel. Der er otte boliger på Askvej som på grund af de fysiske forhold ligger meget tæt (boligerne er på ca. 43-45 m²). Det nyeste støttecenter ligger hvor byens gamle – nu nedrevne – jernstøberi i sin tid lå. Den private investor som byggede boliger på grunden, forlangte at byggeriet også skulle indeholde boliger med et socialt islæt. På denne baggrund blev der indrettet seks boliger til udviklingshæmmede voksne i tilknytning til dette byggeri. De støttede boliger i dette center ligger knap så tæt som boligerne på Askvej og er endvidere lidt større (54 m²). Kommunen fik i forbindelse med ibrugtagelsen af Støttecentret Jernstøberiet mulighed for at flytte de beboere på Askvej som havde brug for mere luft omkring sig, til Jernstøberiet.

Det blev i tilknytning til omtalen af Støttecentret Jernstøberiet oplyst at kommunen tillige havde planer om at oprette støttede boliger til ægtepar hvoraf den ene af ægtefællerne er dement. Hensigten hermed var at give den raske ægtefælle aflastning således at den smertefulde adskillelse mellem ægtefællerne som denne sygdom ofte fører med sig, kunne udskydes eller helt undgås. Kommunens ældre borgere modtog oplysninger om planerne, men kommunen modtog ingen tilbagemeldinger om dette planlagte botilbud, og planerne blev derfor ikke gennemført. De lokaler som skulle have været brugt til dette formål, blev i stedet for indrettet dels som værested for psykisk syge, dels som (fire) boliger for psykisk syge.

Det blev oplyst at den manglende tilbagemelding vedrørende det planlagte botilbud for ægtepar hvoraf den ene af ægtefællerne er ramt af demens, formentlig skyldes at mange ægtepar ønsker at klare sig selv så længe som muligt, kombineret med at demens i vide kredse stadig er et tabuområde. Behovet for aflastning er dog efter kommunens opfattelse en realitet, og kommunen overvejer derfor i øjeblikket om der bør oprettes et dagcenter for denne gruppe som alternativ til et botilbud.

Der er fælles ledelse for de to støttecentre. Der er ikke natbemanding på støttecentrene idet ingen af beboerne har behov for dette på nuværende tidspunkt.

2.1.3. Hjemmeplejen

Hjemmehjælp omfatter personlig hjælp og pleje, hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet og hjælp til at vedligeholde fysiske og psykiske færdigheder.

Der var på tidspunktet for inspektionen 450 borgere som modtog hjemmehjælp/hjemmesygepleje; de fleste dog kun i ganske få timer om ugen. På forespørgsel med baggrund i oplysningerne om kommunens overkapacitet af plejeboliger blev det oplyst at det nok er rigtigt at kommunen har færre ældre der modtager mange timers hjemmehjælp i forhold til andre kommuner. Men kommunen har også borgere der modtager 22 timers hjemmehjælp eller mere om ugen i eget hjem. Der er to hjemmehjælpere på vagt hver nat.

På tidspunktet for inspektionen var kommunen i gang med en større spørgeskemaundersøgelse blandt modtagere af hjemmehjælp (i eget hjem). Undersøgelsen omfatter både hjemmesygeplejen, den praktiske hjemmehjælp og forskellige spørgsmål på ældreområdet. Kommunen har modtaget spørgeskemaer retur fra 68,7 pct. af de adspurgte. Jeg modtog den 13. november 2002 rapporten om undersøgelsen. Af rapporten fremgår bl.a. at 98,3 pct. af de indkomne svar viser at brugerne altid eller for det meste som helhed er tilfredse med den hjælp som de modtager fra kommunen.

Af aktiviteter på ældreområdet blev nævnt Aktivhuset som har lokaler i Kertemindes nedlagte sygehus (bag ved Fjordly). Huset, der er brugerstyret, har kun få kommunalt ansatte og er efter det oplyste meget velfungerende.

På Fjordly har såvel beboerne som andre af Kertemindes borgere mulighed for at modtage hjælp til genoptræning/vedligeholdelsestræning. Kommunen varetager også genoptræning for amtet. Personalenorimeringen er på dette område for nylig sat op med én person. Personalet består nu af to fysioterapeuter og en ergoterapeut. Dette personale tager sig også af hele hjælpemiddelområdet og sager om boligændring. På grund af det store antal ældreboliger i kommunen er antallet af boligændringssager meget lavt (det drejer sig fortrinsvis om ramper og andre lignende, mindre, boligændringer). Dette område administreres fra Fjordly. Alle andre administrative opgaver i social- og sundhedsforvaltningen – bortset fra kommunens jobkonsulentordning – varetages fra rådhuset.

Både på Fjordly og i Aktivhuset er det muligt for kommunens pensionister at købe og spise (varm) mad. Ud over det ernæringsmæssige har ordningen med at maden kan indtages på stedet, en social funktion.

På tidspunktet for inspektionen blev der bragt 120 portioner varm mad ud hver dag til (visiterede) pensionister i eget hjem. Kommunen har prioriteret det forhold at maden bringes ud i varm tilstand – og ikke i frossen tilstand – højt. Det gør ikke alene maden sundere og mere indbydende, men er også nemmere for modtagerne at håndtere. Denne opgave er i øjeblikket – og frem til august måned 2003 – udliciteret til et privat firma (Completa A/S). Kommunen forventer at den private virksomhed herefter trækker sig ud af samarbejdet idet firmaet har fået forøgede (transport)omkostninger i forhold til licitationstidspunktet. Det blev oplyst at fritvalgsordningen kræver fem leverandører. Interessen i den private sektor i en kommune af Kertemindes størrelse vil imidlertid normalt være for lille til at lovgivningens krav til antallet af leverandører kan opfyldes. Da madudbringningen sidste gang var udbudt i licitation, modtog kommunen således kun to tilbud.

2.1.4. Rundgangen i social- og sundhedsforvaltningen

Der er et handicaptoilet i rådhusets forhal i umiddelbar tilknytning til social- og sundhedsforvaltningen. Det ligger på gangen der fører ind til forvaltningen, og tæt på receptionen i hallen. Toilettet er ikke aflåst, men kan låses indefra af brugeren. Toilettet er forsynet med nedfældelige armgreb. Toilettet er endvidere udstyret med en almindelig kumme med (aftagelig) forhøjer – og altså ikke med en forhøjet toilet-kumme. Der er kun plads til en hjælper på den ene side af toilettet.

Forvaltningen ligger i rådhusets stueetage. Der ligger kontorer – og et enkelt mødelokale – på begge sider af en lang gang. Gangen er relativt bred og fremtræder nydelig. Der er nålefilt på gulvet på gangen og på kontorerne. På gangen lige inden for døren ind til forvaltningen er en skranke hvor publikum skal henvende sig. Bag skranken er indrettet to arbejdspladser til forvaltningens kontorphersonale – den ene arbejdsplads bag en skærm. Ved siden af skranken adskilt fra denne af en væg er et område med tre stole og to små borde til borgere der venter på at det skal blive deres tur. Ventepladserne, der er placeret længst væk fra gangarealet, er uden for normal hørevidde i forhold til skranken. De fleste borgere der møder op, har bestilt tid til en samtale med en sagsbehandler på forhånd. Kommunens pensionister møder dog ofte op uden forudgående aftale. Det sker en sjælden gang at der er flere der venter end der er plads til – eksempelvis på sene torsdage eller omkring den 1. i måneden.

Ved siden af venterummet ligger forvaltningens ”maskinrum”. Her står afdelingens printere og fotokopimaskine mv. Journalerne i de afsluttede sager står også i dette rum (mens de verserende sager opbevares af sagsbehandlerne på kontorerne). Journalerne i maskinrummet opbevares i arkivskabe af metal der på tidspunktet for inspektionen ikke var aflåst.

Medarbejderne i forvaltningen sidder i både enkeltmandskontorer og delekontorer. Sagsbehandlerne har dog udelukkende enkeltmandskontorer. Samtaler mellem sagsbehandler og borger foregår som udgangspunkt på sagsbehandlerens kontor. Forvaltningen har dog også længst nede ad gangen til højre et mødelokale. Dette lokale er ikke større end et gennemsnitskontor, men giver alligevel plads til flere mødedeltagere på grund af den mere sparsomme møblering (et mødebord med tilhørende stole). Uden for de enkelte døre er der en rød ”mødelampe”.

De fleste af sagsbehandlerne kontorer er forholdsvis små. Da alle sagsbehandlere har store skriveborde med hæve/sænkefunktion, er det ikke muligt at indrette de små kontorer således at sagsbehandleren kan sidde nærmest døren. Det er heller ikke altid muligt at placere borgeren på den anden side af bordet.

Ingen af enkeltmandskontorerne er udstyret med to døre. Flygtningemedarbejdernes kontor – hvor der er tre arbejdspladser – havde dog af sikkerhedshensyn to døre. Dette kontor ligger uden for social- og sundhedsforvaltningens fysiske område, og medarbejderne her er således adskilt fra de øvrige medarbejdere i forvaltningen.

Af hensyn til medarbejderens sikkerhed var de af medarbejderne som havde ønsket det, blevet udstyret med en (bærbar) trådløs alarm. Dette initiativ var iværksat ganske kort tid før inspektionen. I et af de inspicerede sagsbehandlerkontorer var alarmen anbragt under en lampe til højre for medarbejderens kontorstol, i et andet kontor lå alarmknappen løst på bordet ved siden af tastaturet. Et tryk på alarmen udløser en (kraftig) klokke på gangen over for skranken. Medarbejderne i skranken kan herefter aflæse hvilket kontor der ringes fra. Personalet i forvaltningen er instrueret om at ”stimle sammen” når klokken lyder, med henblik på at komme den pågældende medarbejder til undsætning. Det blev oplyst at medarbejderne tillige er meget opmærksomme på at ”kigge ind” hos hinanden hvis der er meget ”støj” fra et kontor. Ved den månedlige supervision af sagsbehandlerne bliver sikkerhedsspørgsmål også diskuteret.

2.2. Teknisk forvaltning

Retschef Jens Møller og to af mine andre medarbejdere inspicerede teknisk forvaltning og havde en samtale med teknisk chef (...).

Forvaltningen ligger i stueetagen lige over for receptionen. Den er indrettet med så mange enkeltkontorer som muligt hvilket er en fordel på grund af den store kundekontakt. Der har ikke været voldelige kunder i forvaltningen, men der kan være personer som optræder truende i forbindelse med forvaltningens udgående tilsynsvirksomhed. I disse tilfælde deltager så vidt muligt to personer i tilsynet.

Der er ansat 15 personer i forvaltningen på fuld tid eller deltid. Af disse er seks akademikere. Der er brugt mange ressourcer på at implementere ny løn, men resultatet er magert. Efteruddannelse prioriteres højt, og der er dannet erfa-grupper med medarbejdere i andre kommuner. Desuden er der planer om elektronisk vidensdeling på Internettet for medarbejdere i tekniske forvaltninger.

Forvaltningen er opdelt efter følgende hovedopgaver: bolig- og erhvervsudlejning; byggesager og BBR; vej, forsyning og drift; drift og miljø; planlægning og kollektiv trafik; sekretariat; budget og regnskab; tegnestue.

Der er udarbejdet en udførlig, men overskuelig kompetencefordelingsplan for forvaltningen. Planen viser hvilke sager der skal forelægges de politiske organer eller andre, og den grad af kompetence der udøves af disse og af forvaltningen. Planen beskriver således beslutnings- og ansvarsdelegationen og dermed også arbejdsfordelingen. Planen ajourføres mindst en gang om året.

Der er en stigning i antallet af sager hvor borgere er utilfredse med kommunens afgørelser. Der er imidlertid kun ganske få sager som påklages til en højere myndighed.

Kommunen er præget af en del store herregårde og nogle store svinefarme. Det har betydet at kysten er friholdt for bebyggelse. Der er næsten ingen byggegrunde i dag, og efterspørgslen er meget større end udbuddet. Sommerhusområderne er fuldt udbygget. Der er ingen tunge, miljøforurenende industrivirksomheder og kun få vindmøller. Foruden den kommunale vandforsyning er der 17 private vandværker. Kommunen har et betydeligt antal turister om sommeren.

Der er 1.526 sommerhuse i kommunen. I 'Sommerbyen' i Kerteminde by er der 300 sommerhuse på lejet grund. Desuden er der ca. 100 badehuse hvor overnatning ikke er tilladt. Der er planer om et nyt regulativ der skal stramme reglerne herom op.

Mange sommerhusbeboere benytter kommunens telebusordning, dvs. en bus som kommer efter telefonisk anmodning. Kommunen finansierer ordningen, men det vil af økonomiske årsager formentlig blive nødvendigt med ændringer. I dag betaler pensionister 10 kr. pr. transport til eller fra et af de faste stoppesteder, og ikke-pensionister betaler 20 kr. Transport til gadedøren koster 40 kr.

Kommunen har kun haft få landzonesager efter at kommunen er blevet land-zonemyndighed i forbindelse med at planloven blev ændret med virkning fra den 1. september 2002 (lov nr. 383/2002).

Tilsynet i miljøsager føres af Miljøcentret som er et fælleskommunalt samarbejde mellem over 30 kommuner. Centret fører bl.a. tilsyn med de private brønde. Centret har ingen besluttende myndighed.

Kommunen har kun få sager om vedligeholdelse af private veje.

Kommunen har ca. 300 byggesager om året. Mange af disse vedrører byggeri på bevaringsværdige eller fredede ejendomme, og disse tager typisk længere tid at behandle end andre byggesager. Af kommunens serviceinformationspjece om byggesagsbehandling fremgår at byggetilladelser normalt skal være færdigbehandlet inden 4 uger efter ansøgningen. Denne tidsfrist kan ikke overholdes på nuværende tidspunkt. En del sager tager 2-3 måneder. Det forventes imidlertid at sagsbehandlingstiden vil komme tæt på de 4 uger efter årsskiftet. Der udsendes altid kvitteringsskrivelse inden 2 uger efter modtagelsen af ansøgningen, og heri oplyses om sagsbehandlerens navn. Det oplyses ikke hvornår sagen forventes færdigbehandlet. Hvis der går mere end 4 uger, skrives der til ansøgeren om den forventede sagsbehandlingstid. Det tilstræbes at afgørelser skrives i et let forståeligt sprog.

Kommunen fører ikke statistik over antallet af sager på de forskellige områder og over sagsbehandlingstiden, men forvaltningen har ønsket herom.

Jeg bad om at modtage de tre senest afsluttede og upåklagede sager om dispensation fra henholdsvis planlovens og byggelovens bestemmelser med henblik på en gennemgang, jf. nedenfor under punkt 4.

2.3. Besøg på to af kommunens plejecentre

Retschef Jens Møllers hold besøgte plejecentret Svanevej, mens mit hold besøgte Fjordly.

2.3.1. Plejecentret Fjordly

Under besøget var inspektionsholdet ledsaget af socialchef (...) og områdeleder (...).

Fjordly er oprindelig bygget i 1957, men har i løbet af det seneste 1½ år gennemgået en gennemgribende ombygning/nybygning. Institutionen består af en servicebygning samt 6 enheder med i alt 64 boliger. Enhederne er placeret som 6 fløje – 3 fløje på hver side af en midtergang. Fjordly har en dejlig beliggenhed. Der er udsigt til Kertinge Nor fra mange af Fjordlys vinduer. Udsigten til noret kan under alle omstændigheder nydes fra institutionens have. Omkring Fjordly ligger andre kommunale institutioner såsom børneinstitution og børnetandpleje. Klods op ad Fjordly ligger der nogle ældreboliger. Det blev under besøget på Fjordly oplyst at en af beboerne har en ægtefælle boende i disse ældreboliger. De to ægtefæller har på den måde meget gode muligheder for at ses.

Institutionen fremtræder lys og indbydende. Gangene er brede og lyse med store vinduespartier samt ovenlysvinduer mange steder. Der er elektrisk døråbning fra midtergangen og ud til alle enhederne. Der er opsat gardiner i begge ender af gangen inde på enhederne. Institutionens mobile lifte står fremme på gangene. Her hænger endvidere en postkasse til hver af beboerne.

Inde på hver enhed er boligerne placeret på begge sider af gangen, og i midten af hver enhed er der – i tilknytning til gangarealet – et (åbent) fællesrum på 67 m². Nogle af bygningselementerne i de enkelte enheder er malet i farver der passer til enhedens navn. Der er f.eks. forskellige brunlige farver i Nøddehaven. Fællesrummet består af et åbent køkken, spiseplads samt opholdsareal. Der er en del grønne planter i fællesrummet og et stort vinduesparti med udgang til en flisebelagt terrasse med havemøbler og vandkunst. Rundt om terrassen er der en beplantning der passer til enhedens navn. F.eks. er der plantet æbletræer ved Æblehavens terrasse.

Under inspektionen deltog inspektionsholdet i Mirabellehavens eftermiddagskaffe sammen med beboerne og personalet. Endvidere blev jeg under inspektionen inviteret indenfor hos en af beboerne. Imens besøgte mine medarbejdere en anden beboers bolig.

Boligerne er ca. 37 m² store og indeholder en opholdsstue samt et badeværelse. I et hjørne af opholdsstuen er en håndvask, et bord og skabe. Endvidere er der i hver bolig et stort klædeskab på hjul. Klædeskabet kan anvendes som rumdeler. Fra alle opholdsstuer er der en dør ud til haven. Badeværelserne, der er store og moderne, er indrettet med nedfældelige armgreb ved toilettet, og der er plads til en hjælper på begge sider af toilettet. Der er endvidere brusebad og en håndvask. Den fremviste bolig fremtrådte rengjort og med personligt præg.

I alle boliger i Fjordly er der – yderst diskret – i både opholdsstue og badeværelse opsat beslag til montering af loftliftsskinner. Liftsystemet er indrettet således at beboeren kan flyttes fra stuen til badeværelset uden at skulle ud af liften. Fjordly har 18 loftslifte hvilket efter det oplyste dækker institutionens behov.

Alle beboere der er i stand til at benytte en alarm, er forsynet med en sådan. Beboerne kan bære alarmen på sig og kan ved hjælp af denne tilkalde personalet. Eventuelle kald registreres på personalets bærbare telefon.

Fjordly råder også over to trædemåtter. Måtterne fungerer på den måde at personalet tilkaldes hvis der trædes på måtten. Måtten kan f.eks. placeres ved en seng eller ved en dør således det kan registreres hvis beboeren står ud af sengen eller går ud på gangen. Måtterne anvendes ikke særligt ofte.

Problemet med dørsøgende beboere forsøger Fjordly at forebygge bl.a. ved hjælp af de opsatte gardiner for dørene i hver ende af enhederne. Endvidere er der børnesikring på havedørene i boligerne (en tap skal løftes samtidig med at håndtaget drejes). Det er af brandhensyn ikke muligt at låse havedørene.

To af Fjordlys enheder er deciderede demensafsnit, men der er også demente beboere i de øvrige enheder. Efter det oplyste har kommunen særlig fokus på dette område. Bl.a. foretages en demensudredning af alle beboere der har symptomer på demens. Kommunen stiller endvidere krav til medarbejderne om en dokumenteret grundlæggende viden om demens som (f.eks.) erhverves ved deltagelse i relevante kurser.

Fjordly har et stort og lyst festlokale med klaver. Inspektionsholdet deltog under besøget i (en lille del af) ”onsdagsklubbens” møde der foregik i festlokalet. Lokalet kan efter behov opdeles ved hjælp af stationære skillevægge. På Fjordly er der endvidere et terapilokale hvor der hver formiddag er aktiviteter for beboerne.

Beboerne på Fjordly har fuld forplejning. Der serveres varm mad om middagen som tilberedes centralt i institutionens køkken. Den øvrige mad tilberedes i de enkelte enheder i køkkenet i fællesrummet. På Fjordly tilberedes endvidere den varme mad til de øvrige to plejecentre i kommunen. Pensionister i området omkring Fjordly har mod betaling mulighed for at komme som madgæster på Fjordly og spise varm mad midt på dagen. Der er i øjeblikket ti såkaldte madgæster på Fjordly. Madgæsterne spiser sammen i ovennævnte terapilokale. Fjordlys aktivitetsmedarbejder fungerer normalt som vært for spisegæsterne. Institutionens køkken har i øvrigt to gange i 2002 haft besøg af fødevarekontrollen som ikke havde bemærkninger eller henstillinger i den anledning.

På første sal i institutionens servicebygning er der – lige ved siden af elevatoren – indrettet et træningslokale. Lokalet er lyst og rummeligt med diverse hjælpemidler til træningen. Der er holdtræning i lokalet fire formiddage om ugen (med syv deltagere på hvert hold). Herudover foregår der også individuel træning i lokalet. Det er ikke kun Fjordlys egne beboere der benytter lokalet. Ligeledes på første sal har hjemmeplejen kontor.

Ved siden af træningslokalet er indrettet en frisørsalon som Fjordlys beboere kan benytte. Frisørsalonen er åben to gange om ugen.

På Fjordly er endvidere indrettet to gæsteværelser hvor pårørende har mulighed for at overnatte. Også disse værelser – der ikke blev besøgt – har eget toilet og bad. Fjordly råder endvidere over en minibus til brug for småture med beboerne.

Om dagen er der tre medarbejdere og om aftenen (indtil kl. 23.00) er der to medarbejdere tilknyttet hver af de seks enheder. Om natten er der tre medarbejdere der dækker hele institutionen. Under den afsluttede samtale under besøget på Fjordly deltog (...) som er fællestillidsmand for det ansatte plejepersonale. (...) gav udtryk for at Fjordly er et godt sted at være for såvel beboere som personale. Personalet sætter stor pris på den indsats som blev gjort i planlægningsfasen, og som (bl.a.) har medført at beboerne kan komme rundt i lift overalt på Fjordly. De gode fællesrum i enhederne har efter hendes vurdering stor betydning for beboernes trivsel – ikke kun på demensafdelingerne, men nok særligt her.

2.3.2. Plejecentret Svanevej

Under besøget var inspektionsholdet ledsaget af souschef i social- og sundhedsforvaltningen (...), områdeleder (...) og en beboerrepræsentant.

Den ældste bygning, hvor administrationen har til huse på 1. sal, er fra 1916. En betydelig tilbygning er fra 1979. Plejecentret er i 2002 blevet udbygget og renoveret. Administrationsbygningen er i to etager, mens resten er i ét plan. Bygningerne er placeret rundt om en lille gårdhave.

Der er 21 beboere og 1 aflastningsbeboer. Alle beboere har eget værelse. Værelserne er på 33-45 m², og alle har fået nye, store badeværelser. Døren til badeværelset er en skydedør der er så stor at en seng kan komme igennem. Lyset på badeværelset tænder og slukker automatisk.

10 af værelserne har udgang til egen terrasse. Der er desuden en fælles have.

Der findes herudover et gæsterum hvor pårørende kan overnatte, og der kan stilles en madras til rådighed for pårørende som ønsker at overnatte sammen med en beboer på dennes værelse.

Der er to store opholdsstuer med bl.a. tv. Disse og gangarealerne er holdt i lyse farver, og der er placeret grønne planter rundt omkring. Der er desuden ophængt malerier af lokale kunstnere. Gulvene er overalt belagt med linoleum.

Køkkenet er placeret åbent ud til et fællesareal. Den varme mad leveres fra Fjordly, men alle andre måltider laves på stedet. Der er adgang for spisegæster udefra, og disse vil kunne ledsages af hjemme-hjælperen.

Terapien består bl.a. af sang, bankospil, gymnastik og socialt samvær. Tre gange ugentligt kommer en fysioterapeut. Der findes desuden bøger på computer for svagtseende.

Boligerne er nu almene plejeboliger og dermed beboernes egne boliger. Det er derfor ikke muligt at flytte rundt på beboerne og f.eks. placere demente i en særlig afdeling. Aktiviteter holdes dog særskilt for demente.

Alle beboere er udstyret med en alarm i form af et ur eller en halskæde. Beboerne bestemmer selv om døren til deres bolig skal være låst.

Der er etableret to grupper til at føre tilsyn med plejeboligerne. Tilsyn foretages én gang årligt, og pårørende inviteres til at deltage. Pårørende som er forhindret i at deltage, får tilsendt et brev med spørgsmål om hvorvidt de er tilfredse med ydelsen.

Med udgangspunkt i plejeenheden på Svanevej varetages hjemmepleje/hjemmehjælp for ca. 150 personer.

3. Ombudsmandens bemærkninger

3.1. Generelt

Under inspektionen blev jeg mødt med stor imødekommenhed. Det er mit indtryk at kommunen i det daglige gør sig store bestræbelser på at opfylde de forventninger der kan stilles til en borgervenlig forvaltning. I den forbindelse kan nævnes det omtalte initiativ i forhold til ægtepar hvoraf den ene af ægtefællerne er ramt af demens. Kommunens planer om at oprette støttede boliger til sådanne ægtepar viser efter min opfattelse at Kerteminde Kommune er en aktiv kommune der ønsker at yde bidrag til at løse de problemer som kommunens borgere har, og ikke blot de problemer som borgerne selv har formuleret.

Jeg noterede mig kommunens fremsynethed i forhold til antallet af plejeboliger (i forbindelse med ombygningen mv. af kommunens plejecentre) – en fremsynethed der som allerede nævnt også kommer andre kommuners ældre til gode.

3.2. Handicaptilgængelighed

Siden den 1. juli 1978 har der i byggelovgivningen været fastsat handicapkrav med det formål at sikre at bebyggelserne kan benyttes af alle, også af personer der – midlertidigt eller permanent – har gangbesvær eller må benytte kørestol, eller hvis orienteringsevne på anden måde er nedsat. I Bygningsreglementet fra 1995 er der kommet yderligere krav der generelt tilgodeser bygningers tilgængelighed. Disse krav skal efterkommes ved nybyggeri, (væsentlige) ombygninger og ved ændret brug af bygninger. Reglerne er ikke i øvrigt tillagt tilbagevirkende kraft.

Det er en særlig opgave for ombudsmanden at overvåge forholdene for handicappede idet Folketinget ved beslutning af 2. april 1993 anmodede ombudsmanden om ”at følge udviklingen i ligebehandlingen [af handicappede] og eventuelt meddele påtale, hvor dette er muligt inden for ombudsmandens kompetence”.

Ved ombudsmandens undersøgelse af om der i offentlige bygninger og lignende er handicaptilgængelighed, kan ombudsmanden således undersøge om de omtalte handicapkrav i byggelovgivningen er iagttaget.

Ombudsmandens grundlag for at bedømme et forhold er imidlertid i et vist omfang mere vidtgående end hvad der i almindelig forvaltningsretlig terminologi betegnes som ”gældende ret”; i dette tilfælde byggelovgivningens tilgængelighedskrav. Ombudsmanden har således også en vis mulighed for at anlægge mere overordnede humanitære eller medmenneskelige betragtninger i sin bedømmelse af et forhold. Ombudsmandens vurdering er i den forbindelse præget af krav om hensynsfuld og menneskeværdig behandling af borgerne.

Som anført ovenfor er byggelovgivningens tilgængelighedskrav – når der ses bort fra de ligeledes ovenfor nævnte særlige tilfælde – ikke tillagt tilbagevirkende kraft. Som led i det udvidede bedømmelsesgrundlag jeg har nævnt ovenfor, har ombudsmanden imidlertid i et vist omfang også mulighed for at tage stilling til spørgsmålet om tilgængelighed i bygninger der var opført på det tidspunkt da byggelovgivningens tilgængelighedskrav trådte i kraft.

Generelt er det således min opfattelse på dette område at det så vidt muligt må tilstræbes at det i offentlige bygninger med almindelig publikumssøgning er muligt for handicappede (og personer med midlertidig nedsat bevægelses- eller orienteringsevne) at komme ind og blive betjent som andre borgere. Som minimum må der være et handicaptilgængeligt lokale der kan anvendes til modtagelse og betjening af handicappede borgere.

Rådhuset er fra tiden før byggelovgivningens tilgængelighedskrav for handicappede trådte i kraft (den 1. juli 1978), og der kan således (kun) rejses spørgsmål om hvorvidt kommunen lever op til de krav der efter min opfattelse – på ulovbestemt grundlag – kan stilles til tilgængelighed.

Jeg noterede mig at der kun er indrettet én særlig parkeringsplads til brug for handicappede borgere som kommer til rådhuset i bil. Jeg forstår samtidig at de ”almindelige” parkeringspladser ved siden af denne særlige parkeringsplads normalt ikke er fyldt op.

Umiddelbart må jeg stille mig tvivlende over for at én (handicap)parkeringsplads er tilstrækkelig til (altid) at dække behovet. Det synes endvidere umiddelbart at være uproblematisk at indrette en (eller flere) yderligere plads(er). Jeg går imidlertid ud fra at kommunen til stadighed er opmærksom på om det er tilstrækkeligt med den ene handicapparkeringsplads.

Jeg har noteret mig at der er fri (og nem) adgang til rådhusets stueetage (med bl.a. reception og social- og sundhedsforvaltning) – også for kørestolsbrugere, jf. punkt 2 ovenfor. Derimod giver elevatoren i hallen ikke adgang for kørestole af almindelig bredde. Det betyder at kørestolsbrugere umiddelbart er afskåret fra at overvære (bl.a.) møder i byrådsalen.

Jeg går ud fra at der kun i ganske få tilfælde er behov for at anvende den smalle kørestol, og at kommunen er meget opmærksom på at yde den hjælp som måtte være nødvendig på grund af den smalle elevatoråbning. Jeg finder herefter ikke tilstrækkelig anledning til at foretage mig videre.

Socialdirektøren oplyste at der findes et lokale i stueetagen der (normalt) anvendes til modtagelse og betjening af handicappede borgere. Jeg forstår at lokalet på tidspunktet for inspektionen var inddraget til kontor.

Jeg beder Kerteminde Kommune om nærmere oplysninger om dette lokale, dets anvendelse og dets anvendelighed til modtagelse og betjening af handicappede borgere.

Jeg noterede mig at trappetrinene på trappen fra hallen til rådhusets første sal ikke er markeret med kontrastfarve for blinde og svagsynede.

Jeg henstiller til Kerteminde Kommune at foranstalte at trinenes afslutning markeres med kontrastfarve eller på anden hensigtsmæssig måde synliggøres for blinde og svagsynede.

Jeg beder Kerteminde Kommune underrette mig om resultatet af min henstilling.

Kommunen har oplyst at kommunen er opmærksom på om det er tilstrækkeligt med 1 handicapparkeringsplads. På nuværende tidspunkt er det efter kommunens opfattelse utvivlsomt tilstrækkeligt med kun 1 plads.

Vedrørende lokale til modtagelse og betjening af handicappede borgere har kommunen oplyst følgende: "Der er kun ganske få personlige henvendelser på Rådhuset fra handicappede. Når en handicappet henvender sig vil den pågældende i første omgang blive betjent af personalet i Informationen. Hvis den handicappede har brug for betjening, som ikke kan klares af Informationsmedarbejderen, vil den relevante sagsbehandler blive kontaktet, og lokalesituationen på Rådhuset er så fleksibel, at der altid vil kunne skaffes et lokale, hvor den handicappede kan blive betjent. Den pågældende vil blive ledsaget til dette lokale. Lokalesituationen på Rådhuset tillader ikke, at et lokale står tomt med henblik på de forsvindende få tilfælde, hvor en handicappet henvender sig og har brug for betjening i et mødelokale."

Kommunen har endvidere oplyst at trappetrinene snarest vil blive malet med en kontrastfarve.

Der er som nævnt fri (og nem) adgang til rådhusets stueetage – også for kørestolsbrugere. Under henvisning hertil og til det som kommunen har anført, foretager jeg mig ikke mere vedrørende spørgsmålet om et (møde)lokale til modtagelse og betjening af handicappede borgere.

Jeg tager det oplyste om at kommunen snarest muligt vil male trappetrinenes afslutning med en kontrastfarve for blinde og svagsynede, til efterretning.

3.3. Diskretionshensyn mv.

Efter straffelovens § 152, jf. forvaltningslovens § 27, har offentligt ansatte tavshedspligt med hensyn til fortrolige oplysninger om borgerne. Efter de almindelige principper om god forvaltningsskik skal forvaltningens ansatte optræde høfligt og hensynsfuldt over for borgerne.

Det følger af disse regler at en borger der henvender sig til forvaltningen, har krav på at samtaler om personlige og andre fortrolige forhold kan finde sted uden at andre – såvel ansatte som borgere – har mulighed for at overheøre samtalen.

Jeg noterede mig at ventepladserne i social- og sundhedsforvaltningen er placeret uden for normal hørevidde i forhold til skranken (se ovenfor under punkt 2.1.4). Jeg noterede mig endvidere oplysningerne om at der kun sjældent møder flere borgere op end der er (vente)plads til, og oplysningerne om at forholdene ikke har givet anledning til problemer.

Jeg lægger til grund at Kerteminde Kommune er opmærksom på diskretionshensynet i forbindelse med forvaltningens behandling af borgerhenvendelser.

De beskrevne forhold i social- og sundhedsforvaltningen giver mig herefter ikke grundlag for bemærkninger.

Social- og sundhedsforvaltningens journaler opbevares dels hos sagsbehandlerne (verserende sager), dels i (uaflåste) arkivskabe (afsluttede sager) i "maskinrummet" ved siden af det rum hvor de borger der venter på at blive betjent af en sagsbehandler, opholder sig. Jeg henviser til min beskrivelse under punkt 2.1.4 af rundgangen i social- og sundhedsforvaltningen.

Jeg henstiller til Kerteminde Kommune at sørge for at arkivskabene med den omtalte placering holdes aflåst.

Kommunen har oplyst at arkivskabene i "maskinrummet" nu holdes aflåst.

Jeg tager det oplyste til efterretning.

3.4. Personalesikkerhed

Under inspektionen rejste jeg spørgsmålet om hvilke forholdsregler der er taget til beskyttelse af medarbejdernes sikkerhed under udførelsen af deres arbejde i kontakt med borgerne.

Det er efter min opfattelse vigtigt at sikre at det personale der i det daglige arbejde kan komme i kontakt med borgere der kan være opfarende, truende, eller voldelige, fysisk placeres i kontorer og kon-

torlandskaber sådan at der er mulighed for at komme væk uden at skulle passere en eventuel aggressiv borger. Der bør endvidere være mulighed for at tilkalde umiddelbar hjælp i tilspidsede situationer, også uden at borgeren direkte observerer tilkaldelsen.

På baggrund af mine iagttagelser og samtalerne med medarbejderne er det mit indtryk at kommunen er opmærksom på personalets sikkerhed. Jeg har i den forbindelse navnlig noteret mig oplysningerne om at der ikke forud for kommunens beslutning om indkøb af en række bærbare trådløse alarmer har været en faktisk hændelse som har begrundet beslutningen.

Jeg går ud fra at dette medarbejdertilbud også gælder eventuelle nyansatte, og at kommunen opfordrer nyansatte medarbejdere til at modtage tilbuddet.

Jeg noterede mig at to medarbejdere som jeg under rundgangen i social- og sundhedsforvaltningen talte med om alarmsystemet – og som havde fået en alarm udleveret – havde placeret alarmerne således at den pågældende borger kunne observere en eventuel tilkaldelse af hjælp.

Jeg beder kommunen oplyse om spørgsmålet om alarmernes placering på kontorerne eller hos medarbejderne har været drøftet i forbindelse med alarmsystemets introduktion – og i givet fald på hvilken måde. Jeg beder endvidere om kommunens bemærkninger til det som jeg har anført.

Under rundgangen i social- og sundhedsforvaltningen noterede jeg mig at ingen af (sagsbehandler)kontorerne inden for forvaltningens fysiske område er udstyret med to døre, jf. punkt 2.1.4. Kommunen oplyste i den forbindelse at de bygningsmæssige forhold gør det meget vanskeligt at ændre på dette forhold.

Jeg er enig i at bygningsmæssige forhold gør det vanskeligt at pege på forbedringsmuligheder. Under henvisning hertil og til oplysningerne om at der ikke har været episoder med vold mod personalet, foretager jeg mig ikke noget på dette punkt.

Kommunen har oplyst følgende: ”Kommunen er meget opmærksom på medarbejdernes sikkerhed. Nyansatte bliver orienteret om at de kan få en trådløs alarm, hvis de ønsker det. Alarmernes placering var drøftet med personalet før alarmsystemets introduktion. Personalet er efter Ombudsmandens inspektion blevet mindet om, at alarmerne skal placeres således, at borgerne ikke kan observere en eventuel tilkaldelse af hjælp. Personalet vil løbende blive mindet om denne forholdsregel.”

Idet jeg går ud fra at kommunen ikke alene orienterer nyansatte om muligheden for en trådløs alarm, men også opfordrer de pågældende til at modtage en alarm, tager jeg det oplyste til efterretning.

3.5. Åbningstider mv.

Kerteminde Kommune har følgende åbningstider for henholdsvis personlig og telefonisk henvendelse:

For telefonisk henvendelse:

Mandag – onsdag kl. 8.00-15.30

Torsdag kl. 8.00-17.30

Fredag kl. 8.00-13.00

For personlig henvendelse:

Mandag – onsdag kl. 10.00-15.00

Torsdag kl. 10.00-17.30

Fredag kl. 10.00-13.00

Kommunen udsender et velkomstbrev til alle nye borgere i kommunen. Heraf fremgår åbningstiderne, og det fremgår desuden at andre tider kan aftales individuelt pr. telefon. Det er også muligt at sende e-mail til rådhuset og den enkelte sagsbehandler. E-mail-adresserne findes på kommunens hjemmeside.

To gange årligt indbyder kommunen tilflyttere til velkomst og orientering om kommunen.

Kommunens åbningstider mv. giver efter min mening borgerne gode muligheder for kontakt med forvaltningen.

3.6. Sagsbehandlingstider mv.

Forvaltningsloven indeholder ikke regler om myndighedernes sagsbehandlingstid. Der har heller ikke i ombudsmandens praksis udviklet sig faste tidsmæssige normer for sagsbehandlingstiden. Ombudsmanden tager imidlertid ofte stilling til rimeligheden af sagsbehandlingstiden i konkrete sager. De retningslinjer der kan udledes heraf, er bl.a. gengivet i Justitsministeriets vejledning om forvaltningsloven (1986).

Vejledningens punkt 205-208 angående svarfrister mv. har denne ordlyd:

”205. Forvaltningsloven indeholder ikke generelle regler om sagsbehandlings-tiden. Baggrunden herfor er bl.a., at de opgaver, der udføres af den offentlige forvaltning, er af så forskellig karakter og omfang, at det ikke vil være muligt i en lov, der skal gælde for hele den offentlige forvaltning, at fastsætte bestemte regler for sagsbehandlingstiden, som med rimelighed vil kunne håndhæves ved domstolene.

Derimod kan der på baggrund af Folketingets Ombudsmands udtalelser om, hvad der med hensyn til sagsbehandlingstiden må antages at følge af almindelig god forvaltningsskik, gives nogle vejledende regler om sagsbehandlingens tilrettelæggelse, herunder om underretning til den, der er part i en sag, om den forventede sagsbehandlingstid.

Ombudsmanden har i nogle afgørelser også peget på, at myndighederne med henblik på at sikre, at sager ikke henligger i længere tid, inden afgørelse træffes, og at sager ikke bliver glemt og derfor ikke afgjort, bør oprette tilstrækkeligt *effektive erindringssystemer*.

206. Hvis en forvaltningsmyndighed som følge af sagens karakter eller den almindelige sagsbehandlingstid for den pågældende myndighed ikke kan træffe afgørelse inden kortere tid efter sagens modtagelse, bør myndigheden give den, der er part i sagen, underretning om, hvorpå sagen beror og så vidt muligt oplysning om, hvornår myndigheden regner med, at afgørelsen kan foreligge.

207. Myndigheden bør endvidere give den, der er part i sagen, underretning, når behandlingen af den konkrete sag på grund af særlige omstændigheder vil tage længere tid end sædvanligt.

208. Rykkerskrivelser fra den, der er part i sagen, og som er rimeligt begrundet i sagsbehandlingstiden, bør i almindelighed besvares med det samme. Besvarelsen bør indeholde oplysning om, hvorpå sagen beror og så vidt muligt oplysning om, hvornår myndigheden regner med, at afgørelsen kan foreligge.”

I brev af 4. juni 1997 henstillede Indenrigsministeriet til samtlige kommunalbestyrelser og amtsråd at der blev opstillet målsætninger for hvor hurtigt man vil tilstræbe at behandle sager hvor forvaltningen skal træffe afgørelser i forhold til borgerne. Målsætningerne skal være forsvarlige og realistiske, og de bør være offentligt tilgængelige. Det bør kontrolleres om målsætningerne overholdes. Borgerne bør under alle omstændigheder have et svar inden en måned efter sagens modtagelse. Kan afgørelse ikke træffes inden en måned, bør kommunen bekræfte modtagelsen og oplyse hvad sagen beror på, og så vidt muligt hvornår en afgørelse kan forventes at foreligge.

I tilknytning hertil bemærker jeg at det i retssikkerhedslovens § 3, stk. 2 (lovbekendtgørelse nr. 807 af 26. september 2002), er bestemt at kommunen skal fastsætte en frist for hvor lang tid der må gå inden der skal være truffet en afgørelse inden for de enkelte sagstyper på det sociale område. Hvis fristen ikke kan overholdes, skal ansøgeren i den konkrete sag skriftligt have besked om hvornår den pågældende kan forvente en afgørelse.

Herudover kan der i anden lovgivning være fastsat svarfrister, f.eks. er der i offentlighedsloven og persondataloven fastsat frister for henholdsvis besvarelse af anmodninger om aktindsigt og underretning af den registrerede.

I forbindelse med inspektionen har jeg modtaget en del materiale fra Kerteminde Kommune. Der er bl.a. udarbejdet en samlet oversigt over kvitteringsskrivelser fra kommunen. Oversigten viser for hver

forvaltning hvilke typer af skrivelser der kvitteres for – eller afgøres – inden 3 arbejdsdage eller inden 1 måned. Desuden viser oversigten hvilke typer af skrivelser der ikke kvitteres for.

Oversigten er klar og overskuelig. Retningslinjerne giver mig i øvrigt ikke anledning til bemærkninger.

I det omfang der i øvrigt er fastsat kvalitetsmål i form af frister for sagsbehandlingen, fremgår dette dels af virksomhedsplaner for de enkelte forvaltninger og dels af de serviceinformationer som kommunen har udarbejdet for de enkelte sagsområder. Serviceinformationerne kan ses på kommunens hjemmeside. Der er ingen samlet oversigt over de fastsatte tidsfrister. Det fremgår ikke klart af det materiale jeg har modtaget, om overholdelsen af fristerne kontrolleres i alle tilfælde.

Særligt angående byggesager kan nævnes at der – som nævnt i kapitel 2, punkt 2.2 – er fastsat et kvalitetsmål hvorefter byggetilladelser normalt skal være færdigbehandlet inden 4 uger efter at ansøgningen og de nødvendige bilag er modtaget. På grund af den høje bygge- og anlægsaktivitet og med den eksisterende bemanding har det i en periode ikke været muligt at overholde denne tidsfrist. En del sager tager således 2-3 måneder. Kommunen har oplyst at den forventer at sagsbehandlingstiden vil nærme sig de 4 uger efter årsskiftet til 2003.

Jeg beder kommunen oplyse om den fastsatte frist nu overholdes. Jeg beder desuden om oplysning om den kontrol der måtte være iværksat af overholdelse af fristerne på de enkelte områder.

Jeg har noteret mig at der ikke er fastsat målsætninger for sagsbehandlingstiden på alle de sagsområder som er omfattet af Indenrigsministeriets (nu Indenrigs- og Sundhedsministeriets) henstilling og retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, f.eks. vedrørende bilstøttesager. Jeg beder kommunen oplyse hvilke områder der endnu ikke er fastsat sådanne målsætninger for, og hvad kommunen agter at gøre i disse tilfælde.

...

Vedrørende byggesager har kommunen oplyst følgende:

"Manuel stikprøvekontrol af 15 sager viser at tidsfristerne for byggesagsbehandling nu generelt overholdes. Det er klart, at når der skal gives dispensationer og indhentes udtalelser fra andre myndigheder, går der ofte længere tid. Hvis Teknisk Forvaltning har modtaget de nødvendige oplysninger i forbindelse med ansøgningen, så viser stikprøvekontrollen, at tidsfristen overholdes i 93% af sagerne."

Kommunen har desuden oplyst følgende:

"Kommunen kan bekræfte at der ikke er fastsat målsætninger for sagsbehandlingstiden på alle de sagsområder, som er omfattet af Indenrigsministeriets henstilling af 4. juni 1997. Som bekendt behandler Kommunen et meget stort antal forskellige sagstyper, jf. kompetenceplanerne for Teknisk Forvaltning og for Social- og Sundhedsforvaltningen. Også de øvrige forvaltninger behandler mange forskellige sagstyper. Inden for de enkelte sagstyper er der stor forskel på sagernes kompleksitet. Kommunen har valgt kun at fastsætte mål for sagsbehandlingstiden inden for de sagsområder, som typisk er af ukompliceret art, medens Kommunen ikke har fastsat sagsbehandlingstid inden for sagsområder, hvor der skal foretages mere komplicerede undersøgelser og høringer, hvis tidsmæssige udstrækning er usikker. Inden for det tekniske område kan f.eks. nævnes plansager. Det fremgår af Kommunens serviceinformationer og virksomhedsplaner, i hvilke tilfælde der er fastsat målsætninger for sagsbehandlingstiden, og Kommunen vil også fremover være opmærksom på, om der er yderligere sagsområder, hvor der med rimelighed kan fastsættes sådanne målsætninger. Kommunen finder at det ville være unødigt bureaukratisk at skulle kontrollere, om reglerne om sagsbehandlingstider holdes inden for ethvert sagsområde. Formålet med at fastsætte regler for sagsbehandlingstider inden for alle sagsområder bliver efter Kommunens opfattelse til fulde tilgodeset ved, at sagerne generelt bliver behandlet meget hurtigt i Kommunen. Kommunen kan da også se i Deres foreløbige rapport, at De er enig i at de gennemgåede sager blev behandlet hurtigt. En fastsættelse af regler for sagsbehandlingstider inden for alle sagstyper, og især en kontrol af om de fastsatte regler overholdes, ville efter Kommunens opfattelse nødvendiggøre en yderligere og

ikke ubetydelig ressourceindsættelse på det administrative område, og dette er urealistisk ud fra det økonomiske råderum, som er til rådighed for Kommunen. Kommunens prioritering er således at fastsætte regler om sagsbehandlingstider inden for udvalgte sagsområder, hvor en kontrol er praktisk realisabel og uden for stor ressourceindsættelse. Derudover er Kommunen meget opmærksom på at følge op på eventuelle klager over langsommelig sagsbehandling. Endelig kan Kommunen oplyse, at Kommunernes Revision fortager såkaldt 'forvaltningsrevision', hvor revisionen bl.a. påser at sagsbehandlingstiden er tilfredsstillende. ”

Jeg tager kommunens oplysninger vedrørende sagsbehandlingstiden for byggesager til efterretning.

For så vidt angår de sagsområder hvor der ikke er fastsat målsætninger for sagsbehandlingstiden, bemærker jeg følgende: Retssikkerhedslovens § 3, stk. 2 (lovbekendtgørelse nr. 807 af 26. september 2002), har denne ordlyd:

”Stk. 2. Kommunen eller amtskommunen fastsætter en frist for, hvor lang tid, der må gå, inden der skal være truffet en afgørelse.

... ”

Som det fremgår af bestemmelsen, skal kommunen fastsætte en frist for sagsbehandlingstiden på de områder som er omfattet af loven. Hvis kommunen undlader at fastsætte en frist, vil det være i strid med loven.

Jeg går på denne baggrund ud fra at kommunen fastsætter de lovbestemte frister på de sagsområder hvor dette endnu ikke er sket.

3.7. Andre forhold

Kommunen har som anført ovenfor (under punkt 2.1.2) ikke natbemanding på kommunens to støttecentre idet ingen af beboerne har behov herfor på nuværende tidspunkt.

Det følger af kommunens begrundelse at kommunen vil bemande støttecentrene med personale om natten hvis der skulle opstå behov for det, og jeg foretager mig derfor ikke noget i forhold til dette spørgsmål.

3.8. Besøgene på Svanevej og Fjordly

Besøgene på plejecentrene Svanevej og Fjordly gav henholdsvis retschef Jens Møller og mig et positivt indtryk af institutionerne. Jeg noterede mig de praktiske og upåfaldende trædemåtter (omtalt ovenfor under punkt 2.3.1). Jeg noterede mig i den forbindelse desuden kommunens placering af ældreboliger i umiddelbar tilknytning til plejecentret Fjordly og Fjordlys måde at modtage spisegæster på.

4. Gennemgang af udlånte sager

... ”

Under inspektionen anmodede jeg om udlån af seks sager fra teknisk forvaltning og seks sager fra social- og sundhedsforvaltningen.

Sagerne fra teknisk forvaltning var efter mit ønske de seneste afgjorte sager vedrørende dispensation fra byggelovgivningen og de seneste afgjorte sager om dispensation fra planlovgivningen.

Sagerne fra social- og sundhedsforvaltningen var efter mit ønske de seneste afgjorte sygedagpengesager.

Ved gennemgangen af de modtagne sager havde jeg navnlig haft opmærksomheden henledt på hvorvidt proceduren efter de gældende regler var fulgt. Jeg gennemgik systematisk spørgsmål i relation til navnlig kompetence, inhabilitet, partsrepræsentation, vejledning, notatpligt, aktindsigt, persondataloven, partshøring, sagsoplysning, tavshedspligt, klagevejledning, bekendtgørelse, sagsbehandlingstid, vildfarelse og sjusk, den sprogelige udformning af afgørelser og breve, hjemmelsspørgsmål og fortolkningsspørgsmål.

Gennemgangen – som ikke er medtaget i gengivelsen af rapporten – gav anledning til nogle bemærkninger om reglerne om partshøring, begrundelse og notatpligt.

5. Underretning

Denne rapport sendes til Kerteminde Kommune, Tilsynsrådet for Fyns Amt, Indenrigs- og Sundhedsministeriet og Folketingets Retsudvalg.