

# BEBOERES KØB AF YDELSER: AD- MINISTRATION OG HÅNDTE- RING AF BEBOERMIDLER ENDELIG RAPPORT





**BEBOERES KØB AF YDELSER: AD-  
MINISTRATION OG HÅNDTE-  
RING AF BEBOERMIDLER  
ENDELIG RAPPORT**

**KØBENHAVNS KOMMUNE**





# INDHOLDSFORTEGNELSE

1. INDLEDNING	8
2. SAMMENFATNING	9
3. VURDERING AF DE KONKRETE SAGER	13
3.1 CENTER FOR AUTISME OG SPECIALPÆDAGOGIK 2	14
3.1.1 VEDRØRENDE BORGER UNDER VÆRGEMÅL	15
3.1.1.1 VURDERING AF DET MODTAGNE MATERIALE	16
3.1.2 VEDRØRENDE BORGER HVOR BOSTEDET ADMINISTRERER BORGERENS ØKONOMI	19
3.1.2.1 VURDERING AF DET MODTAGNE MATERIALE	19
3.2 BOSTEDET RADISEVEJ	23
3.2.1 VEDRØRENDE BORGER UNDER VÆRGEMÅL	24
3.2.1.1 VURDERING AF DET MODTAGNE MATERIALE	27
3.2.2 VEDRØRENDE BORGER HVOR BOSTEDET ADMINISTRERER BORGERENS ØKONOMI	31
3.2.2.1 VURDERING AF DET MODTAGNE MATERIALE	33
3.2.3 VEDRØRENDE BORGER SOM SELV ADMINISTRERER SIN ØKONOMI	35
3.2.3.1 VURDERING AF DET MODTAGNE MATERIALE	37
4. REGLER OG RETNINGSLINJER	39
4.1 LOVGIVNING VEDRØRENDE KØB AF FRIVILLIGE YDELSER SAMT ADMINISTRATION OG HÅNDTERING AF BEBOERMIDLER	39
4.2 RETNINGSLINJER	40
5. GENERELT OM INSPEKTIONEN	51
BAGGRUNDEN FOR BORGERRÅDGIVERENS INSPEKTIONSVIRKSOMHED	51
FORLØB OG INDHOLD (METODE)	51
REAKTIONSMIDLER OG BEDØMMELSESGRUNDLAG	52
SKRIFTLIGE KILDER (MODTAGET DOKUMENTATION MV.)	52
BILAG	57
BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA	57
RETSKILDER OG ØVRIGT BEDØMMELSESGRUNDLAG	58

# I. INDLEDNING

Denne rapport indeholder Borgerrådgiverens vurderinger og bedømmelser i anledning af Borgerrådgiverens skriftlige inspektion af to bosteder i Københavns Kommune: Bostedet Radisevej 6-8 og Center for Autisme og Specialpædagogik 2 (CAS 2) under Socialforvaltningen. Inspektionen blev iværksat den 27. december 2011. Inspektionen vedrører beboeres køb af ydelser: administration og håndteringen beboermidler mv.

Inspektionen omfattede ved iværksættelsen den 27. december 2011 yderligere et bosted: Bo og Naboskab Sydlolland, hvor Københavns Kommune havde en borger boende. I forbindelse med udarbejdelsen af undersøgelsen er Borgerrådgiveren imidlertid blevet opmærksom på, at der i forbindelse med Bo og Naboskab Sydlolland kan være et kompetenceproblem i forhold til undersøgelsens tema, hvorfor det er besluttet at lade undersøgelsen af Bo og Naboskab Sydlolland udgå af undersøgelsen.

Rapporten har i en foreløbig udgave været sendt til forvaltningen med henblik på forvaltningens eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

Rapportens kapitel 3 indeholder konkrete beskrivelser, analyser og konklusioner vedrørende undersøgelsen, mens regler og retningslinjer gennemgås i kapitel 4. Kapitel 5 er en generel del om Borgerrådgiverens egen drift-undersøgelser, denne undersøgelses metode mv. samt dokumentationsgrundlaget.

Kapitel 2 er et resumé, hvori de væsentligste forhold er gengivet.

Borgerrådgiverens kritikskala og en oversigt over retskilder og andet bedømmelsesgrundlag er indsat som bilag.

Borgerrådgiveren den 20. november 2014

Johan Busse



Borgerrådgiver



## 2. SAMMENFATNING

Da jeg iværksatte denne inspektion var baggrunden et ønske om at undersøge, hvorledes bostederne administrerede det store ansvar, det er at håndtere og helt eller delvist at have ansvaret for borgernes økonomiske midler.

Inspektionen blev oprindeligt iværksat over for to bosteder beliggende i Københavns Kommune, og et bosted beliggende uden for Københavns Kommune. Jeg har efterfølgende, på baggrund af kompetencetvivl, besluttet at lade inspektion af bostedet uden for Københavns Kommune udgå.

Jeg har i forbindelse med gennemførelsen af undersøgelsen måtte konstatere, at det har været ganske vanskeligt for Socialforvaltningen og de involverede bosteder at fremlægge den dokumentation, som var nødvendig, for at jeg reelt kunne undersøge, hvordan bostederne administrerer beboernes køb af frivillige ydelser og håndterer beboermidler. Jeg er naturligvis opmærksom på, at undersøgelsen vedrører 2011, hvorfor de oplysninger, jeg har efterspurgt, formentlig ikke har ligget forrest i bostedernes arkiver. Jeg er dog samtidig nødsaget til at påpege, at der er pligt til at opbevare og kunne fremvise den efterspurgte dokumentation i fem år, og at undersøgelsen blev iværksat i december 2011.

Socialforvaltningen har i forbindelse med høring om den foreløbige rapport i brev af 22. september 2014 oplyst følgende:

”Begge botilbud har haft store udfordringer med at fremskaffe dokumentation for 2011 – særligt i forhold til de ønsker om yderligere materiale, som Borgerrådgiveren fremsatte i 2013. Dette skyldes, at botilbuddene frem til medio 2012 har anvendt et andet dokumentationssystem end det man bruger i dag, sekundært fordi det har været vanskeligt at få bankudskrifter. Begge tilbud er først med modtagelsen af den foreløbige rapport i 2014 blevet opmærksomme på, at der var kritikpunkter vedrørende håndtering af beboermidler tilbage i 2011. Det skal beklages, at man ikke i første fremsendelse af dokumentationsmateriale i 2011, fik fremsendt tilstrækkeligt oplysende materiale til brug for Borgerrådgiverens undersøgelse.”

Vedrørende beboernes køb af *frivillige ydelser*, er det mit samlede indtryk, at de undersøgte bosteder er gode til at informere beboerne om, hvilke ydelser der er mulighed for at modtage, og at sikre sig, at modtageren af ydelserne forstår, at det er frivilligt at modtage ydelserne. Det er positivt. Det er dog samtidig mit indtryk, at bostederne er dårlige til at foretage den årlige regulering af de takster, der betales for de frivillige ydelser. Jeg har således i undersøgelsen konstateret, at der ikke i nogen af de undersøgte sager er foretaget en tilstrækkelig regulering af taksterne, således at modtagerne af de frivillige ydelser har betalt den reelle kostpris for de ydelser, som er modtaget. Jeg finder dette beklageligt, da de faktiske udgifter til ydelserne kan variere ganske meget, og der derfor er en stor risiko for, at borgerne kommer til at betale mere eller mindre end de reelle udgifter i forbindelse med levering af ydelser, hvilket ikke er i overensstemmelse med ”Retningslinjer for ophold i botilbud”.

Socialforvaltningen har i forbindelse med høring om den foreløbige rapport i brev af 22. september 2014 oplyst følgende:

”CAS 2 gør opmærksom på, at man januar 2012 foretog en beregning af ikke-obligatoriske ydelser for kalenderåret 2011, hvilket resulterede i en tilbagebetaling på 3.636 kr. pr. beboer i CAS 2. Fra 2012 beregnes takster på baggrund af reelt forbrug i fra året inden jf. retningslinjer.”

Da Center for Autisme og Specialpædagogik 2 i e-mail af 27. juni 2013 imidlertid har oplyst, at der ikke er sket regulering af taksten vedrørende de individuelle ydelser i 2011, og at der derfor heller ikke foreligger dokumentation vedrørende dette, og da der ikke i det fremsendte materiale

fra Socialforvaltningen foreligger nærmere dokumentation af den i brev af 22. september 2014 beskrevne reguleringen af ikke obligatoriske ydelser, finder jeg ikke på baggrund af oplysningerne fra Socialforvaltningen i brev af 22. september 2014 grundlag for at ændre min vurdering og jeg finder det beklageligt at der ikke i tilstrækkeligt omfang foretages den årlige regulering af de takster, der betales for frivillige ydelser.

Vedrørende bostedernes håndtering af beboermidler har jeg med udgangspunkt i "Retningslinjer for ophold i botilbud" valgt hovedsagligt at fokusere på følgende forhold i min undersøgelse:

- At bilag er korrekt konteret
- At der foreligger dokumentation for bevægelserne på borgernes bankkonti
- At der er sket månedlig afstemning mellem det bogførte og borgernes bankkonti
- At der er foretaget lokalt ledelsestilsyn mindst hvert kvartal
- At der er foretaget krydsrevision mindst hvert halve år
- At der er foretaget korrekt afregning for medarbejdernes deltagelse i fælles ture
- At der er foretaget korrekt afregning for kørsel i bostedets transportmiddel.

Min undersøgelse har vist, at der i ingen af de undersøgte sager er sket en fuldstændig korrekt kontering af de bilag, som foreligger i borgernes sager. De fejl, jeg har fundet, har, som det kan ses under min redegørelse vedrørende de enkelte borgere, været både store og små fejl. Det er dog vigtigt for mig i denne sammenhæng at understrege, at det efter min undersøgelse ikke er mit indtryk, at der er sket bevidste eller systematiske fejl. Jeg finder det beklageligt, at der er så mange fejl i forbindelse med kontering af bilag.

Min undersøgelse har vist, at der kun i én enkelt sag foreligger tilstrækkelig og fyldestgørende dokumentation for de hævninger, der er foretaget i borgerens bank. Jeg finder dette beklageligt.

Min undersøgelse har vist, at der kun i to af de fem undersøgte sager er sket afstemning månedligt således som foreskrevet i "Retningslinjer for ophold i botilbud". Jeg finder dette beklageligt.

Socialforvaltningen har i forbindelse med høring om den foreløbige rapport i brev af 22. september 2014 oplyst følgende:

"Der er kritik af manglende tilsyn med overholdelse af retningslinjerne vedrørende afstemning fordi afstemning ikke er dokumenteret i et særligt notat. Der kan ikke findes et sådan notat for 2011, med COS gør opmærksom på, at der den 9. juli 2014 er blevet indsendt dokumentation for afstemning af de to beboeres regnskab i form af 'screen-dumps' fra det tidligere Bostedsystem, som blev anvendt tilbage i 2011"

Jeg har modtaget de af forvaltningen omtalte "screen-dumps" og anerkender at disse i et vist omfang dokumenterer, at der er sket afstemning af de bogførte posteringer. Af de nævnte "screen-dumps" fremgår det imidlertid også, at godkendelsen ikke har levet op til kravet om, at der skal ske månedlige afstemninger, da afstemningerne er sket meget uregelmæssigt og færre gange end de 12 årlige, som er krævet. Jeg finder derfor ikke grundlag for at ændre min vurdering på baggrund af Socialforvaltningens oplysninger i brev af 22. september 2014.

Min undersøgelse har vist, at der i ingen af de undersøgte sager er foretaget lokalt ledelsestilsyn eller krydsrevision således som foreskrevet i "Retningslinjer for ophold i botilbud". Jeg finder dette beklageligt, idet det må anses som centralt for sikringen af, at beboermidlerne håndteres korrekt.

Socialforvaltningen har i forbindelse med høring om den foreløbige rapport i brev af 22. september 2014 oplyst følgende:

"CAS 2 beklager det manglende ledelsestilsyn i andet halvår af 2011, som var begrundet i, at tilbuddet i september 2011 var midt i en vanskelig flytteproces, hvor det primære fokus har været på at skabe en så tryk flytning for beboerne som muligt.

Radisevej 6-8 oplyser, at der siden 2011 er sket en række ændringer på ledelsessiden samt en større omstrukturering af tilbud i COS, som tilbuddet er en del af.”

Endelig har min undersøgelse vist, at der ikke i nogen af de undersøgte sager er foretaget fordeling af udgifterne for kørsel i bostedets transportmiddel. Jeg finder dette beklageligt.

Socialforvaltningen har i forbindelse med høring om den foreløbige rapport i brev af 22. september 2014 oplyst følgende:

”CAS 2 oplyser omkring retningslinjer for kørsel i botilbuddets bus, at det er korrekt, at der ikke foreligger skriftlige retningslinjer for afregning af kørsel i botilbuddets bus, men der foreligger retningslinjer for kørsel i botilbuddets bus. Borgerne har enten betalt kilometer-takst, eller betalt en andel af den reelle driftudgift via ikke-obligatoriske ydelser. Denne løsning er en aftale der er indgået mellem værger/borgere og botilbuddet. Proceduren i 2014 i CAS er, at afregning af kørsel i botilbuddets bus sker via ikke-obligatoriske ydelser.”

**Min samlede vurdering er således, at bostederne er for dårlige til at udvise tilstrækkelig omhu og præcision i forbindelse med håndtering af beboernes midler. Jeg finder dette beklageligt og henstiller til Socialforvaltningen, at der tages skridt til fremadrettet at sikre en mere korrekt håndtering af beboernes midler. Jeg skal i denne forbindelse bemærke, at et øget fokus på månedlig afstemning, lokalt ledelsestilsyn, og krydsrevision efter min vurdering formentlig vil kunne begrænse antallet af fejl, da fejl, såfremt disse tiltag gennemføres, kunne opdages.**

Socialforvaltningen har i forbindelse med høring om den foreløbige rapport i brev af 22. september 2014 oplyst følgende under overskriften ”Hvordan går det i dag?”:

”1. Borgerrådgiverens undersøgelse baserer sig på materiale fra kalenderåret 2011. Dengang var Retningslinjer for ophold i botilbud, version 2009, gældende. Siden er retningslinjerne blevet revideret og gældende fra november 2011 – for beregning af valgfrie ydelser dog først med virkning fra 1. januar 2012. Senest er kapitlet om beboermidler revideret og udkommet i august 2014. Der er derfor sket betydelige ændringer/fremskridt i forhold til de belyste temaer i den foreliggende rapport siden 2011.

2. Siden 2012 har der været anvendt særlige skabeloner til beregning af valgfrie ydelser for at sikre ensartet og korrekt beregning og minimere risiko for, at beboere blev opkrævet mere end de faktiske udgifter. Der har ikke været rapporteret om problemer i forhold til beregningen. Dog har der været klager over størrelsen af takster, som i de fleste tilfælde har handlet om kommunikation om indhold i taksterne.

3. Med de reviderede retningslinjer fra november 2011 blev en række krav præciseret i kapitel 2 om beboermidler. Det er forvaltningens indtryk, at centrene arbejder med stoffet og kravene. Alle centre har udarbejdet lokale instrukser og er opmærksomme på tilstrækkelig instruktion og oplæring af medarbejdere.

4. I efteråret 2013 modtog forvaltningen en klage over en række forhold i CAS 2, herunder håndtering af beboermidler fra en pårørende til en beboer. Kort efter fulgte en anonym klage over flere forhold i CAS 2, hvorefter DU Handicap i februar 2014 iværksatte et udvidet kasseeftersyn med en fuldstændig gennemgang af tilbuddets administration af beboermidler i perioden august 2013 – februar 2014. Rapportens konklusioner viste ikke graverende fejl, men der blev konstateret en del fejl og mangler og et ledelsessvigt i forhold til instruktion og oplæring af nye medarbejdere. Der er siden fulgt op med ændringer i ledelsen af CAS 2 og et stort fokus på håndtering af beboermidler. Det har også ført [til] en præcisering af retningslinjer om beboermidler i forhold til regnskab for lommepenge for visse målgrupper.

5. Som følge af ny ledelse i COS iværksatte denne i 2013 en gennemgribende revision af alle beboeres økonomi. Dette blev gennemført i et samarbejde mellem centret og et eksternt revisionsfirma, og der blev udarbejdet et nøjagtigt billede af, hvilke mangler, der via de forskellige personaleteams i forhold til at leve op til retningslinjerne om håndtering af beboermidler. Siden har der været gennemført undervisning i alle personaleteams med udgangspunkt i undersøgelsens resultater for det enkelte team.

6. Der har hele tiden været krav om ledelsestilsyn og dokumentation af ledelsestilsynet både før og efter 2011. I sommeren 2013 fik centrene dokumentationsværktøjer som lettede dokumentationen af ledelsestilsynet. Som led i den tillidsdagsorden forvaltningen har arbejdet efter de seneste år, skal centrene ikke længere indsende rapport om deres ledelsestilsyn til forvaltningen. Der vil imidlertid stadig være et vedvarende fokus på, om dette tiltag er hensigtsmæssigt.

7. Ifølge retningslinjerne skal hvert center årligt beregne nye takster for valgfrie ydelser. I dag omfatter ledelsestilsynet ikke, at centerchefen kontrollerer, om der er sket en årlig omberegning af taksterne. Dette vil forvaltningen ændre, således, at kontrol af, om den årlige beregning af taksterne efter retningslinjerne bliver omfattet af centerchefens ledelsestilsyn.

8. Retningslinjer for ophold i botilbud kræver, at botilbuddene udarbejder retningslinjer for kørsel i botilbuddets bus. På baggrund af Borgerrådgiverens undersøgelser er forvaltningen blevet opmærksom på, at der er behov for at uddybe kravet, således, at det fremgår, at retningslinjerne også skal omfatte en beskrivelse af, hvordan der afregnes for kørsel i botilbuddets bus. Dette vil ske snarest.

9. Drifts- og udviklingskontoret for borgere med handicap har overfor centercheferne orienteret om Borgerrådgiverens foreløbige konklusioner og i samme forbindelse indskærpet, at det er centerchefens ansvar at overholde reglerne om ledelsestilsyn, dokumentation af det samt tilstrækkelig oplæring og instruktion i forbindelse med administration af beboermidler.

Endelig kan bemærkes, at forvaltningen primo september 2014 foretog en stikprøvekontrol af håndtering af beboermidler, herunder ledelsestilsyn, og beregning af takster for valgfrie ydelser på et botilbud. Konklusionen var, at håndteringen og ledelsestilsynet i 2014 var i overensstemmelse med kravene i retningslinjer og instrukser.

Forvaltningen føler sig betrykket i, at der i det store og hele er styr på håndteringen af beboermidler, herunder ledelsestilsyn, og beregning af valgfrie ydelser. Der vil dog altid være fokus på, om centrene lever op til den tillid, der er indbygget i de nuværende procedurer, da dette modsatte vil betyde, at mere kontrol vil blive genindført.”

Jeg finder det tilfredsstillende, at Socialforvaltningen har draget læring af min undersøgelse uanset, at den vedrører forhold fra 2011. Herunder finder jeg det tilfredsstillende, at forvaltningen allerede har taget initiativer, der skal styrke sikkerheden ved håndtering af beboermidler i forbindelse med revisionen af retningslinjerne i august 2014, ligesom forvaltningen også i den mellemliggende periode på eget initiativ løbende har kvalitetssikret retningslinjerne og ligeledes har reageret på oplysninger om mulige fejl.

### 3.VURDERING AF DE KONKRETE SAGER

Socialforvaltningen har som nævnt i brev af 7. juni 2012 besvaret Borgerrådgiverens anmodning af 27. december 2013 om fremsendelse af 1) kopi af handleplaner efter servicelovens § 141 og 2) bilag mv. til brug for regnskab af beboeres køb af ydelser og administrationen af beboermidler i øvrigt for perioden fra den 1. januar 2011 til dags dato for følgende tre beboere:

Den beboer med længst ophold på bostedet, som selv administrerer sin økonomi.

Den beboer med længst ophold på bostedet, hvor bostedet administrerer beboerens økonomi.

Den beboer med længst ophold på bostedet, som har en værge.

Borgerrådgiveren har modtaget handleplaner efter servicelovens § 141 og bilag mv. til brug for regnskab af beboeres køb af ydelser og administrationen af beboermidler i øvrigt for perioden fra den 1. januar 2011 til 27. december 2011 vedrørende to beboere bosat på Center for Autisme og Specialpædagogik 2 og vedrørende tre beboere bosat på Bostedet Radisevej.

## 3.1 CENTER FOR AUTISME OG SPECIALPÆDAGOGIK 2

Borgerrådgiveren har den 8. juli 2012 fra Socialforvaltningen modtaget brev af 7. februar 2012 fra Center for Autisme og Specialpædagogik 2, Bostedet Sjælør.

Af dette brev fremgår det, at Center for Autisme og Specialpædagogik 2, Bostedet Sjælør ikke har nogle ydelser, som beboerne skal aftage.

Det fremgår endvidere, at bostedet har en række ikke obligatoriske ydelser, som beboerne kan vælge at aftage. Der er vedlagt bilag med takster for ikke obligatoriske ydelser på Center for Autisme og Specialpædagogik 2, Bostedet Sjælør. Det fremgår af dette bilag, at der betales månedsvis forud for ydelserne ved overførsel fra beboerens bankkonto til bostedets. Beboere og pårørende på Center for Autisme og Specialpædagogik 2, Bostedet Sjælør orienteres om de ikke obligatoriske ydelser ved udlevering af takstbladet, og ved en personlig gennemgang, således at det sikres at beboerne er tilstrækkelig orienteret om de ikke obligatoriske ydelser.

Endelig fremgår det, at beboernes midler håndteres i henhold til Socialforvaltningens ”Retningslinjer for ophold i botilbud”. Center for Autisme og Specialpædagogik 2, Bostedet Sjælør har udarbejdet en lokal instruks om administration af beboermidler på Bostedet Sjælør, som er godkendt i Socialudvalget den 13. maj 2009.

Der vurderes at være overensstemmelse mellem Center for Autisme og Specialpædagogik 2, Bostedet Sjælørs lokale instruks om administration af beboermidler på Bostedet Sjælør og Socialforvaltningens ”Retningslinjer for ophold i botilbud”.

Der forelå ikke bilag vedrørende de enkelte borgeres hævninger og posteringer i det materiale, som Borgerrådgiveren modtog. Borgerrådgiveren anmodende derfor ved brev af 28. maj 2013 Socialforvaltningen om fremsendelse af supplerende materiale i form af bilag vedrørende konteringen på de omfattede borgeres konti i form af dokumentation for alle transaktioner i perioden 1. januar til 27. december 2011, dokumentation for månedlig afstemning af de omfattede borgeres saldi i pengeinstitut, kontantbeholdning og bilag, samt eventuelle differencebilag i perioden 1. januar til 27. december 2011, dokumentation for kvartalsmæssige ledelsestilsyn i perioden 1. januar til 27. december 2011 vedrørende de omfattede borgere, dokumentation for halvårlig krydsrevision vedrørende de omfattede borgere, dokumentation for at der er sket regulering af taksten vedrørende de individuelle ydelser i 2011, dokumentation for beregning af de omfattede borgeres betaling af medarbejdernes udgifter ved fælles arrangementer i perioden 1. januar til 27. december 2011 og dokumentation for beregning af de omfattede borgeres betaling for benyttelse af botilbuddets transportmiddel i perioden 1. januar til 27. december 2011.

Borgerrådgiveren modtog det supplerende materiale den 8. juli 2013.

I det supplerende materiale forelå kopi af e-mail af 27. juni 2013 fra Center for Autisme og Specialpædagogik 2 til Socialforvaltningen. Af denne e-mail fremgår følgende vedrørende Borgerrådgiverens anmodning i brev af 28. maj 2013 om fremsendelse af supplerende materiale til brug for undersøgelsen:

### ”Indledende kommentar

Den afdeling de to borgere er tilknyttet, har været underlagt flere organisatoriske forandringer, hvilket har besværliggjort fremskaffelsen af den efterspurgte dokumentation.

1. september 2011: Bostedet Sjælør skifter navn til CAS 2, og flytter samtidig fysisk lokation.

1. januar 2012: den afdeling de to borgere er tilknyttet flytter organisatorisk til Bostedet Nordlys/CAS 5.

1. september 2013: den afdeling de to borgere er tilknyttet flytter organisatorisk til CAS 2.

- Pkt. 1 og 2: Borgerrådgiveren har primo/medio 2012 fået udleveret de originale regnskabsark med lederunderskrifter for de vedrørte borgeres regnskaber for 2011. Derfor er det en kopi uden lederunderskrifter du har modtaget med bud (dog de originale bilag).
- Pkt. 3: Dokumentation for ledelsestilsyn for 1. halvår er vedhæftet som bilag 1. Der er ikke udført ledelsestilsyn på beboerøkonomien i 2. halvår af 2011. Dette ledelsestilsyn blev udskudt grundet omfattende flytning fra Bostedet Sjælør til den nye lokation, Bostedet Amagerfællesvej 199, 2300 Kbh. S, pr. 1. september 2011.
- Pkt. 4: Det har ikke været muligt at frembringe dokumentation for udført krydsrevision vedr. de to borgere.
- Pkt. 5: Der er ikke sket regulering af taksten vedrørende de individuelle ydelser i 2011, hvorfor der heller ikke foreligger dokumentation herfor. Taksten er reguleret i 2012 og 2013.
- Pkt. 6: Der er opkrævet for følgende fællesarrangementer: påskefrokost og tur på bakken. Faktura vedhæftet som bilag 2. Der foreligger ikke nogen dokumentation for, hvor stor en andel af de betalte beløb der vedrører udgifter til medarbejdere. Det er dog beboerne der har afholdt udgiften til de medarbejdere, som har været nødvendige ledsagere på turen til bakken.
- Pkt. 7: Kørselsregnskab for de 4 kvartaler i 2011 (bilag 3) samt fakturaer til de 2 borgere (bilag 4) for 2011 er vedhæftet.

Der forefindes ikke nedskrevne retningslinjer vedrørende private fester. Desuden har de to pågældende borgere ikke afholdt private fester i 2011.”

Center for Autisme og Specialpædagogik 2, Bostedet Sjælør har ingen beboere, som selv administrerer deres økonomi, hvorfor der er fremsendt materiale vedrørende to beboere, hvoraf den ene er under værgemål, og den andens økonomi bliver administreret af bostedet.

### **3.1.1 VEDRØRENDE BORGER UNDER VÆRGEMÅL**

I sagen foreligger der social handleplan udarbejdet efter servicelovens § 141 og funktionsevnevurdering.

Borgeren er under værgemål, men der foreligger ikke nærmere oplysninger om værgemålets karakter.

I sagen foreligger der desuden administrationsaftale underskrevet af beboeren og kontaktperson den 1. juli 2010 og af værgeren den 1. oktober 2010.

Af administrationsaftalen fremgår det, at værgeren administrerer pension til nødvendige udgifter til ophold i boligen, herunder kost.

Af administrationsaftalen fremgår det, at værgeren og botilbuddet administrerer økonomiske midler – udover pensionsmidlerne. Det fremgår, at borgeren får 2500 kr. månedligt indsat på lomme-pengekontoen, og at borgeren heraf får udbetalt 300 kr. ugentligt, mens resten bliver brugt på andre små ting, som borgeren mangler.

Personalet er hæveberettigede til borgerens lomme-pengekonto, og hævekortet opbevares i borgerens pengeboks på værelset.

Konter opbevares af borgeren, og en navngiven person i personalet har adgang til disse.

Obligatoriske ydelser i form af husleje og el/varme afholdes af værgeren.

Individuelle valgfrie ydelser i form af kost, rengøring, vinduespolering, vedligeholdelse af service, sundhedsartikler og toiletartikler samt vask afholdes af værgen.

Øvrige ydelser i form af kabel-tv, licens, forsikring, hyggekonto, beklædning, fod- og tandpleje, medicin, briller/hjælpemidler, større inventar og ferie afholdes af værgen.

Øvrige ydelser i form af kørsel, beklædning, frisør, briller/hjælpemidler, mindre inventar, gaver, biograf/teater, byture/udflugter og lommepenge afholdes af borgeren.

Under øvrige ydelser fremgår det, at briller/hjælpemidler afholdes af både værgen og beboeren.

I administrationsaftalen er der afslutningsvist en oversigt over borgerens værdigenstande.

I sagen foreligger der desuden regnskabsark for perioden januar til december 2011 vedrørende udbetalinger fra kassen til borgeren, borgerens bankkonto som bruges til lommepenge, samt en konto som benævnes ferie. Den sidstnævnte konto bruges ikke.

Følgende materiale er supplerende modtaget den 8. juli 2013 fra Center for Autisme og Specialpædagogik 2 vedrørende denne borger:

- Dokumentation for lokalt ledelsestilsyn på beboerøkonomi af 7. marts og 5. juli 2011
- Faktura for afholdelse af fællesarrangementer af 28. juni 2011
- Regneark vedrørende de enkelte beboeres kørsel i bofællesskabets bil vedrørende 1.-4. kvartal 2011
- 4 fakturaer vedrørende kørsel af 4. november, 29. december, 30. december 2011 og 18. januar 2012
- Regnskabsark for kasse, bank og ferie med bilag.

### **3.1.1.1 VURDERING AF DET MODTAGNE MATERIALE**

Borgerrådgiveren har modtaget 12 regnskabsark for 2011 vedrørende kasse, bank og ferie. Regnskabsarkene er vedlagt bilag. Regnskabsark og bilag er opdelt månedsvis, og bilagene er nummererede.

Ved gennemgangen af regnskabsarkene og bilagene er der bemærket uregelmæssigheder i form af:

- At det af regnskabsarket fremgår, at der er udleveret 300 kr. til borgeren i lommepenge, mens det af bilaget fremgår, at der er udbetalt 200 kr. til borgeren i lommepenge
- At der mangler et bilag vedrørende post, som fremgår af regnskabsarket
- At der er tre bilag, som ikke fremgår af regnskabsarket.

Der forefindes ikke differencebilag.

Regnskabsarkene er afstemt månedsvis, og afstemning er dokumenteret med underskrift fra såvel kontaktperson/teamperson og afdelingsleder.

Borgerrådgiveren har endvidere modtaget en udskrift over kontobevægelser for perioden 2. september 2011 til 10. januar 2012, samt dokumentation for hævnings i bank dateret den 28. oktober og 9. december 2011 underskrevet af borgeren. Kontobevægelserne i perioden stemmer overens med det, der er registreret på regnskabsarket for perioden. Det har ikke på baggrund af det fremsendte materiale været muligt at afstemme kontobevægelserne på regnskabsarket for den resterende del af året. Jeg finder dette beklageligt.

Det forhold, at der mangler bilag, samt at der er bilag, som ikke fremgår af regnskabsarket, er ikke i overensstemmelse med "Retningslinjer for ophold i botilbud", da det af disse fremgår, at der skal foreligge dokumentation for alle transaktioner, og at der løbende skal føres dokumente-



ret regnskab for alle beholdninger omfattet af administrationsaftalen ved brug af regnskabsskemaer eller bogføringer. Jeg finder dette beklageligt.

Det forhold, at der alene foreligger dokumentation for kontante hævnings på borgerens bankkonto for en periode af året, er heller ikke i overensstemmelse med "Retningslinjer for ophold i botilbud", da det fremgår af disse, at kvittering for hævnings er dokumentation for transaktionen på bankkontoen og tilgang vedrørende den kontante beholdning, og at dokumentation i form af kontoudskrifter fra banken på alle transaktioner på bankkontoen skal opbevares på bostedet i fem år. Jeg finder dette beklageligt.

Det fremgår af "Retningslinjer for ophold i botilbud", at der maksimalt kan hæves 5000 kr. pr. måned for den enkelte beboer, og at dette, hvis der er tale om større beløb, skal godkendes af botilbudsleder/afdelingsleder. Det fremgår af det fremsendte materiale, at der i august 2011 er hævet mere end 11.000 kr. for denne borger, og i oktober 2011 er hævet 12.000 kr. for denne borger. Det ses ikke af det fremsendte materiale, at dette er godkendt af botilbudsleder/afdelingsleder. Jeg finder dette beklageligt.

Borgerrådgiveren har modtaget dokumentation for, at der er foretaget lokalt ledelsestilsyn vedrørende borgeren den 7. marts og den 5. juli 2011. Det er i e-mail af 27. juni 2013 fra Center for Autisme og Specialpædagogik 2 til Socialforvaltningen oplyst, at der ikke er gennemført ledelsestilsyn for andet halvår 2011. Det er ikke i overensstemmelse med "Retningslinjer for ophold i botilbud", at der alene er gennemført ledelsestilsyn i marts og juni 2011, da det fremgår af disse, at tilsynet skal foretages mindst en gang i kvartalet. Jeg finder dette beklageligt.

Det er i e-mail af 27. juni 2013 fra Center for Autisme og Specialpædagogik 2 til Socialforvaltningen oplyst, at der ikke foreligger dokumentation for, at der er sket krydsrevision vedrørende borgeren. Dette er ikke i overensstemmelse med "Retningslinjer for ophold i botilbud" da det fremgår af disse, at det 1 gang pr. år skal påses, at der foreligger ajourførte administrationsaftaler, og at det minimum hvert 1/2 år påses, at der foreligger dokumentation for alle posterne i regnskabsskemaerne, at regnskabsskemaerne er afstemt eksterne oplysninger fra pengeinstitutter mv. samt kontrol heraf, herunder at der er dato og underskrift for den stedlige kontrol, at kontante midler er til stede, og at ledelsestilsynet er foretaget og dokumenteret. Kontrollen skal dokumenteres i et skema. Jeg finder dette beklageligt.

Det er i e-mail af 27. juni 2013 fra Center for Autisme og Specialpædagogik 2 til Socialforvaltningen oplyst, at der ikke er sket regulering af taksten vedrørende de individuelle ydelser i 2011. Det fremgår af "Retningslinjer for ophold i botilbud" at prissætningen for individuelle valgfrie ydelser ikke må overstige de faktiske udgifter i forbindelse hermed, at der skal føres regnskab for eventuelle restancer, og at der skal indgås aftale om afvikling af mellemværendet. Det fremgår af brev dateret februar 2011 til beboerne på Bostedet Sjelør, at der betales et fast månedligt beløb forud, såfremt en af følgende ydelser tilvælges:

- Kost
- Vedligeholdelse af service
- Toilet- og rengøringsartikler
- Vask
- Vinduespolering
- Fælleskasse til hygge og underholdning
- Kabel-TV

Da de faktiske udgifter til flere af ovenstående poster kan variere ganske meget, er der, såfremt der ikke sker regulering af taksterne, risiko for, at borgerne kommer til at betale mere end de reelle udgifter i forbindelse med levering af ydelsen. Dette er ikke i overensstemmelse med "Retningslinjer for ophold i botilbud". Jeg finder dette beklageligt.

Det er i e-mail af 27. juni 2013 fra Center for Autisme og Specialpædagogik 2 til Socialforvaltningen oplyst, at der ikke foreligger dokumentation for, hvor stor en del af udgifterne til fællesarran-

gementer der vedrører udgifterne til de medarbejdere, der har deltaget i arrangementerne. Af "Retningslinjer for ophold i botilbud" fremgår det, at hvis der er flere beboere, som deltager i en aktivitet, deles udgifterne til medarbejderne ligeligt mellem de deltagende beboere. Det kan ikke anses som værende i overensstemmelse med "Retningslinjer for ophold i botilbud", at det ikke efterfølgende kan dokumenteres, hvilke udgifter der vedrører medarbejderne, og hvorledes disse er fordelt mellem de enkelte beboere. Jeg finder dette beklageligt.

Det er i e-mail af 27. juni 2013 fra Center for Autisme og Specialpædagogik 2 til Socialforvaltningen oplyst, at der ikke foreligger dokumentation for, hvor stor en del af udgifterne til fællesarrangementer der vedrører udgifterne til de medarbejdere, der har deltaget i arrangementerne. Af "Retningslinjer for ophold i botilbud" fremgår det, at hvis der er flere beboere, som deltager i en aktivitet, deles udgifterne til medarbejderne ligeligt mellem de deltagende beboere.

Socialforvaltningen har i forbindelse med høring om den foreløbige rapport i brev af 22. september 2014 oplyst følgende:

"det er korrekt at der ikke foreligger dokumentation for, hvor stor en del af udgifterne, der vedrører udgifterne til deltagende personale. Men det fremgår ikke klart af retningslinjerne, at dette skulle ske. Det hedder alene, at udgiften til personalets udgifter skulle deles ligeligt mellem de deltagende beboere."

Jeg har på baggrund af Socialforvaltningens bemærkninger til den foreløbige rapport i brev af 22. september 2014 vurderet Socialforvaltningen praksis for beboernes afholdelse af udgifter til deltagende personale, hvor der deltagere flere beboere. Jeg finder ikke tilstrækkeligt grundlag for at udtale kritik af den foreliggende praksis.

Min baggrund for denne vurdering er, at det ikke fremgår tydeligt af "Retningslinjer for ophold i botilbud", at det skal kunne dokumenteres, hvilke udgifter der vedrører personalet, og hvilke udgifter der vedrører beboerne.

Jeg finder dog anledning til at bemærke, at det ud fra en rimelighedsbetragtning må være således, at beboere, som deltager på en ferietur, og vælger ikke at deltage i et delarrangement på denne ferietur, ikke pålægges en del af udgifterne til det ledsagende personale i et sådant arrangement.

Borgerrådgiveren har modtaget regnskab for hvert kvartal i 2011 vedrørende de enkelte borgers kørsel mod egenbetaling i bostedets transportmiddel, samt 4 fakturaer vedrørende borgeren under værgemål dateret den 4. november, 29. og 30. december 2011 og 18. januar 2012. Fakturaerne svarer til det oplyste om borgerens kørsel i kørselsregnskabet. Det fremgår af "Retningslinjer for ophold i botilbud", at kørsel mod egenbetaling skal prisfastsættes ud fra de faktiske udgifter til kørslen, og at botilbuddet skal udarbejde skriftlige retningslinjer for kørsel med botilbuddets transportmiddel. Da der ikke i det fremsendte materiale er fremsendt et regnskab for udgifterne til at drive transportmidlet, har det ikke været muligt for Borgerrådgiveren at tage stilling til, om borgernes egenbetaling svarer til den faktiske udgift til kørsel med bostedets transportmiddel. Der bør på samme måde som ved de individuelle ydelser foretages en årlig regulering af egenbetalingen for kørsel i bostedets transportmiddel, da borgerne i modsat fald kan komme til at betale mere eller mindre end de reelle udgifter i forbindelse med kørsel med botilbuddets transportmiddel. Jeg finder dette beklageligt.

Da det fremgår af "Retningslinjer for ophold i botilbud", at botilbuddet skal udarbejde skriftlige retningslinjer for kørsel med tilbuddets transportmiddel og mulighederne for afholdelse af private fester, er botilbuddets manglende udarbejdelse af sådanne retningslinjer i strid med "Retningslinjer for ophold i botilbud". Jeg finder dette beklageligt.

### **3.1.2 VEDRØRENDE BORGER HVOR BOSTEDET ADMINISTRERER BORGERENS ØKONOMI**

I sagen foreligger der social handleplan udarbejdet efter servicelovens § 141 og funktionsevnevurdering.

Bostedet administrer borgerens økonomi.

I sagen foreligger der desuden administrationsaftale underskrevet af beboeren og kontaktperson den 22. juli 2010 og af pårørende 11. oktober 2010.

Af administrationsaftalen fremgår det, at bostedet administrerer pension til nødvendige udgifter til ophold i boligen, herunder kost.

Af administrationsaftalen fremgår det, at botilbuddet administrerer økonomiske midler – udover pensionsmidlerne.

Borgeren er selv sammen med ledsager eller personalet hæveberettiget til borgerens lønkonto og opsparingskonto, og hævekortet opbevares i aflåst pengeskab på kontoret.

Konter opbevares af borgeren, og to navngivne personer blandt personalet har adgang til disse.

Obligatoriske ydelser i form af husleje og el/varme afholdes af kommunen.

Individuelle valgfrie ydelser i form af kost, rengøring, vinduespolering, vedligeholdelse af service, sundhedsartikler og toiletartikler samt vask afholdes af botilbuddet.

Øvrige ydelser i form af kabel-tv, kørsel, og hyggekonto afholdes af botilbuddet.

Øvrige ydelser i form af licens og forsikring afholdes over PBS.

Øvrige ydelser i form af beklædning, frisør, fod- og tandpleje, medicin, briller/hjælpemidler, mindre inventar, større inventar, gaver, ferie, biograf/teater, byture/udflugter og lommepenge afholdes af borgeren.

I administrationsaftalen er der afslutningsvist en oversigt over borgerens værdigenstande.

I sagen foreligger der desuden regnskabsark for perioden januar til december 2011 vedrørende udbetalinger fra kassen til borgeren, borgerens bankkonto samt en konto, som benævnes ferie.

Følgende materiale er supplerende modtaget fra Center for Autisme og Specialpædagogik 2 vedrørende denne borger:

- Dokumentation for lokalt ledelsestilsyn på beboerøkonomi af 10. marts og 5. juli 2011
- Faktura for afholdelse af fællesarrangementer af 28. juni 2011
- Regneark vedrørende de enkelte beboeres kørsel i bofællesskabets bil vedrørende 1.-4. kvartal 2011
- 4 fakturaer vedrørende kørsel af 4. november, 29. december, 30. december 2011 og 18. januar 2012
- Regnskabsark for kasse, bank og ferie med bilag.

#### **3.1.2.1 VURDERING AF DET MODTAGNE MATERIALE**

Borgerrådgiveren har modtaget 12 regnskabsark for 2011 vedrørende kasse, bank og ferie. Regnskabsarkene er vedlagt bilag. Regnskabsark og bilag er opdelt månedsvis, og bilagene er nummerede.

Ved gennemgangen af regnskabsarkene og bilagene er der bemærket uregelmæssigheder i form af:

- At der ikke er overensstemmelse mellem saldo på kasse fra januar til februar og fra februar til marts
- At det af regnskabsarket fremgår, at der er betalt 75 kr., mens bilaget var på 25 kr.
- At bilag vedrørende udgifter ført på regnskabsarket i august måned 2011 findes sammen med bilag for september måned 2011
- At der mangler et bilag vedrørende post, som fremgår af regnskabsarket
- At der er et bilag, som ikke fremgår af regnskabsarket.

Der forefindes ikke differencebilag.

Regnskabsarkene er afstemt månedsvis, og afstemning er dokumenteret med underskrift fra såvel kontaktperson/teamperson og afdelingsleder.

I bilagene forelå der en kassekvittering fra Danske Bank af 31. marts 2011 vedrørende indbetaling af 5000 kr. på ferieopsparing, kassekvittering fra Danske Bank af 27. maj 2011 vedrørende indbetaling af 5.405 kr., Kassekvittering fra Danske Bank af 19. august 2011 vedrørende indbetaling af 472 kr. samt gebyr på 25 kr. for indbetaling til 3. mand, Kassekvittering fra Danske Bank af 3. oktober 2011 vedrørende indbetalingskort på 6661 kr. samt gebyr for indbetalingskort på 25 kr., kassekvittering fra danske Bank af 23. december 2011 vedrørende indbetalingskort på 924,16 kr., gebyr for indbetalingskort på 25 kr., indbetaling af 202, 59 kr., gebyr på 25 kr. for indbetaling til 3. mand, og udbetaling på 300 kr. Disse hævnings fremgår af regnskabsarkene. De løbende hævnings i bank foreligger der ikke dokumentation for i det materiale, som Borgerrådgiveren har modtaget.

Det forhold, at der mangler bilag, samt at der er bilag, som ikke fremgår af regnskabsarket, er ikke i overensstemmelse med "Retningslinjer for ophold i botilbud", da det af disse fremgår, at der skal foreligge dokumentation for alle transaktioner, og at der løbende skal føres dokumenteret regnskab for alle beholdninger omfattet af administrationsaftalen ved brug af regnskabsskemaer eller bogføringer. Jeg finder dette beklageligt.

Det forhold, at der alene foreligger dokumentation for en del af hævningserne på borgerens bankkonto, er heller ikke i overensstemmelse med "Retningslinjer for ophold i botilbud", da det fremgår af disse, at kvittering for hævnings er dokumentation for transaktionen på bankkontoen og tilgang vedrørende den kontante beholdning, og at dokumentation i form af kontoudskrifter fra banken på alle transaktioner på bankkontoen skal opbevares på bostedet i fem år. Jeg finder dette beklageligt.

Det fremgår af "Retningslinjer for ophold i botilbud", at der maksimalt kan hæves 5000 kr. pr. måned for den enkelte beboer, og at dette, hvis der er tale om større beløb, skal godkendes af botilbudsleder/afdelingsleder. Det fremgår af det fremsendte materiale, at der i januar 2011 er hævet 6.000 kr. for denne borger, i oktober 2011 er hævet mere end 6.000 kr. for denne borger, og i december 2011 er hævet 5.300 kr. for denne borger. Det ses ikke af det fremsendte materiale, at dette er godkendt af botilbudsleder/afdelingsleder. Jeg finder dette beklageligt.

Borgerrådgiveren har modtaget dokumentation for, at der er foretaget lokalt ledelsestilsyn vedrørende borgeren den 10. marts og den 5. juli 2013. Det er i e-mail af 27. juni 2013 fra Center for Autisme og Specialpædagogik 2 til Socialforvaltningen oplyst, at der ikke er gennemført ledelsestilsyn for andet halvår 2011. Det er ikke i overensstemmelse med "Retningslinjer for ophold i botilbud", at der alene er gennemført ledelsestilsyn i marts og juni 2011, da det fremgår af disse, at tilsynet skal foretages mindst en gang i kvartalet. Jeg finder dette beklageligt.

Det er i e-mail af 27. juni 2013 fra Center for Autisme og Specialpædagogik 2 til Socialforvaltningen oplyst, at der ikke foreligger dokumentation for, at der er sket krydsrevision vedrørende borgeren. Dette er ikke i overensstemmelse med "Retningslinjer for ophold i botilbud", da det

fremgår af disse, at det én gang pr. år skal påses, at der foreligger ajourførte administrationsaftaler, at det minimum hvert ½ år påses, at der foreligger dokumentation for alle posterne i regnskabskemaerne, at regnskabskemaerne er afstemt eksterne oplysninger fra pengeinstitutter m.v. samt kontrol heraf, herunder at der er dato og underskrift for den stedlige kontrol, at kontante midler er til stede, og at ledelsestilsynet er foretaget og dokumenteret. Kontrollen skal dokumenteres i et skema. Jeg finder dette beklageligt.

Det er i e-mail af 27. juni 2013 fra Center for Autisme og Specialpædagogik 2 til Socialforvaltningen oplyst, at der ikke er sket regulering af taksten vedrørende de individuelle ydelser i 2011. Det fremgår af "Retningslinjer for ophold i botilbud", at prissætningen for individuelle valgfrie ydelser ikke må overstige de faktiske udgifter i forbindelse hermed, at der skal føres regnskab for eventuelle restancer, og at der skal indgås aftale om afvikling af mellemværendet. Det fremgår af brev dateret februar 2011 til beboerne på Bostedet Sjælør, at der betales et fast månedligt beløb forud, såfremt en af følgende ydelser tilvælges:

- Kost
- Vedligeholdelse af service
- Toilet- og rengøringsartikler
- Vask
- Vinduespolering
- Fælleskasse til hygge og underholdning
- Kabel-TV

Da de faktiske udgifter til flere af ovenstående poster kan variere ganske meget, er der, såfremt der ikke sker regulering af taksterne, risiko for, at borgerne kommer til at betale mere end de reelle udgifter i forbindelse med levering af ydelsen. Dette er ikke i overensstemmelse med "Retningslinjer for ophold i botilbud". Jeg finder dette beklageligt.

Det er i e-mail af 27. juni 2013 fra Center for Autisme og Specialpædagogik 2 til Socialforvaltningen oplyst, at der ikke foreligger dokumentation for, hvor stor en del af udgifterne til fællesarrangementer der vedrører udgifterne til de medarbejdere, der har deltaget i arrangementerne. Af "Retningslinjer for ophold i botilbud" fremgår det, at hvis der er flere beboere, som deltager i en aktivitet, deles udgifterne til medarbejderne ligeligt mellem de deltagende beboere.

Socialforvaltningen har i forbindelse med høring om den foreløbige rapport i brev af 22. september 2014 oplyst følgende:

"Det er korrekt at der ikke foreligger dokumentation for, hvor stor en del af udgifterne, der vedrører udgifterne til deltagende personale. Men det fremgår ikke klart af retningslinjerne, at dette skulle ske. Det hedder alene, at udgiften til personalets udgifter skulle deles ligeligt mellem de deltagende beboere."

Jeg har på baggrund af Socialforvaltningens bemærkninger til den foreløbige rapport i brev af 22. september 2014 vurderet Socialforvaltningen praksis for beboernes afholdelse af udgifter til deltagende personale, hvor der deltagere flere beboere. Jeg finder ikke tilstrækkeligt grundlag for at udtale kritik af den foreliggende praksis.

Min baggrund for denne vurdering er, at det ikke fremgår tydeligt af "Retningslinjer for ophold i botilbud", at det skal kunne dokumenteres, hvilke udgifter der vedrører personalet og hvilke udgifter der vedrører beboerne.

Jeg finder dog anledning til at bemærke, at det ud fra en rimelighedsbetragtning må være således, at beboere, som deltager på en ferietur, og vælger ikke at deltage i et delarrangement på denne ferietur, ikke pålægges en del af udgifterne til det ledsagende personale i et sådant arrangement.

Borgerrådgiveren har modtaget regnskab for hvert kvartal i 2011 vedrørende de enkelte borgeres kørsel mod egenbetaling i bostedets transportmiddel, samt 4 fakturaer vedrørende denne borger dateret den 4. november, 29. og 30. december 2011 og 18. januar 2012. Fakturaerne svarer til det oplyste om borgerens kørsel i kørselsregnskabet. Det fremgår af "Retningslinjer for ophold i botilbud", at kørsel mod egenbetaling skal prisfastsættes ud fra de faktiske udgifter til kørslen, og at botilbuddet skal udarbejde skriftlige retningslinjer for kørsel med botilbuddets transportmiddel. Da der ikke i det fremsendte materiale er et regnskab for udgifterne til at drive transportmidlet, har det ikke været muligt for Borgerrådgiveren at tage stilling til, om borgernes egenbetaling svarer til den faktiske udgift til kørsel med bostedets transportmiddel. Der bør på samme måde som ved de individuelle ydelser foretages en årlig regulering af egenbetalingen for kørsel i bostedets transportmiddel, da borgerne i modsat fald kan komme til at betale mere eller mindre end de reelle udgifter i forbindelse med kørsel med botilbuddets transportmiddel. Jeg finder dette beklageligt.

Da det fremgår af "Retningslinjer for ophold i botilbud", at botilbuddet skal udarbejde skriftlige retningslinjer for kørsel med tilbuddets transportmiddel og mulighederne for afholdelse af private fester, er botilbuddets manglende udarbejdelse af sådanne retningslinjer i strid med "Retningslinjer for ophold i botilbud". Jeg finder dette beklageligt.

Socialforvaltningen har i forbindelse med høring om den foreløbige rapport i brev af 22. september 2014 oplyst følgende:

"Ifølge retningslinjer for ophold i botilbud skal botilbuddet udarbejde lokale retningslinjer for afholdelse af private fester i det omfang, der kan arrangeres private fester, hvor pårørende også deltager. CAS 2 oplyser, at der ikke afholdes private fester i CAS 2, hvorfor der ikke er udarbejdet lokale retningslinjer. "

Jeg har taget oplysningerne fra Socialforvaltningen om, at der ikke afholdes private fester i CAS 2 til efterretning, og vurderer, at der på baggrund af disse oplysninger ikke er baggrund for at udtale kritik af, at der ikke er udarbejdet retningslinjer herom.

## 3.2 BOSTEDET RADISEVEJ

Borgerrådgiveren har ved brev af 8. juli 2012 fra Socialforvaltningen modtaget breve af 6. og 12. februar 2012 fra Bostedet Radisevej.

Af disse breve fremgår det, at beboerne på Bostedet Radisevej har mulighed for at vælge nogle ikke obligatoriske ydelser, at der sker fremsendelse af faktura for ydelserne til beboerne hver måned, at betalingen for ydelserne opkræves månedsvis forud, at priserne for ydelserne fastsættes på baggrund af en opgørelse over det foregående års forbrug, og at der sker regulering én gang årligt.

Det fremgår videre af disse breve, at betaling for de ikke obligatoriske ydelser sker ved, at administrationen efter aftale med borgeren hæver et beløb på borgerens bankkonto, som efterfølgende indsættes på botilbuddets konto med angivelse af borgerens navn og efternavn.

Fornøden accept til de ikke obligatoriske ydelser sikres ved udarbejdelse af administrationsaftale én gang årligt.

Det fremgår videre af disse breve, at Bostedet Radisevej følger ”Retningslinjer for ophold i botilbud” ved fastsættelse af priser efter de faktiske udgifter. Det fremgår også, at der tillige arbejdes efter en lokal aftale om administration af beboermidler. Denne aftale er medsendt som bilag og er dateret den 8. februar 2010.

Der vurderes at være overensstemmelse mellem Bostedet Radisevejs lokale instruks om administration af beboermidler og Socialforvaltningens ”Retningslinjer for ophold i botilbud”, om end disse fremtræder noget mere overordnede og udetaljerede.

Der forelå ikke bilag vedrørende de enkelte borgers hævninger og posteringer i det materiale, som Borgerrådgiveren modtog. Borgerrådgiveren anmodende derfor ved brev af 28. maj 2013 Socialforvaltningen om fremsendelse af supplerende materiale i form af bilag vedrørende kontoingen på de omfattede borgers konti i form af dokumentation for alle transaktioner i perioden 1. januar til 27. december 2011, dokumentation for månedlig afstemning af de omfattede borgers saldi i pengeinstitut, kontantbeholdning og bilag, samt eventuelle differencebilag i perioden 1. januar til 27. december 2011, dokumentation for kvartalsmæssige ledelsestilsyn i perioden 1. januar til 27. december 2011 vedrørende de omfattede borgere, dokumentation for halvårlig krydsrevision vedrørende de omfattede borgere, dokumentation for at der er sket regulering af taksten vedrørende de individuelle ydelser i 2011, dokumentation for beregning af de omfattede borgers betaling af medarbejdernes udgifter ved fælles arrangementer i perioden 1. januar til 27. december 2011, og dokumentation for beregning af de omfattede borgers betaling for benyttelse af botilbuddets transportmiddel i perioden 1. januar til 27. december 2011.

Borgerrådgiveren modtog det supplerende materiale ved brev af 8. juli 2013 fra Socialforvaltningen. Af udateret brev fra Bostedet Radisevej fremgår det:

”Derudover vil jeg gerne informere om at man har lavet månedlig afstemning i ’Bosted’ som var det system man blev bedt om at benytte til bogføring af beboerkonti.

Ledelsestilsyn blev informeret fra Centrets daværende økonom, at det gjorde vi elektronisk i ’Bosted’, hvilket vi så har fulgt i perioden hvor ’Bosted’ har været anvendt.”

I det supplerende materiale forelå der desuden originale bilag, takstberegning, retningslinjer for private fester, og retningslinjer for brug af bostedets bus.

Da der fortsat manglede materiale vedrørende Bostedet Radisevej anmodede Borgerrådgiveren ved brev af 18. februar 2014 Socialforvaltningen om fremsendelse af yderligere materiale. Det

fremgår under nedenstående gennemgang af de enkelte borgeres økonomi, hvilke supplerende oplysninger Borgerrådgiveren anmodede om.

I forlængelse af Borgerrådgiverens brev af 18. februar 2014 med anmodning om supplerende oplysninger blev der afholdt møde mellem Borgerrådgiveren og Socialforvaltningen den 22. maj 2014.

Borgerrådgiveren har fra Bostedet Radisevej modtaget oplysninger vedrørende en borger, som er under værgemål, vedrørende en borger, hvor bostedet administrerer beboerens økonomi, og vedrørende en borger, som selv administrerer sin økonomi.

### **3.2.1 VEDRØRENDE BORGER UNDER VÆRGEMÅL**

I sagen foreligger der social handleplan udarbejdet efter servicelovens § 141 og funktionsevnevurdering.

Borgeren er under værgemål, som ifølge oplysningerne i administrationsaftalen omfatter økonomiske og personlige anliggender, fratagelse af retlig handleevne og samværgemål, da der er sat kryds i ja-rubrikken vedrørende alle disse felter.

I sagen foreligger der desuden administrationsaftale underskrevet af kontaktperson den 6. juli 2011, af bostedets leder den 1. juli 2011 og af værgen den 12. juli 2011.

Af administrationsaftalen fremgår det, at botilbuddet administrerer pension til nødvendige udgifter til ophold i boligen, herunder kost.

Af administrationsaftalen fremgår det, at værgen administrerer økonomiske midler – udover pensionsmidlerne. Det fremgår, at værgen sørger for at overføre penge til borgerens opsparingskonto, som administreres af værgen.

Det faste personale er hæveberettigede til borgerens to bankkonti, og hævekortet opbevares i administrationen.

Konter opbevares af borgeren, og fastansat personale og ledelse på bostedet har adgang til disse.

Obligatoriske ydelser i form af husleje og el/varme afholdes af kommunen.

Individuelle valgfrie ydelser i form af kost, rengøring, vinduespolering og vask afholdes af botilbuddet. Under bemærkninger fremgår det, at betaling sker via automatisk bankoverførsel fra beboerens konto til bostedets konto hver måned.

Øvrige ydelser i form af forsikring, licens, og medicin afholdes over PBS.

Øvrige ydelser i form af kørsel, hyggekonto, beklædning, frisør, fodpleje, briller/hjælpemidler, mindre inventar, større inventar, gaver, ferie, biograf/teater, byture/udflugter og lommepege, underholdning og busklub afholdes af botilbuddet.

Øvrige ydelser i form af tandpleje afholdes af kommunen.

Der er ikke en oversigt over borgerens værdigenstande i administrationsaftalen.

I sagen foreligger der desuden et medicinkort vedrørende borgeren samt udskrift af en række lægelige oplysninger.

I sagen foreligger der desuden kontooversigt for kontoen kontantbehandling for perioden 20. april 2011 til 3. januar 2012.



I sagen foreligger der desuden kontooversigt for kontoen "NEMkonto" for perioden 20. april 2011 til 3. januar 2012.

I sagen foreligger der desuden kontooversigt for kontoen "opsparing". På denne konto er der alene en enkelt postering dateret den 11. november 2011.

Endelig foreligger der i sagen faktura dateret den 22. december 2011 på opholdsbetaling for januar 2012.

Der forelå ikke bilag vedrørende de enkelte hævnings og posteringer i det materiale, som Borgerrådgiveren modtog. Borgerrådgiveren anmodende derfor ved brev af 28. maj 2013 Socialforvaltningen om fremsendelse af supplerende materiale i form af bilag vedrørende konteringen på de omfattede borgeres konti i form af dokumentation for alle transaktioner i perioden 1. januar til 27. december 2011, dokumentation for månedlig afstemning af de omfattede borgeres saldi i pengeinstitut, kontantbeholdning og bilag, samt eventuelle differencebilag i perioden 1. januar til 27. december 2011, dokumentation for kvartalsmæssige ledelsestilsyn i perioden 1. januar til 27. december 2011 vedrørende de omfattede borgere, dokumentation for halvårlig krydsrevision vedrørende de omfattede borgere, dokumentation for at der er sket regulering af taksten vedrørende de individuelle ydelser i 2011, dokumentation for beregning af de omfattede borgeres betaling af medarbejdernes udgifter ved fælles arrangementer i perioden 1. januar til 27. december 2011, og dokumentation for beregning af de omfattede borgeres betaling for benyttelse af botilbuddets transportmiddel i perioden 1. januar til 27. december 2011.

Borgerrådgiveren modtog det supplerende materiale den 8. juli 2013.

Af udateret brev fra Socialforvaltningen, Center for ældre med handicap fremgår det, at der vedrørende denne borger mangler opholdsfaktura for månederne fra januar til juni 2011, at der mangler PBS-oversigter for månederne fra januar til juni 2011, at pensionsudbetalingsmeddelelserne kun bliver tilsendt, hvis der er ændringer i pensionen, hvorfor der ikke foreligger sådanne, og at der mangler 18 stk. bilag vedrørende kontantkassen.

Af samme udaterede brev fremgår det, at der for det tidsrum, hvor der er ønsket materiale, er blevet arkiveret halvårligt, og at det ikke er lykkedes at finde ovenstående materiale.

Følgende materiale er supplerende modtaget fra Bostedet Radisevej vedrørende denne borger:

- Regulering vedrørende beboernes betaling for ikke obligatoriske ydelser opkrævet og leveret af botilbuddet
- Beregning af takster 2010/2011
- Retningslinjer for brug af Mercedes-Benz (revideret 20. januar 2010)
- Retningslinjer vedrørende pårørendes deltagelse i fester og arrangementer på et af Center for Ældre med Handicaps bo- eller dagtilbud (dateret juni 2013)
- Tilsynsskema dateret den 3. januar 2012
- Brev af 13. maj 2011 til borgers familie vedrørende regnskab for 2010 og 2011 vedlagt bilag
- Kontooversigt for kontoen "kontantbeholdning" og bilag for perioden 20. april til 18. december 2011
- Kontooversigt for kontoen Gl. "NEMkonto" og bilag for perioden 20. april til 18. december 2011
- Kontooversigt for kontoen Opsparing med en postering dateret 11. november 2011
- Hævebilag dateret den 5. december, 14. november, og 5. oktober 2011
- Ferieregnskab med bilag
- Meddelelse om folkepension for oktober og november 2011
- Kontoudskrift vedrørende en anden person

- Tandlægeregning med behandlingsstart 3. januar 2012
- Brev fra Danske Bank om forhøjelse af gebyrer
- Kvittering for modtagelse af ansøgning om hjælpemiddel dateret 24. januar 2011
- Brev om jule- og nytårskørsel 2011 fra Movia
- PBS blanket til apoteket
- Brev af 21. februar 2007 fra Socialudvalget vedrørende serviceniveauet på bosteder
- Årsopgørelse 2010
- Oversigt over betalte serviceydelser fra Nordea dateret 31. december 2010
- Kuvert med håndskrevet bilag dateret 21. juni 2010 vedrørende større hævning på konto i Nordea og indsat på konto i Amagerbanken
- Årsoversigt fra Amagerbanken dateret 31. december 2010
- Kontoudskrift fra Amagerbanken dateret 30. december 2010
- Betalingsoversigt for juli til december 2011
- Opholdsbetaling faktura oktober og november 2011
- Bilag for august, september og december 2011 vedrørende opholdsbetaling
- Bankbøger mærket lommepege for perioden 18. februar til 4. juli 2011
- Årsoversigt 2011 fra Danske Bank
- Brev af 22. august 2011 fra Danske Bank om bankskift
- Kontoudtog fra Danske Bank vedrørende tre forskellige konti
- Brev af 31. december 2011 fra Nordea vedrørende oversigt over betalte serviceydelser og kontooversigt
- Administrationsaftale underskrevet i juli 2011
- Samarbejdsaftale 2006, 2008, og 2009
- Boligdokument dateret 20. december 2010
- Administrationsaftale som ikke er underskrevet eller dateret.

Da Borgerrådgiveren, på trods af ovenstående vedrørende bortkommet materiale, ikke ved Socialforvaltningens fremsendelse af materiale den 8. juli 2013 modtog alt det materiale, som der i brev af 28. maj 2013 til Socialforvaltningen var anmodet om, anmodede Borgerrådgiveren ved brev af 18. februar 2014 om fremsendelse af følgende materiale vedrørende den borger i Bostedet Radisevej, hvor bostedet administrerer borgerens økonomi:

- Dokumentation for månedlig afstemning af den omfattede borger saldi i pengeinstitut, kontantbeholdning og bilag, samt eventuelle differencebilag i perioden 1. januar til 27. december 2011
- Dokumentation for kvartalsmæssige ledelsestilsyn i perioden 1. januar til 27. december 2011 vedrørende den omfattede borger
- Dokumentation for halvårlig krydsrevision vedrørende den omfattede borger
- Dokumentation for beregning af den omfattede borgers betaling af medarbejdernes udgifter ved fælles arrangementer i perioden 1. januar til 27. december 2011
- Dokumentation for beregning af den omfattede borgers betaling for benyttelse af botilbuddets transportmiddel i perioden 1. januar til 27. december 2011.

Socialforvaltningen oplyste ved møde den 22. maj 2014, at der vedrørende Bostedet Radisevej er behov for en nærmere undersøgelse af, om der kan fremskaffes dokumentation for månedlig afstemning af de omfattede borgers saldi i pengeinstitut, kontantbeholdning og bilag samt eventuelle differencebilag i perioden 1. januar til 27. december 2011, da afstemning efter det til mødet oplyste skete elektronisk i et system, som Bostedet Radisevej ikke længere umiddelbart har adgang til at hente data fra.

Socialforvaltningen oplyste videre ved møde den 22. maj 2014, at der vedrørende Bostedet Radisevej var behov for en nærmere undersøgelse vedrørende den borger, som selv administrerer sin økonomis deltagelse i fælles arrangementer, samt benyttelse af det fælles transportmiddel.

Socialforvaltningen oplyste videre ved møde den 22. maj 2014 vedrørende Bostedet Radisevej, at der bør foreligge dokumentation for kvartalsmæssige ledelsestilsyn i perioden 1. januar til 27. december 2011 vedrørende de omfattede borgere og dokumentation for halvårlig krydsrevision vedrørende de omfattede borgere, men at dette ikke kan findes og derfor heller ikke kan dokumenteres.

Vedrørende dokumentation for beregning af de omfattede borgers betaling af medarbejdernes udgifter ved fælles arrangementer på Bostedet Radisevej i perioden 1. januar til 27. december 2011 oplyste Socialforvaltningen ved møde den 22. maj 2014, at baggrunden for, at der ikke foreligger dokumentation for dette vedrørende borger under værgemål og vedrørende borger, hvor bostedet administrerer borgers økonomi, er, at der ikke i perioden har været afholdt sådanne fælles arrangementer.

Vedrørende dokumentation for beregning af den omfattede borgers betaling for benyttelse af Bostedet Radisevejs transportmiddel i perioden 1. januar til 27. december 2011, blev der ved møde den 22. maj 2014 udleveret regnskab for 2011 vedrørende beboernes betaling for ikke obligatoriske ydelser opkrævet og leveret af Bostedet Radisevej samt breve vedrørende opholdsbetaling, hvoraf det håndskrevne fremgår, at der er sket regulering 2011 med 200 kr. Det er ved mødet oplyst, at reguleringen skete hver måned i et år.

Borgerrådgiveren modtog ved e-mail af 9. juli 2014 fra Socialforvaltningen Bostedet Radisevejs afstemning af denne borgers saldi i pengeinstitut, kontantbeholdning og bilag samt eventuelle differencebilag i perioden 1. januar til 27. december 2011 samt udskrifter med posteringer for "kontantbeholdning" for borgeren.

### **3.2.1.1 VURDERING AF DET MODTAGNE MATERIALE**

Borgerrådgiveren har modtaget kontooversigt fra it-systemet "bosted" for kontoen "kontantbeholdning" i perioden 20. april til 18. december 2011, kontooversigt for kontoen "GL. NEMkonto" for perioden 20. april til 18. december 2011, og kontooversigt for kontoen "opsparing". Kontooversigterne er vedlagt bilag. På det sidste ark vedrørende hver konto, er der plads til underskrift til attestations og underskrift for godkendelse. Ingen af kontooversigterne er underskrevet.

I disse bilag foreligger der en række bilag. Det første bilag er et unummereret bilag. Det unummererede bilag efterfølges af bilag 1. De næste bilag er nummereret bilag 19 til 37. Herefter er der et unummereret bilag, som efterfølges af bilag nummeret bilag 38 til 43. Til sidst er der endnu et unummereret bilag. På kontooversigt for kontoen "kontantbeholdning" er der ved en række af posteringerne angivet bilagsnummer 1 til 37. De resterende bilag fra nummer 37 til 43 findes ikke på kontooversigt for kontoen "kontantbeholdning" eller nogle af de øvrige kontooversigter. De bilag, som foreligger, er korrekt posteret, bortset fra et enkelt bilag, hvor der er bogført en udgift på 45 kr. som ifølge bilaget rettelig burde have været bogført med 55 kr.

Blandt ovenstående bilag forefindes der som bilag 21 regning for fodterapeut dateret den 4. september 2011, som bilag 25 regning for fodterapeut dateret den 16. oktober 2011, og som bilag 32 regning for fodterapeut dateret den 27. november 2011. Ud over disse regninger foreligger der andet sted i det fremsendte materiale regninger vedrørende fodterapeut dateret den 23. januar, 13. marts, 1. maj, 12. juni, 24. juli, 4. september, 16. oktober og 27. november 2011. Der forefindes altså i sagen flere bilag vedrørende fodbehandlinger udført den 4. september, 16. oktober og 27. november 2011. Af kontooversigt for kontoen "kontantbeholdning" fremgår det, at der i perioden 20. april til 18. december 2011 er betalt for "fodmand" i alt 8 gange. I en enkelt af disse posteringer, er datoen for behandlingen angivet. Da der alene findes 6. forskellige bilag for perioden 20. april til 18. december 2011 må det antages, at der mangler to bilag vedrørende fodterapeut, medmindre bilagene fra før den 20. april 2011 er bogført efter denne dato.

Blandt ovenstående bilag forefindes der en række sammenklippede bilag, som er mærket som ferieregnskab. Af håndskrevet forside fremgår det, at der er afsat 5.175 kr. til kost, at der er 769,50 som skal deles med 3 personer, og at dette giver 256,50 kr. retur til hver. Der er ikke på denne forside redegjort nærmere for beløbene. Af de bilag, som er vedlagt ferieregnskabet, fremgår det, at ophold på feriestedet koster 11.250 kr. Det fremgår af bilaget, at 7 personer har deltaget i opholdet på feriestedet. De fremgår ikke, hvor mange af disse der har deltaget i opholdet på feriestedet som ledsagere. De resterende bilag er bilag vedrørende forplejning. Når disse bilag sammenlægges og tillægges de 769,5 kr. som skal deles med 3 personer, stemmer ferieregnskabet. Af kontooversigt for kontoen "kontantbeholdning" fremgår der en post dateret den 10. juni 2011 kaldet ferieregnskab på 6.260 kr., og en post af samme dato kaldet retur fra ferieregnskab på 1.256,50 kr. Hvis det på baggrund af bemærkningen på forsiden af ferieregnskabets forside om, at et beløb skal deles med tre personer, lægges til grund, at der har deltaget tre beboere og fire ledsagere på turen, har borgeren ikke betalt for meget for ferieopholdet.

I det regnskab, som er fremsendt til familien ved brev af 13. maj 2011, foreligger der bilag på 401 kr. vedrørende tandbehandling udført i perioden 17. november til 15. december 2011, hvoraf det fremgår, at regningen vil blive modregnet i den sociale pension. Blandt de ovenfor nævnte unummererede bilag foreligger der et bilag vedrørende tandbehandling dateret den 28. juli 2011 på 416 kr., rykker vedrørende denne behandling dateret den 22. august 2011, brev af 26. august 2011 vedrørende fremsendelse af rykker samt kassekvittering fra Danske Bank af 15. november 2011 om, at girokortet og gebyr på 25 kr. er betalt. Af kontooversigt for kontoen "GL. NEMkonto" fremgår det, at borgeren i perioden 20. april til 11. november 2011 får udbetalt pension med 6.613 kr. månedligt, og at pensionsudbetalingen den 11. november 2011 er på 6.197 kr. Da den tandlægeregning, hvoraf det fremgår, at der vil ske modregning i pensionen, er på 401 kr., er der en difference mellem dette og det, som borger normalt får udbetalt i pension, på 15 kr. Det skal bemærkes, at der den 11. november 2011 er bogført indbetaling af pension 4 gange. Det fremgår alene vedrørende en af disse udbetalinger, at den vedrører pension udbetalt den 29. juli 2011. Af meddelelse om folkepension for oktober måned 2011 fremgår det, at der er foretaget fradrag i pensionen for specialtandpleje på 416 kr.

I det regnskab, som er fremsendt til familien ved brev af 13. maj 2011, foreligger der specifikation for udleveret medicin dateret 22. december, 9. december, 25. november, 24. november, 11. november, 24. oktober, 14. oktober, 11. oktober, 30. september, 16. september, 18. august, 4. august, 3. august, 22. juli og 5. juli 2011. Det fremgår af specifikationerne, at der sker afregning af medicinen via PBS. I sagen foreligger der betalingsoversigter fra betalingservice for perioden juli til december 2011. Der er konstateret følgende uoverensstemmelser mellem betalingsoversigterne og specifikation for udleveret medicin:

- Da der ikke foreligger specifikation for udleveret medicin for juli måned, er det ikke muligt for Borgerrådgiveren at kontrollere, om der er sket korrekt betaling
- Af betalingsoversigten for august måned fremgår det, at der er ud over de specifikationer for udleveret medicin, som foreligger i sagen, er sket opkrævning af betaling for medicin den 6. og 9. juli 2011 med i alt 824,34 kr. Der foreligger ikke specifikation for udlevering af medicin for disse leveringer
- Af betalingsoversigten for oktober måned fremgår det, at der er ud over de specifikationer for udleveret medicin, som foreligger i sagen, er sket opkrævning af betaling for medicin den 8. september 2011 med 160,68 kr. Der foreligger ikke specifikation for udlevering af medicin for denne levering
- Af betalingsoversigten for december måned fremgår det, at der er ud over de specifikationer for udleveret medicin, som foreligger i sagen, er sket opkrævning af betaling for medicin den 3. november 2011 med 118,04 kr. Der foreligger ikke specifikation for udlevering af medicin for denne levering.

Af kontooversigt for kontoen "GL. NEMkonto" fremgår der den 11. november 2011 fire poster vedrørende betaling til Sønderbro Apotek. Disse poster svarer til det via betalingservice opkrævede beløb fra august til november 2011.

I det materiale, som Borgerrådgiveren har modtaget, foreligger der årsopgørelse for 2010, hvoraf det fremgår, at borger vil modtage overskydende skat med 436 kr. den 28. marts 2011. Af kontooversigt for kontoen "GL. NEMkonto" fremgår der en postering kaldet "skat tilbage" dateret den 13. maj 2011 på 1.190 kr.

I det materiale, som Borgerrådgiveren har modtaget, foreligger der faktura for opholdsbetaling for perioden fra august til december 2011. Af disse fremgår det, at der modtages ydelser i form af: kost, vask- og rengøringsartikler, inkl. drift af vaskeri samt vinduespudsning, vaskerydelser – lejet linned, beskæftigelse/underholdning og busklub. Af kontooversigt for kontoen "GL. NEMkonto" fremgår det, at der er 11 posteringer vedrørende ophold. Flere posteringer er sket samme dag. Ved møde den 22. maj 2014 med Socialforvaltningen fik Borgerrådgiveren udleveret regnskab 2011 for Bostedet Radisevej vedrørende beboernes betaling for ikke obligatoriske ydelser opkrævet og leveret af botilbuddet. I regnskabet er oplyst de ydelser, som Bostedet Radisevej har tilbudt og opkrævet beboerne, indtægterne på ydelsen, udgifterne til ydelsen samt afvigelser mellem disse to tal. Disse tal er nederst summet op, og det er påført med håndskrift: "regulering 200 kr. pr. måned". Der er ikke redegjort nærmere for, hvorledes beregning af reguleringen er sket. Ved møde den 22. maj 2014 med Socialforvaltningen fik Borgerrådgiveren oplyst, at regulering er sket med 200 kr. om måneden i 12 måneder, og der blev udleveret faktura for opholdsbetaling for maj 2013, hvor der med håndskrift er anført: "regulering 2011, minus 200 kr."

I det materiale, som Borgerrådgiveren har modtaget, foreligger der tre bankbøger fra Nordea. De to af bøgerne er mærket lommepege, og den sidste er mærket med borgers navn. Bankbøgerne dækker perioden 16. april 2010 til 4. juli 2011.

Der foreligger desuden kontoudskrifter for perioden 1. januar til 31. december 2011 fra Danske Bank for tre konti. Den første postering i Danske Bank er sket den 29. juli 2011.

Der foreligger desuden årsoversigter dateret den 31. december 2011 fra Nordea vedrørende tre konti og fra Danske Bank vedrørende tre konti.

Det fremgår af det foreliggende materiale, at borger har skiftet bank fra Nordea til Danske Bank i sommeren 2011.

I det fremsendte materiale foreligger der et tilsynsskema, hvoraf det fremgår, at der den 3. januar 2012 er foretaget tilsyn med, at der foreligger administrationsaftale, at bostedsystem stemmer med bankudskrift, at bilagsnumre stemmer med bostedsystemet, og at kontanterne stemmer med bostedsystem. Der er under feltet til bemærkninger anført "super duper". Det fremgår ikke af denne dokumentation, hvilken periode tilsynet vedrører.

Socialforvaltningen har ved møde den 22. maj 2014 udleveret faktura dateret den 19. april 2013 adresseret til borgeren for opholdsbetaling maj 2013. På denne faktura er der håndskrevet "regulering 2011 – 200 kr.". Socialforvaltningen har ved samme møde udleveret regnskab 2011 vedrørende beboernes betaling for ikke obligatoriske ydelser opkrævet og leveret af botilbuddet for Bostedet Radisevej. Af dette regnskab fremgår det, at der er en afvigelse mellem indtægter og udgifter i 2011 på 57.226 kr. Det er med håndskrift på regnskabet noteret "regulering 200 kr. pr. måned". Endelig har Socialforvaltningen ved mødet udleveret dokumentation for beregning af takster 2010/2011. Af disse dokumenter fremgår det, at der på Bostedet Radisevej var 33 beboere.

Socialforvaltningen har ved e-mail af 9. juli 2014 fremsendt udskrifter fra it-systemet "bosted" vedrørende "kontantbeholdning" for borgeren. Der er ikke fremsendt tilsvarende udskrifter vedrørende borgerens øvrige konti. Disse udskrifter svarer indholds- og periodemæssigt til ovenstående kontooversigt for kontoen "kontantbeholdning" bortset fra, at der på disse udskrifter er et felt til markering af godkendelse, et felt som angiver, hvilken dato godkendelse er sket, og et felt som angiver bilagsnummer. Alle posteringerne er markeret som godkendt af daværende afdelingsleder. Godkendelse af posteringer foretaget den 20. april 2011 er sket den 20. april 2011, godkendelse af posteringer foretaget den 13. maj 2011, er sket den 13. maj 2011, godkendelse af

posterings foretaget den 10. juni 2011 er sket den 16. juni 2011, godkendelse af posterings foretaget den 4. juli 2011, er sket den 6. juli 2011, godkendelse af posterings foretaget den 28. juli 2011 er sket den 3. august 2011, godkendelse af posterings foretaget den 11. november 2011 er sket den 11. november 2011 og godkendelse af posterings foretaget den 18. december 2011 er sket den 22. december 2011.

Det forhold, at der mangler bilag, samt at der er bilag, som ikke fremgår af regnskabsarket, er ikke i overensstemmelse med "Retningslinjer for ophold i botilbud", da det af disse fremgår, at der skal foreligge dokumentation for alle transaktioner, og at der løbende skal føres dokumenteret regnskab for alle beholdninger omfattet af administrationsaftalen ved brug af regnskabsskemaer eller bogføringer. Jeg finder dette beklageligt.

Det forhold, at der ikke foreligger samlet dokumentation for hævnings på borgerens bankkonti i perioden 1. januar til 16. april 2011, er heller ikke i overensstemmelse med "Retningslinjer for ophold i botilbud", da det fremgår af disse, at kvittering for hævnings er dokumentation for transaktionen på bankkontoen samt tilgang vedrørende den kontante beholdning, og at dokumentation i form af kontoudskrifter fra banken på alle transaktioner på bankkontoen skal opbevares på bostedet i fem år. Jeg finder dette beklageligt.

Af "Retningslinjer for ophold i botilbud" fremgår det, at "der løbende føres dokumenteret regnskab for alle beholdninger omfattet af administrationsaftalen ved brug af regnskabsskemaer eller bogføringer", at "saldi på regnskabsbladet afstemmes med saldi i pengeinstitut, kontantbehandling og bilag hver måned. Det skal ved dato og underskrift dokumenteres, at afstemningen er foretaget, og hvorvidt afstemningen har givet anledning til bemærkninger". Borgerrådgiveren har modtaget dokumentation for, at de enkelte posterings er godkendt, i form af udskrifter fra "bosted". Der foreligger ikke oplysninger om, hvilken form for kontrol godkendelsen har indebåret, herunder om der er sket afstemning af borgers konti, hvorfor Borgerrådgiveren ikke har mulighed for at undersøge nærmere, om dette er sket i henhold til "Retningslinjer for ophold i botilbud". Det fremgår imidlertid af de modtagne oplysninger, at der ikke er sket afstemning månedligt, da der ikke er påført posterings før den 20. april og i perioden 28. juli til 11. oktober 2011. Jeg finder dette beklageligt.

Af "Retningslinjer for ophold i botilbud" fremgår det, at "botilbudsleder på botilbuddet/afdelingen skal føre tilsyn med overholdelse af de gældende retningslinjer. Tilsynet skal foretages mindst en gang i kvartalet og skal omfatte kontrol af, at saldi på regnskabsbladene er afstemt månedligt med saldi i pengeinstitut, kontantbeholdning", at "afstemning skal dokumenteres ved underskrift af en medarbejder som ikke varetager den daglige drift", og at "ledelsestilsynet omfatter alle beboerregnskaber og dokumenteres i et notat ved dato og underskrift". Da der alene foreligger dokumentation for tilsyn i form af et tilsynsskema dateret den 3. januar 2012, kan det ikke antages, at Bostedet Radisevej har overholdt "Retningslinjer for ophold i botilbud", da dette foreskriver, at ledelsestilsynet skal foretages mindst en gang i kvartalet. Jeg finder dette beklageligt.

Socialforvaltningen har ved møde den 22. maj 2014 oplyst, at dokumentation for halvårlig krydsrevision vedrørende borgeren ikke kan findes og derfor heller ikke kan dokumenteres. Jeg finder dette beklageligt.

Bostedet Radisevej har ikke ved det fremlagte materiale dokumenteret over for Borgerrådgiveren, at regulering af taksterne vedrørende de individuelle ydelser lever op til kravet i "Retningslinjer for ophold i botilbud" om, at prissætningen for individuelle valgfrie ydelser ikke må overstige de faktiske udgifter i forbindelse hermed, idet der ikke foreligger en beregning af på hvilket grundlag Bostedet Radisevej har foretaget en fordeling af afvigelsen mellem indtægter og udgifter mellem beboerne på bostedet. Der er således en risiko for, at beboerne ikke har betalt den reelle udgift i forbindelse med levering af ydelserne. Da udgifterne til bostedets bus er medtaget i regnskabet gør det samme sig gældende vedrørende regulering for brug af denne. Jeg finder dette beklageligt.

### **3.2.2 VEDRØRENDE BORGER HVOR BOSTEDET ADMINISTRERER BORGERENS ØKONOMI**

I sagen foreligger der social handleplan udarbejdet efter servicelovens § 141 og funktionsevnevurdering.

I sagen foreligger der desuden administrationsaftale underskrevet af borgeren, kontaktperson og leder af botilbuddet den 6. februar 2012.

Af administrationsaftalen fremgår det, at botilbuddet administrerer pension til nødvendige udgifter til ophold i boligen, herunder kost. Af bemærkningerne fremgår det, at administrationen efter aftale med borgeren hæver beløb til dækning af faste udgifter.

Af administrationsaftalen fremgår det, at botilbuddet administrerer økonomiske midler – udover pensionsmidlerne. Af bemærkningerne fremgår det, at personalet rådgiver, vejleder og støtter borgeren i relevante økonomiske anliggender.

Navngivne personer er hæveberettigede til borgerens ene bankkonto, og hævekortet opbevares i bankboks på borgerens værelse.

Konter opbevares af borgeren, og personalet på bostedet har adgang til disse.

Obligatoriske ydelser i form af husleje og el/varme afholdes af botilbuddet.

Individuelle valgfrie ydelser i form af kost, rengøring, vinduespolering og vask afholdes af botilbuddet.

Øvrige ydelser i form af kabel-tv, licens, forsikring, kørsel, beklædning, fodpleje, medicin, briller/hjælpemidler, mindre inventar, større inventar, gaver, ferie, biograf/teater, byture/udflugter og lommepenge afholdes af botilbuddet.

Øvrige ydelser i form af frisør, større inventar, gaver, ferie, byture/udflugter og lommepenge afholdes ifølge administrationsaftalen både af botilbuddet og borgeren.

Øvrige ydelser i form af tandpleje afholdes af kommunen.

Der er ikke en oversigt over borgerens værdigenstande i administrationsaftalen.

I sagen foreligger der desuden et medicinkort vedrørende borgeren.

I sagen foreligger der desuden kontooversigt for kontoen kontantbehandling for perioden 6. april 2011 til 30. januar 2012.

I sagen foreligger der desuden kontooversigt for kontoen "NEMkonto" for perioden 4. januar 2011 til 11. januar 2012.

I sagen foreligger der desuden kontooversigt for kontoen "Gl. NEMkonto" for perioden 6. april 2011 til 4. august 2011.

I sagen foreligger der desuden kontooversigt for kontoen "opsparing" for perioden 4. januar til 11. januar 2012.

Endelig foreligger der faktura dateret den 22. december 2011 på opholdsbetaling for januar 2012 og faktura dateret den 23. januar 2012 på opholdsbetaling for februar 2012.

Der forelå ikke bilag vedrørende de enkelte hævninger og posteringer i det materiale, som Borgerrådgiveren modtog. Borgerrådgiveren anmodende derfor ved brev af 28. maj 2013 Socialforvaltningen om fremsendelse af supplerende materiale i form af bilag vedrørende konteringen på

de omfattede borgeres konti i form af dokumentation for alle transaktioner i perioden 1. januar til 27. december 2011, dokumentation for månedlig afstemning af de omfattede borgeres saldi i pengeinstitut, kontantbeholdning og bilag samt eventuelle differencebilag i perioden 1. januar til 27. december 2011, dokumentation for kvartalsmæssige ledelsestilsyn i perioden 1. januar til 27. december 2011 vedrørende de omfattede borgere, dokumentation for halvårlig krydsrevision vedrørende de omfattede borgere, dokumentation for at der er sket regulering af taksten vedrørende de individuelle ydelser i 2011, dokumentation for beregning af de omfattede borgeres betaling af medarbejdernes udgifter ved fælles arrangementer i perioden 1. januar til 27. december 2011 og dokumentation for beregning af de omfattede borgeres betaling for benyttelse af botilbuddets transportmiddel i perioden 1. januar til 27. december 2011.

Borgerrådgiveren modtog det supplerende materiale ved brev af 8. juli 2013 fra Socialforvaltningen.

Af udateret brev fra Socialforvaltningen, Center for ældre med handicap fremgår det, at der vedrørende denne borger mangler opholdsfaktura vedrørende marts, november og december 2011, at der mangler PBS-oversigter for månederne februar, marts, april, september og november 2011, og at pensionsudbetalingsmeddelelserne kun bliver tilsendt, hvis der er ændringer i pensionen, hvorfor der ikke foreligger sådanne.

Af samme udaterede brev fremgår det, at der for det tidsrum, hvor der er ønsket materiale, er blevet arkiveret halvårligt, og at det ikke er lykkedes at finde ovenstående materiale.

Følgende materiale er supplerende modtaget fra Bostedet Radisevej vedrørende denne borger:

- Opholdsbetaling faktura juli 2012, januar, februar, og oktober måned 2011
- Bilag for april, maj, juni, juli, august, september måned 2011 vedrørende opholdsbetaling
- Regulering vedrørende beboernes betaling for ikke obligatoriske ydelser opkrævet og leveret af botilbuddet
- Beregning af takster 2010/2011
- Retningslinjer for brug af Mercedes-Benz (revideret 20. januar 2010)
- Retningslinjer vedrørende pårørendes deltagelse i fester og arrangementer på et af Center for Ældre med Handicaps bo- eller dagtilbud (dateret juni 2013)
- Kontooversigt for kontoen "Gl. NEMkonto" og bilag for perioden 6. april til 4. august 2011 og 4. januar 2012 til 11. januar 2012
- Kontooversigt for kontoen "kontantbeholdning" og bilag for perioden 6. april 2011 til 4. januar 2012
- Hævebilag dateret den 31. august og 26. september 2011
- Betalingsoversigt for januar, maj, juni, juli, august, oktober og december 2011.

Da Borgerrådgiveren, på trods af ovenstående omkring bortkommet materiale, ikke ved Socialforvaltningens fremsendelse af materiale ved brev af 8. juli 2013 modtog alt det materiale, som der i brev af 28. maj 2013 til Socialforvaltningen var anmodet om, anmodede Borgerrådgiveren ved brev af 18. februar 2014 om fremsendelse af følgende materiale vedrørende den borger i Bostedet Radisevej, hvor bostedet administrerer borgerens økonomi:

- Dokumentation for månedlig afstemning af den omfattede borgers saldi i pengeinstitut, kontantbeholdning og bilag, samt eventuelle differencebilag i perioden 1. januar til 27. december 2011
- Dokumentation for kvartalsmæssige ledelsestilsyn i perioden 1. januar til 27. december 2011 vedrørende den omfattede borger
- Dokumentation for halvårlig krydsrevision vedrørende den omfattede borger
- Dokumentation for beregning af den omfattede borgers betaling af medarbejdernes udgifter ved fælles arrangementer i perioden 1. januar til 27. december 2011



- Dokumentation for beregning af den omfattede borgers betaling for benyttelse af botilbuddets transportmiddel i perioden 1. januar til 27. december 2011.

Socialforvaltningen oplyste ved møde den 22. maj 2014, at der vedrørende Bostedet Radisevej er behov for nærmere undersøgelse af, om der kan fremskaffes dokumentation for månedlig afstemning af de omfattede borgers saldi i pengeinstitut, kontantbeholdning og bilag samt eventuelle differencebilag i perioden 1. januar til 27. december 2011, da afstemning efter det til mødet oplyste skete elektronisk i et system, som Bostedet Radisevej ikke længere umiddelbart har adgang til at hente data fra.

Socialforvaltningen oplyste videre ved møde den 22. maj 2014, at der vedrørende Bostedet Radisevej var behov for en nærmere undersøgelse omkring den borger, som selv administrerer sin økonomis deltagelse i fælles arrangementer, samt benyttelse af det fælles transportmiddel.

Socialforvaltningen oplyste videre ved møde den 22. maj 2014 vedrørende Bostedet Radisevej, at der bør foreligge dokumentation for kvartalsmæssige ledelsestilsyn i perioden 1. januar til 27. december 2011 vedrørende de omfattede borgere og dokumentation for halvårlig krydsrevision vedrørende de omfattede borgere, men at dette ikke kan findes og derfor heller ikke kan dokumenteres.

Vedrørende dokumentation for beregning af de omfattede borgers betaling af medarbejdernes udgifter ved fælles arrangementer på Bostedet Radisevej i perioden 1. januar til 27. december 2011 oplyste Socialforvaltningen ved møde den 22. maj 2014, at baggrunden for, at der ikke foreligger dokumentation for dette vedrørende borger under værgemål og vedrørende borger, hvor bostedet administrerer borgers økonomi, er, at der ikke i perioden har været afholdt sådanne fælles arrangementer. Det er ved gennemgang af bilag vedrørende borgeren konstateret, at borgeren har deltaget i flere sociale arrangementer, som må formodes at have været fællesarrangementer og have krævet ledsagelse. Borgerrådgiveren kan på baggrund af ovenstående ikke lægge Socialforvaltningens oplysning om, at der ikke i perioden har været afholdt fælles arrangementer, til grund.

Vedrørende dokumentation for beregning af den omfattede borgers betaling for benyttelse af Bostedet Radisevejs transportmiddel i perioden 1. januar til 27. december 2011 blev der ved møde den 22. maj 2014 udleveret regnskab for 2011 vedrørende beboernes betaling for ikke obligatoriske ydelser opkrævet og leveret af Bostedet Radisevej, samt breve vedrørende opholdsbetaling, hvoraf det håndskrevet fremgår, at der er sket regulering i 2011 med 200 kr. Det er ved mødet oplyst, at reguleringen skete hver måned i 12 måneder.

Borgerrådgiveren modtog ved e-mail af 9. juli 2014 fra Socialforvaltningen Bostedet Radisevejs afstemning af denne borgers saldi i pengeinstitut, kontantbeholdning og bilag samt eventuelle differencebilag i perioden 1. januar til 27. december 2011 samt udskrifter med posteringer for "kontantbeholdning" for borgeren.

### **3.2.2.1 VURDERING AF DET MODTAGNE MATERIALE**

Borgerrådgiveren har modtaget kontooversigt fra it-systemet "bosted" for kontoen "GL. NEM-konto" for perioden 6. april til 4. august 2011, kontooversigt for kontoen "NEMkonto" med posteringer fra den 4. januar 2012 og kontooversigt for kontoen "kontantbeholdning" for perioden 6. april 2011 til 4. januar 2012. På det sidste ark vedrørende hver konto er der plads til underskrift til attestations og underskrift for godkendelse. Alene kontooversigt for kontoen "GL. NEM-konto" er underskrevet som godkendt.

Kontooversigterne er vedlagt bilag, som er nummereret fra nummer 1 til 61 og 62 til 141.

Socialforvaltningen har ved e-mail af 9. juli 2014 fremsendt udskrifter fra it systemet "bosted" vedrørende "kontantbeholdning" for borgeren. Der er ikke fremsendt tilsvarende udskrifter vedrørende borgerens øvrige konti. Disse udskrifter svarer indholds- og periodemæssigt til ovenstående.

ende kontooversigt for kontoen "kontantbeholdning" bortset fra, at der på disse udskrifter er et felt til markering af godkendelse, et felt som angiver, hvilken dato godkendelse er sket, og et felt som angiver bilagsnummer. Bilagsnummeret på udskifterne svarer til bilagsnummeret, som er anført på bilagene. Alle posteringerne er markeret som godkendt af daværende afdelingsleder. Godkendelse af posteringer foretaget den 6. april 2011 og 27. april er sket den 12. maj 2011, godkendelse af posteringer foretaget den 8. juni og 20. juni 2011 er sket den 23. juni 2011, godkendelse af posteringer foretaget den 29. juni 2011 er sket den 1. juli 2011, godkendelse af posteringer foretaget den 25. juli 2011 er sket den 12. september og 11. november 2011, godkendelse af posteringer foretaget den 3. august, 14. september, 29. oktober og 2. november 2011 er sket den 11. november 2011, og godkendelse af posteringer foretaget den 23. december og 26. december 2011 er sket den 23. april 2012.

Ved gennemgangen af regnskabsarkene og bilagene er der bemærket uregelmæssigheder i form af:

- Et bilag er posteret til 0 kr., men burde ifølge kvittering være posteret til 146 kr.
- Et bilag er posteret til 160 kr., men burde ifølge bilag være posteret til 1560 kr.
- Et bilag er posteret til 0 kr., men burde ifølge bilaget være posteret til 870 kr.
- Der er posteret et beløb, uden at der foreligger bilag
- Der foreligger to bilag, som ikke er posteret.

Der forefindes ikke differencebilag.

Blandt de tilsendte bilag foreligger der desuden fire bankbøger til samme kontonummer mærket med borgers navn og "pro". Den første bankbog indeholder posteringer for perioden 18. november 2010 til 3. januar 2011, den anden bankbog indeholder posteringer for perioden 10. januar til 6. april 2011, den tredje bankbog indeholder posteringer for perioden 1. april til 14. juni 2011, og den sidste bankbog indeholder posteringer for perioden 14. juni til 3. august 2011. Det fremgår ikke konsekvent af regnskabsarkene, hvilken dato der er foretaget kontanthævninger i banken, men antallet af kontanthævninger og beløb stemmer overens mellem bankbog og kontooversigten. Hævning i bank er for den resterende periode dokumenteret ved hævebilag.

Blandt de tilsendte bilag foreligger der desuden to specifikationer dateret den 22. februar og 21. november 2011 for medicin. Af specifikationerne fremgår det, at opkrævning vil ske via PBS. Som det fremgår af udateret brev, som er modtaget hos Borgerrådgiveren den 8. juli 2013, mangler PBS oversigter for månederne februar, marts, april, september og november 2011.

Blandt de tilsendte bilag foreligger der desuden et girokort samt et hævebilag, som svarer til dette.

Blandt de tilsendte bilag foreligger der desuden opkrævning for opholdsbetaling for januar, februar, april, maj, juni, juli, august, september og oktober måned 2011. Som det fremgår af udateret brev, som er modtaget hos Borgerrådgiveren den 8. juli 2013, mangler opholdsfaktura vedrørende marts, november og december 2011.

Det forhold, at der mangler bilag, samt at der er bilag, som ikke fremgår af regnskabsarket, er ikke i overensstemmelse med "Retningslinjer for ophold i botilbud", da det af disse fremgår, at der skal foreligge dokumentation for alle transaktioner, og at der løbende skal føres dokumenteret regnskab for alle beholdninger omfattet af administrationsaftalen ved brug af regnskabsskemaer eller bogføringer. Jeg finder dette beklageligt.

Af "Retningslinjer for ophold i botilbud" fremgår det, at "der løbende føres dokumenteret regnskab for alle beholdninger omfattet af administrationsaftalen ved brug af regnskabsskemaer eller bogføringer", og at "saldi på regnskabsbladet afstemmes med saldi i pengeinstitut, kontantbehandling og bilag hver måned. Det skal ved dato og underskrift dokumenteres, at afstemningen er foretaget, og hvorvidt afstemningen har givet anledning til bemærkninger". Borgerrådgiveren har modtaget dokumentation for, at de enkelte posteringer er godkendt i form af udskrifter fra "bosted". Der foreligger ikke oplysninger om, hvilken form for kontrol godkendelsen har indebåret,

herunder om der er sket afstemning af borgers konti, hvorfor Borgerrådgiveren ikke har mulighed for at undersøge nærmere, om dette er sket i henhold til "Retningslinjer for ophold i botilbud". Det fremgår imidlertid af de modtagne oplysninger, at der ikke er sket afstemning månedligt, da der ikke er påført posteringer før den 6. april 2014. Jeg finder dette beklageligt.

Af "Retningslinjer for ophold i botilbud" fremgår det, at "botilbudsleder på botilbuddet/afdelingen skal føre tilsyn med overholdelse af de gældende retningslinjer. Tilsynet skal foretages mindst en gang i kvartalet og skal omfatte kontrol af at saldi på regnskabsbladene er afstemt månedligt med saldi i pengeinstitut, kontantbeholdning", at "afstemning skal dokumenteres ved underskrift af en medarbejder som ikke varetager den daglige drift", og at "ledelsestilsynet omfatter alle beboerregnskaber og dokumenteres i et notat ved dato og underskrift". Da der ikke foreligger dokumentation for tilsyn i form af et tilsynsskema, kan det ikke antages, at Bostedet Radisevej har overholdt "Retningslinjer for ophold i botilbud", som foreskriver, at ledelsestilsynet skal foretages mindst en gang i kvartalet. Jeg finder dette beklageligt.

Socialforvaltningen har ved møde den 22. maj 2014 oplyst, at dokumentation for halvårlig krydsrevision ikke kan findes og derfor heller ikke kan dokumenteres. Jeg finder dette beklageligt.

Bostedet Radisevej har ikke ved det fremlagte materiale dokumenteret over for Borgerrådgiveren, at regulering af taksterne vedrørende de individuelle ydelser lever op til kravet i "Retningslinjer for ophold i botilbud" om, at prissætningen for individuelle valgfrie ydelser ikke må overstige de faktiske udgifter i forbindelse hermed, idet der ikke foreligger en beregning af på hvilket grundlag, Bostedet Radisevej har foretaget en fordeling af afvigelsen mellem indtægter og udgifter mellem beboerne på bostedet. Der er således en risiko for, at beboerne ikke har betalt den reelle udgift i forbindelse med levering af ydelserne. Da udgifterne til bostedets bus er medtaget i regnskabet, gør det samme sig gældende vedrørende regulering for brug af denne. Jeg finder dette beklageligt.

### **3.2.3 VEDRØRENDE BORGER SOM SELV ADMINISTRERER SIN ØKONOMI**

I sagen foreligger der social handleplan udarbejdet efter servicelovens § 141 og funktionsevnevurdering.

I sagen foreligger der desuden administrationsaftale underskrevet af borgeren, kontaktperson og leder af botilbuddet den 6. februar 2012.

Af administrationsaftalen fremgår det, at botilbuddet administrerer pension til nødvendige udgifter til ophold i boligen, herunder kost. Af bemærkningerne fremgår det, at administrationen efter aftale med borgeren hæver beløb til dækning af udgifter.

Af administrationsaftalen fremgår det, at botilbuddet administrerer økonomiske midler – udover pensionsmidlerne. Af bemærkningerne fremgår det, at personalet rådgiver, vejleder og støtter borgeren i det omfang, borgeren ønsker dette.

Alene borgeren selv er hæveberettiget til borgerens bankkonti. Der foreligger ikke oplysninger om, hvor hævekortet opbevares.

Konter opbevares af borgeren, og personalet på bostedet har ikke adgang til disse.

Obligatoriske ydelser i form af husleje og el/varme afholdes af botilbuddet.

Individuelle valgfrie ydelser i form af kost, rengøring, vinduespolering og vask afholdes af botilbuddet.

Øvrige ydelser i form af kabel-tv, licens, forsikring, og kørsel afholdes af botilbuddet.

Øvrige ydelser i form af hyggekonto, beklædning, frisør, fod- og tandpleje, medicin, briller/hjælpemidler, mindre inventar, større inventar, gaver, ferie, biograf/teater, byture/udflugter og lomme penge afholdes af borgeren selv.

Det fremgår af administrationsaftalen, at medicin, briller/hjælpemidler og ferie både afholdes af borger og botilbuddet.

Der er ikke en oversigt over borgerens værdigenstande i administrationsaftalen.

I sagen foreligger der desuden et medicinkort og en plejeplan vedrørende borgeren.

I sagen foreligger der desuden kontooversigt for kontoen kontantbehandling. Det fremgår, at borgeren selv styrer sine penge.

I sagen foreligger der desuden kontooversigt for kontoen "NEMkonto" for perioden 1. maj til 2. august 2011.

I sagen foreligger der desuden kontooversigt for kontoen "opsparing" for perioden 28. juni til 26. juli 2011.

Der forelå ikke bilag vedrørende de enkelte hævnings og posteringer i det materiale, som Borgerrådgiveren modtog. Borgerrådgiveren anmodende derfor ved brev af 28. maj 2013 Socialforvaltningen om fremsendelse af supplerende materiale i form af bilag vedrørende konteringen på de omfattede borgeres konti i form af dokumentation for alle transaktioner i perioden 1. januar til 27. december 2011, dokumentation for månedlig afstemning af de omfattede borgeres saldi i pengeinstitut, kontantbeholdning og bilag, samt eventuelle differencebilag i perioden 1. januar til 27. december 2011, dokumentation for kvartalsmæssige ledelsestilsyn i perioden 1. januar til 27. december 2011 vedrørende de omfattede borgere, dokumentation for halvårlig krydsrevision vedrørende de omfattede borgere, dokumentation for at der er sket regulering af taksten vedrørende de individuelle ydelser i 2011, dokumentation for beregning af de omfattede borgeres betaling af medarbejdernes udgifter ved fælles arrangementer i perioden 1. januar til 27. december 2011 og dokumentation for beregning af de omfattede borgeres betaling for benyttelse af botilbuddets transportmiddel i perioden 1. januar til 27. december 2011.

Borgerrådgiveren modtog det supplerende materiale den 8. juli 2013.

Følgende materiale er supplerende modtaget fra Bostedet Radisevej vedrørende denne borger:

- Regulering vedrørende beboernes betaling for ikke obligatoriske ydelser opkrævet og leveret af botilbuddet
- Beregning af takster 2010/2011
- Retningslinjer for brug af Mercedes-Benz (revideret 20. januar 2010)
- Retningslinjer vedrørende pårørendes deltagelse i fester og arrangementer på et af Center for Ældre med Handicaps bo- eller dagtilbud (dateret juni 2013).

Af udateret brev fra Socialforvaltningen, Center for ældre med handicap fremgår det, at borgeren er selvadministrerende, hvorfor der ikke i bostedet findes yderligere materiale vedrørende borgeren.

Borgerrådgiveren vurderede, at der også for borgere, som selv administrerer deres økonomi, bør foreligge følgende materiale:

- Dokumentation for beregning af de omfattede borgeres betaling af medarbejdernes udgifter ved fælles arrangementer i perioden 1. januar til 27. december 2011

- Dokumentation for beregning af de omfattede borgeres betaling for benyttelse af botilbuddets transportmiddel i perioden 1. januar til 27. december 2011.

Borgerrådgiveren anmodede derfor ved brev af 18. februar 2014 Socialforvaltningen om fremsendelse af dette materiale.

Socialforvaltningen oplyste ved møde den 22. maj 2014, at der vedrørende Bostedet Radisevej var behov for en nærmere undersøgelse omkring den borger, som selv administrerer sin økonomis deltagelse i fælles arrangementer samt benyttelse af det fælles transportmiddel.

Socialforvaltningen oplyste videre ved møde den 22. maj 2014 vedrørende Bostedet Radisevej, at der bør foreligge dokumentation for kvartalsmæssige ledelsestilsyn i perioden 1. januar til 27. december 2011 vedrørende de omfattede borgere og dokumentation for halvårlig krydsrevision vedrørende de omfattede borgere, men at dette ikke kan findes og derfor heller ikke kan dokumenteres.

Vedrørende dokumentation for beregning af den omfattede borgers betaling for benyttelse af Bostedet Radisevejs transportmiddel i perioden 1. januar til 27. december 2011 blev der ved møde den 22. maj 2014 udleveret regnskab 2011 vedrørende beboernes betaling for ikke obligatoriske ydelser opkrævet og leveret af Bostedet Radisevej samt breve vedrørende opholdsbetaling, hvoraf det håndskrevne fremgår, at der er sket regulering 2011 med 200 kr. Det er ved mødet oplyst, at reguleringen skete hver måned i 12 måneder.

Der er ikke efterfølgende modtaget materiale, som har relation til denne borgers sag.

### 3.2.3.1 VURDERING AF DET MODTAGNE MATERIALE

Borgerrådgiveren har modtaget kontooversigt fra it-systemet "bosted" for kontoen "NEMkonto" for perioden 11. maj til 2. august 2011, kontooversigt for kontoen "kontantbeholdning" med en enkelt postering af 26. juli 2011, som oplyser, at borgeren selv bestyrer sine penge, og kontooversigt for kontoen "opsparing" for perioden 28. juni til 26. juli 2011. På det sidste ark vedrørende hver konto er der plads til underskrift til attestations og underskrift for godkendelse. Ingen af kontooversigterne er underskrevet som godkendt.

Der er under henvisning til, at borger selv administrerer sin økonomi ikke fremsendt bilag.

Borgerrådgiveren har endvidere modtaget et dokument med posteringer på "NEMkonto" og "opsparing", som efter sit indhold svarer til kontooversigten.

Det fremgår af den fremsendte administrationsaftale vedrørende borgeren, at borgeren selv administrerer sin økonomi, og at botilbuddet, efter aftale med borgeren trækker beløb til dækning af såvel obligatoriske som individuelle valgfrie ydelser samt til dækning af udgifter til kabel-tv, licens, forsikring, kørsel, medicin, briller/hjælpemidler og ferie.

Af "Retningslinjer for ophold i botilbud" fremgår det, at "såfremt botilbuddet i henhold til administrationsaftalen hjælper beboerne med at administrere egne midler, er det centerchefens ansvar, at der foreligger tilstrækkelig dokumentation for aftaler og handlinger", at "der skal løbende føres dokumenteret regnskab for alle beholdninger omfattet af administrationsaftalen ved brug af regnskabsskemaer eller bogføringer. Der skal forefindes dokumentation for alle transaktioner", og at "dokumentation forefindes som originale kvitteringer, bonner, billetter m.v. Såfremt originalbilag undtagelsesvis mangler, udarbejdes et bilag der angiver udgiften. Bilaget skal ved påtegning på bilaget godkendes af botilbudsleder/afdelingsleder og kontaktperson."

Det kan på baggrund af ovenstående i "Retningslinjer for ophold i botilbud" samt oplysningerne i administrationsaftalen ikke antages, således som oplyst af Socialforvaltningen, at borger selv administrerer sin økonomi, idet botilbuddet i henhold til administrationsaftalen hjælper borgeren med at administrere egne midler. Jeg anser det derfor for kritisabelt, at Bostedet Radisevej ikke har op-

bevaret bilag vedrørende de dispositioner, hvor bostedet har hjulpet borgeren med at administrere sin økonomi.

Af "Retningslinjer for ophold i botilbud" fremgår det, at "botilbudsleder på botilbuddet/afdelingen skal føre tilsyn med overholdelse af, de gældende retningslinjer. Tilsynet skal foretages mindst en gang i kvartalet og skal omfatte kontrol af at saldi på regnskabsbladene er afstemt månedligt med saldi i pengeinstitut, kontantbeholdning", at "afstemning skal dokumenteres ved underskrift af en medarbejder som ikke varetager den daglige drift" og at "ledelsestilsynet omfatter alle beboerregnskaber og dokumenteres i et notat ved dato og underskrift". Da der ikke foreligger dokumentation for tilsyn i form af et tilsynsskema, kan det ikke antages at Bostedet Radisevej har overholdt "Retningslinjer for ophold i botilbud", som foreskriver, at ledelsestilsynet skal foretages mindst en gang i kvartalet. Jeg finder dette beklageligt.

Socialforvaltningen har ved møde den 22. maj 2014 oplyst, at dokumentation for halvårlig krydsrevision ikke kan findes og derfor heller ikke kan dokumenteres. Jeg finder dette beklageligt.

Bostedet Radisevej har ikke ved det fremlagte materiale dokumenteret over for Borgerrådgiveren, at regulering af taksterne vedrørende de individuelle ydelser lever op til kravet i "Retningslinjer for ophold i botilbud" om, at prissætningen for individuelle valgfrie ydelser ikke må overstige de faktiske udgifter i forbindelse hermed, idet der ikke foreligger en beregning af, på hvilket grundlag Bostedet Radisevej har foretaget en fordeling af afvigelsen mellem indtægter og udgifter mellem beboerne på bostedet. Der er således en risiko for, at beboerne ikke har betalt den reelle udgift i forbindelse med levering af ydelserne. Da udgifterne til bostedets bus er medtaget i regnskabet, gør det samme sig gældende vedrørende regulering for brug af denne. Jeg finder dette beklageligt.

## 4. REGLER OG RETNINGSLINJER

### 4.1 LOVGIVNING VEDRØRENDE KØB AF FRIVILLIGE YDELSER SAMT ADMINISTRATION OG HÅNDBETING AF BEBOERMIDLER

Efter FN's handicapkonvention, som Danmark har ratificeret, er handicappede sikret friheden til at træffe egne valg og retten til at være uafhængig af andre mennesker på lige fod med mennesker, som ikke er handicappede – også for så vidt angår økonomiske spørgsmål.

Handicappede har således ret til på lige fod med ikke handicappede at udøve deres grundlovssikrede ret til handlefrihed, med mindre der er fastsat særlige begrænsninger i denne. Særlige begrænsninger kan have form af værgemål, tvangsmæssig administration af forsørgelsesgrundlaget eller en aftalebaseret administration af midlerne.

Denne ret pålægger i ganske vid udstrækning pårørende og øvrige omsorgspersoner pligt til at sikre, at den enkelte handicappede får den støtte, som er nødvendig i forhold til udvikling af økonomiske kompetencer. Retten pålægger også pårørende og øvrige omsorgspersoner pligt til at sørge for, at der fastsættes særlige begrænsninger i handicappedes handlefrihed, når det vurderes, at der ikke kan ske en tilstrækkelig udvikling af økonomiske kompetencer hos den enkelte handicappede.

Den handicappedes handlefrihed kan begrænses ved fastsættelse af eller indgåelse af aftaler om administrationsordninger eller gennem fastsættelse af værgemål.

Indgåelse af administrationsordninger er som udgangspunkt frivillig for den enkelte myndige person. Der findes dog i forsørgelseslovgivningen regler, som medfører, at den udbetalende myndighed kan træffe afgørelse om tvangsmæssig administration af forsørgelsesydelse som f.eks. kontanthjælp eller pension. Denne tvangsmæssige administration kan have forskellige former, idet der er adgang til at træffe afgørelse om, at bestemte udgifter som for eksempel husleje og andre udgifter, som er knyttet til boligen, betales for modtageren af ydelsen, eller at der træffes afgørelse om, at udbetalingen sker med et andet tidsinterval eller på en anden måde end normalt. Der skal dog udvises en høj grad af og gentagen økonomisk uansvarlighed fra borgeren, før der er adgang til at træffe afgørelse om tvangsmæssig administration af forsørgelsesydelse.

Reglerne om værgemål findes i værgemålsloven. Værgemål er samfundets formelle tilbud om hjælp til varetagelsen af økonomiske og/eller personlige forhold for personer uden eller med nedsat handleevne. Værgemål fastsættes efter det mindste middels princip, og udgangspunktet er, at personer, som ikke er umyndiggjorte, er myndige, og har deres fulde retlige handleevne.

Statsforvaltningerne har kompetence til at træffe afgørelse om værgemål. Anmodning om værgemål, eller om ændring eller ophævelse af værgemål, kan begæres af personen selv, personens ægtefælle, børn, forældre, søskende eller andre blandt de nærmeste, værger eller en særlig værger, kommunalbestyrelsen, regionsrådet eller politimesteren.

Betaling for ophold på bosteder er overordnet reguleret af servicelovens 163, som indeholder hjemmel til at fastsætte bestemmelser om betaling for **bodelen** i forbindelse med ophold på bosteder efter servicelovens §§ 107-110. Nærmere bestemmelser er fastsat i bekendtgørelse nr. 1387 af 12. oktober 2006 og omfatter blandt andet regler om rådighedsbeløb, udbetaling af beløb til personlige fornødenheder, dispensation for betaling og nedsættelse af betaling.

Da denne inspektion ikke omhandler beboerens betaling af bodelen, men derimod betaling af ydelser ud over bodelen, vil reglerne for fastsættelse af betaling for bodelen ikke blive gjort til genstand for yderligere udredning.

Udgifter til **valgfrie ydelser** på bostedet er ikke lovreguleret, hvorfor beboeren selv skal afholde den fulde udgift til disse ydelser i det omfang, disse tilvælges.

En undtagelse til dette princip er ydelsen døgnkost, hvor der i henhold til servicelovens § 161, stk. 4 i Social- og Integrationsministeriets bekendtgørelse nr. 343 af 26. marts 2013 om betaling for generelle tilbud og for tilbud om personlig og praktisk hjælp mv. efter servicelovens §§ 79, 83 og 84 er fastsat en maksimal betaling for kost i botilbud efter servicelovens §§ 107 og 108, hvortil der er knyttet omsorgs- og servicefunktioner. I 2014 er den maksimale betaling fastsat til 3.374 kr. pr. måned for fuld forplejning.

Andre udgifter, som beboeren må ønske at afholde, skal den pågældende selv betale den fulde udgift til.

## 4.2 RETNINGSLINJER

Socialforvaltningen har i brev af 7. juni 2012 oplyst, at der i "Retningslinjer for ophold i botilbud", blandt andet er fastsat retningslinjer for administration af beboermidler for beboere på Socialforvaltningens bosteder. Det er endvidere oplyst, at retningslinjerne er obligatoriske, og at bostedernes eventuelle supplerende retningslinjer skal udarbejdes således, at de er i overensstemmelse med de overordnede retningslinjer.

Socialforvaltningen har i brev af 7. juni 2012 videre oplyst, at målet med retningslinjerne er:

- At personalet har så lidt omgang med beboernes penge som overhovedet muligt. Det betyder, at man skal overlade så meget som muligt til beboeren selv i samarbejde med eventuelle pårørende
- At faste betalinger så vidt muligt skal betales via bankens betalingsservice
- At enhver aftale vedrørende administration af økonomiske midler skal fremgå af administrationsaftalen
- At der løbende skal tages stilling til i hvilket omfang, der er grundlag for at træffe aftale/beslutning om at pårørende, kommunen, eller botilbuddet skal varetage beboerens økonomiske interesser. Der skal herudover i nogle tilfælde tages stilling til, om der er grundlag for at tage initiativ til at beboeren får beskikket en værge.

Socialforvaltningen har i brev af 7. juni 2012 videre oplyst, at det fremgår af "Retningslinjer for ophold i botilbud", at der skal udarbejdes og underskrives en administrationsaftale for alle beboere i botilbud, uanset om de selv administrerer deres økonomi eller får hjælp til dette.

Af "Retningslinjer for ophold i botilbud" fremgår følgende om administration af beboerregnskaber:

### "2. Håndtering af beboermidler

Det er målet:

- At personalet har så lidt omgang med beboerens penge som overhovedet muligt. Det betyder, at man skal overlade så meget som muligt til beboeren selv i samarbejde med eventuelle pårørende.
- At faste betalinger så vidt muligt skal betales via bankens betalingsservice.
- At enhver aftale vedrørende administration af økonomiske midler skal fremgå af administrationsaftalen.
- At der løbende skal tages stilling til i hvilket omfang, der er grundlag for at træffe aftale/beslutning om at pårørende, kommunen eller botilbuddet skal varetage beboerens økonomiske interesser. Der skal herudover i nogle tilfælde tages stilling til, om der er grundlag for at tage initiativ til at beboeren får beskikket en værge.

### 2.1 Administrationsaftale



Der skal altid udarbejdes og underskrives en administrationsaftale for alle beboere uanset om de helt eller delvist administrerer deres økonomi selv eller fuldt ud har brug for hjælp til at administrere økonomien.

Administrationsaftalen i bilag I skal altid anvendes.

Hvis der er tale om en beboer, som selv administrerer sin økonomi, ejendele mv. skal det fremgå af punkt 1 og 2 i bilag I (administrationsaftale). Administrationsaftalen vil således kun bestå af en underskrevet erklæring om, at beboeren selv administrerer sin økonomi. Der skal dog altid tages stilling til, om der skal udarbejdes en oversigt over beboerens personlige effekter, se 2.1.1.

I administrationsaftalen skal det fremgå i hvilket omfang beboeren varetager administrationen af kontantbeholdning og bankkonti.

Der kan være tale om følgende forhold:

A. Administrerer selv økonomi: Beboeren står for alle former for transaktioner og økonomihåndtering selv. Her kan der være tale om, at beboeren selv hæver penge i banken, selv lægger pengene i pengeskab og lignende, selv tager penge i sin eventuelle rådighedskasse og selv betaler regninger, enten gennem banken, posthus eller Betalingservice. Medarbejderne kan være behjælpelige med budgetlægning. Det betyder således, at medarbejderne ikke har borgerens penge i hænderne på noget tidspunkt. Er dette gældende, skal borgerens bankkonti ikke registreres over KØR ligesom medarbejderne ikke er forpligtet til at lave regnskab for borgeren.

B. Får hjælp til administration af økonomi: Her er der tale om, at personalet står for alle forholdene vedrørende økonomihåndtering (se dog nedenfor). Medarbejderne står for alle administrative økonomiopgaver. Når personalet administrerer kassebeholdningen i rådighedskassen, skal der laves et beboerregnskab. Dette skal ikke registreres i KØR. Når personalet administrerer bankkonti, skal bevægelserne registreres i KØR. Desuden skal administrationsaftalen omfatte en oversigt over bankkonti med notat om hvilke personer, der er hæveberettigede/transaktionsberettigede på de relevante konti samt, hvorledes hævekort opbevares. Aftalen skal underskrives af to ansatte på botilbuddet. Hvis beboeren ikke er i stand til at underskrive, skal det noteres. Selvom beboeren får hjælp til administration, har beboeren mulighed for selv at administrere anvendelsen af et mindre beløb (nogle steder omtalt som lommepenge) uden, at der skal regnskabsføres for dette. Beløbet fastsættes i administrationsaftalen. Der henvises til pkt. 2.3

C. Pårørende / værger: Der kan også være tale om, at en værge i økonomiske anliggender eller en pårørende påtager sig administrationen. Hvis pårørende / værge administrerer økonomien fuldt, gælder pkt. A. Hvis pårørende / værge aftaler med bostedet, at administrationen af økonomien helt eller delvist skal udføres af bostedet, så skal pkt. B følges. Opgavefordelingen mellem bostedet og pårørende / værge skal tydeligt fremgå af administrationsaftalen. Der henvises til pkt. 2.2.

Hvis administrationen alene varetages af pårørende/værge også skal det fremgå af administrationsaftalen, som pågældende også skal underskrive. Der vil i disse tilfælde ikke være grundlag for at udarbejde oversigter over konti mv.

Hvis en beboer ikke selv kan varetage sine interesser forsvarligt, men modsætter sig at få hjælp til administration, skal bostedet inddrage myndighedscentret. Dette noteres i skabelonen for administrationsaftalen. Se nærmere under afsnit 2.2.

Hvis en beboer selv varetager sine interesser, og ikke ønsker at underskrive en administrationsaftale, skal bostedets vurdering noteres i skabelonen for administrationsaftalen.

### **2.1.1 Oversigt over personlige effekter.**

Såfremt beboeren får hjælp til at administrere sin økonomi (se ovenfor model B), skal der udarbejdes en oversigt over beboerens personlige effekter såsom TV- og radioanlæg, inventar m.v., som har en vis værdi. Da det kan være vanskeligt at værdisætte enkelte effekter, kan man i tvivlstilfælde vælge at sætte effekterne på listen. Hvis der er tale om en beboer, som ikke ønsker at få registreret sit indbo, skal det fremgå af administrationsaftalen.

Såfremt der undtagelsesvis indgås aftale om, at en eller flere beboere køber særligt inventar til fælles rum, skal aftalen herom fremgå af administrationsaftalen, som samtidig dokumenterer ejerforholdet.

Registreringen gælder ikke for beboere, der er visiteret til bofællesskaber eller solistboliger.

Administrationsaftalerne skal opbevares forsvarligt.

### **2.2 Hvornår skal der anmodes om værge?**

Botilbuddet skal være opmærksom på, om beboeren evner at varetage sine egne interesser. Hvis beboeren ikke kan det, skal botilbuddet være opmærksom på, om der er pårørende, der kan påtage sig at varetage beboerens interesser.

Hvis der ikke er pårørende, som kan varetage beboerens økonomiske interesser, eller beboeren ikke ønsker, at de pårørende skal varetage disse interesser, kan botilbuddet/kommunen – som beskrevet i kapitel I - administrere beboerens økonomi ved at indgå en administrationsaftale med beboeren.

Hvis beboeren ikke ønsker eller ikke er i stand til at indgå en administrationsaftale skal botilbuddet være opmærksom på, om beboerens økonomiske interesser kan varetages ved at myndighedscenteret administrerer beboerens pension efter pensionsloven § 36.

Endelig skal botilbuddet i det tilfælde, hvor beboeren ikke evner at varetage sine egne interesser, generelt være opmærksom på, om der er behov for at der beskikkes en værge for beboeren. Der kan søges om værgemål uanset beboerens formue, når der er et konkret behov. Hvis beboerens formue overstiger 75.000 kr. beløb er der en formodning om, at der er et sådant behov, og det skal altid overvejes, om der skal søges om et værgemål, se nedenfor.

I det følgende er angivet de overordnede retningslinjer, som skal anvendes i forbindelse med botilbuddet overvejelser om iværksættelse af henholdsvis administration af beboerens pension og beskikkelse af værgemål.

#### **Administration af beboerens pension efter pensionslovens § 36.**

Hvis beboeren ikke ønsker eller ikke er i stand til at indgå en administrationsaftale med botilbuddet, kan sagsbehandleren i handicap-/socialcentret træffe beslutning om administration af pensionen efter pensionslovens § 36.

En § 36 beslutning giver mulighed, for at kommunen kan administrere beboerens pension, således at nødvendige faste udgifter betales, typisk husleje, el og varme. Hvis handicap-/socialcentret vurderer, at der ikke er grundlag for at træffe en § 36-beslutning, skal handicap-/socialcentret i samarbejde med botilbuddet vurdere, om der skal rejses sag om værgemål.

Det er alene faste udgifter, som kan betales af kommunen ud af beboerens pension. Betaling for kost som kan variere fra måned til måned, kan således ikke betales ud af pensionen.

Det skal bemærkes, at handicapcentret/socialcentret følger en rimelig streng praksis for, hvornår der kan iværksættes administration af pensionen. Der skal være en solid dokumentation med konkrete eksempler på, at beboeren ikke magter sin økonomi.

Tilsvarende bestemmelser om administration af pensionsudbetaling findes i førtidspensionslovens § 35 (for pensionister, der har fået tilkendt deres pension før 31/12 2003). Også for kontanthjælpsmodtagere kan der træffes beslutning om at hjælpen kan udbetales på anden måde end den normale udbetalingsmåde, jf. aktivlovens § 90.

### **Iværksættelse af værgemål**

Ifølge Statsforvaltningens praksis er det som hovedregel en betingelse for, at der kan iværksættes et værgemål, at borgeren har en formue over 75.000 kr. Derfor sondres der efter om beboerens formue ligger under eller over dette beløb.

#### **Beboernes formue er mindre ca. 75.000 kr.**

Hvis handicap-/socialcentret vurderer, at der ikke er grundlag for at træffe en § 36-beslutning, som nærmere beskrevet ovenfor, skal handicap-/socialcentret i samarbejde med botilbuddet vurdere, om der skal rejses sag om værgemål. Det forudsættes, at beboeren ikke ønsker eller ikke er i stand til at indgå en administrationsaftale med botilbuddet.

I det tilfælde, hvor de pårørende varetager beboerens økonomiske interesser, men dette efter botilbuddets vurdering, ikke sker på en betryggende måde, skal tilbuddet rette henvendelse til myndighedscentret med henblik på en vurdering om der skal rejses sag om værgemål.

#### **Beboerens formue overstiger ca. 75.000 kr.**

Botilbuddet skal tage initiativ til at drøfte med handicap-/socialcenter, om der skal rejses sag om værgemål. Det forudsættes, at botilbuddet helt eller delvist administrerer beboerens økonomi på det tidspunkt, hvor spørgsmål om værgemål opstår.

Hvis det herefter vurderes, at der ikke skal rejses sag om værgemål, skal det noteres i beboerens personsag, at spørgsmålet har været drøftet, og der skal redegøres for de overvejelser, der ligger til grund for denne beslutning. Det bemærkes, at Statsforvaltningen ikke nødvendigvis vil finde grundlag for at udpege en værge i de tilfælde, hvor formuen er over ca. 75.000 kr., og hvor der er pårørende, som kan varetage beboerens anliggender på betryggende vis.

Bilag 2 indeholder en mere detaljeret beskrivelse af de forskellige former for værgemål mv.

### **2.3 Hjælp til administration af økonomi**

Såfremt botilbuddet i henhold til administrationsaftalen hjælper beboerne med at administrere egne midler, er det botilbudslederens ansvar, at der foreligger tilstrækkelig dokumentation for aftaler og handlinger.

For de beboere, der administreres, benyttes beboerens Nemkonto. På denne konto må maksimalt henstå 20.000 kr., når månedens betalinger er foretaget. Beløb herudover skal overføres til en særlig "opsparingskonto".

Hvis medarbejderne administrerer beboerens bankkonti, skal disse registreres i KØR.

Hvis borgeren selv står for administration af sin Nemkonto og eventuel opsparingskonto (svarende til kap. 2.1, pkt. A), skal disse konti IKKE registreres i KØR.

Fra 1. januar 2012 kan der ved bankforretninger kun benyttes en af to muligheder: Netbank (særlig erhvervsudgave) eller hævekort.

Anvendelse af Netbank: 2 personer (hæveberettigede) skal i forening godkende transaktionen. Ansvarsforhold vedrørende pinkode til Netbank følger de generelle regler for sikker anvendelse af Netbank. Bostedets udgifter til gebyrer ved valg af denne metode kan ikke pålignes beboerne. Anvendelse af hævekort: skal altid ske i bankens kasse. Hævning i bank sker på baggrund af fuldmagter, som foreligger i banken. Der kan kun hævnes mod underskrift af 2 ansatte i forening. Kvittering for hævningen er dokumentation for transaktionen på bankkontoen samt benyttes som tilgang vedrørende den kontante beholdning. Opbevaring af pinkoder til hævekort skal ske i et aflåst skab/pengeskab, hvortil kun botilbudslederen har adgang.

Der kan maksimum hævnes 5.000 kr. pr. måned for den enkelte beboer. Hvis der er tale om større beløb, skal dette godkendes af botilbudsleder.

Hvis der er tale om beboere, som har eget hævekort til en konto med midler til egen disposition (også kaldet "lommepengekonto), skal det noteres i administrationsaftalen. Botilbuddet skal notere de beløb, som tilbuddet overfører til denne konto. Botilbuddet har ikke ansvar for beboerens forbrug fra denne konto. Beboerens transaktioner, skal derfor ikke bogføres af tilbuddet.

Midler til mindre personlige fornødenheder og lommepenge kan forefindes som kontanter. Kontantbeløbet må ikke overstige 2000 kr. Dog kan der i særlige tilfælde fx ved større indkøb til nyt tøj, ferie og lign., foreligge større beløb i en kort periode. Lokalt kan der fastsættes et mindre beløb.

## **2.4 Regnskabsføring**

Der skal løbende føres dokumenteret regnskab for alle beholdninger omfattet af administrationsaftalen ved brug af regnskabsskemaer eller bogføringer. Der skal forefindes dokumentation for alle transaktioner.

Dokumentationen forefindes som originale kvitteringer, bonner, billetter, m.v. Såfremt originalbilag undtagelsesvis mangler, udarbejdes et bilag, der angiver udgiften. Bilaget godkendes ved påtegning af kontaktperson og dennes nærmeste leder.

Saldi på regnskabsbladet afstemmes med saldi i pengeinstituttet, kontantbeholdning og bilag hver måned. Det skal ved dato og underskrift dokumenteres, at afstemningen er foretaget, og hvorvidt afstemningen har givet anledning til bemærkninger. Såfremt afstemningen giver anledning til bemærkninger, skal botilbudsleder/afdelingsleder informeres herom straks.

Eventuelle differencer registreres straks i de enkelte regnskaber, og differencebilaget attesteres som ved manglende bilag.

Hvis en beboer får udbetalt beløb til sig selv, skal beboeren og en medarbejder i forening kvittere for udbetalingen. Såfremt beboeren ikke vil eller ikke kan kvittere, skal to medarbejdere kvittere for udbetalingen.

Ved betaling for ydelser til bostedet for eks. ferierejser, arrangementer m.v. skal der foreligge specificeret fordelingsregnskab, som dokumentation for beboerens betaling.

Al dokumentation skal opbevares på bostedet i 5 år, herunder dokumentation i form af kontoudskrifter fra banken på alle transaktioner på bankkontoen.

#### **2.4.1 Fælleskasse**

Eventuelle fælleskasser (ferie, hygge, opsparing mv.) er omfattet af samme regnskabs- og dokumentationskrav, som de enkelte beboerregnskaber. Regnskabet skal holdes adskilt fra administrationsaftalen, og skal derfor foreligge som selvstændigt regnskab i botilbuddet. Botilbudslederen er ansvarlig for, at der foreligger ajourført regnskab.

#### **2.5 Opbevaring og registrering af midler**

Hævekort og kontanter opbevares i en pengeskasse/-boks i beboerens bolig eller en pengeskasse/-boks, som er placeret i et af botilbuddets administrations lokaler. Det skal fremgå af administrationsaftalen, hvor pengene opbevares. Nøglerne til pengeskassen/-boks opbevares af botilbuddet på betryggende vis. Når det alene eller delvist er botilbuddet, som opbevarer nøgler, vil botilbuddet være ansvarlig for indholdet i pengeskab/-boks og registrering af transaktioner i KØR.

Det skal af administrationsaftalen fremgå, hvem (botilbudsleder/afdelingsleder + evt. kontaktperson/andet personale) der har adgang til nøglen for den enkelte beboer.

De beboere, som selv administrerer deres økonomi, har egen nøgle til eget pengeskab. Det kan aftales, at botilbuddet opbevarer en reservenøgle i et aflåst skab på botilbuddet. Det skal i givet fald fremgå af administrationsaftalen.

#### **2.6 Ledelsestilsyn på det enkelte botilbud/afdeling**

Botilbudsleder/afdelingsleder på botilbuddet/afdelingen skal føre tilsyn med overholdelse af de gældende retningslinjer.

Botilbudslederen skal minimum en gang årligt påse, hvorvidt der er behov for at revidere/udarbejde en ny administrationsaftale med beboeren.

Tilsynet skal foretages mindst en gang i kvartalet og skal omfatte kontrol af:

- At saldi på regnskabsbladene er afstemt månedligt med saldi i pengeinstituttet, kontantbeholdning.
- Afstemningen skal dokumenteres ved underskrift af en medarbejder, som ikke varetager den daglige drift.

Ledelsestilsynet omfatter alle beboerregnskaber og dokumenteres i et notat ved dato og underskrift.

#### **2.7 Kontrol på tværs af botilbuddene/afdelingerne**

En effektiv intern kontrol kræver, at der er funktionsadskillelse mellem de personer, der administrerer beboerregnskaberne og kontrolfunktionen.

Der skal derfor etableres en funktionsadskillelse ved, at der foretages krydsrevision mellem botilbuddene/afdelingerne. Der skal hvert år foretages rotation i kontrolfunktionen.

Centerchefen har ansvaret for at etablere og styre krydsrevisionen.

Kontrollen omfatter:

- At påse, at der foreligger ajourførte administrationsaftaler (1 gang pr. år.)

Minimum hvert ½ år påses:

- At der foreligger dokumentation for alle posterne i regnskabsskemaerne. Kontrollen foretages som stikprøvekontrol.
- At påse, at regnskabsskemaerne er afstemt til eksterne oplysninger fra pengeinstitutter m.v. samt kontrol heraf, herunder at der er dato og underskrift for den stedlige kontrol
- At påse, at kontante midler er til stede.
- At ledelsestilsynet er foretaget og dokumenteret

Kontrollen foretages ved stikprøver.

Kontrollen dokumenteres i et af skema, som udarbejdes af centerledelsen. Skemaet forelægges for centerchefen senest 14 dage efter det foretagne eftersyn. Botilbudets/afdelingens leder orienteres om de konstaterede forhold, men kontrolpersonen refererer til centerchefen.

**2.8 Ekstern kontrol** Kommunens eksterne revision har adgang til at foretage uanmeldt eftersyn på kommunens botilbud. Selvejende botilbud skal have egen revision.”

Af ”Retningslinjer for ophold i botilbud” fremgår følgende om betaling for valgfrie ydelser for beboere i døgntilbud:

### **”Kapitel 5 Betaling for valgfrie ydelser for beboere i døgntilbud**

Botilbuddet kan tilbyde en række valgfrie ydelser efter beboernes behov. Det kan dreje sig om kostordning, vask, vinduespolering, transport m.v.

Det er en hovedregel, at prissætningen for individuelle valgfrie ydelser ikke må overstige de faktiske udgifter (omkostningsbaseret) i forbindelse hermed.

Det betyder, at de faktiske omkostninger, herunder regulering for overskud og underskud, afgør betaling for ydelsen.

Taksten for betaling for individuelle ydelser reguleres som minimum en gang årligt af botilbuddet på baggrund af seneste års regnskab. Reguleringen skal ske senest den 1. maj og gælde for 12 måneder.

Ydelserne beregnes på grundlag af botilbuddets egne udgifter inkl. moms.

Taksterne opkræves månedligt forud.

Der skal føres regnskab for eventuelle restancer, og der skal indgås aftale om afvikling af mellemværendet.

### **5.1 Betaling for kost**

Tilmelding til kost er valgfri for den enkelte beboer.

Tilmelding kan ske til enkelte af dagens måltider (morgenmad, frokost, aftenmåltid) eller til hele kostpakken.

Beboeren har mulighed for at vælge kosten fra i enkelte dage eller i perioder, der betales således kun for de dage, hvor beboeren ikke har frameldt sig.

Der betales forud for madordningerne, mens eventuel regulering altid sker bagud.

Tilbuddet udarbejder lokale retningslinjer for til- og framelding til kost. Fristerne skal være rimelige, dog på max 5 dage.

Det skal være muligt for tilbuddet, at tilrettelægge madlavningen med henblik på en reel besparelse.

Hvis beboeren har gæster, som tilbydes at spise med, skal beboeren betale pr. gæst pr. måltid.

I tilfælde af beboerens hospitalsindlæggelse refunderes kostbetalingen.

På udsatte-området gælder særlige regler for beboere i § 107-bofællesskaber: Betaling for kost sker efter samme takst, som er gældende for botilbud efter §§109 (kvindekrisecentre) og § 110 (herberger m.v.). Taksten vedtages årligt af Borgerrepræsentationen

## **5.2 Rengøringsmidler**

Beboeren betaler for udgiften til rengøringsmidler til eget brug samt andel af fællesareal.

På psykiatri-området indgår udgifterne til rengøringsmidler i beregningsgrundlaget for huslejen. Dette gælder ikke boliger i almene boligselskaber.

## **5.3 Vinduespolering**

Beboeren kan tilmelde sig en ordning gennem botilbuddet.

Beboeren betaler selv for udgiften.

På psykiatri-området indgår udgifterne til vinduespolering i beregningsgrundlaget for huslejen. Dette gælder ikke boliger i almene boligselskaber.

## **5.4 Vask**

Hvis der er vaskemaskine og tørretumbler, som kan benyttes til vask af personlig beklædning, linned m.m. betales månedligt herfor, eller der købes poletter.

I særlige tilfælde kan beboeren få bevilget vask til nedsat pris. Det gælder ex ved inkontinens. Botilbuddet foretager selv visitationen.

Alle udgifter til installation af vaskemaskine og tørretumbler i egen lejlighed skal beboeren selv dække, og arbejdet skal udføres så tilbuddet ved, at det er lovligt udført.

Vælger tilbuddet at benytte sig af ekstern vask af beboernes vasketøj, fx linned og håndklæder, skal der føres regnskab for den enkelte beboers forbrug.

# **KAPITEL 6 Beboerens betaling for andet**

## **6.1 Inventar**

Brugeren skal selv møblere sin lejlighed, både med møbler, dyne, pude, linned mv.

Hvis beboeren ikke har mulighed for dette, kan beboeren søge om et etableringstilskud hos handicap-/socialcenter. Det beror på en konkret individuel vurdering af borgerens situation, herunder borgerens økonomi, om der kan bevilges etableringstilskud

Beboerne kan undtagelsesvist vælge selv at erhverve inventar mv. til fælles brug. Det skal fremgå af de enkelte beboeres administrationsaftale, at det er beboerens private ejendom.

Inventar på fællesarealer indkøbes og ejes af botilbuddet.

## **6.2 Forsikring**

Botilbuddet skal opfordre beboeren til at tegne en ansvars- og indboforsikring.

På nogle botilbud er der lokalt indgået fælles forsikringsordninger, som beboeren kan tilslutte sig. Beboeren betaler selv præmien.

## **6.3 Licens**

Beboeren betaler selv licens for brug af radio og tv i lejligheden.

Beboeren kan søge om nedsat licens ved nogle pensionsformer via handicap-/socialcenter. Det beror på en konkret individuel vurdering af borgerens situation, herunder borgerens økonomi, om der kan bevilges nedsat licens.

## **6.4 Kabel tv**

Beboeren betaler selv for kabel tv i sin lejlighed. Der kan vælges mellem forskellige programpakker. Endvidere skal beboeren betale for den programpakke, som beboerne har valgt i fællesrum.

Licens og standard programpakke til tv i fælleslokaler betales af botilbuddet.

Beboere i almennyttige boliger betaler for kabel tv via boligselskabet.

## **6.5 Ferierejser**

Botilbuddet kan tilbyde beboeren en årlig fællesrejse i ind- eller udland op til 8 dages varighed. Botilbuddet fastsætter selv deres serviceniveau og tilbud om ferierejser i lokale retningslinjer.

En fællesrejse er en rejse, som arrangeres af tilbuddet. Beboeren skal i den forbindelse betale egne rejseudgifter samt det ledsagende personales faktiske rejseomkostninger inkl. opholds- og kostudgifter.

Botilbuddet betaler lønudgiften til det ledsagende personale. Dvs., hvis der deltager 7 beboere og 3 medarbejdere på en ferierejse, skal der betales for egne udgifter samt 1/7 del af de rejseomkostninger, der er for de 3 medarbejdere.

Den enkelte beboer kan herudover selv tage initiativ til yderligere ferierejser. Såfremt beboeren i forhold til rejser på eget initiativ har behov for ledsagelse, afholder beboeren udover rejseomkostningerne for sig selv og ledsageren også lønudgiften. Tilbuddet skal i den forbindelse sørge for erstatningsarbejdskraft, eller tilbuddet kan vælge ikke at stille ledsagere til rådighed for ferierejser, men kan være beboeren behjælpelig med at sørge for eksternt ledsager.

Botilbuddet udarbejder budget for de beboere, som ønsker at tage på ferierejse. For så vidt angår beboere på socialpsykiatriske botilbud, kan botilbuddet i stedet vælge at kontakte handicap-/socialcentret med henblik på at få lavet et budget.

## **6.6 Private fester**



Private fester o.l. kan arrangeres i samarbejde med personalet.

Botilbuddet skal udarbejde konkrete retningslinjer for i hvilket omfang, der kan arrangeres private fester, hvor pårørende også deltager. Retningslinjerne skal også tage stilling til, hvor meget beboeren og evt. deltagende medbeboere skal betale for et privat arrangement.

### **6.7. Betaling for medarbejdernes ledsagelse / deltagelse i ture, aktiviteter, cafébesøg**

Ledsagelse til aktiviteter som gåture, indkøb af tøj, bankbesøg mv. på hjemmedage (for handicapområdet) mv. er efter en konkret vurdering af beboerens behov en del af den socialpædagogiske bistand som bostedet yder til beboeren. Beboeren skal derfor ikke betale lønudgiften til det ledsagende personale.

Hvis der er brug for personalets deltagelse til fritidsfornøjelser, herunder fx biografbesøg, café besøg, middage i byen, besøg på museer, koncerter og lignende skal beboeren udover egen billet og forbrug også betale for medarbejderens billet og forbrug.

Hvis der er flere beboere, som er på samme tur/aktivitet/ferie, deler beboerne medarbejderens udgift.

Det betyder, at hvis 6 beboere er på restaurant med en medarbejder, skal hver beboer betale 1/6 del af medarbejderens udgifter.

Botilbuddet fastlægger lokale retningslinjer for, hvor mange timer beboere kan forvente at få hjælp til ledsagelse, herunder fx ledsagelse til aktiviteter som gåture, indkøb af tøj, bankbesøg mv. på hjemmedage (for handicapområdet), familiebesøg m.v. For beboere med behov for mere hjælp til ledsagelse, skal det fremgå af beboerens pædagogiske plan, hvad bostedet tilbyder beboeren, herunder antal timer beboeren får tilbud ledsagelse.

Det bemærkes, at beboere i nogle tilfælde kan få bevilget en ledsageordning igennem myndighedscentret. Ordningen er gratis, men borgeren skal dække ledsagerens udgifter. Der er en række betingelser, der skal være opfyldt for at få bevilget en ledsageordning. Dette kan man få mere at vide om hos sin sagsbehandler. I vurderingen af om beboeren opfylder betingelserne for at få bevilget ordningen, bliver der taget hensyn til den hjælp du allerede får på bostedet. Ordningen omfatter ikke socialpædagogisk bistand.

### **6.8 Fælleskasse**

Beboerne/pårørende kan beslutte, at oprette en fælleskasse, som botilbuddet, som administreres af personalet på botilbuddet.

Størrelse af det indbetalte beløb, og de aktiviteter der går ind gennem denne kasse kan være forskelligt fra sted til sted og fra gruppe til gruppe. Den dækker f.eks. bo-gruppen fælles underholdning, aktiviteter, leje af videofilm, gaver til hinanden ved fødselsdage o.l., samt andre forhold, man har valgt skal være fælles fritidsfornøjelser i bo-gruppen. Til denne "hygge- / underholdskonto" indbetaler beboerne over deres månedlige opholdsbetaling.

Pengekassen skal behandles og afstemmes på samme måde som kontante beboermidler.

### **6.9 Personlige udgifter**

De udgifter, der relaterer sig til brugeren personligt, så som tandpasta og anden personlig hygiejne, tøj, sko, medicin, frisør, briller, fodpleje, tandlæge m.m., er brugerens egen udgift.

Botilbuddet kan tilbyde, at der for hver bruger udarbejdes et budget, hvor der afsættes et beløb hver måned til at dække disse udgifter.

### **6.10 Medicin**

Beboeren skal selv afholde udgiften til medicin, såvel lægeordineret, som håndkøbsmedicin.

Der kan søges medicin kort og eventuelt kronikertilskud, efter gældende regler i handicap-/socialcentret. Det bemærkes, at ansøgningen rettes til den kommune, der udbetaler forsørgelsesydelsen til borgeren. Ansøgning om kronikertilskud skal indgives til egen læge.”

Ved møde i Socialforvaltningen den 22. maj 2014 er det oplyst, at Socialudvalget ved møde den 26. marts 2014 blev orienteret om, at der som følge af KL's administrative information i brev af 16. januar 2014 vil ske en justering af retningslinjerne for ophold i midlertidige og længevarende botilbud, således at der dels ikke længere kan ske opkrævning fra brugerne af forbrugsudgifter til det ledsagende personale og dels ikke længere kan foretages rejser til udlandet.

Socialforvaltningen har i forbindelse med høring om den foreløbige rapport i brev af 22. september 2014 oplyst følgende:

”der blev på mødet orienteret om, at forvaltningen i allerede i februar 2014 meldte ud til alle botilbud, at der ikke længere kunne opkræves ledsagerudgifter for personalet hos beboerne. Det blev også oplyst, at der herefter ville ske en justering af retningslinjernes kapitel 6, punkt 6.5 og 6.7 om ferie og ledsagelse.”

## 5. GENERELT OM INSPEKTIONEN

### BAGGRUNDEN FOR BORGERRÅDGIVERENS INSPEKTIONSVIRKSOMHED

Borgerrådgiveren kan af egen drift iværksætte undersøgelser af konkrete og generelle forhold samt gennemføre inspektioner i Københavns Kommune. Kompetencen følger af vedtægt for Borgerrådgiveren §§ 12-13, som lyder således:

”§ 12. Borgerrådgiveren kan af egen drift optage en konkret sag til undersøgelse, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan af egen drift gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.

§ 13. Borgerrådgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.”

Borgerrådgiveren bistår efter kommunens styrelsesvedtægt § 24, stk. 2, Borgerrepræsentationen med dennes tilsyns- og kontrolfunktioner i forhold til udvalg, borgmestre og forvaltninger mv.

Borgerrådgiveren har derfor adgang til at få udleveret relevante sagsakter og dokumenter, uanset om de eventuelt måtte indeholde oplysninger, som er omfattet af tavshedspligten eller andre fortrolige oplysninger, jf. vedtægt for Borgerrådgiveren, § 14, stk. 1.

Der henvises også til princippet i forvaltningslovens § 28, stk. 2, nr. 4, hvorefter oplysninger om enkeltpersoners rent private forhold, herunder oplysninger om race, religion og hudfarve, om politiske, foreningsmæssige, seksuelle og strafbare forhold samt oplysninger om helbredsforhold, væsentlige sociale problemer og misbrug af nydelsesmidler og lignende, må videregives til en anden forvaltningsmyndighed, hvis videregivelsen er et nødvendigt led i sagens behandling eller er nødvendig for, at en myndighed kan gennemføre tilsyns- eller kontrolopgaver.

### FORLØB OG INDHOLD (METODE)

Da denne ekspedition er gennemført på et skriftligt grundlag, er inspektionen indledt med indkaldelse af skriftligt materiale vedrørende en række forudbestemte temaer.

Nogle inspektioner vil være meget omfattende, mens andre vil være målrettede mod nærmere udvalgte forhold. Dette er forudsat ved udvidelsen af Borgerrådgiverens kompetence, hvor det er anført, at ”det vil være hensigtsmæssigt, at inspektionerne målrettes mod udvalgte temaer for at komme mere til bunds. Der kan f.eks. arbejdes med større inspektioner, der bredt omfatter relevante forhold, og mindre inspektioner, der omfatter færre forhold, som er udvalgt på baggrund af konkrete indikationer af behov for undersøgelse” (BR 565/06).

I nogle tilfælde kan Borgerrådgiveren bede om at låne udvalgt sagsmateriale, f.eks. vedrørende magtanvendelse, plejeplaner, handleplaner eller lignende med henblik på en nærmere undersøgelse.

På baggrund af den informationsindsamling, udarbejder Borgerrådgiveren en foreløbig rapport, som sendes til forvaltningen med henblik på forvaltningens og inspektionsstedets eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

Den foreløbige rapport vil også indeholde de udtalelser (herunder kritik/henstilling), som Borgerrådgiveren forventer at fremkomme med, men disse har netop en foreløbig karakter, eftersom faktuelle oplysninger i rapporten kan korrigeres gennem forvaltningens bemærkninger. Forvaltningen informeres således allerede på dette tidspunkt om det forventede udfald af undersøgelsen.

Efter modtagelse af forvaltningens eventuelle bemærkninger, indarbejder Borgerrådgiveren forvaltningens bemærkninger til de faktiske forhold og foretager eventuelle ændringer i undersøgelsens konklusioner, som disse måtte give anledning til. Borgerrådgiveren udarbejder på denne baggrund den foreløbige rapport. Rapporten er stilet til den involverede forvaltning og inspektionsstedet.

I nogle tilfælde kan den foreløbige rapport indeholde uafklarede spørgsmål eller af andre grunde kræve en opfølgning, f.eks. fordi Borgerrådgiveren har bedt om underretning om, hvad en henstilling giver anledning til. I disse tilfælde vil den foreløbige rapport følges op af en (eller flere) opfølgingsrapport(er), indtil alle forhold i inspektionen er afklaret.

## **REAKTIONSMIDLER OG BEDØMMELSESGRUNDLAG**

Borgerrådgiverens reaktionsmidler er de samme som Folketingets Ombudsmands reaktionsmidler. Borgerrådgiveren kan således udtale kritik og komme med henstillinger til forvaltningen. Kritik er udtryk for en faglig vurdering af, at regler og retningslinjer mv. ikke er overholdt.

Borgerrådgiveren kan henstille til forvaltningen at ændre procedurer eller lignende på et givent område.

Derudover kan Borgerrådgiveren påpege mere generelle problemstillinger i sin årsberetning, som afgives til Borgerrepræsentationen.

Borgerrådgiveren har i forbindelse med sin egen drift-virksomhed lagt sig fast på en sproglig skala for graduering af kritikens alvorlighed. Skalaen omfatter konstateringer af, at noget er uheldigt, konstateringer af begåede fejl, at noget er beklageligt, meget beklageligt, kritisabelt, meget kritisabelt eller stærkt kritisabelt. Skalaen med bemærkninger er optrykt som bilag til denne rapport.

Bedømmelsesgrundlaget for Borgerrådgiveren er det samme som Folketingets Ombudsmands, nemlig skreven ret (herunder love, bekendtgørelser, cirkulærer og vejledninger), god forvaltningsskik samt overordnede humanitære og medmenneskelige betragtninger. Hertil kommer Københavns Kommunes værdigrundlag og andre politisk vedtagne retningslinjer. Borgerrådgiveren bestræber sig desuden på at anvende samme målestok for sine vurderinger som Folketingets Ombudsmand.

Borgerrådgiverens opgave er at undersøge, om kommunens forvaltninger og institutioner overholder gældende lovgivning, god forvaltningsskik, kommunens vedtagne politikker og beslutninger om serviceniveau og -standard. Borgerrådgiveren har således ikke særligt til opgave at fremkomme med ros eller lignende tilkendegivelser om positive forhold.

Borgerrådgiverens rapporter om egen drift-undersøgelser vil derfor ikke indeholde ros (i hvert fald ikke i videre omfang), og læseren bør notere sig, at fraværet af ros ikke er ensbetydende med, at Borgerrådgiveren alene har konstateret negative forhold i forbindelse med sin undersøgelse.

## **SKRIFTLIGE KILDER (MODTAGET DOKUMENTATION MV.)**

Borgerrådgiveren bad ved breve af 27. december 2011 Center for Autisme og Specialpædagogik 2 og Bostedet Radisevej, om at få besvaret følgende spørgsmål:

”

- Er der på bostedet ydelser, beboerne skal aftage og i givet fald til hvilke priser, og hvordan er priserne fastsat?
- Hvordan administreres betaling herfor og hvordan sker det konkret?

- Er der på bostedet ydelser, der kan vælges af beboerne og i givet fald til hvilke priser, og hvordan er disse fastsat?
- Hvordan administreres betaling herfor og hvordan sker det konkret?
- Hvordan sikres fornøden accept til frivillige ydelser af beboerne?
- Hvordan administreres og håndteres beboernes midler i øvrigt med hensyn til adgang, bogføring, opbevaring, kontrol mv.?”

Borgerrådgiveren bad endvidere om at få tilsendt:

“1) kopi af handleplaner efter servicelovens § 141 og 2) bilag mv. til brug for regnskab af beboeres køb af ydelser og administrationen af beboermidler i øvrigt for perioden fra den 1. januar 2011 til dags dato for følgende tre beboere:

Den beboer med længst ophold på bostedet som selv administrerer sin økonomi.

Den beboer med længst ophold på bostedet, hvor bostedet administrerer beboerens økonomi.

Den beboer med længst ophold på bostedet som har en værge.“

Socialforvaltningen har i brev af 7. juni 2012 besvaret Borgerrådgiverens spørgsmål samlet for de 3 bosteder.

Det er i brev af 7. juni 2012 fra Socialforvaltningen oplyst, at der på begge bosteder er ydelser, som det er obligatorisk for borgerne at aftage. Som eksempler på obligatoriske ydelser nævnes: husleje, el, varme og fællesantenne. Beregning af de obligatoriske ydelser sker enten i henhold til gældende lovgivning om fastsættelse af betaling for ophold i botilbud, fastsættes af det almene boligselskab som botilbuddet er beliggende i eller fastsættes af det administrationselskab, som administrerer de boliger, som botilbuddet er beliggende i.

Det er i brev af 7. juni 2012 fra Socialforvaltningen oplyst, at der på begge bosteder er ydelser, som beboerne kan vælge at aftage. Som eksempler på valgfrie ydelser er nævnt: kost, rengøring, vinduespolering og vask. Fastsættelse af priserne sker ud fra de faktiske udgifter, som er forbundet med de enkelte ydelser.

Det er i brev af 7. juni 2012 fra Socialforvaltningen oplyst, at betaling for de valgfrie ydelser betales månedsvis forud ved overførsel fra beboerens konto.

Det er i brev af 7. juni 2012 fra Socialforvaltningen oplyst, at fornøden accept af de valgfrie ydelser på Socialforvaltningens bosteder sikres gennem indgåelse af administrationsaftale.

Det er i brev af 7. juni 2012 fra Socialforvaltningen oplyst, at administration og håndtering af borgernes midler i øvrigt sker efter Socialforvaltningens ”Retningslinjer for ophold i botilbud” samt lokale instrukser, som er udarbejdet af bostederne.

Borgerrådgiveren har modtaget handleplaner efter servicelovens § 141 og bilag mv. til brug for regnskab vedrørende beboeres køb af ydelser og administrationen af beboermidler i øvrigt, for perioden fra den 1. januar 2011 til 27. december 2011 vedrørende to beboere bosat på Center for Autisme og Specialpædagogik 2 og vedrørende tre beboere bosat på Bostedet Radisevej.

Baggrunden for, at Borgerrådgiveren ikke har modtaget materiale på tre beboere fra begge opholdssteder, er, at der på bostederne enten ikke er beboere, som selv administrerer deres økonomi, er beboere, hvor bostedet administrerer beboerens økonomi, eller er beboere, som er underlagt værgemål.

Borgerrådgiveren orienterede ved brev af 27. december 2011 Socialforvaltningens Direktion om, hvilke bosteder der var udvalgt til inspektionen, og bad samtidig om snarest at få besvaret følgende spørgsmål:

”

1. Har Socialforvaltningen fastsat retningslinjer for administration af beboermidler på bostederne nævnt ovenfor?
2. Hvordan sikrer Socialforvaltningen sig, at bostederne iagttager retningslinjerne og/eller almindelige principper for administration af beboermidler?
3. Har forvaltningen modtaget klager eller lignende over misligholdelse eller misbrug beboernes midler?
4. Hvis spørgsmål 3 kan besvares bekræftende, beder jeg forvaltningen oplyse, hvad klagerne angik og hvad klagerne har givet anledning til.
5. Har forvaltningen i øvrigt indikationer på problemer med bostedernes håndtering af beboernes midler?
6. Hvis spørgsmål 5 kan besvares bekræftende, beder jeg forvaltningen oplyse, hvad indikationerne giver eller har givet anledning til. “

Det er i brev af 7. juni 2012 fra Socialforvaltningen oplyst, at Socialforvaltningen har fastsat retningslinjer om administration af beboermidler. Disse er nærmere gennemgået nedenfor under punkt 4 om regler og retningslinjer.

Det er i brev af 7. juni 2012 fra Socialforvaltningen oplyst, at Socialforvaltningen i ovennævnte retningslinjer om administration af beboermidler har fastsat omfattende procedurer for egenkontrol og kontrol på tværs af tilbuddene, at der som led i implementeringen af retningslinjerne har været afholdt stormøder med repræsentanter for alle Københavns Kommunes bosteder, at administration af beboermidler løbende drøftes på møder, og at der hvert år gennemføres et økonomitilsyn af administrationen, hvor administration af beboermidler drøftes.

Det er i brev af 7. juni 2012 fra Socialforvaltningen oplyst, at der i de seneste år ikke har været klager over håndteringen af beboermidler på Center for Autisme og Specialpædagogik 2 og Bostedet Radisevej, men at der i 2010 og 2011 har været tre tilfælde af tyveri fra pengekasser. Alle tre tyverier er hurtigt opdaget som følge af de kontrolforanstaltninger, som fremgår af retningslinjerne for administration af beboermidler.

Det er i brev af 7. juni 2012 fra Socialforvaltningen oplyst, at Socialforvaltningen ikke har indikationer, som betvivler bostedernes håndtering af beboermidler.

Borgerrådgiveren modtog den 8. juni 2012 følgende skriftlige materiale fra Socialforvaltningen:

- Brev af 7. februar 2012 fra Center for Autisme og Specialpædagogik 2 til Socialforvaltningen vedrørende Borgerrådgiverens inspektion
- Takster på ikke obligatoriske ydelser fra Center for Autisme og Specialpædagogik 2
- Lokal instruks om administration af beboermidler på Bostedet Sjelør (Center for Autisme og Specialpædagogik 2)
- Brev af 6. februar 2012 fra Bostedet Radisevej til Socialforvaltningen vedrørende Borgerrådgiverens inspektion
- PowerPoint-præsentation vedrørende beboerøkonomi
- Retningslinjer for ophold i botilbud – om administration af beboermidler, betaling for ydelser under ophold og bevilling af hjælpemidler
- Materiale vedrørende tre beboere på Bostedet Radisevej
- Materiale vedrørende to beboere på Center for Autisme og Specialpædagogik 2.

Da det modtagne materiale ikke var tilstrækkeligt for en fyldestgørende gennemførelse af inspektionen, anmodede Borgerrådgiveren ved brev af 28. maj 2013 om fremsendelse af følgende supplerende materiale:

”

- Bilag vedrørende konteringen på de omfattede borgeres konti i form af dokumentation for alle transaktioner i perioden 1. januar til 27. december 2011,
- Dokumentation for månedlig afstemning af de omfattede borgeres saldi i pengeinstitut, kontantbeholdning og bilag, samt eventuelle differencebilag i perioden 1. januar til 27. december 2011,
- Dokumentation for kvartalsmæssige ledelsestilsyn i perioden 1. januar til 27. december 2011 vedrørende de omfattede borgere,
- Dokumentation for halvårlig krydsrevision vedrørende de omfattede borgere,
- Dokumentation for at der er sket regulering af taksten vedrørende de individuelle ydelser i 2011,
- Dokumentation for beregning af de omfattede borgeres betaling af medarbejdernes udgifter ved fælles arrangementer i perioden 1. januar til 27. december 2011,
- Dokumentation for beregning af de omfattede borgeres betaling for benyttelse af botilbuddets transportmiddel i perioden 1. januar til 27. december 2011.”

Jeg bad endvidere Socialforvaltningen om at fremsende konkrete retningslinjer fra Center for Autisme og Specialpædagogik 2 og Bostedet Radisevej vedrørende private fester.

Socialforvaltningen fremsendte ved brev af 5. juli 2013 det ønskede materiale til Borgerrådgiveren.

Da det ved en gennemgang af det ved brev af 5. juli 2013 fremsendte materiale blev konstateret, at materialet fortsat ikke var fyldestgørende, anmode Borgerrådgiveren ved brev af 18. februar 2014 Socialforvaltningen om fremsendelse af følgende materiale:

**”Bostedet Radisevej:**

- *Vedrørende borger under værgemål (xx)*
  - Dokumentation for månedlig afstemning af den omfattede borgers saldi i pengeinstitut, kontantbeholdning og bilag, samt eventuelle differencebilag i perioden 1. januar til 27. december 2011,
  - Dokumentation for kvartalsmæssige ledelsestilsyn i perioden 1. januar til 27. december 2011 vedrørende den omfattede borger,
  - Dokumentation for halvårligt krydsrevision vedrørende den omfattede borger,
  - Dokumentation for beregning af den omfattede borgers betaling af medarbejdernes udgifter ved fælles arrangementer i perioden 1. januar til 27. december 2011,
  - Dokumentation for beregning af den omfattede borgers betaling for benyttelse af botilbuddets transportmiddel i perioden 1. januar til 27. december 2011.
- *Vedrørende borger hvor bostedet administrerer borgerens økonomi (xx)*
  - Dokumentation for månedlig afstemning af den omfattede borger saldi i pengeinstitut, kontantbeholdning og bilag, samt eventuelle differencebilag i perioden 1. januar til 27. december 2011,
  - Dokumentation for kvartalsmæssige ledelsestilsyn i perioden 1. januar til 27. december 2011 vedrørende den omfattede borger,
  - Dokumentation for halvårlig krydsrevision vedrørende den omfattede borger,
  - Dokumentation for beregning af den omfattede borgers betaling af medarbejdernes udgifter ved fælles arrangementer i perioden 1. januar til 27. december 2011,
  - Dokumentation for beregning af den omfattede borgers betaling for benyttelse af botilbuddets transportmiddel i perioden 1. januar til 27. december 2011.
- *Vedrørende borger som selv administrerer sin økonomi (xx)*

- Dokumentation for beregning af den omfattede borgers betaling af medarbejdernes udgifter ved fælles arrangementer i perioden 1. januar til 27. december 2011,
- Dokumentation for beregning af den omfattede borgers betaling for benyttelse af botilbuddets transportmiddel i perioden 1. januar til 27. december 2011.”

Socialforvaltningen oplyste videre ved møde den 22. maj 2014, at der vedrørende Bostedet Radisevej er behov for nærmere undersøgelse af, om der kan fremskaffes dokumentation for månedlig afstemning af de omfattede borgers saldi i pengeinstitut, kontantbeholdning og bilag samt eventuelle differencebilag i perioden 1. januar til 27. december 2011, da afstemning efter det til mødet oplyste skete elektronisk i et system, som Bostedet Radisevej ikke længere umiddelbart har adgang til at hente data fra.

Socialforvaltningen oplyste ved møde den 22. maj 2014, at der vedrørende Bostedet Radisevej var behov for en nærmere undersøgelse vedrørende den borger, som selv administrerer sin økonomi deltagelse i fælles arrangementer samt benyttelse af det fælles transportmiddel.

Socialforvaltningen oplyste videre ved møde den 22. maj 2014 vedrørende Bostedet Radisevej, at der bør foreligge dokumentation for kvartalsmæssige ledelsestilsyn i perioden 1. januar til 27. december 2011 vedrørende de omfattede borgere og dokumentation for halvårlig krydsrevision vedrørende de omfattede borgere, men at dette ikke kan findes og derfor heller ikke kan dokumenteres.

Vedrørende dokumentation for beregning af de omfattede borgers betaling af medarbejdernes udgifter ved fælles arrangementer på Bostedet Radisevej i perioden 1. januar til 27. december 2011 oplyste Socialforvaltningen ved møde den 22. maj 2014, at baggrunden for, at der ikke foreligger dokumentation for dette vedrørende borger under værgemål og vedrørende borger, hvor bostedet administrerer borgers økonomi, er, at der ikke i perioden har været afholdt sådanne fælles arrangementer.

Vedrørende dokumentation for beregning af den omfattede borgers betaling for benyttelse af Bostedet Radisevejs transportmiddel i perioden 1. januar til 27. december 2011 blev der ved møde den 22. maj 2014 udleveret regnskab for 2011 vedrørende beboernes betaling for ikke obligatoriske ydelser opkrævet og leveret af Bostedet Radisevej samt breve vedrørende opholdsbetaling, hvoraf det håndskrevet fremgår, at der er sket regulering i 2011 med 200 kr. Det er ved mødet oplyst, at reguleringen på 200 kr. skete i 12 måneder.

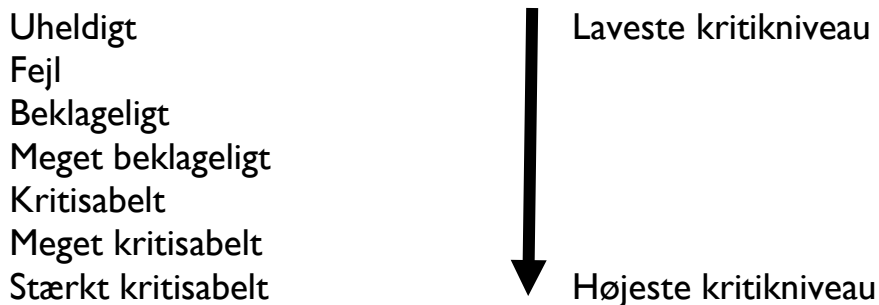
Borgerrådgiveren modtog ved e-mail af 9. juli 2014 fra Socialforvaltningen Bostedet Radisevejs afstemning af de omfattede borgers saldi i pengeinstitut, kontantbeholdning og bilag samt eventuelle differencebilag i perioden 1. januar til 27. december 2011 samt udskrifter med posteringer for ”kontantbeholdning” for de omfattede borgere.



# BILAG

## BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA

### Borgerrådgiverens kritikskala



Kritikskalaen spænder fra konstatering af forhold, der ikke er, som de bør være, uden at nogen konkret bebrejdes herfor (uheldigt) over kritik af forhold, der er mere eller mindre almindeligt forekommende i offentlig forvaltning, men ikke bør forekomme og til kritik af helt utilstedelige og uacceptable forhold (stærkt kritisabelt). Konstatninger, af at noget er uheldigt, registreres ikke som en egentlig kritik i Borgerrådgiverens statistik.

Det bemærkes, at Borgerrådgiveren udover ovennævnte kritikskala naturligvis supplerende kan uddybe og kvalificere sin kritik i almindeligt sprog.

## **RETSKILDER OG ØVRIGT BEDØMMELSESGRUNDLAG**

Værgemålsloven

Service\_loven

Socialforvaltningens "Retningslinjer for ophold i botilbud"

BEBOERES KØB AF YDELSER: ADMINISTRATION OG HÅNDTERING AF BEBOERMIDLER

ENDELIG RAPPORT

**Redaktion**

Borgerrådgiveren

**Kontakt**

Københavns Kommune  
Vester Voldgade 2A  
1552 København V

**Foto**

Borgerrådgiveren

**Tryk**

**Oplag**

**ISBN**

**Udgiver**

Borgerrådgiveren

## **KØBENHAVNS KOMMUNE**

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A

1552 København V

Telefon: 33 66 14 00

Telefax: 33 66 13 90

E-mail: [borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk)

[www.borgerraadgiver.kk.dk](http://www.borgerraadgiver.kk.dk)