



# Handout

- orientering om sager og temaer til Borgerrådgiverudvalget

- Lang sagsbehandlingstid trods ti underretninger og ønske om hjælp
- Vejledning og håndtering af ydelser til borgere uden NemKonto
- Borgerrådgiverens sparring efterspørges
- Borgerrådgiverlinjen takker af

## Lang sagsbehandlingstid trods ti underretninger og ønske om hjælp

*En mor ønskede særlig støtte til sin datter, der var i alvorlig mistrivsel. Sagsbehandlingen strakte sig over et år fra marts 2023, hvor forvaltningen modtog en underretning om datteren, til marts 2024, hvor familiebehandlingen – efter Borgerrådgiveren gik ind i sagen – blev iværksat.*

En mor klagede over Socialforvaltningens sagsbehandling i forhold til at få særlig støtte til sin datter, der var i alvorlig mistrivsel.

Pigen havde selv kontaktet forvaltningen den 2. marts 2023, da hun havde det svært. Forvaltningen havde derudover modtaget ti underretninger om den unge piges mistrivsel fra fagprofessionelle i sundhedssystemet - hovedsageligt psykiatrien i perioden fra marts 2023 til september 2023. I fire af disse underretninger var det fremhævet, at den unge pige havde en øget risiko for selvmord.

Borgerrådgiveren iværksatte i februar 2024 et tilsyn, som er afsluttet med kritik af Socialforvaltningen. Borgerrådgiveren kunne ud fra sagens akter konkludere, at alvoren i underretningerne blev intensiveret hen over perioden, hvor den unge gik fra at være i uddannelse til ikke at blive oplevet med ressourcer til at påbegynde én.

Ved gennemgangen af sagen fandt Borgerrådgiveren ikke klar dokumentation for, at forvaltningen havde foretaget en egentlig opfølgning på de konkrete underretninger, dog traf forvaltningen den 31. juli 2023 afgørelse om ikke at opstarte en børnefaglig

undersøgelse, og først da pigen forsøgte at springe ud foran en bil, vurderede forvaltningen, at det skulle overvejes, om der skulle handles anderledes. Forvaltningen konkluderede herefter i ny børnefaglig undersøgelse den 4. december 2023, at pigen havde behov for særlig støtte.

Det fremgik af sagens akter, at sagsbehandlingen herefter blev kompliceret og muligvis forlænget på grund af en vildfarelse hos forvaltningen om, hvornår der skulle træffes afgørelse om særlig støtte, og pigens mor blev derfor også oplyst om, at der var to måneders ventetid på familiebehandling, samt at der ikke ville blive truffet afgørelse om opstart af særlig støtte, før udføreren var klar, og familien havde godkendt personen. Familien måtte derfor vente på at få hjælp endnu engang.

Borgerrådgiveren konstaterede bl.a.:

- at sagsbehandlingstiden ikke levede op til forskrifterne og var væsentlig længere, end hvad man med rimelighed kan forvente
- at sagsbehandlingen var behæftet med alvorlige fejl, som betød, at pigen først fik hjælp ca. et år efter, at hun henvendte sig til forvaltningen
- at det ikke kan udelukkes, at kommunens langsommelighed har medvirket til en forværring af pigens situation.

Socialforvaltningen har beklaget det samlede sagsbehandlingsforløb, herunder at forløbet har betydet, at pigen og familien ikke har oplevet at blive taget alvorligt. Forvaltningen har desuden oplyst, at sagsbehandlingen ikke lever op til gældende regler og ikke er i overensstemmelse med forvaltningens ønskede sagsbehandlingspraksis.

Forvaltningen har orienteret Borgerrådgiveren om, at afgørelsen om ikke at opstarte en børnefaglig undersøgelse af 31. juli 2023 er sendt til prøvelse hos Ankestyrelsen den 10. september 2024. Dette er først sket efter Borgerrådgiverens henstilling og ikke som forskrevet senest fire uger efter, klagen blev modtaget. Konsekvensen er, at den retsmæssige prøvelse, familien har krav på, sker med ca. et års forsinkelse.

Borgerrådgiverens sag nr. 2024-0016134

## Vejledning og håndtering af ydelser til borgere uden NemKonto

*Københavns Kommune har fået kritik af Folketingets Ombudsmand for at kræve, at borgerne har en NemKonto. Kommunen har over for ombudsmanden oplyst om en løsning, som muliggør kontantudbetaling i disse tilfælde, men er fortsat med at vejlede borgerne om, at det er et krav, at de har en NemKonto.*

I handout fra januar 2024 blev Borgerrådgiverudvalget orienteret om, at Folketingets Ombudsmand på baggrund af en klage over Københavns Kommune havde undersøgt

reglerne for offentlige myndigheders udbetaling af ydelser til borgere, der ikke har en NemKonto.

Ombudsmanden udtalte, at "Københavns Kommune ikke kan stille som betingelse for at foretage udbetaling af ydelser, at en borger enten har en NemKonto, råder over en pengeinstitutkonto eller anden form for betalingskonto eller anviser en anden persons konto, som udbetalingen kan ske til." (FOB 2023-40). I den konkrete sag stod kommunens praksis i vejen for, at borgeren kunne få udbetalt sin ydelse, og dermed bl.a. få råd til en sovepose.

Borgerrådgiveren oplyste udvalget om, at Borgerrådgiveren ville holde øje med tilsvarende problemstillinger, som i praksis afskærer borgerne fra deres almindelige adgang til ydelser og betjening.

Borgerrådgiveren blev herefter opmærksom på, at et vejledningsbrev – som Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen sendte til borgere uden en NemKonto – kunne udfordre borgernes retssikkerhed. Vejledningen vedrørte udbetaling af pengeydelse og dermed adgangen til grundlæggende forsørgelse. Borgerrådgiveren iværksatte derfor den 22. april 2024 efter samråd med forpersonen for Borgerrådgiverudvalget et tilsyn.

Indledningsvist bad Borgerrådgiveren Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om oplysninger i relation til vejledningen, og forvaltningen oplyste i svaret af 28. maj 2024, at der var behov for at styrke vejledningen og fuldmagtsblanketten i forhold til tredje part, ligesom forvaltningen ændrede i fuldmagtsblanketten efter Borgerrådgiverens første henvendelse. Borgerrådgiveren fandt det imidlertid alligevel påkrævet at gennemføre et tilsyn med forvaltningens vejledning.

På baggrund af forvaltningens svar af 28. maj 2024 er det Borgerrådgiverens klare opfattelse, at forvaltningen med den aktuelle løsning ikke vejleder borgerne retvisende og dækkende om deres rettigheder i den skriftlige vejledning, samt at udformningen af en intern arbejdsgang, hvor placeringen af spørgsmålet om kontantudbetaling adresseres sidst i dokumentet med stor sandsynlighed har den konsekvens, at forvaltningen først meget sent i den efterfølgende proces – og måske aldrig – informerer borgeren om, at det er frivilligt at få en NemKonto, og at kontantudbetaling er en mulighed.

Borgerrådgiveren har også fundet, at brugen af ord som "skal" i såvel den skriftlige som mundtlige vejledning ikke alene er egnet til at skabe den misforståelse hos borgeren, at han/hun er undergivet en pligt til at have en konto, men må antages som udgangspunkt at lede til den misforståelse blandt både medarbejdere og borgere.

Forvaltningens vejledning og løsning synes at have et insisterende fokus på ikke at vejlede borgerne om alle udbetalingsmuligheder fra begyndelsen.

Ifølge forvaltningens oplysninger modtog 12 borgere i perioden fra 1. november 2023 til 13. maj 2024 brevet med den skriftlige vejledning. Det kan ikke udelukkes, at administrationen af området risikerer at medføre tab for de berørte borgere.

Borgerrådgiveren har henstillet til forvaltningen fremadrettet at tilrettelægge vejledningen – såvel skriftlig som mundtlig – således, at borgeren fra start vejledes om sine rettigheder, herunder retten til ikke at anvise en NemKonto eller en anden konto og få udbetalt ydelsen kontant.

Borgerrådgiverens udtalelse er efter aftale sendt til Folketingets Ombudsmand, som har ønsket at blive orienteret om sagen.

Borgerrådgiverens sag.nr. 2024-0062031

## Borgerrådgiverens sparring efterspørges

*Økonomiforvaltningen følger op på Borgerrådgiverens undersøgelse af kommunens brug af (software)robotter mv.*

Borgerrådgiveren bistand er blevet efterspurgt af KIT, Sikkerhed, under Økonomiforvaltningen som har bedt om sparring vedr. forvaltningsretlige retssikkerhedsmæssige spørgsmål i forbindelse med opdatering af proces for håndtering af robotter i kommunen. KIT, Sikkerhed har i deres henvendelse oplyst, at de inddrager Borgerrådgiveren, "så vi sikrer at vi imødekommer de forvaltningsretlige opmærksomhedspunkter og pligter hensigtsmæssigt".

Borgerrådgiveren har blandt andet italesat behovet for kompetencer hos de medarbejdere, der får ansvaret for at sikre forvaltningsretlig kvalitet i de enkelte systemer. Der påhviler disse medarbejdere en central, men også udfordrende opgave, som kræver kendskab til grundlæggende forvaltningsret – ud over alle de øvrige fagligheder, de skal mestre.

Borgerrådgiveren har tilbudt at udarbejde en oversigt/tjekliste over de centrale forvaltningsretlige regler og principper og har desuden tilbudt undervisning i grundlæggende forvaltningsret specifikt med fokus på opgaverne for de medarbejdere, som er beskrevet med særlige roller i procesdokumentet.

KIT, Sikkerhed har takket for hjælp og sparring og oplyst, at Borgerrådgiverens konkrete bemærkninger og anbefalinger er indarbejdet i materialet. Forvaltningen har desuden takket ja til Borgerrådgiverens tilbud om at udarbejde en oversigt/tjekliste over de centrale forvaltningsretlige regler og principper, ligesom forvaltningen har takket ja til tilbuddet om målrettet undervisning i grundlæggende forvaltningsretlige regler og principper og har bedt om, at undervisningen udvides til flere medarbejdere.

Borgerrådgiverens sag.nr. 2024-0307620

## Borgerrådgiverlinjen takker af

*Borgerrådgiverens hotline til kommunens medarbejdere nedlægges ved årsskiftet.*

Alle medarbejdere i Københavns Kommune har siden maj 2018 kunnet benytte Borgerrådgiverens juridiske hotline på hverdage i tidsrummet 9-20.

Hotlinen har de seneste år været delvist finansieret af midler fra puljen til Borgerrådgivere, som bortfalder med udgangen af 2024, og har i denne periode også været benyttet af landes øvrige borgerrådgivere.

Formålet med Borgerrådgiverlinjen har været at give en let, direkte og udvidet adgang til viden om god og effektiv borgerbetjening og sagsbehandling for at styrke arbejdet for en helhedsorienteret sagsbehandling i kommunen. Borgerrådgiveren har med hotlinen stillet sig til rådighed for forvaltninger, medarbejdere og borgerrådgivere med juridisk bistand for på den måde at tilbyde hurtig hjælp til at løse principielle spørgsmål og afklare juridiske problemstillinger.

Borgerrådgiveren har gennem de seneste 6 år haft mange gode samtaler med kommunens medarbejdere og takker for alle opkald, gode drøftelser og godt samarbejde.

Siden 1. januar 2018 har Borgerrådgiveren ifølge sin statistik ydet rådgivning og vejledning i knap 1.100 tilfælde, hvoraf opkald på Borgerrådgiverlinjen tegner sig for de fleste. Top tre over de emner, som andre har søgt rådgivning om, er aktindsigt, afgørelser og vilkår samt helhedsorienteret indsats. Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har været de hyppigste brugere af linjen. Borgerrådgiveren har i 98 % af tilfældene noteret, at der var tilfredshed med svaret.

Borgerrådgiverlinjen lukker med udgangen af 2024 på grund af bortfald af finansieringen, men har indtil da samme åbningstid som hidtil - alle hverdage fra kl. 9-20.

Det vil efter 1. januar 2025 fortsat være muligt at kontakte Borgerrådgiveren på hovednummeret 33 66 14 00 i åbningstiden mandag, tirsdag, torsdag og fredag fra 10-15.