



Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

**Borgerrådgiveren iværksætter konkret egen drift-undersøgelse af forvaltningens vejledning og håndtering af ydelser til borgere uden NemKonto**

Borgerrådgiveren kan af egen drift iværksætte undersøgelser af konkrete og generelle forhold samt gennemføre inspektioner i Københavns Kommune. Kompetencen følger af vedtægt for Borgerrådgiveren §§ 13 og 17, stk. 3, som lyder således:

*"§ 13. Borgerrådgiverfunktionen kan på eget initiativ undersøge konkrete sager, såfremt det vurderes, at det vil være i overensstemmelse med formålet for borgerrådgiverfunktionen. Borgerrådgiverfunktionen kan gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget."*

Jeg iværksætter undersøgelsen med dette brev og efter drøftelse med forperson for Borgerrådgiverudvalget.

Min baggrund for at rejse denne undersøgelse er, at Borgerrådgiveren er blevet opmærksom på, at borgere uden NemKonto modtager et vejledningsbrev fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i Københavns Kommune med titlen "Vejledning - Når du ikke har en NemKonto".

I den forbindelse sendte Borgerrådgiveren den 13. marts 2024 en høring til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen omkring håndtering af udbetaling af ydelser til borgere uden NemKonto med henvisning til udtalelse fra Folketingets Ombudsmand (FOB 2023-40). Den 8. april 2024 sendte forvaltningen bemærkninger til sagen, hvilke har ført til iværksættelse af denne undersøgelse.

22. april 2024

Sagsnr.  
2024-0062031

Dokumentnr.  
2024-0062031-6

Sagsbehandler  
Aya Lund

Borgerrådgiveren

Tietgensgade 31A, 1.  
1704 København V

EAN nummer  
5798009800053

Vejledningsforpligtigelsen følger af forvaltningslovens § 7, stk. 1 og lyder således: *"En forvaltningsmyndighed skal i fornødent omfang yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde."*

Niels Fenger skriver om vejledningspligtens omfang, at *"Hovedsynspunktet må være, at vejledningen skal have et sådant indhold, at det undgås, at borgerne på grund af fejl, uvidenhed eller misforståelser udsættes for retstab. (...) vejledningen skal være 'så omfattende og detaljeret, at det konkrete informationsbehov imødekommes på rimelig måde. Vejledningen bør således give borgeren fornøden orientering om de regler der gælder på det pågældende forvaltningsområde, herunder om myndighedens praksis."* (Fenger, 2021, s. 285).

Jeg beder Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om en udtalelse i sagen, herunder særligt

- begrunde hvorfor vejledning om mulighed for kontant udbetaling af en ydelse ikke adresseres skriftligt over for borgerne i *"Nova 2020-4 Orientering - Borger har ikke NemKonto"* herunder hvorfor vejledningen ikke sker først som et valg blandt flere muligheder ved telefonisk vejledning jf. *"Arbejdsgang - borgere uden NemKonto"*.

- redegøre for i hvilket omfang forvaltningen mener, at vejledningsforpligtigelsen er opfyldt alene ved brug af skriftlig standardvejledning *"Nova 2020-4 Orientering - Borger har ikke NemKonto"*, herunder om forvaltningen mener, at borgere kan formodes at være bekendt med praksis jf. *"Arbejdsgang - borgere uden NemKonto"* og FOB 2023-40 uden at have modtaget information om disse sammen med *"Nova 2020-4 Orientering - Borger har ikke NemKonto"* eller på anden måde.

- oplyse om forvaltningen på eget initiativ understøtter den skriftlige orientering, jf. *"Nova 2020-4 Orientering - Borger har ikke NemKonto"* med telefonisk vejledning i henhold til *"Arbejdsgang - borgere uden NemKonto"* over for borgere uden NemKonto.

- oplyse hvilken hjemmel forvaltningen har til at forlange, at borgere begrunder, hvorfor de ikke har en NemKonto.

- redegøre for forvaltningens overvejelser om kommunens værdigrundlag i forhold til, at borgere efter *"Arbejdsgang - borgere uden NemKonto"* skal dokumentere med skriftligt afslag, at de har henvendt sig til pengeinstitutter.

- oplyse, hvordan forvaltningen sikrer, at 3. mand har givet informeret samtykke til, at dennes konto anvendes, og hvorledes 3. mand orienteres om adgangen til evt. at tilbagekalde sit samtykke, samt hvilke overvejelser forvaltningen har gjort sig i forhold til indsamling af personoplysninger om 3. mand og underretning af denne efter databeskyttelsesreglerne.

- oplyse om der kan være økonomiske og/eller skattemæssige konsekvenser eller risici for borger eller 3. mand forbundet med at anvende 3. mands konto til udbetaling af en ydelse for de involverede parter.

- oplyse, hvor mange borgere der siden 1. december 2023 har modtaget vejledningensbrevet "*Nova 2020-4 Orientering - Borger har ikke NemKonto*", samt hvor mange disse sager der er blevet fulgt op af telefonisk vejledning jf. "*Arbejdsgang - borgere uden NemKonto*".

Jeg beder om at modtage forvaltningens svar inden fire uger fra dags dato. Hvis dette ikke kan ske, beder jeg forvaltningen oplyse, hvornår forvaltningen forventer at kunne svare.

Forvaltningen bedes henvise til Borgerrådgiverens sagsnummer 2024-0062031.

Hvis der fra kommunens politiske niveau eller fra Folketingets Ombudsmand eller andre tilsynsmyndigheder er rejst eller rejses en tilsvarende undersøgelse, beder jeg forvaltningen om at orientere mig om dette.

Eventuelle spørgsmål vedrørende undersøgelsen kan rettes til Aya Lund tlf. 33 66 14 00 eller på mail til [borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk).

Venlig hilsen  
For Borgerrådgiveren



Johan Busse  
Borgerrådgiver



/Aya Lund  
Jurist