

Ankestyrelsens undersøgelse af

Støtte og rådgivning til udsættelsestruede lejere

November 2014



Ankestyrelsen



INDHOLDSFORTEGNELSE

	Side
1 Baggrund, resume og anbefalinger	1
1.1 Baggrund	1
1.2 Ankestyrelsens undersøgelse viser	2
1.3 Ankestyrelsens anbefalinger	6
2 Kort beskrivelse af udsættelsesforløb og forløb i kommunerne	8
2.1 Et udsættelsesforløb i hovedtræk	8
2.2 Kommunernes opgaver	10
2.3 Antal effektive udsættelser 2011-2013	12
3 Gennemført spørgeskema- og interviewundersøgelse samt beskrivelse af forretningsgange	14
3.1 Ankestyrelsens spørgeskema- og interviewundersøgelse	14
3.2 Generelle vurderinger og anbefalinger fra kommunerne, boligorganisationer og fogedret	40
4 Ankestyrelsens gennemgang af konkrete udsættelsessager	48
4.1 Undersøgelsens hovedresultater	48
4.2 Persongruppen i kommunernes afgørelser	49
4.3 Undersøgelsens afgrænsning	49
4.4 Lovgrundlag	52
4.5 Ankestyrelsens praksis	61
4.6 Gennemgang og vurdering af sagerne	62
4.7 Problemstillinger som sagsgennemgangen viser	74
4.8 Bemærkninger til kommunernes hørings svar	75
Bilag 1 Bilagstabeller fra spørgeskemaundersøgelse	78
Bilag 2 Eksempel på proces hos boligselskaber i forbindelse med manglende huslejebetaling	86
Bilag 3 Eksempel på standardbreve til udsættelsestruede lejere	87
Bilag 4 Eksempel på forretningsgange i kommunerne	91
Bilag 5 Regelgrundlag og uddrag af love	104
Bilag 6 Baggrund og metode	114

1 Baggrund, resume og anbefalinger

1.1 Baggrund

Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter har bedt Ankestyrelsen om at gennemføre en undersøgelse af, hvorvidt kommunerne opfylder forpligtelserne i retssikkerhedslovens § 5 a, når de modtager underretninger fra almene boligorganisationer og fogedretten om udsættelsestruede lejere. Ankestyrelsen er i den forbindelse også blevet bedt om at beskrive de udfordringer og gode erfaringer, som kommunerne har på området.

Retssikkerhedslovens § 5 a er baseret på lovændringer i 2007 og 2009 og indebærer, at kommunerne har en udvidet pligt til at vurdere lejerens behov for hjælp, når de modtager en underretning om, at en sag om huslejerestance er sendt til fogedretten. Bestemmelsen indebærer, at kommunen i forhold til

- børnefamilier med børn eller unge under 18 år eller
- personer, som kommunen kender i forvejen,

er forpligtet til af egen drift straks at foretage en helhedsvurdering af behovet for hjælp, når kommunen modtager en underretning. Hvis kommunen vurderer, at der ikke er grundlag for at yde hjælp i forbindelse med udsættelsen, skal kommunen træffe afgørelse i sagen senest 14 dage efter boligorganisationens underretning til kommunen.

For de lejere, der ikke er omfattet af den udvidede vurderingspligt, skal kommunen straks rette henvendelse til den pågældende lejer og oplyse om borgerens mulighed for at kontakte kommunen med henblik på rådgivning om mulighederne for at få hjælp.

Retssikkerhedslovens § 5 a, er ikke en bestemmelse, der i sig selv giver hjemmel til at yde hjælp til udsættelsestruede lejere. Bestemmelsen regulerer kommunernes pligt til at reagere og træffe afgørelse om hjælp.

Kommunerne underrettes om udsættelsestruede lejere af de almene boligorganisationer og af fogedretten. Fogedretten underretter efter en fast aftale kommunerne om modtagne anmodninger om udsættelser fra almene boligorganisationer og private lejermål. Samtidig følger det af almenlejeloven, at almene boligorganisationer skal orientere kommunerne senest samtidig med, at sagen sendes til fogedretten. Denne procedure skal sikre, at kommunen får underretning i alle udsættelsessager.

I 2013 var der ifølge en opgørelse fra Domstolsstyrelsen 3.507 effektive udsættelser i hele landet.

Ankestyrelsens undersøgelse er baseret på:

- 1) En spørgeskemaundersøgelse blandt alle landets kommuner
- 2) En gennemgang af 42 sager fra 7 udvalgte kommuner¹.
- 3) Interview af fire kommuner, fem boligorganisationer og fogedretten.

Ankestyrelsen vil i den forbindelse gerne takke de kommuner, boligorganisationer og medarbejdere fra fogedretten, der har bidraget til undersøgelsen.

I bilag 6 er angivet, hvilke kommuner der indgår i undersøgelsen.

1.2 Ankestyrelsens undersøgelse viser

De underretningssager, som kommunerne modtager, fordeler sig således, at der er omkring 30 procent sager, der omfatter børnefamilier, 40 procent sager der omfatter borgere, der har en aktiv social sag, og 30 procent sager der vedrører øvrige lejere. Det er ikke muligt at lave en eksakt fordeling, da nogle af børnefamilierne også kan have en socialsag i kommunen.

Kommunerne oplyser, at de modtager hovedparten af underretningerne fra fogedretten og boligorganisationerne til tiden. Det gælder særligt underretningerne fra fogedretterne, mens der i lidt større omfang mangler underretninger fra boligorganisationerne.

Kommunen skal af egen drift foretage en helhedsvurdering af behovet for hjælp i de tilfælde, hvor der modtages en underretning om udsættelser af børnefamilier og borgere, som kommunen har kendskab til i forvejen. For at kunne foretage denne helhedsvurdering har kommunen imidlertid ofte behov for yderligere oplysninger om for eksempel de økonomiske eller personlige forhold. Dette kræver medvirken fra familien eller borgeren, men i mange tilfælde kan kommunen ikke få en sådan medvirken, da lejeren ikke kontakter kommunen.

Ankestyrelsens gennemgang af de 42 sager viser, at der er tre overordnede problemstillinger, som vanskeliggør kommunernes arbejde i forbindelse med retssikkerhedslovens § 5 a, stk. 1:

- Kommunen modtager underretning om udsættelse sent i sagsforløbet
- Kommunen mangler oplysninger om børnefamilien eller borgeren
- Kommunen kan ikke komme i kontakt/dialog med børnefamilien eller borgeren

¹ En kommune indsendte ingen sager, idet kommunen havde konstateret så væsentlige mangler i sagsbehandlingen, at det, ifølge kommunens egne oplysninger, ikke var meningsfuldt at indsende seks sager til undersøgelsen. Denne kommune indgår således ikke i undersøgelsen, men Ankestyrelsen har inddraget denne tilbagemelding i den generelle vurdering af kommunernes praksis, og der er aftalt en nærmere opfølgning i den pågældende kommune.

I forbindelse med underretninger om udsættelsestruede lejere, hvor kommunen ikke har et fuldt oplysningsgrundlag, har nogle kommuner den praksis, at kommunen sender et standardbrev (afgørelse) til borgeren om, at kommunen på det foreliggende grundlag ikke kan yde hjælp, og at kommunen ikke foretager sig yderligere, hvis lejereren ikke henvender sig til kommunen med nye oplysninger. En praksis der skal ses i sammenhæng med, at kommunerne i mange sager netop ikke kan foretage en helhedsvurdering, hvis borgeren ikke henvender sig.

Ud af de 42 sager, som Ankestyrelsen har gennemgået, var der 23 sager om underretning om børnefamilier og borgere, som kommunerne havde kendskab til i forvejen.

Gennemgangen viser, at kommunerne havde rettet henvendelse til familien/borgeren med tilbud om råd og vejledning om hjælp i 17 af de 23 sager. Der er således 6 sager, hvor kommunen ikke har foretaget sig videre i anledning af underretningen. I nogle af disse 6 sager kan kommunens manglende henvendelse dog skyldes, at kommunen allerede havde kendskab til familiens eller borgerens situation, for eksempel at kommunen netop havde behandlet ansøgning om støtte, eller - som i et andet tilfælde - at kommunen var bekendt med, at borgeren var blevet fængslet.

Samlet set har kommunerne i de 23 sager om underretning om udsættelse af børnefamilier og borgere, som kommunen har kendskab til i forvejen, ydet en eller anden form for hjælp til 4 borgere. 6 borgere har fået et skriftligt afslag på støtte, mens der for de øvrige 13 borgere er tale om, at kommunen ikke har henvendt sig til borgeren eller ikke har truffet en afgørelse om afslag på hjælp. Det bemærkes i den forbindelse, at Ankestyrelsens vurdering er baseret på den dokumentation, der forelå på kommunens sag.

I 14 af de 17 sager, hvor kommunen har kontaktet borgeren, har kommunen påbegyndt behandling af sagen inden for 10 dage. Kommunen har i størstedelen af sagerne ikke på forhånd haft tilstrækkelige oplysninger til at foretage en helhedsvurdering i overensstemmelse med retssikkerhedslovens § 5.

19 af de i alt 42 sager, som Ankestyrelsen har gennemgået, handler om borgere, som kommunen ikke har haft kendskab til i forvejen. I 16 af disse 19 sager har kommunen straks rettet henvendelse til borgeren om mulighederne for at kontakte kommunen, men kun tre borgere har efterfølgende henvendt sig til kommunen. I de tre sager har kommunen efterfølgende bevilget en eller anden form for hjælp.

Ankestyrelsens gennemgang af de konkrete sager og de gennemførte interview viser generelt, at det er relativt få af de borgere, som kommunen ikke har haft kendskab til i forvejen, der reagerer på kommunens henvendelse om mulighed for rådgivning. Dette skal også ses i sammenhæng med, at mange af disse udsættelser vedrører borgere, der

ud over selve udsættelsen ikke har særlige sociale problemer, og at mange af disse lejere selv finder en løsning.

Når kommunen modtager en underretning om varslet udsættelse, sender kommunen oftest et standardbrev med posten til den udsættelsestruede. Det gælder i over en tredjedel af kommunerne både for udsættelsestruede børnefamilier og lejere, der i forvejen har en socialsag samt gruppen af øvrige lejere. I lidt mindre omfang sendes standardbreve som digital post, for eksempel via E-boks eller som mail. Gennemgående bliver børnefamilierne og lejere, der i forvejen har en socialsag i kommunen, i noget højere grad kontaktet telefonisk og ved personligt fremmøde.

I to tredjedele af kommunerne sendes en afgørelse om, at der ikke er grundlag for at yde hjælp til en udsættelsestruet lejer, som en skriftlig afgørelse (66 procent), mens der i 17 procent af kommunerne ikke sendes en skriftlig afgørelse. I de resterende 17 procent af kommunerne var svarpersonen ikke klar over, om dette er tilfældet.

Ankestyrelsens gennemgang viser, at formuleringen i almenboliglovens § 92 om udlejerens pligt til at underrette kommunen om en sag om lejerestance *senest* samtidig med anmodningens indgivelse til fogedretten, kan give anledning til en vis usikkerhed. Usikkerheden består i, hvorvidt boligorganisationen kan rette henvendelse til kommunen før sagen indgives til fogedretten. Hensigten med bestemmelsen er at sikre en tidligere underretning til kommunen, og dermed forbedre mulighederne for at afværge en udsættelse, men i praksis skaber bestemmelsen altså usikkerhed.

Ankestyrelsens spørgeskema undersøgelse viser i forlængelse af ovenstående, at 38 procent af kommunerne har indgået en aftale om, at kommunen altid underrettes, så snart der er huslejerestance. 21 procent af kommunerne har lavet aftale om, at kommunen underrettes om bestemte lejere. Derimod underrettes 41 procent af kommunerne først, når sagerne sendes til fogedretten. I interviewene bliver værdien af hurtig underretning for alle lejere dog også udfordret. Der peges således på, at en tidlig underretning om alle restancer kan føre til, at kommunerne modtager for mange underretninger om sager, hvor lejeren selv finder en løsning.

Tre fjerdedele af kommunerne har oplyst, at de har skriftlige retningslinjer for håndtering af underretningerne om udsættelser (74 procent). 80 procent af kommunerne har også etableret en fast særskilt praksis vedrørende udsættelsessager for børnefamilier. Interview med kommuner, hvor arbejdsgangene vedrørende håndtering af udsættelsessager ikke er defineret eller implementeret, viste, at arbejdsprocesserne i disse kommuner let bliver præget af en vis tilfældighed med hensyn til ansvar og opfølgning.

I forhold til udsættelsessager, der drejer sig om børnefamilier, bliver sagerne i 12 procent af kommunerne altid behandlet som en underretningssag om mulig

omsorgssvigt, mens der i 58 procent af kommunerne i de fleste tilfælde sker en registrering efter en konkret vurdering.

Alle de interviewede kommuner og boligorganisationer understreger, at der er skærpet opmærksomhed på de sager, hvor der er børn involveret, og at der er sket en markant forbedring af, hvordan udsættelserne af familier med børn håndteres.

47 procent af kommunerne har oplyst, at de har en strategi for systematisk at begrænse antallet af udsættelser. Det gælder særligt de store kommuner. 5 ud af 6 kommuner med mere end 100.000 indbyggere har således en strategi for systematisk at begrænse antallet af udsættelser.

Der er gennemgående stor forskel på, hvordan kommunerne vurderer effekten af de forskellige tilbud til udsættelsestruede lejere. Svarene fra spørgeskemaundersøgelsen viser, at effekten afhænger meget af målgruppen, og at der ikke findes enkle løsninger.

Generelt har mange kommuner gode erfaringer med administrativt prægede tilbud til de udsætningstruede, så som kontante krav til lejeren om medvirken til administrationsaftale mv. Tilbuddene kan også være baseret på frivillighed. I interviewene peges der i den forbindelse dog på kommunernes dilemma ved at administrere borgeren – eksempelvis kan det være nemmere for kommunen at administrere boligudgifterne for en borger for at undgå eventuelle udsættelser, men administrationen kan samtidig bidrage til, at borgeren umyndiggøres.

Ankestyrelsen har endeligt bedt kommunerne om at beskrive nogle gode erfaringer med at imødegå udsættelser. Her peges især på et tæt samarbejde mellem kommunerne og boligorganisationer, for eksempel forankret i de løbende dialogmøder mellem kommunerne og boligselskaberne.

Nogle af de nøgleord, der ifølge kommunerne kendetegner en effektiv indsats for at imødegå udsættelse af lejere, er: Opsøgende arbejde, information, dialog, tidlig indsats og konkret hjælp. En effektiv indsats kan altså eksempelvis sikres via opsøgende boligsociale medarbejdere eller sociale mentorer, der arbejder med unge boliganviste borgere.

Mange kommuner har også succes med at hjælpe lejere med at oprette en budgetkonto i et pengeinstitut eller med til at skaffe en ny og billigere bolig. Sidstnævnte kan dog være vanskeligt for flere kommuner, da der ofte er stor mangel på mindre billige boliger.

Nogle kommuner har også gode erfaringer med fremrykket rådgivning, for eksempel ved at en boligrådgiver orienteres, så snart en kontanthjælpsmodtager bliver pålagt en økonomisk sanktion eller af anden grund får reduceret sin ydelse.

Kommuner og boligorganisationer har desuden gode erfaringer med at følge op på ikke besvarede henvendelser til udsatte borgere via mere målrettede metoder - for eksempel breve med håndskrevne kuverter uden brevhoved, personlig fremmøde fra boligsocial medarbejder, Go-Cards etc.

1.3 Ankestyrelsens anbefalinger

På baggrund af Ankestyrelsens undersøgelse har Ankestyrelsen følgende anbefalinger til kommunerne:

- Ankestyrelsen anbefaler, at der minimum årligt foretages en ledelsesmæssig opfølgning på kommunens opfølgning på sagerne. Ankestyrelsens sagsgennemgang viser således, at der i flere tilfælde ikke har været fulgt op på underretninger om udsættelser, og at nogle kommuner i en periode ikke har kunnet overholde tidsfristerne.
- Ankestyrelsen anbefaler, at kommuner, der får mange underretninger om udsættelser, udarbejder en fast praksis for, hvordan man mest effektivt screener de modtagne sager og dermed hurtigere får fulgt op over for de mest udsatte borgere, som kommunen i forvejen har kendskab til. I bilag 4 er vist et eksempel på en forretningsgangsbeskrivelse i en kommune, der har arbejdet med en sådan systematisk screening.
- Ankestyrelsen anbefaler, at kommunerne udarbejder skriftlige forretningsgange for behandlingen af sagerne, og at der tages klar stilling til, hvem der i kommunen skal modtage og følge op på underretningerne.
- Sagerne om støtte til udsættelsestruede lejere kan være komplekse, da sagerne og støttemulighederne kan involvere flere forvaltninger i kommunen. Samtidig kan det i mange sager være vanskeligt at få kontakt til eller samarbejde med borgeren. Udfordringerne i kommunerne kan opstå ved, at sagerne sendes mellem forskellige forvaltninger, samtidigt med at kommunen i mange sager har kort tid til at træffe afgørelse, og at der ikke altid bliver fulgt op på sagerne. Ankestyrelsen anbefaler derfor kommunerne, at der sikres en fast procedure for denne interne koordinering. I forhold til socialt udsatte borgere kan det for eksempel ske ved, at kommunen etablerer et særskilt tværgående team, som har ansvaret for at behandle sager efter retssikkerhedslovens § 5 a.

Et sådant team kan være ansvarlig for modtagelse, behandling, opfølgning og afslutning på sagerne. Teamet bør selv behandle sagen, eller alternativt have det overordnede ansvar for, at sagen behandles i andre afdelinger, som for eksempel børn- og familie, kontanthjælp, boligkontor eller enkeltydelser.

Ansvaret forbliver på denne måde i kommunen, og sendes ikke videre til borgeren med opfordring om at rette henvendelse til kommunens forskellige afdelinger for at søge om enten boligstøtte, enkeltydelse eller hjælp til husleje. En sådan forankring af ansvaret i kommunen stemmer overens med kommunens forpligtelse til at behandle sagen af egen drift.

- Ankestyrelsen anbefaler desuden, at kommunerne etablerer en procedure, som i størst muligt omfang sikrer, at kommunen kommer i kontakt med særligt udsatte borgere. Såfremt borgeren ikke har reageret på to særskilte skriftlige henvendelser fra kommunen, kan det eventuelt overvejes, om man skal opsøge borgeren på adressen. I tilfælde, hvor dette ikke er muligt, for eksempel på grund af kommunens geografiske udstrækning, kan borgeren forsøges kontaktet telefonisk. Vi anbefaler, at den medarbejder, der opsøger borgeren, også er den medarbejder, der er ansvarlig for, at sagen behandles, følges op og afsluttes.

Herudover er det Ankestyrelsens generelle anbefaling:

- Ankestyrelsen anbefaler, at det i vejledningen på området fremhæves, at kommunens afgørelse om, at der ikke er grundlag for at yde hjælp i forbindelse med udsættelsen af lejemålet, bør sendes som en skriftlig afgørelse til lejeren.
- Det bør overvejes, om der i lovgivning eller vejledning er behov for at tydeliggøre, at kommuner og almene boligorganisationer lokalt kan indgå aftaler om, at boligorganisationerne, i bestemte typer sager med særlige behov, underretter kommunerne så snart, der er konstateret en restance.
- Det kan overvejes at tilvejebringe en hjemmel til løbende udveksling af data om effektuerede udsættelser, eller alternativt at sikre kommunerne adgang til mere detaljerede statistiske oplysninger på området. Flere kommuner har således efterlyst adgang til oplysninger og data om de gennemførte udsættelser, således at kommunen lettere kan evaluere indsatsen.
- Det kan overvejes at foretage en nærmere analyse af den samlede procedure i udsættelsessager på tværs af udlejer, kommune og fogedret. I den forbindelse kan det undersøges, om der er mulighed for at tilrettelægge en mere samlet proces i forhold til borgeren, således at man blandt andet kan reducere antallet af breve, der sendes til borgeren.
- Det kan overvejes, om der er behov for øget fokus på den forebyggende indsats for lejere i private udlejningsejendomme. Der har således i forbindelse med Ankestyrelsens interview været peget på dette indsatsområde.

2 Kort beskrivelse af udsættelsesforløb og forløb i kommunerne

2.1 Et udsættelsesforløb i hovedtræk

Reglerne om udsættelse af lejemål er fastsat i lov om leje af almene boliger og lejeloven.

Ophævelse af et lejemål kan overordnet ske, hvis lejer har en adfærd, der ikke er i overensstemmelse med reglerne og husordenen for den pågældende bolig, eller hvis lejer ikke har betalt husleje til tiden. Betalingsmisligholdelse forstås som hovedregel sådan, at lejer ikke har betalt huslejen senest 14 dage efter, at lejer har modtaget en rykkerskrivelse med krav om betaling af den skyldige leje.

Husleje og manglende betaling

Fra 1. januar 2013 forfalder husleje senest den 1. i måneden, og udlejer eller ejendomsadministrator har ret til at rykke for manglende betaling tredje hverdag efter forfaldsdato. Umiddelbart efter betalingsfristen kan udlejer eller dennes administrator registrere, om huslejen er betalt.

Før udlejer kan inddrive sit økonomiske tilgodehavende skal lejer, jf. lejelovgivningen², have modtaget en rykkerskrivelse, kaldet et påkrav. I rykkerskrivelsen skal det fremgå, hvilket beløb lejer skylder samt hvilken del af beløbet, der er pligtigt, og som minimum skal betales, hvis lejemålet skal opretholdes. Derudover skal der angives en frist på minimum 14 dage efter modtagelse af rykkeren, som er den frist, lejer har til at betale huslejen.

Hvis lejer betaler den pligtige huslejerestance og påløbne gebyrer mv. inden modtagelse af ophævelsen, kan lejer fortsat blive boende. Men hvis lejer ikke betaler det pligtige beløb inden for fristen på 14 dage, kan lejemålet ophæves. I disse tilfælde sender udlejer eller udlejerens administrator en ophævelse af lejemålet til lejer. Når lejer modtager ophævelsen, er vedkommende lejer i princippet sat ud af boligen.

Udlejer har ret til at fastholde ophævelsen af lejemålet fra det tidspunkt, hvor lejer modtager ophævelsen, også selvom lejer betaler hele huslejerestancen umiddelbart efter at have modtaget ophævelsen.

Udsættelse med fogedens medvirken

Hvis lejer ikke har betalt huslejerestancen inden ophævelsen, kan der foregå en effektiv udsættelse af lejer med fogedens medvirken. En effektiv udsættelse

² Lov om leje af almene boliger kapitel 15. LBK nr. 961 af 11. aug. 2010 og lov om leje (lejeloven) kapitel 14. LBK nr. 963 af 11. aug. 2010.

iværksættes ved at udlejer sender en anmodning herom til fogedretten sammen med sagens dokumenter.

Fogedsagen indledes med et møde i fogedretten, hvor lejer og udlejer er indkaldt, og hvor formalia afklares. På næste møde, senest fire uger efter første møde, berammer fogeden efter en konkret anmodning fra udlejer den effektive udsættelse. Flere retskredse berammer dog mødet om den effektive udsættelse på lejerens adresse uden forudgående 2. møde i retten. Denne praksis betyder, at tiden, fra ophævelsen er sendt til lejeren og til den effektive udsættelse finder sted, bliver 4-6 uger kortere.

Når en lejers sag om huslejerestance er overdraget til fogeden, og der skal gennemføres en effektiv udsættelse af lejeren, sender fogeden en skrivelse til lejeren med den konkrete dato for udsættelsen. Varslet - fra lejeren modtager skrivelsen og til udsættelsen skal foregå - kan være på nogle uger, men kan også gives med en frist på syv dage forud for selve udsættelsen. Varslet bliver typisk givet ved en stævningsmand.

Udsættelsen

På dagen for selve udsættelsen kommer fogeden samt en repræsentant for udlejer og eventuelt en låsesmed og et flyttefirma. I sager om børnefamilier og socialt udsatte vil der ofte også være en repræsentant fra kommunen. I nogle tilfælde er politiet også repræsenteret, mens der andre gange kan være lavet aftale om, at politiet hurtigt kan komme til stedet, hvis der viser sig behov herfor.

Hvis lejeren ikke lukker op, åbnes lejemålet med bistand fra låsesmed. Lejerens indbo og eventuelle øvrige værdier bliver vurderet på selve mødet. Det er kun genstande, der har umiddelbar objektiv værdi, der tages i forvaring som hittegoods.

Fogeden anvender forholdsvis kort tid til en effektiv udsættelse, i mange tilfælde 15-20 minutter. Inden for dette tidsrum bliver indboet vurderet og lejeren pakker de personlige ejendele, hvis dette ikke allerede er sket. Samtidigt skiftes låsen.

Hvis lejer selv flytter indboet forud for den effektive udsættelse og afleverer nøglerne dagen før selve udsættelsen, bliver mødet med fogeden aflyst og lejeren vil i højere grad kunne bestemme, hvad der skal ske med indboet. Dette vil også reducere det økonomiske tab for lejer.

2.2 Kommunernes opgaver

Når en udlejer af almennyttige boliger anmoder fogedretten om at udsætte en lejer på grund af manglende betaling, skal udlejeren, jf. almenlejelovens § 92 (se afsnit 4), senest samtidig med anmodningen sendes til fogedretten, underrette kommunen om, at en sag om lejerestance er indgivet til fogedretten. Underretningen til kommunen skal være skriftlig og indeholde oplysning om lejerens navn og adresse.

Private udlejere er ikke forpligtiget til at oplyse kommunen om, at en lejer er udsættelsestruet på grund af betalingsmisligholdelse. Private udlejere sender anmodningen om udsættelse til fogedretten, der orienterer kommunen.

Fogedrettes underretning af kommunerne er baseret på en aftalt praksis, jf. også almenboliglovens § 92, stk. 2.

Når kommunerne modtager underretning om udsættelse fra fogeden eller en boligorganisation, har kommunerne pligt til straks at vurdere spørgsmål om hjælp og støtte til lejeren i de tilfælde, hvor:

- Der er børn eller unge under 18 år i husstanden
- Kommunen har en socialsag vedrørende lejeren

Kommunerne er forpligtet til af egen drift at foretage en vurdering af lejerens behov for hjælp i forhold til den sociale lovgivning, herunder om der er brug for rådgivning og vejledning. De lovgivningsmæssige rammer er nærmere gennemgået i afsnit 4.

Kommunens afgørelse om hjælp for at undgå udsættelse skal ske på baggrund af en helhedsvurdering af de muligheder kommunen har for hjælp til den udsættelsestruede. Der skal både tages stilling til muligheden for at hjælpe i den konkrete udsættelsessag, samt til at forebygge risikoen for en eventuel senere udsættelse.

Kommunen skal samtidig vurdere, om der kan søges om hjælp efter anden lovgivning. Det kan for eksempel være ansøgning om boligstøtte eller muligheden for anvisning til en mere passende (almen) bolig.

Hvis kommunen vurderer, at der ikke er grundlag for at yde hjælp i forbindelse med udsættelsen, skal den træffe afgørelse i sagen senest 14 dage efter kommunen har modtaget underretning fra boligorganisationen eller fogedretten.

For de øvrige lejere, der ikke er omfattet af den udvidede handlepligt, er kommunerne forpligtet til straks at rette henvendelse til den pågældende lejer og oplyse om borgerens mulighed for at kontakte kommunen med henblik på at undersøge mulighederne for at få hjælp.

Kommunen underrettes flere gange

I forbindelse med en udsættelse vil kommunen modtage underretning fra fogedretten, når sagen berammes til møde i fogedretten, og når der er truffet afgørelse om, at lejer skal sættes ud og tidspunktet er fastsat. For lejere i almene boliger har kommunen desuden modtaget underretning, når boligorganisationen orienterer kommunen om risikoen for udsættelse på grund af huslejerestance.

Kommunen vil i løbet af forløbet altså modtage flere underretninger om samme lejer.

Modtagelse af underretninger i kommunen

Når kommunen modtager en underretning fra en boligorganisation eller fra fogedretten om en lejer, der er i huslejerestance eller er i risiko for udsættelse på grund af manglende betaling af husleje, har de fleste kommuner en fast procedure, hvor et team af medarbejdere modtager underretningen. I afsnit 3.1 er nogle af disse procedurer i kommunerne beskrevet nærmere.

Når kommunen har modtaget underretningen, sender kommunen typisk et standardbrev til lejeren med tilbud om råd og vejledning. I bilag 3 er medtaget eksempler på standardbreve, som kommunerne benytter. Standardbrevet indeholder i mange tilfælde oplysning om kommunens forpligtigelse til at træffe afgørelse om, hvorvidt lejeren er berettiget til hjælp efter den sociale lovgivning. Det indeholder desuden oplysning om, at lejeren kan kontakte kommunen for at få råd og vejledning, og at lejeren har mulighed for at få vurderet sin sag samt eventuelt at søge kommunen om økonomisk hjælp.

Samtidig undersøger kommunen, om udsættelsessagen vedrører en husstand med børn og unge under 18 år, eller om lejeren har en socialsag i kommunen. I givet fald kontaktes de pågældende afdelinger i kommunen for en vurdering af behovet for hjælp.

Illustration af forløb i to udsættelsessager fra almen bolig

Nedenfor er illustreret tidsforløbet i to udsættelsessager. I begge tilfælde bliver kommunen orienteret 28 dage efter, at huslejen er forfaldet. Det første møde i fogedretten berammes til dag 57. I eksempel 1 bliver lejeren udsat 110 dage efter manglende betaling af husleje og i eksempel 2 går der 135 dage. I de to eksempler gik der altså omkring tre måneder fra kommunen første gang blev orienteret til den faktiske udsættelse fandt sted.

I de retskredse, der afholder andet møde på lejers adresse, vil den effektive udsættelse kunne ske i forbindelse med det 2. møde. I de retskredse, hvor der afholdes to møder i fogedretten, vil der typisk gå yderligere 4-6 uger, før en effektiv udsættelse gennemføres.

Figur 2.1. Illustration af tidsforløb i to udsættelsessager. Antal dage efter manglende betaling

Antal dage efter manglende betaling	Eksempel 1	Eksempel 2
Der kan rykkes efter tre dage	3	3
Indbetalinger kontrolleres af udlejer eller administrator	10	10
Rykker for huslejebetaling sendes	11	11
Ophævelse af lejekontrakt sendes til lejer	28	28
Kopi af opsigelse sendes til foged og kommune	28	28
Sagen overgår til fogeden	28	28
Kommunen kontakter lejer	29	29
Berammelse af første møde i fogedretten	57	57
Andet møde (i fogedretten)	79	98
Udsættelse af lejeren sker dag	110	135

2.3 Antal effektive udsættelser 2011-2013

I 2013 var der ifølge opgørelse fra Domstolsstyrelsen 3.507 effektive udsættelser for private boliger i hele landet. Der foregik flest effektive udsættelser på Sjælland (inkl. Hovedstaden og Bornholm) og færrest på Fyn.

I 2011 var der i hele landet 4.405 udsættelser, hvilket er 898 flere end i 2013. Der var i perioden 2011-2013 således et fald i antallet af effektive udsættelser på 20 procent for landet som helhed, jf. tabel 2.1.

Tabel 2.1 Antal sager med effektive udsættelser 2011-2013

	2011	2012	2013	Fald i procent 2011-2013
Sjælland inkl. Hovedstaden og Bornholm	2.613	2.261	2.063	21
Fyn	443	370	311	30
Jylland	1.349	1.159	1.133	16
Hele landet	4.405	3.790	3.507	20

Kilde: Statistik over fogedsager. Udsættelsessager for private boliger. Domstolsstyrelsen. Oplysningerne er ikke efterkontrolleret.

Der foreligger ikke tal for antallet af underretninger om udsættelser, som kommunerne modtager, men antallet af underretninger er væsentligt højere end antallet af effektive udsættelser. Således har Københavns Kommune oplyst, at kommunen har modtaget omkring 6.200 underretninger i 2013, og at omkring 600 af disse har ført til effektive udsættelser.

3 Gennemført spørgeskema- og interviewundersøgelse samt beskrivelse af forretningsgange

3.1 Ankestyrelsens spørgeskema- og interviewundersøgelse

3.1.1 Gennemførelsen af spørgeskemaundersøgelsen

Ankestyrelsen har i maj – juni 2014 gennemført en spørgeskemaundersøgelse, hvor kommunerne er blevet bedt om at oplyse om udsættelsessager og kommunernes generelle praksis og erfaringer hermed.

Ankestyrelsen har modtaget svar fra 93 kommuner. Af disse kommuner har 86 oplyst, at de har haft sager om lejere, der udsættes fra lejemål i almene boliger i perioden 2011-2013, eller haft sager, hvor der har været berammet en udsættelsesforretning. 7 kommuner har oplyst, at de ikke har haft sager om udsættelser.

Det er ikke alle kommuner, der har besvaret samtlige spørgsmål. Antallet af kommuner, der har svaret på de enkelte spørgsmål, er anført under de pågældende tabeller.

De 86 kommuner, der har besvaret undersøgelsen, repræsenterer tilsammen 96 procent af landets befolkning. En af de 7 kommuner, der har oplyst at de ikke har haft sager om udsættelse, har lidt over 40.000 indbyggere, mens de øvrige 6 kommuner alle er mindre kommuner eller ø-samfund under 10.000 indbyggere.

3.1.2 Gennemførelsen af interviewundersøgelsen

I perioden maj – juli 2014 har Ankestyrelsen interviewet fire kommuner, fem boligorganisationer og fogedretten.

Kommunerne er udvalgt således, at Ankestyrelsen kunne få indblik i diverse processer vedrørende håndtering af udsættelsestruede boliglejere i både mindre og større kommuner, og kommuner beliggende i forskellige landsdele.

I forbindelse med udvælgelsen af boligorganisationer blev der lagt vægt på, at både lokale og landsdækkende organisationer var repræsenteret, og at der har været boligorganisationer fra forskellige landsdele.

Flere af de interviewede boligorganisationer havde også afdelinger i de interviewede kommuner.

3.1.3 Fordeling af underretningerne

Som tidligere beskrevet har en kommune, der modtager underretning om udsættelse af en borger fra en lejebolig, pligt til straks at vurdere eller genvurdere borgerens ret til hjælp efter den sociale lovgivning, hvis der er børn eller unge under 18 år i husstanden, eller kommunen er i besiddelse af oplysninger om borgeren, som sandsynliggør, at borgeren har behov for hjælp, jf. retssikkerhedslovens § 5 a, stk. 5. Lovgivningen er nærmere gennemgået i afsnit 4.

Vurderer kommunalbestyrelsen, at der ikke er grundlag for at yde hjælp i forbindelse med udsættelsen af lejemålet, træffer kommunalbestyrelsen afgørelse herom senest 14 dage efter modtagelse af underretningen.

For øvrige udsættelsestruede lejere skal kommunen straks rette henvendelse til pågældende lejer og oplyse om borgerens mulighed for at kontakte kommunen med henblik på rådgivning om mulighederne for at få hjælp.

I forhold til kommunernes opfølgning på underretninger om udsættelsestruede lejere, skelnes der i lovgivningen således mellem:

- 1) Husstande med børn eller unge under 18 år
- 2) Borgere, som kommunen kender i forvejen fra andre sociale sager eller lignende
- 3) Øvrige lejere - hvor kommunen er forpligtet til at oplyse om rådgivning

I tabel 3.1 og 3.2 er vist den procentvise fordeling af de indberetninger, som kommunerne har modtaget fra henholdsvis boligorganisationer og fogedretten i perioden 2011-2013. Det skal bemærkes, at der for en del af kommunerne er tale om skøn. Som det fremgår, vedrører knap 30 procent af underretningerne børnefamilier, knap 40 procent lejere som i forvejen har en socialsag i kommunen (gruppe 2), mens godt 30 procent vedrører øvrige lejere (gruppe 3). Det gælder både underretningerne fra boligorganisationerne og underretningerne fra fogedretten.

Tabel 3.1 Fordeling af underretninger – hvor kommunen har modtaget underretning fra boligorganisation

Andel underretninger	Gennemsnitlig andel
Husstande med børn eller unge under 18 år	29
Borgere, som kommunen kender i forvejen fra andre sociale sager eller lignende	37
<u>Øvrige lejere - hvor kommunen er forpligtet til at oplyse om rådgivning</u>	<u>32</u>

Bygger på svar fra 53 kommuner. Tabellen summerer ikke til 100 på grund af afrundinger.

Tabel 3.2 Fordeling af underretninger – hvor kommunen har modtaget underretning fra fogedretten

Andel underretninger	Gennemsnitlig andel
Husstande med børn eller unge under 18 år	28
Borgere, som kommunen kender i forvejen fra andre sociale sager eller lignende	36
<u>Øvrige lejere - hvor kommunen er forpligtet til at oplyse om rådgivning</u>	<u>34</u>

Bygger på svar fra 53 kommuner. Tabellen summerer ikke til 100 på grund af afrundinger.

Som et led i interviewundersøgelsen blev interviewpersonerne bedt om at fortælle, hvem udsættelsestruede borgere er, da Ankestyrelsen umiddelbart ikke har kvantitative data til at beskrive det.

En af grupperne, som blev fremhævet både af de interviewede boligselskaber og kommunerne, er unge mænd. Flere kommuner og boligselskaber har oplyst, at denne gruppe er overrepræsenteret, og at det ofte handler om manglende forståelse for, hvordan man styrer økonomien.

En repræsentant for en kommune fortæller:

”Mange af dem er unge fyre. De er jo væk, de har bare forladt lejligheden... De har bare glemt at sige lejligheden op. Dem er der rigtig mange af.”

En anden medarbejder fra kommunen fremhæver ligeledes:

”Der er mange unge, rigtig mange unge. Næsten halvdelen er under 30 år. Nogle af de unge er dem, der er lige flyttet hjemmefra og har simpelthen ikke begreb om, hvordan man gør, når man skal gøre det selv og man skal betale husleje og spare op til varme, vand og el. Det kommer bag på dem, at der lige pludselig kommer en regning.”

De fleste boligselskaber er også opmærksomme på denne gruppe:

"En del nye lejere, der ikke bor her særligt længe, er som ofte ret unge lejere, og det virker som om, at nogle af de yngre generationer har det lidt sværere omkring penge og økonomi"

Mens unge mænd er overrepræsenteret jf. interviewundersøgelsen er pensionister fremhævet som underrepræsenteret og som dem, der har styr på prioriteringer i deres økonomi.

En anden gruppe, der ligeledes blev fremhævet som underrepræsenteret, er lejere med en anden oprindelse end dansk. Det er en opfattelse, som både kommunerne og boligselskaberne deler. Eksempelvis fortæller en medarbejder i et boligselskab:

"... Min generelle opfattelse er at de [indvandrere og efterkommere] er bedre til at betale huslejen til tiden..."

En stor andel af de udsættelsestruede boliglejere er dem, som kommunen kender i forvejen. Der er dog en del af borgerne, som har gode indtægter, men som kommuner modtager underretningsbreve på.

En kommune beskriver:

"Og så er der nogle, der har rigtigt store indtægter. Når vi slår dem op, tjener de 30.000 – 40.000 kr. om måneden. Vi kan måske gætte, at det er misbrugere, ludomaner... som egentlig klarer sig på en eller anden måde, men har nogle problemer. Og dem kan vi ikke hjælpe alligevel, fordi de har en indtægt, der gør, at de burde have betalt deres husleje."

Der er ligeledes en del familier blandt de udsættelsestruede, herunder enlige forsørgere. En af de interviewede kommuner har fortalt, at det fremgår af deres oversigter, at hver fjerde familie har børn.

Samtidigt pegede flere interviewpersoner på, at antallet af familier med børn var faldende.

Det er ikke alle udsættelsestruede lejere, som har reelle problemer. Der kan også være tale om spekulation i, hvordan man kan spare penge.

En kommune fortæller:

"I forbindelse med fraflytning af lejlighed er der også nogle, som spekulerer i det. Hvis de ved, at de skal væk, så kan de bare lade være med at betale."

En anden kommune bekræfter fænomenet:

"Der er også dem, der flytter rundt... Jeg har fået et nyt sted at bo, så stopper jeg med at betale husleje."

3.1.4 Rammerne for sagsbehandlingen i kommunerne

Tre fjerdedele af kommunerne har oplyst, at de har skriftlige retningslinjer for håndtering af underretningerne om udsættelser (74 procent). 22 procent af kommunerne har ikke skriftlige retningslinjer og 3 kommuner oplyser, at man ikke ved, om kommunen har skriftlige retningslinjer eller ej, *jf. tabel 3.3*.

Tabel 3.3 Har kommunen skriftlige retningslinjer for håndtering af sager om underretning om udsættelse?

	Antal	Procent
Ja	56	74
Nej	17	22
Ved ikke / uoplyst	3	4
I alt	76	100

Bygger på svar fra 76 kommuner

I forlængelse af spørgsmålet om kommunen har skriftlige retningslinjer for håndtering af underretninger, har Ankestyrelsen spurgt, om kommunen har etableret en fast praksis for behandling af udsættelsessager.

Som det fremgår af tabel 3.4, har hovedparten af kommunerne en fast procedure, men kommunerne har især prioriteret fast praksis for behandlingen af udsættelsessager for familier med børn under 18 år. 80 procent af kommunerne har således etableret en fast praksis vedrørende udsættelsessager for børnefamilier.

Lidt færre, nemlig 72 procent af kommunerne, har faste procedurer for personer med en social sag i kommunen, mens lidt over en tredjedel har fast praksis for behandlingen af udsættelsessager for gruppen af øvrige lejere (66 procent).

To tredjedele af kommunerne har også faste procedurer for personer, der tidligere har været udsat for udsættelse (63 procent). I 12 procent af kommunernes besvarelser, er det oplyst, at kommunerne ikke ved, om dette er tilfældet, *jf. tabel 3.4*.

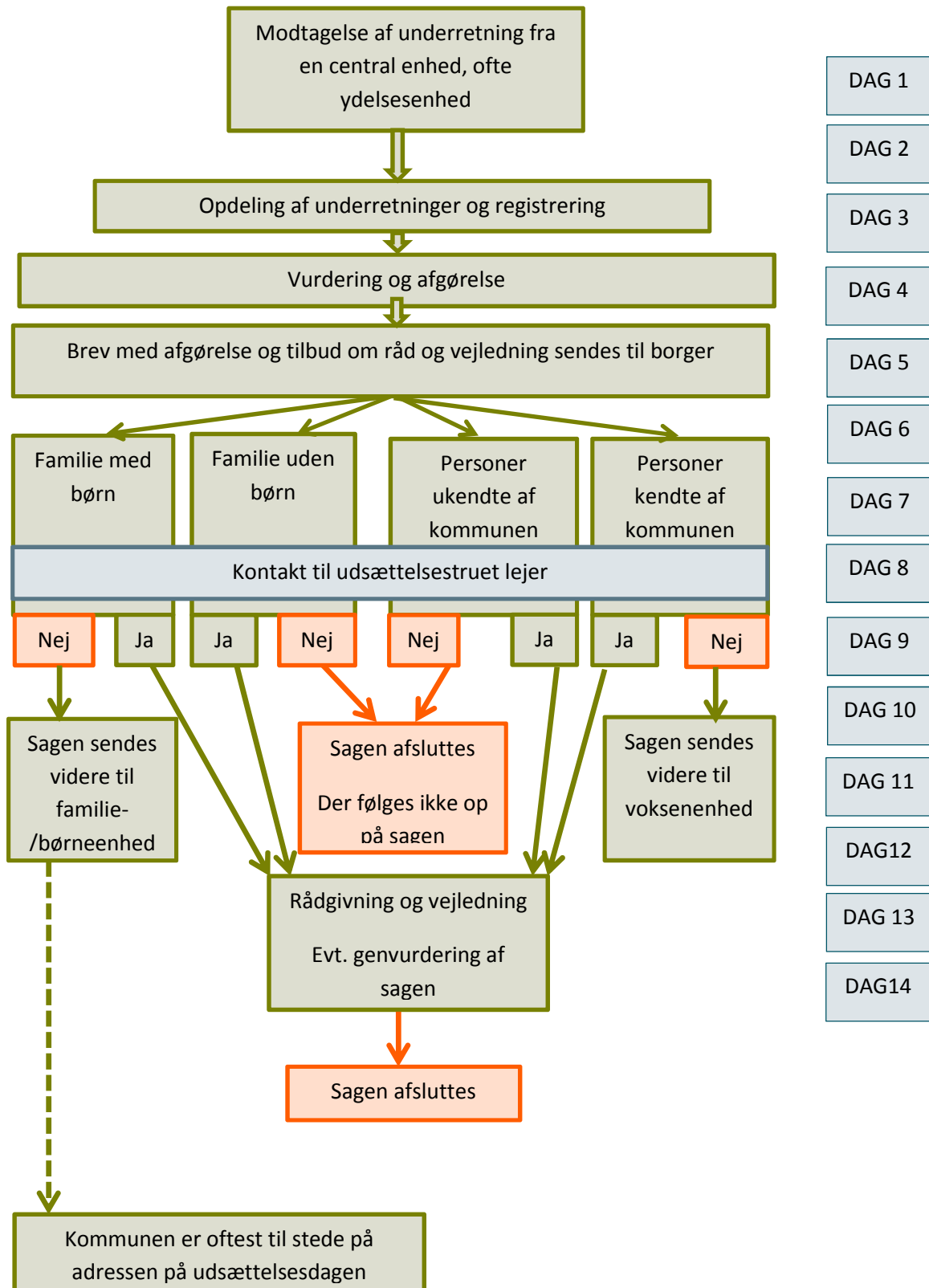
Table 3.4 Har kommunen etableret en fast praksis for behandling af udsættelsessager?

	Andel ja	Andel nej	Andel ved ikke
Faste procedurer for familier med børn under 18 år	80	8	12
Faste procedurer for personer, der har en social sag i kommunen	72	20	8
Faste procedurer for personer, der tidligere har været udsat for udsættelse	63	28	9
Faste procedurer øvrige lejere	66	25	9

Bygger på svar fra 76 kommuner.

I forbindelse med interviewundersøgelsen har Ankestyrelsen fået gennemgået nogle af disse arbejdsgange, og i figur 3.1. er vist en typiske arbejdsgang.

Figur 3.1. Eksempel på arbejdsproces for kommunens håndtering af underretninger vedrørende udsættelsestruede boliglejere.



I de kommuner, hvor der var en fast praksis for håndtering af udsættelsessager, kunne Ankestyrelsen konstatere, at der typisk er etableret en fælles indgang for modtagelse af underretninger vedrørende udsættelsestruede boliglejere. Ofte modtages underretningerne af en eller flere medarbejdere, der er knyttet til et kontor, som beskæftiger sig med ydelser. Disse er ansvarlige for modtagelsen af underretningerne og som minimum for første sortering af sagerne og for at videresende sagerne til relevante enheder i kommunen.

Det er også oftest denne enhed, der sender et brev til de udsættelsestruede lejere med tilbud om hjælp og vejledning. Og endelig er det ofte i denne enhed, der træffes afgørelse om, hvorvidt kommunen kan give en engangsydelse efter servicelovens § 81 og § 81 a – de to typiske paragraffer, som kommunerne anvender i udsættelsessager, jf. også afsnit 4.

Sager vedrørende borgere, som er ukendte for kommunerne, og sager om familier *uden* børn vil typisk blive færdigbehandlet i enheden. Sager vedrørende familier *med* børn eller personer, som kommunen kender i forvejen, vil ofte blive sendt til orientering eller viderebehandling i en relevant enhed i kommunen. Det er som regel børne-/familieenheden, der bliver inddraget i børnesager, og voksenenheden i forhold til de voksne, som kommunen i forvejen kender.

I Ankestyrelsens interviewundersøgelse indgik også kommuner, der ikke havde beskrevet arbejdsgange om håndtering af udsættelsessager, eller hvor arbejdsgangene ikke var blevet implementeret. De interviewede gav her udtryk for, at den manglende klarhed kan føre til en vis usikkerhed og tilfældighed i arbejdsprocesserne. For eksempel blev underretninger om udsættelser i nogle tilfælde sendt direkte til vedkommendes sagsbehandler, i andre tilfælde blev underretningen sendt til den enhed, der beskæftiger sig med ydelser, og endelig blev nogle underretninger sendt til kommunens hovedmailadresse eller til forvaltningens mailadresse. En medarbejder i en kommune fortæller:

“Det er lidt tilfældigt, hvor sagerne havner... Der er også nogle gange de [boligselskaberne] ringer og spørger, om vi ved, om der er børn. Og så tror jeg faktisk, at de sender den [underretningen] direkte [til en enhed, der beskæftiger sig med børnesager] ... Ellers er det lidt tilfældigt, om det bliver sendt til os [ydelsesområdet] eller til et andet sted. ... Vi har en arbejdsgang med [en enhed, der beskæftiger sig med børnesager], at man orienterer hinanden.”

Disse ikke-systematiske arbejdsgange i kommunen bliver også problematiseret af boligselskaberne:

“De [kommunen] kan jo godt have sager mange forskellige steder ... Det er ret problematisk, at de ikke ved, hvad hinanden laver. Vi kan blive ringet op samme dag af børnefamiliecentret, og så senere fra voksenenheden, lad os sige der også er

handicapenheden på af en eller anden årsag, og der er ikke nogen der ved, at vi lige har fortalt det samme til den anden enhed..."

Hos nogle af de interviewede kommuner kan der konstateres manglende overblik over de samlede sager og over omfanget af problemet. Sådanne ikke-systematiske arbejdsgange fører også til, at det bliver sværere at finde frem til bemærkninger vedrørende sagerne i sagsbehandlingssystemet og hermed også svært at identificere gengangere.

3.1.5 Strategi for at begrænse antallet af udsættelser

Indsatsen for at nedbringe antallet af udsættelser kræver ofte en bred og langsigtet indsats. Ankestyrelsen har derfor spurgt kommunerne, om de har en egentlig strategi på området.

47 procent af kommunerne har oplyst, at de har en strategi for systematisk at begrænse antallet af udsættelser. 45 procent har ingen strategi, og 8 procent af kommunerne har svaret ved ikke eller har ikke besvaret spørgsmålet.

Tabel 3.5 Har kommunen en strategi for systematisk at begrænse antallet af udsættelser?

	Antal	Procent
Ja	36	47
Nej	34	45
Ved ikke / uoplyst	6	8
I alt	76	100

Bygger på svar fra 76 kommuner.

En opdeling efter kommunestørrelse viser, at det mest er de store kommuner, som har en egentlig strategi for at begrænse antallet af udsættelser. Således har 5 ud af 6 kommuner med flere end 100.000 indbyggere en strategi for systematisk at begrænse antallet af udsættelser. Derimod er der blandt de små kommuner med under 30.000 indbyggere en overvægt af kommuner, der ikke har en strategi, *jf. tabel 3.6*.

Table 3.6 Har kommunen en strategi for systematisk at begrænse antallet af udsættelser?

Antal kommuner	Ja	Nej	Ved ikke
Under 10.000 indbyggere	-	-	-
10-29.999 indbyggere	5	8	3
30-49.999 indbyggere	14	12	2
50-99.999 indbyggere	12	13	1
Over 100.000 indbyggere	5	1	0
Kommuner alt	36	34	6
Procent i alt	47	45	8

Bygger på svar fra 76 kommuner. Uoplyst = -.

Ankestyrelsen har videre spurgt, om kommunen har indgået aftale med boligorganisationer om, at kommunen underrettes af boligorganisationen, før sagen sendes til fogedretten.

Det fremgår af tabel 3.7, at 38 procent af kommunerne har indgået en aftale om, at kommunen altid underrettes, så snart der er restance. 21 procent af kommunerne har lavet aftale om, at kommunen underrettes om bestemte borgere. Derimod underrettes 41 procent først, når sagerne sendes til fogedretten.

En opdeling af kommunerne efter kommunistørrelse viser, at 45 procent af de 29 kommuner, der altid underrettes, når lejere er i restance, er mindre kommuner med 30-49.000 indbyggere. Kun to af landets 6 kommuner med over 100.000 indbyggere, har indgået en aftale om, at de underrettes, så snart der er restance. To af de største kommuner underrettes først, når sagerne sendes til fogedretten.

Table 3.7 Har kommunen indgået en aftale med boligorganisationerne om at kommunen underrettes før en sag sendes til fogedretten?

	Antal	Procent
Ja, vi har aftale om at vi altid orienteres så snart der er restance	29	38
Der laves nogle gange aftale om, at vi underrettes om bestemte borgere	16	21
Nej, vi orienteres først når sagerne sendes til fogedretten	31	41
I alt	76	100

Bygger på svar fra 76 kommuner.

Tabel 3.8 Har kommunen indgået en aftale med boligorganisationerne om at kommunen underrettes før en sag sendes til fogedretten?

Antal kommuner	Ja, vi har aftale om at vi altid orienteres så snart der er restance	Der laves nogle gange aftale om, at vi underrettes om bestemte borgere	Nej, vi orienteres først når sagerne sendes til fogedretten
Under 10.000 indbyggere	-	-	-
10-29.999 indbyggere	6	5	5
30-49.999 indbyggere	13	3	12
50-99.999 indbyggere	8	6	12
Over 100.000 indbyggere	2	2	2
Kommuner i alt	29	16	31
Procent i alt	38	21	41

Bygger på svar fra 76 kommuner. Uoplyste = -.

Interviewundersøgelsen viser på linje med spørgeskemaundersøgelsen, at boligselskaberne som udgangspunkt først sender besked til kommunen, når sagen overdrages til fogedretten. En medarbejder fra et boligselskab fortæller:

”Der, hvor der er en fremrykket orienteringspligt, for eksempel for boliganviste, der bliver de [kommunerne], orienteret ligeså snart, de bliver rykket for huslejen... men i forhold til andre sager har vi ikke en aftale om at vi giver besked før [overdragelse til fogedretten]”

Flere kommuner har indgået aftale med boligselskaber om fremrykket orientering i forhold til alle udsættelsessager. Nogle kommuner modtager besked fra boligselskaber allerede på det tidspunkt, hvor lejemålet ophæves.

En repræsentant for et almennyttigt boligselskab fortæller følgende om løbende diskussioner mellem boligselskabet og kommunerne om tidspunktet for, hvornår kommunen bør inddrages:

”Min påstand er, at kommunen ikke er interesseret i at få det [besked] allerede ved ophævelsen... For så ville de få en faktor 2-3 antal sager, de skal håndtere. Og hellere et mindre antal sager på det her tidspunkt [overdragelse til fogedretten], som kan få en seriøs behandling end et meget stort antal sager på et tidligt tidspunkt, hvor man risikerer, at det bliver knap så dybdegående i forhold til ... mennesker med mange problemer. Vi kan se, at der er mange mennesker, der løser det selv, hvorfor skulle kommunen forholde sig til det? ... Det er for mig vigtigt, at der er en seriøsitet i kommunens sagsbehandling, og de skal derfor have en chance for at foretage den.”

Fra boligselskabernes synspunkt kan det altså være af hensyn til kvaliteten af kommunernes sagsbehandling, at de ofte undlader at give kommunen besked allerede ved ophævelsen af lejemålet. Men det gør også boligselskabernes administration mere arbejdskrævende, hvis de skal orientere kommunen på et tidligere tidspunkt, eksempelvis ved boligselskabets konstatering af en restance. Ifølge den citerede boligselskabsrepræsentant løser mange mennesker selv deres problemer, og der er derfor slet ikke behov for at kommunerne bliver inddraget.

Nogle kommuner, som ikke har en særlig aftale med boligselskaber om fremrykning af beskeder, får alligevel beskeder tidligere end lovgivningen kræver i kraft af boligselskabernes etablerede procedurer vedrørende håndtering af manglende huslejebetalinger.

3.1.6 Overholdelse af tidsfristerne

Der er i forhold til udsættelsessager behov for en meget hurtig sagsbehandling, jf. også kravet om at kommunen skal træffe afgørelse inden 14 dage fra underretning. Det er derfor afgørende, at kommunerne får alle underretninger fra boligorganisationer og fogedretten til tiden.

Kommunernes besvarelser viser, at de gennemgående får hovedparten af underretningerne til tiden - det gælder særligt de underretninger, der modtages fra fogedretten. 92 procent af kommunerne angiver, at de altid eller næsten altid får underretningerne fra fogedretten til tiden. Kommunerne får også stort set alle indberetninger fra boligorganisationerne til tiden. Kun 11 procent har svaret, at der mangler mange underretninger eller at underretningerne oftest kommer for sent fra boligorganisationerne, jf. tabel 3.9.

Tabel 3.9 Modtager kommunerne underretningerne til tiden? Andele i procent.

Kommunen får:	Boligorganisationer	Fogedretten
Stort set alle underretninger til tiden	49	77
Stort set alle underretninger men en del kommer med en vis forsinkelse	10	15
Stort set alle underretninger men der mangler nogle underretninger eller de kommer efter sagen er sendt til fogedretten	21	1
Der mangler mange underretninger eller de kommer oftest efter sagen er sendt til fogedretten	11	0
Ved ikke	9	6

Interviewundersøgelsen bekræfter ligeledes, at fristerne som udgangspunkt bliver overholdt.

I forhold til tidsfristen for kommunernes afgørelse vurderer kommunerne selv, at de i det væsentligste overholder forpligtelsen til at træffe afgørelser inden 14 dage. 62 af kommunerne har svaret, at de altid eller næsten altid overholder tidsfristen og 15 procent har svaret, at de nogle gange ikke kan nå at træffe afgørelse inden for 14 dage, jf. tabel 3.10.

Tabel 3.10 Træffer kommunen afgørelse om mulighed for støtte inden for 14 dage?

	Antal kommuner	Procent
Kommunen overholder stort set altid fristen på 14 dage	47	62
Nogle få gange kan vi ikke nå at træffe afgørelse inden for 14 dage	11	15
Det sker jævnligt, at vi ikke kan nå at træffe en afgørelse inden for 14 dage	6	8
Det sker ofte, at vi ikke kan nå, at træffe afgørelse inden for 14 dage	2	3
Ved ikke	10	13
I alt	76	101

Bygger på svar fra 76 kommuner. Tabellen summer ikke til 100 procent på grund af afrundinger.

De interviewede mente, at 14 dage som regel var nok til at træffe afgørelsen. Samtidig giver nogle kommuner udtryk for, at problemet har et begrænset omfang i forhold til en række andre udfordringer kommunerne har. Som en medarbejder fra en kommune fortæller:

“Problemstillingen er ikke så stor. Selvfølgelig for dem, der står i situationen, er problemet stort nok. Men umiddelbart synes jeg ikke, at problemet er så stort”.

Den primære årsag til denne vurdering er, at mange udsættelsestruede boliglejere selv løser deres udfordringer med at få dækket det skyldige beløb for huslejen. Dem, der reelt står over for problemet, er i mange tilfælde de borgere, som kommunen kender i forvejen, og derfor kan kommunen ret hurtigt gå ind i sagen og vurdere muligheder for at støtte borgeren.

I to tredjedele af kommunerne sendes en eventuel afgørelse om, at der ikke er grundlag for at yde hjælp til en udsættelsestruet lejer, som en skriftlig afgørelse (66 procent), og i 17 procent af kommunerne sendes der ikke en skriftlig afgørelse, jf. tabel 3.11. 17 procent af de medarbejdere i kommunerne, der har udfyldt spørgeskemaet til undersøgelsen, oplyser, at de ikke ved om dette er tilfældet.

Tablet 3.11 Er afgørelsen om ikke at yde hjælp skriftlig og sendes den til den pågældende lejer?

	Antal	Procent
Ja	50	66
Nej	13	17
Ved ikke	13	17
I alt	76	100

Bygger på svar fra 76 kommuner.

3.1.7 Udsættelsestruede børnefamilier

Kommunerne har efter serviceloven en særlig forpligtigelse til at vurdere, om oplysninger om børnefamilier, som for eksempel udsættelse, er tegn på andre problemer i familien, og at børnenes situation derfor skal undersøges nærmere, eller der skal iværksættes initiativer efter reglerne i serviceloven.

Som tidligere beskrevet i afsnit 3.1.2 vedrører knap en tredjedel af underretningerne om udsættelser husstande, hvor der er hjemmeboende børn under 18 år.

Ankestyrelsen har i den forbindelse spurgt kommunerne, om udsættelsessager, hvor der er hjemmeboende børn og unge under 18 år, automatisk bliver betragtet og registreret som en underretningssag.

Tablet 3.12 viser, at udsættelsessager om børnefamilier i lidt over en tiendedel af kommunerne (12 procent) altid opfattet som en underretningssag om mulig omsorgssvigt mens det i 58 procent af kommunerne sker oftest eller efter en konkret vurdering. Lidt over en tiendedel af kommunerne betragter ikke automatisk underretninger om udsættelse af familier med børn og unge som en underretning, der omhandler mulig omsorgssvigt (11 procent).

Tabel 3.12 Bliver en underretning om udsættelse af en børnefamilie altid behandlet som en underretningssag om mulig omsorgssvigt?

	Antal kommuner	Procent
En underretning om udsættelsestruede forældre bliver altid registret som en underretningssag om mulig omsorgssvigt	9	12
Vi orienterer børne-/familie forvaltningen, der oftest registrerer	16	21
Vi orienterer børne-/familie forvaltningen, der efter konkret vurdering registrerer	28	37
Oplysningerne bliver ikke betragtet som en underretning, der omhandler mulig omsorgssvigt	8	11
Ved ikke	15	20
I alt	76	101

Bygger på svar fra 76 kommuner. Tabellen summer ikke til 100 på grund af afrundinger.

Alle de interviewede kommuner understreger, at der er en skærpet opmærksomhed på de sager, hvor der er børn involveret. Og hvis sagen kommer til effektiv udsættelse, arbejder kommunerne med en procedure, hvor det som minimum skal sikres, at børnene ikke er til stede under udsættelsen.

"Hvis der er børn, så er det en helt anden proces... så er [den enhed, som beskæftiger sig med børn] med, også hvis der bliver en fagedforretning... De følger meget tættere på, ... om der sker noget..."

En række af de interviewede medarbejdere fra boligselskaberne nikker genkendende til, at der er sket en markant forbedring af, hvordan udsættelserne af familier med børn håndteres.

En medarbejder fra et boligselskab fortæller:

"Der var en gang [for flere år siden], jeg havde en grim-grim oplevelse [i forbindelse med udsættelsen af en børnefamilie]. Børnene græd, og der var ingen fra kommunen. Da de [kommunen] så trådte op, så viste kommunen ikke, hvad de skulle... Det kunne man da ikke byde de her borgere... Men det blev bedre, synes jeg... Det blev bedre efter loven er blevet skærpet."

Flere af de interviewede boligselskaber beretter ligeledes, at kommunerne er mere opsøgende, når det handler om udsættelsestruede børnefamilier. I forbindelse med disse sager er der mere kontakt til boligselskabet fra kommunens side i forhold til de øvrige sager om udsættelsestruede lejere.

Blandt de interviewede kommuner var både repræsenteret kommuner, som opfatter alle udsættelsessager af børnefamilier som underretningssager om omsorgssvigt, og kommuner, som ikke gør det.

Nedenunder er et eksempel på arbejdsgangen i en kommune, som ikke automatisk håndterer sagerne om udsættelsestruede børnefamilier som en underretning om mulig omsorgssvigt. I den pågældende kommunes børne- og familieenhed differentieres først mellem udsættelsessager vedrørende børnefamilier, som er kendt af kommunen og sager om børnefamilier, som ikke er kendt af kommunen. Derefter opretter kommunen kun en sag på de børnefamilier, som kommunen kender i forvejen.

"Hvis børnefamilien ikke er kendt, så er det ikke nødvendigt at gøre noget ... Fordi det kan være, at nogle bare vælger, at sagen går i fogedretten, og måske har de fundet en anden løsning. Så er der dem, der er kendt i forvejen. Der bliver oprettet en sag i [en enhed, som beskæftiger sig med familier]og det oplyses, at der er børn på adressen, der bliver udsat."

3.1.8 Hvordan kontakter kommunen udsættelsestruede lejere?

Udsættelsestruede lejere kan ofte have meget sammensatte sociale problemer, som for eksempel psykisk sygdom. Det kan ofte også dreje sig om borgere, som har opgivet at læse post fra kreditorer og det offentlige, eller måske har svært ved at læse eller forstå dansk.

Kommunerne har således også fremhævet kommunikationen med udsættelsestruede lejere som en af de store udfordringer, idet mange borgere ikke reagerer på kommunens henvendelser.

Det fremgår af tabel 3.13, at kommunerne typisk benytter sig af fysiske og digitale breve ved henvendelse til udsættelsestruede. Andet dækker blandt andet over kontakt via boligsociale medarbejdere mv.

Som det fremgår, bliver gruppen af øvrige lejere primært kontaktet via standardbreve med almindelig post og digital post, hvorimod henvendelserne til børnefamilierne og til lejere, der i forvejen har en socialsag i kommunen, i lidt højere grad foregår ved telefoniske henvendelser og ved personligt fremmøde.

Tabel 3.13 Hvordan kontakter kommunen udsættelsestruede lejere?

	Familier med børn og unge under 18 år		Lejer der i forvejen har en socialsag i kommunen		Øvrige lejere	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Kommunen sender et standardbrev som digital post	22	29	26	34	29	38
Kommunen sender et standardbrev som fysisk post	28	37	26	34	33	43
Kontakten foregår pr. telefon	11	15	12	16	6	8
Kontakten foregår ved personlig fremmøde/ henvendelse	5	7	4	5	1	1
Andet	10	13	8	11	7	9
I alt	76	100	76	100	76	99

Bygger på svar fra 76 kommuner. På grund af afrundinger summer hele tabellen ikke til 100 procent.

Ankestyrelsen har også spurgt, om kommunen bruger forskellige henvendelsesformer, alt efter om det drejer sig om børnefamilier, socialt udsatte eller øvrige lejere.

Besvarelsen viser, at der i en fjerdedel af kommunerne er forskel på den måde, hvorpå kommunen henvender sig til den udsættelsestruede, når kommunen modtager en underretning om udsættelse og når en fodedbegæring foreligger. Derimod oplyser to tredjedele af kommunerne, at der ikke er nogen forskel.

I de kommuner, Ankestyrelsen har interviewet, foregår den primære kommunikation med brev, når underretningen drejer sig om borgere, der ikke er kendt af kommunen. Brevet indeholder som regel tilbud om kommunernes råd og vejledning og sendes enten med post eller digitalt, hvis borgeren er tilmeldt digital post. Kommunerne fortæller:

"Indtil videre blev brevet sendt med post, men nu sender vi det via systemet... som kigger, om brevet skal sendes på post eller digitalt".

"Vi sender tilbud om råd og vejledning. Og det kan folk jo benytte eller lade være."

Ifølge de interviewede kommuner er det borgeren selv, der ansvarlig for at opsøge hjælp. Kommunerne følger i udgangspunktet ikke op på disse henvendelser. De kan derfor ikke uddybe, hvordan denne gruppe borgere løser problemet.

Interviewene viser, at der er få borgere, der kontakter kommunen, efter de har modtaget et brev med tilbud om råd og vejledning:

"Så sender vi et brev om, at de kan komme og få råd og vejledning... og selvfølgelig om råd og vejledning til at søge enkeltydelse... Der er rigtig mange, vi aldrig hører fra, som klarer det selv".

Når underretningen vedrører børnefamilier eller voksne, som kommunen kender i forvejen, begynder kommunernes kommunikation som regel også med et brev. Men der bliver samtidig foretaget en individuel vurdering af, om der også er behov for at kontakte vedkommende på en anden måde.

"Hvis det ikke skønnes, at borgeren har andre problemer [end gæld], så sendes der et brev. Hvis der er andre problemer, for eksempel psykisk sygdom, så er det [voksenenheden] vi giver besked til... Hvis det er de to andre grupper [børnefamilier og socialudsatte voksne] giver vi videre til - kan man så sige - mere personlig betjening ... De [medarbejdere fra børne- og voksenenheden] forsøger enten telefonisk eller personlig at tage kontakt til de her borgere. Fordi det indikerer, at der er mere at arbejde med, hvis man må sige på den måde."

Flere kommuner beretter også, at det indgår i deres procedure, at der altid skal skabes kontakt med udsættelsestruede børnefamilier. Hvis familien ikke reagerer på første brev, så tages en anden kontaktform i brug.

3.1.9 Kommunens tilbud til udsættelsestruede lejere og erfaringer

I forhold til udsættelsestruede børnefamilier og socialt udsatte har kommunen pligt til af egen drift at vurdere, om kommunen kan yde hjælp til udsættelsestruede lejere.

Ud over økonomisk hjælp kan hjælpen til de udsættelsestruede lejere også handle om mere langsigtede løsninger, herunder gældsrådgivning eller hjælp til at flytte til anden bolig. For udsatte borgere kan det også dreje sig om, at lejeren får bistand til at styre økonomien, for eksempel ved tilmelding til PBS eller indgåelse af egentlige administrationsaftaler.

Kommunerne kan her betinge økonomisk støtte til huslejerestance af, at personen indgår en administrationsaftale, medvirker til fastsættelse af en plan for flytning til en mere passende bolig eller deltager i gældsrådgivning mv. Lovgrundlaget for kommunernes støttemuligheder er nærmere beskrevet i afsnit 4.

Økonomisk støtte

Engangsydelse

Det fremgår af Ankestyrelsens interviewundersøgelse, at eventuel økonomisk hjælp til udsættelsestruede borgere typisk ydes med hjemmel i aktivlovens § 81 og § 81 a, jf. også nærmere beskrivelse af lovgrundlaget i afsnit 4.

En af de interviewede kommuner fortalte, at de i udgangspunktet bruger "voksenparagrafferne", også i de sager, som vedrører børnefamilier. Først når man har vurderet mulighederne for at tildele en enkeltydelse til de berørte voksne, kigger man på "børneparagrafferne".

Støtte til sanktionerede borgere

De borgere, der står foran udsættelse, har ofte komplekse problemstillinger. Mange af dem er kontanthjælpsmodtagere, og nogle af dem kan være berørt af økonomiske sanktioner, eksempelvis fradrag i kontanthjælpen, som jobcentret kan anvende, hvis borgeren ikke lever op til sine forpligtelser.

Kommunen kan derfor være i en situation, hvor eksempelvis jobcentret har sanktioneret borgeren, men hvor borgeren samtidigt risikerer at blive udsat fra sin bolig. Ankestyrelsen har spurgt, hvordan den slags situationer håndteres af kommunen.

En kommune fortæller om de overvejelser, der bliver gjort i disse situationer:

"Vi har desværre nogle borgere, som vi også administrerer, fordi de har svært ved økonomi... Men hvis de bliver sanktioneret, fordi de ikke overholder LAB-loven – loven om aktiv beskæftigelsespolitik – så er der ikke penge til huslejen. Og vi må så ikke give en enkeltydelse. Hvis de er sanktioneret, så er der en årsag til det.

Vi må hovedregelmæssigt ikke åbne en anden kasse og sige, at vi sikrer borgeren på den måde. Der har vi nogle udfordringer med de personer... Mange af dem flytter og er uden fast bopæl ... Og der må vi måske alligevel – efter en konkret individuel vurdering – give hjælp de første par gange mod tilbagebetaling og mod at man skal huske at overholde reglerne i forhold til jobcentret.

Men hvis det er et mønster, kan vi ikke bare permanent betale husleje ... Så kan de gøre, hvad det passer dem, og sanktionen virker jo ikke. Der må vi så stoppe efter to-tre måneder... Og så er de uden fast bopæl, bor hos venner og bekendte eller på forsorgshjem. Og det vil vi helst undgå, fordi det koster rigtig meget på forsorgshjem, måske 1.800 kr. i døgnet, som kommunen jo skal betale alligevel ... via serviceloven. Det er 54.000 kr. om måneden. Derfor vil vi jo i starten bibeholde lejeren... Vi foretager vurderingen i samarbejde med [andre enheder] i kommunen."

Det er et dilemma, som er kendt af flere kommuner. På den ene side vil udsættelsen af den sanktionerede borger medføre en vidtgående konsekvens for borgeren og højst sandsynligt ekstra udgifter til kommunen, på den anden side skal kommunen være konsekvent i forhold til de sanktioner, som er pålagt.

Flere kommuner fremhæver, at samarbejde mellem jobcentrene og kommunens forskellige enheder er vejen frem. Helhedsvurderingen af borgerens situation bør prioriteres i stedet for, at forskellige enheder bliver ved at holde fast i deres egen afgørelse.

Administrationsaftaler

Ét af redskaberne, der tages i brug i forhold til udsættelsestruede boliglejere, er kommunens administration af boligudgifterne. Der anvendes forskellige modeller i forhold til hvordan, hvornår og hvor længe kommunen anvender redskabet.

I nogle tilfælde bliver der i forbindelse med kommunens tildeling af økonomisk støtte stillet en betingelse om, at borgeren medvirker til en administrationsaftale.

"Når vi går ind og bevilliger huslejerestance og sikrer udsættelsestruede boliglejere på overførelsesindkomst bolig, så træffer vi en afgørelse om tvangsadministration. Vi betaler alle boligudgifter fremover for at sikre, at det bliver betalt via husleje til boligforeningen og vand og varme ... Så det bliver en fuld administration af boligudgifterne."

Interviewundersøgelsen viser, at kommunerne som regel ikke oplever modstand fra borgerne i forhold til medvirken til administrationsaftaler.

"Jeg synes, det fungerer rimeligt og der er ikke ret mange, som protesterer og klager, når vi har betalt deres husleje."

En af de interviewede kommuner fortalte, at det er et redskab, som de i dag anvender i højere grad end for nogle år siden:

"For 5-10 år siden var der en tilgang, at der skal administreres så få borgere som muligt. Og den har vi revurderet ... hvis det kan betyde, at vi kan undgå, at en borger bliver udsat, så er det bedre, at vi administrerer vedkommende... Og jeg har et indtryk af, at de borgere, som vi har i denne målgruppe egentlig godt vil administreres, så længe det handler om deres husleje. Et eller andet sted ved de godt, at det skal de jo have betalt. Det er mere, hvis vi går ind og administrerer andre ting i andre sammenhænge, for eksempel medicin, at de måske ikke er så glade for det... "

Boligselskaberne er også enige i, at administrationsaftalen er et godt redskab. Det har nogle selskaber arbejdet aktivt for. Og de er tilfredse med, at redskabet bliver anvendt hyppigere.

Et andet dilemma, som kommunerne står over for, når de begynder at administrere borgeren er, hvor længe det skal gøres. På den ene side kan det ofte være nemmere for kommunen at administrere boligudgifterne for at undgå eventuelle udsættelser. På den anden side bekymrer de sig om, at administrationen kan bidrage til at umyndiggøre borgeren.

Interviewundersøgelsen viste, at kommunerne som regel ikke har faste retningslinjer i forhold til tidsperioden for administrationsaftalen. Der foretages en individuel vurdering. Nogle kommuner revurderer, om de fortsat skal administrere borgeren efter en bestemt tidsperiode under administration, for eksempel et års tid. Andre kommuner sætter borgerne under administration på ubestemt tid og revurderer sagen, hvis borgeren henvender sig. Og endelig er der kommuner, som vurderer længden af administrationsperioden fra sag til sag. Kommunerne fortæller:

"Det er en individuel vurdering, hvor længe borgerne administreres. Vi har ikke noget serviceniveau for, at det skal tage så lang tid."

"På nogle tidspunkter henvender nogle sig til os og siger, at de ikke kan forstå, hvorfor kommunen administrerer dem, fordi det kan de selv gøre... Hvis der er gået et års tid under administration, så giver vi dem en chance. Vi mener ikke, at vi skal umyndiggøre dem... Og vi må se, hvis det går en anden gang og det går galt, så får de ikke lov til at slippe tredje gang. Der vil vi fortsætte med tvangsadministration. Jeg synes, det fungerer rimeligt, og der er ikke ret mange, som protesterer og klager, når vi har betalt deres husleje."

Kommunerne oplever også, at nogle borgere selv henvender sig og beder kommunen om at administrere deres boligudgifter:

"Omvendt har vi også en del, der beder os om at administrere dem, og det gør vi så også... De er glade for det. De [borgere] har svært ved at spare, for eksempel til el-regning, som kommer hver tredje måned."

Råd og vejledning

Alle interviewede kommuner tilbyder udsættelsestruede boliglejere råd og vejledning. Ankestyrelsen har spurgt til, hvad råd og vejledning består i. De typiske emner som kommunerne drøfter med udsættelsestruede lejere er:

- Prioritering af husleje frem for andre udgifter

"Vi gør det, at vi siger til folk, at du skal betale din husleje først. Så kan du lade være med at betale til mystiske private gældsposter. Start med at betale din husleje, så du har plads til at bo. For nogle er det jo helt "back to basics".

- Tilmelding af regninger til Betalingsservice

"Hvis vi har mulighed for det, prøver vi først med råd og vejledning (PBS-aftaler mm), før vi administrerer."

- Rådgivning om mulighed for at søge enkeltydelse efter aktivlovens § 81 og 81 a.

- Budgetlægning

- Henvisning til gældsrådgivning

"Der er gældsrådgivning i byen, som Forbrugerrådet har. Og så har vi en frivillig organisation, som har økonomirådgivning... den henviser vi også til..."

- Henvisning til eventuelle projekter om økonomisk rådgivning i området.

Mentorordninger

En af de metoder, som også benyttes, er tilknytning af sociale mentorer til udsættelsestruede boliglejere. Det sker typisk, når der er tale om lejere, der er belastet af flere sociale problemstillinger og ikke mindst er på overførselsindkomst.

"Der bruger vi sociale mentorer, som forsøger at forklare borgeren, hvad det er for et system, og at de skal overholde ret og pligt..."

En kommune fortæller, hvordan de arbejder med at implementere ordningen med sociale mentorer, som kan understøtte borgeren både med faglig rådgivning og rådgivning om diverse forhold, som kan vise borgeren vej ud af de mange komplekse problemstillinger, herunder eventuel udsættelse:

"Der er en mulighed for, at kommunen kan ansætte mentorer, som står til rådighed 24 timer i døgnet for borgeren. Vi er godt i gang med at ansætte mentorer til hjælp i forhold til processen hen mod arbejdslivet, men også i forhold til almindelig dagligdag... Og vi har pengene øremærket til det... Vi satser på at bruge mentorer, som borgeren kender fra

jobcentret, for eksempel undervisere. Så er det ikke en ny person, der bliver introduceret for borgeren. Hvis det går galt, skal der være en mulighed for at ringe til disse personer også om aftenen. Og det skal være muligt også at tale om økonomi..."

3.1.10 Effekt af kommunernes støtteforanstaltninger

Ankestyrelsen har spurgt kommunerne om, hvilke af de forskellige mulige støtteforanstaltninger de anvender, og hvad kommunens erfaringer har været med hensyn til at imødegå udsættelser. Flere kommuner har oplyst, at en del af vurderingerne af effekten af støtteforanstaltningerne bygger på skøn. I bilag 1 er vist den samlede besvarelse for disse spørgsmål.

Der er gennemgående stor forskel på, hvordan kommunerne vurderer effekten af de forskellige tilbud til udsættelsestruede lejere, og der er ingen af tilbuddene, hvor halvdelen eller flere af kommunerne har oplyst, at tilbuddet har god effekt for mange.

Der er imidlertid en række tilbud til de udsættelsestruede, hvor mellem en tredjedel og halvdelen af kommunerne vurderer, at tilbuddene både har god effekt for mange og for udvalgte. I en del tilfælde er det de samme tilbud, som kommunerne vurderer, har god effekt både i forhold til børnefamilier, borgere som kommunen har kontakt til i forvejen og øvrige udsættelsestruede lejere.

God effekt for mange eller udvalgte

Kommunerne har gode erfaringer med administrativt prægede tilbud til de udsættelsestruede. Det er tilbud, der indeholder kontante krav til lejeren om medvirken til administrationsaftale mv., men også med mere frivilligt baserede forslag om medvirken til administrationsaftaler.

Således vurderer 29 af de 73 kommuner, der har besvaret spørgsmålet, at kontante krav til lejeren om medvirken til administrationsaftaler har en god effekt for mange børnefamilier og 25 kommuner, at forslag om medvirken til administrationsaftale ligeledes har en god effekt for mange familier med børn og unge.

Kommunerne vurderer også, at medvirken til administrationsaftale mv. har en relativt god effekt i forhold til de udsættelsestruede borgere, der har en socialsag i kommunen. 32 kommuner oplyser, at tilbuddet har god effekt for mange.

Rådgivning og vejledning er et af de tilbud til udsættelsestruede, som en stor andel af kommunerne ligeledes har gode erfaringer med.

En tredjedel af kommunerne oplyser, at rådgivning og vejledning, etablering af afdragsordninger samt ansøgning om boligstøtte, etablering af betalingservice eller anden automatisk overførsel af husleje mv. har god effekt både for udsættelsestruede

børnefamilier (24 kommuner) og for de borgere, der har en socialsag i kommunen (22 kommuner).

Kommunerne har gode erfaringer med tilbud, der vedrører flytning. Det gælder som tilbud til udvalgte øvrige udsætningstruede borgere og til andre lejere. Det samme er tilfældet både med tilbud om anvisning eller hjælp til en anden mere passende bolig og flyttehjælp samt indskudslån.

Derudover har kommunerne også positive erfaringer med økonomisk støtte efter aktivloven til udvalgte udsættelsestruede i form af engangsbeløb. Denne form for kontant støtte til udvalgte lejere, har ifølge kommunerne god effekt i forhold til alle udsættelsestruede.

Kommunernes erfaringer med indsatser til udsætningstruede børnefamilier

Som anført har kommunerne givet udtryk for, at de i forhold til udsætningstruede børnefamilier både har gode erfaringer med kontante krav om medvirken til administrationsaftale mv., og mere frivilligt baserede forslag om medvirken til administrationsaftaler.

29 kommuner vurderer, at kontante krav til børnefamilierne om medvirken til administrationsaftaler har en god effekt for mange og 21 kommuner, at ordningen samtidigt også har en god effekt for udvalgte børnefamilier.

En del kommuner har ligeledes positive erfaringer med flytning, som et redskab til håndtering af udsættelsessager. 11 kommuner vurderer, at dette tilbud har god effekt for mange børnefamilier og 34 kommuner oplyser, at anvisning eller hjælp til en anden mere passende bolig er et tilbud, der har god effekt for udvalgte familier med børn og unge.

14 kommuner vurderer, at økonomisk støtte efter aktivloven har god effekt i forhold til mange udsættelsestruede børnefamilier og mere end dobbelt så mange angiver, at økonomisk støtte har god effekt for udvalgte familier (30 kommuner).

Et andet tilbud, der har god effekt for udsættelsestruede børnefamilier er rådgivning og vejledning, etablering af afdragsordninger samt ansøgning om boligstøtte, etablering af betalingsservice eller anden automatisk overførsel af husleje mv. (24 kommuner). Lidt flere oplyser, at tilbuddene har god effekt for udvalgte børnefamilier (26 kommuner).

Tabel 3.14 Antal kommuner der benytter forskellige redskaber til at forhindre udsættelser af børnefamilier fordelt på vurdering af effekt

Antal kommuner der benytter ordning:	God effekt for mange	God effekt for udvalgte	Begrænset effekt	Ringe effekt for de fleste	Benytter ikke ordningen /ved ikke
Kontante krav om medvirken til administrationsaftaler	29	21	9	2	12
Forslag om medvirken til administrationsaftale	25	24	7	4	13
Rådgivning og vejledning ¹⁾	24	26	13	4	6
Flyttehjælp og indskudslån	15	33	14	4	7
Anvisning eller hjælp til en anden mere passende bolig	11	34	17	4	7
Økonomisk støtte efter aktivloven	14	30	16	4	9
Gældsrådgivning i kommunen eller af privat konsulent	12	13	11	4	33

Udvalgte ordninger på baggrund af svar fra 73 kommuner. Samlede besvarelser fremgår af bilag 1.

Note: 1) Punktet omfatter ud over egentlig rådgivning og vejledning også etablering af afdragsordninger, ansøgning om boligstøtte, etablering af betalingservice eller anden automatisk overførsel af husleje mv.

Kommunernes erfaringer med indsatser til udsætningstruede psykisk syge eller borgere, som kommunen har kontakt til i forvejen

Kontante krav til lejeren om medvirken til administrationsaftale mv. er et af de tilbud til udsættelsestruede, som mange kommuner har erfaring med, og 32 af kommunerne vurderer, at tilbuddet har god effekt i forhold til mange af de borgere, som kommunen har kontakt til i forvejen og 22 af kommunerne, at tilbuddet har god effekt for udvalgte.

Forslag om medvirken til administrationsaftaler er et andet tilbud, hvor en forholdsvis stor andel af kommunerne har gjort positive erfaringer (24 kommuner) og ligeledes for udvalgte lejere (27 kommuner).

Flyttehjælp og indskudslån bliver af 13 kommuner vurderet til at have god effekt for mange, hvorimod 36 kommuner vurderer, at tilbuddene kan have god effekt for udvalgte.

Over en fjerdedel af kommunerne oplyser, at økonomisk støtte efter aktivloven har god effekt for mange (20 kommuner) og 31 kommuner oplyser, at støtten har god effekt for udvalgte.

22 kommuner oplyser, at rådgivning og vejledning, etablering af afdragsordninger, ansøgning om boligstøtte, etablering af betalingservice eller anden automatisk overførsel af husleje mv. er ordninger, der har god effekt for mange og 27 kommuner, at ordningerne har god effekt for udvalgte.

Tabel 3.15 Kommunernes vurdering af forskellige redskaber til at forhindre udsættelser af socialt udsatte

Antal kommuner der benytter ordning:	God effekt for mange	God effekt for udvalgte	Begrænset effekt	Ringe effekt for de fleste	Benytter ikke ordningen /ved ikke
Kontante krav om medvirken til administrationsaftaler	32	22	9	3	8
Forslag om medvirken til administrationsaftale	24	27	9	5	9
Rådgivning og vejledning ¹⁾	22	27	14	6	5
Flyttehjælp og indskudslån	13	36	15	6	4
Anvisning eller hjælp til en anden mere passende bolig	8	36	21	3	6
Økonomisk støtte efter aktivloven	20	31	15	3	5
Gældsrådgivning i kommunen eller af privat konsulent	6	15	11	8	34

Udvalgte ordninger på baggrund af svar fra 73 kommuner. Samlede besvarelser fremgår af bilag 1. Note: 1) Punktet omfatter udover egentlig rådgivning og vejledning også etablering af afdragsordninger, ansøgning om boligstøtte, etablering af betalingsservice eller anden automatisk overførsel af husleje mv.

Kommunens erfaringer med tilbud til øvrige udsættelsestruede borgere

Mange kommuner har den praksis i sager om øvrige udsættelsestruede lejere, at kommunen sender et standardbrev til de pågældende personer, og hvis borgeren herefter ikke selv reagerer og henvender sig til kommunen, foretager kommunerne sig ofte ikke yderligere. I nogle kommuner bygger vurderinger af effekten af tilbuddene til denne gruppe af udsættelsestruede lejere derfor på færre sager end vurderingerne af effekten af tilbuddene til børnefamilier og til personer, der har en socialsag i kommunen.

21 kommuner vurderer, at kontante krav til lejeren om medvirken til administrationsaftale mv. har god effekt for mange og lidt flere, at ordningen har god effekt for udvalgte grupper.

Kommunerne har også gode erfaringer med forslag om medvirken til administrationsaftaler. Næsten en fjerdedel vurderer, at det har en god effekt for mange (17 kommuner) og 28 kommuner, at ordningen har god effekt for udvalgte borgere.

Rådgivning og vejledning, etablering af afdragsordninger, ansøgning om boligstøtte, etablering af betalingsservice eller anden automatisk overførsel af husleje mv. har ifølge 16 kommuner god effekt for mange 31 kommuner oplyser, at tilbuddene har god effekt for udvalgte.

Tabel 3.16 Forskellige redskaber til at forhindre udsættelser af øvrige borgere

Antal kommuner der benytter ordning:	God effekt for mange	God effekt for udvalgte	Begrænset effekt	Ringe effekt for de fleste	Benytter ikke ordningen /ved ikke
Kontante krav om medvirken til administrationsaftaler	21	24	9	4	17
Forslag om medvirken til administrationsaftale	17	28	10	2	18
Rådgivning og vejledning ¹⁾	16	31	15	7	6
Flyttehjælp og indskudslån	14	32	14	8	7
Anvisning eller hjælp til en anden mere passende bolig	7	36	17	6	9
Økonomisk støtte efter aktivloven	16	30	16	4	8
Gældsrådgivning i kommunen eller af privat konsulent	6	13	16	5	34

Udvalgte ordninger på baggrund af svar fra 73 kommuner. Samlede besvarelser fremgår af bilag 1.

Note: ¹⁾ Punktet omfatter udover egentlig rådgivning og vejledning også etablering af afdragsordninger, ansøgning om boligstøtte, etablering af betalingservice eller anden automatisk overførsel af husleje mv.

3.2 Generelle vurderinger og anbefalinger fra kommunerne, boligorganisationer og fogedret

Ankestyrelsen har i forbindelse med spørgeskemaundersøgelsen og de gennemførte interview bedt kommunerne om at beskrive, hvis de på nogle områder har særligt gode erfaringer med at imødegå udsættelser. Endelig har Ankestyrelsen modtaget en række eksempler på standardbreve og forretningsgangsbeskrivelser, jf. bilag 3 og 4. I det følgende vil vi tematisk beskrive de erfaringer, der umiddelbart kan udledes ud fra disse.

Mere end halvdelen af kommunerne har peget på forskellige særligt gode erfaringer.

Tabel 3.17 Har kommunen nogle særligt gode erfaringer med hjælp og støtte, der har forhindret udsættelser?

	Antal	Procent
Ja	38	52
Nej	35	48
I alt	73	100

Bygger på svar fra 73 kommuner.

Nogle af de nøgleord, der ifølge kommunerne kendetegner en effektiv indsats for at imødegå udsættelse af lejere er opsøgende arbejde, information, dialog, tidlig indsats og konkret hjælp.

En stor del af erfaringerne drejer sig om samarbejdet med boligorganisationerne.

Samarbejde med boligorganisationer

Boligorganisationerne har pligt til at underrette kommunerne, når lejere har modtaget en fogedbegæring. En del kommuner har som tidligere beskrevet, *jf. tabel 3.7*, indgået aftaler med boligorganisationerne, om at kommunen underrettes, før sagen sendes til fogedretten.

Der er i mange kommuner også etableret samarbejde mellem kommunen og boligorganisationerne om at forebygge udsættelser. Samarbejdet mellem kommunerne og boligorganisationerne foregår på flere andre måder, blandt andet i forbindelse med det boligsociale arbejde og de løbende dialogmøder mellem kommunerne og boligselskaberne. På møderne kan spørgsmålet om udsættelsestruede borgere være en del af dagsordenen.

Der er her blandt andet angivet gode erfaringer med:

- ✓ Kommunen har en ordning med AAB, hvor alle beboer, der er i restance, bliver tilbudt en samtale, med en inkasso medarbejder fra AAB og en socialformidler fra kommunen. Her bliver der vurderet, om pågældende modtager de ydelser vedkommende er berettiget til, og der bliver lavet en gennemgang af pågældendes økonomi.
- ✓ Kontakt til boligorganisationer om individuelle beboere. Der skrues en "hjælpepakke" sammen med hjælp fra boligorganisation.
- ✓ Opsøgende arbejde fra boligorganisation (ejendomskontor) forhindrer eventuelle fremtidige udsættelser, idet støtte og hjælp gennemføres før sagen bliver uoverskuelig for beboer.
- ✓ Administrationen kan via boligsociale medarbejdere, bostøtte, støttekontaktpersoner og væresteder opsøge og afhjælpe sociale problemer - herunder huslejerestancer.
- ✓ Godt samarbejde med boligforeninger har medvirket til, at flere lejere er reddet fra udsættelse.
- ✓ I en periode var der samarbejde mellem kommunen og boligselskaber om at frikøbe en medarbejder til rådgivning af udsætningstruede borgere.
- ✓ Der er tæt kontakt med de lokale boligselskaber. Der er en særlig indsats omkring socialt udsatte borgere.
- ✓ Hjemmevejledning og familierådgiver.

- ✓ Hvis der er lavet aftaler med boligorganisationer om betaling af gammel gæld indbetales denne løbende mod administration af kommunen. Borgeren giver samtykke til administrationsaftale efter pensionslovgivningen grundet misligholdelse.
- ✓ Boligselskabets rådgivere og gadeplansmedarbejdere bistår med snak og rådgivning om økonomi.
- ✓ Udvikling af forebyggende indsatser mellem den almene boligsektor, fogedretten og kommunen.
- ✓ Som et projekt har boligforeningerne ansat en medarbejder, der skal hjælpe udsættelsestruede midlertidigt.
- ✓ Kommunens boligsociale medarbejder går direkte ind i sagen og hjælper borgeren.
- ✓ Godt samarbejde med boligselskabet der har kendskab til deres lejere, som har mulighed for at videregive en eventuel bekymring. Samarbejde i kommunen mellem børn og familie - voksenspecialenheden og boligudlejning.
- ✓ Der skal reageres på underretninger fra boligforeninger med en tidlig indsats og dermed forhindre at sagen går til fogedretten.

Tæt samarbejde med boligselskaberne er meget vigtigt - men kan være en udfordring.

- ✓ I de sager, hvor boligforeningerne kontakter kommunen inden sagen overgår til fogedretten, kan vi nå at handle.
- ✓ Meget tæt samarbejde med boligforeninger og medarbejdere, der er ansat af boligforening og kommunen, hvor udsættelsestruede familier kontaktes af de medarbejdere, som forsøger at hjælpe dem med afdragsordninger mv. De forsøger at samle op på hele økonomien i husstanden.
- ✓ Vi har et godt samarbejde med boligforeningerne og vores fogedret, så vi altid er på forkant, dermed undgås en del udsættelser.

Kontakt til borgerne

Der er her blandt andet angivet gode erfaringer med:

- ✓ Kommunen har en særlig opsøgende indsats i forhold til borgere, som er anvist til deres bolig af kommunen, også selv om borgeren ikke aktuelt har en åben social sag eller har hjemmeboende børn.

- ✓ Kontakten kan finde sted i form af standardbreve, men for eksempel den økonomiske rådgivning benytter håndskrevne kuverter uden brevhoved. Kommunens boligrådgivere benytter håndskrevne beskeder, eksempelvis på Go-Cards, hvis de ikke kan træffe borgeren hjemme.
- ✓ Personlig henvendelse på boligen giver større effekt.
- ✓ Telefonisk kontakt til borgeren ved manglende betaling af husleje.
- ✓ Bekymringssager bliver videregivet til børn og familie eller voksenspecialenhed. Igennem dette samarbejde har det i nogle tilfælde været muligt at yde hjælp og støtte og derved forhindre udsættelse.
- ✓ Boligrådgivere opsøger borgere, der er boliganviste og som varsles udsat af boligselskabet.
- ✓ Boligrådgivere opsøger boliganviste borgere, der af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ikke vurderes at opfylde rådighedsforpligtelsen og derfor adviseres om sanktionering af kontanthjælpen.
- ✓ Opringning til borger før betalingsfristen udløber.
- ✓ Vore gadeplansmedarbejdere går ind i de sager, hvor der er psykisk syge borgere, som ikke er i stand til selv at tage vare på huslejebetaling mv.
- ✓ Vi skriver ud til alle borgere, når der kommer en indberetning fra boligforeningen eller fogedretten. Her vejleder vi om hvilken hjælp kommunen kan give, hjælp til økonomisk vejledning. Dette gør, at en del udsættelser ikke bliver effektueret.

Administration

Kommunerne har mulighed for at administrere økonomien for borgere, der lever af overførselsindkomster. Det kan enten foregå som frivillige ordninger mellem kommunen og borgeren eller som mere tvungen administration af borgerens økonomi.

Der er her blandt andet angivet gode erfaringer med:

- ✓ Kommunen har gode erfaringer med borgere, der modtager kontanthjælp. For borgere i beskæftigelse har kommunen gode erfaringer med at henvise til en budgetkonto i banken.
- ✓ Administrations- og afdragsordninger.
- ✓ Borgere der selv har anmodet om administration af hjælp, eller det er givet som et forslag og accepteret.
- ✓ Hvis det er personer, der er på kontanthjælp, bliver der altid truffet afgørelse om tvangsadministration af alle boligudgifter.

- ✓ Krav om administration forhindrer fremtidige udsættelser. Borgeren kan dog opsige aftalen, ligesom borgere, der ikke har en sag i kommunen, kan opsige en sådan aftale, når som helst.

Flytning

For at forhindre fremtidig udsættelse er det for mange lejere nødvendigt at nedbringe udgifterne til husleje. Hvis kommunerne har mulighed herfor, kan dette ske ved, at kommunen anviser pågældende en anden og billigere bolig.

Kommunen har også mulighed for at yde flyttehjælp og lån til indskud i en bolig, hvor udgifterne ved boligen harmonerer bedre med de pågældendes økonomiske muligheder.

I forhold til bistand til flytning fremhæver kommunerne blandt andet følgende forebyggende tiltag:

- ✓ Hjælp til fremskaffelse af ny og billigere bolig.
- ✓ Genhusning i henhold til Byfornyelseslovgivningen.
- ✓ Tilbud om midlertidig "husvilde bolig". Det ønsker lejer som hovedregel ikke, men finder så selv anden løsning.

Økonomisk hjælp

Kommunerne har i lov om aktiv socialpolitik §§ 81 og 81 a, mulighed for at hjælpe med betaling af huslejerestance for en udsættelsestruet person eller familie.

Hjælpen kan enten bestå i et direkte tilskud givet som engangsbeløb uden tilbagebetaling til rimeligt begrundede udgifter eller beløbet kan ydes med krav om tilbagebetaling. Det økonomiske tilskud efter § 81 a, kan være betinget af, at modtageren indgår en administrationsaftale og medvirker til fastlæggelse af en plan for flytning til en mere passende bolig eller deltager i gældsrådgivning og lignende.

Der er her blandt andet angivet gode erfaringer med:

- ✓ Hjælp til betaling af husleje.
- ✓ Hjælp til husleje og eventuelt påløbne gebyrer efter aktivlovens § 81 samt efterfølgende administration eller krav om tilmelding til betalingservice.
- ✓ Betaling af enkeltydelser mod tilbagebetaling.
- ✓ Økonomiske rådgivere der rådgiver borgere, der har behov for hjælp til økonomisk oprydning, budgetlægning og vedligeholdelse af en sund økonomi.

- ✓ Den nye bestemmelse i aktivlovens § 81 a, vil fremadrettet kunne hjælpe unge med husleje i op til 6 måneder.

Rådgivning og vejledning

Det er kommunens pligt at tilbyde rådgivning og vejledning til udsættelsestruede, hvis der er behov for det. Både borgeren og kommunen har på denne måde mulighed for at få et godt overblik over pågældendes situation, økonomi og de muligheder, der kan være for yderligere hjælp og støtte.

Nogle kommuner kan tilbyde gældsrådgivning, mens andre henviser til rådgivning hos frivillige organisationer eller hos visse boligselskaber.

Der er her blandt andet angivet gode erfaringer med:

- ✓ Vi hjælper borgerne med en budgetkonto i banken. Eventuelt med at få deres budgetkonto lavet om til nem-konto, så der er dækning hver måned. Resten af deres indtægt kan så udbetales en gang om ugen (altid om mandagen) til deres lønkonto, så der er penge til hele måneden.
- ✓ Kommunen er på vej med at oprette et særskilt tilbud om hjælp til budgetlægning - både som individuel undervisning og som gruppeundervisning
- ✓ Hurtig kontakt til den udsættelsestruede borger med råd og vejledning - blandt andet om mulighed for at søge økonomisk hjælp. Administration af de boligbevarende udgifter.
- ✓ Grundlæggende at hjælpe borgerne til at få overblik over egen økonomi. Vi ser, at mange familier har mange "hurtig" lån, som de afdrager dyre renter på, samt at flere og flere bruger mange penge på spil over nettet og spil via mobiltelefonen.
- ✓ Socialforvaltningen har haft stor succes med et fast samarbejde med beskæftigelsesområdet om socialt svage borgere, der risikerer sanktionering og dermed problemer med at betale huslejen.
- ✓ Vi kontakter de udsættelsestruede, og anmoder dem om at komme til samtale, så vi kan forsøge at hjælpe. Der er dog ikke mange, som tager imod, men for dem der gør, er der gode resultater.
- ✓ Vi inviterer til en økonomisk samtale om boligudgifter og fremtidig forventning til indtægter. En lille økonomisk coaching.

Et par kommuner fremhæver også negative erfaringer, der kan gøre det vanskeligt for kommunen og borgeren at finde løsninger.

- Kommunen har et stort behov for mindre billige boliger, men har næsten ingen af denne boligtype. Boligselskaberne lægger ofte to- og etværelses lejligheder sammen til større boliger.
- Det er beklageligt, at banker i dag ikke vil tilbyde kontanthjælpsmodtagere en budgetaftale. Det betyder, at kommunerne får flere og flere kontanthjælpsmodtagere med administrationsaftaler.
- Det er erfaringen at ikke alle kan få en aftale med banken om huslejebetaling. Faktisk er der borgere med en sådan aftale, der oplever, at pengene trækkes tilbage af banken, hvis banken som følge af betalingen får et overtræk. Dermed kan disse aftaler give borgeren en falsk sikkerhed, fordi borgeren først på et sent tidspunkt opdager, at huslejen ikke er betalt.

Organisering af indsatsen

Lidt over en fjerdedel af kommunerne har beskrevet gode erfaringer med organiseringen af indsatsen. Der er her blandt andet angivet gode erfaringer med:

- ✓ Én indgang til kommunen for eksterne samarbejdspartnere.
- ✓ Sociale mentorer der arbejder med unge boliganviste borgere. Der er tale om unge, der har haft sag i kommunens børnefamilie-indsats.
- ✓ Kommunen har oprettet en stilling som borgerkoordinator, der dels yder gældsrådgivning samt vejleder om budgetforhold og dels hjælper borgerne videre i det kommunale system.
- ✓ Ydelsescenter koordinerer alle meddelelser om udsættelser i kommunen og giver besked til andre relevante i kommunen.

Andre bemærkninger fra kommunerne

Der har været peget på, at kommunerne mangler data, og at forvaltningen har svært ved at evaluere indsatser, fordi det er vanskeligt at få sikker viden om, hvilke og hvor mange borgere, der udsættes.

En kommune har foreslået, at man gennemgår den samlede procedure i udsættelsessager på tværs af udlejer, kommune og fogedret. Det er kommunens erfaring, at mange socialt svage borgere mister overblikket og opgiver at tage stilling til indholdet af de mange breve de får. Der udsendes en del breve i restancesager indenfor en relativt kort periode. Proceduren kunne derfor gennemses fra et borgerperspektiv med henblik på at identificere, hvordan man på bedst mulig måde opnår kontakt med borgeren og får håndteret problemet. De mange breve kan i sig selv udgøre en barriere i forhold til at opnå kontakt.

En anden kommune oplever, at kun få udsættelser forebygges i perioden mellem underretning fra boligorganisation og fra fogedret. Det skyldes, at boligorganisationerne underretter senest samtidig med oversendelse til fogedretten. Når fogedretten har optimeret sin sagsbehandling, betyder det, at der nogle gange kun går 1-2 dage, fra kommunen modtager underretningen fra boligorganisationen til den modtager underretningen fra fogedretten. Jo mere effektiv fogedretten bliver, jo kortere tid har kommunen dermed til at forebygge, at sagen når til fogedretten. Det kan desuden forvirre borgeren, at kommunen kontakter borgeren på grund af begge underretninger – med meget korte tidsintervaller.

4 Ankestyrelsens gennemgang af konkrete udsættelsessager

4.1 Undersøgelsens hovedresultater

Som del af undersøgelsen har Ankestyrelsen, inden for rammerne af Ankestyrelsens praksisundersøgelser, yderligere indhentet og gennemgået 42 konkrete udsættelsessager fra 7 kommuner.

En kommune indsendte ingen sager, idet kommunen havde konstateret så væsentlige mangler i sagsbehandlingen, at det ifølge kommunens egne oplysninger ikke var meningsfuldt at indsende seks sager til undersøgelsen. Denne kommune indgår således ikke i undersøgelsen, men Ankestyrelsen har inddraget denne tilbagemelding i den generelle vurdering af kommunernes praksis.

De modtagne underretninger kommer i 14 sager kun fra boligorganisationen, i 14 sager kun fra fogedretten, og i 14 sager fra begge.

Sagerne er gennemgået af Ankestyrelsen med henblik på at belyse, hvorvidt kommunernes praksis og administration af retssikkerhedslovens § 5 a, er i overensstemmelse med bestemmelsens intention.

Børnefamilier og borgere som kommunen har kendskab til i forvejen

23 af de 42 modtagne sager omhandler børnefamilier eller borgere, som kommunen har kendskab til i forvejen.

- I 17 af de 23 sager har kommunen rettet henvendelse til familien/borgeren med tilbud om råd og vejledning om hjælp. Der er således 6 sager, hvor kommunen ikke har foretaget sig videre i anledning af underretningen. I nogle af disse 6 sager skyldes kommunens manglende henvendelse formentlig kendskab til familiens eller borgerens situation
- I 14 af de 17 sager har kommunen påbegyndt behandling af sagen inden for 10 dage
- I 4 sager har børnefamilien/borgeren modtaget en eller anden form for hjælp efter opfordring fra kommunen
- I 6 sager har kommunen efterfølgende givet afslag på hjælp
- Kommunen har i størstedelen af sagerne ikke haft tilstrækkelige oplysninger til at foretage en helhedsvurdering i overensstemmelse med retssikkerhedslovens § 5

Øvrige borgere

19 af de 42 modtagne sager omhandler øvrige borgere

- I 16 af de 19 sager har kommunen straks rettet henvendelse til borger med orientering om mulighed for at kontakte kommunen med henblik på hjælp
- I 3 af de 16 sager har borgeren henvendt sig til kommunen med henblik på hjælp
- I alle 3 sager har kommunen bevilget en eller anden form for hjælp

4.2 Persongruppen i kommunernes afgørelser

Efter § 5 a, stk. 1 i retssikkerhedsloven har kommunalbestyrelsen i en række tilfælde pligt til straks at behandle spørgsmål om hjælp i forhold til udsættelsestruede lejere.

Dette er tilfældet, når kommunen modtager en underretning fra en boligorganisation eller fogedretten om, at en borger udsættes af et beboelseslejemål, og der er børn eller unge under 18 år i husstanden. Det gør sig endvidere gældende, når kommunen er i besiddelse af oplysninger om borgeren, som sandsynliggør, at borgeren har behov for hjælp.

Kommunen har endvidere en forpligtelse til straks at rette henvendelse til de borgere, som forventes udsat af et beboelseslejemål, og som ikke er omfattet af ovenstående persongrupper, jf. retssikkerhedslovens § 5 a, stk. 5.

4.3 Undersøgelsens afgrænsning

Ankestyrelsen har i undersøgelsen belyst kommunernes praksis og administration i forhold til retssikkerhedslovens § 5 a, og de udfordringer og gode erfaringer, som kommunerne har på området.

Ankestyrelsen har ikke vurderet, hvorvidt der er truffet en materiel korrekt afgørelse efter de bestemmelser, som giver kommunerne mulighed for at bevilge hjælp efter i den pågældende situation. Der er således heller ikke foretaget en vurdering af, hvorvidt sagen ville være blevet stadfæstet, hjemvist eller ændret, såfremt det havde været en klagesag.

Retssikkerhedslovens § 5 a, stk. 1 er ikke en bestemmelse, der i sig selv giver hjemmel til at yde hjælp til udsættelsestruede lejere. Bestemmelsen regulerer kommunernes pligt til at reagere og træffe afgørelse om hjælp. Hjemmelen for selve bevillingen af hjælpen findes i anden lovgivning. Ankestyrelsen behandler således ikke klager over kommuners manglende iagttagelse af retssikkerhedslovens § 5 a, stk. 1, men behandler klager over kommunernes afslag på økonomisk hjælp til husleje, typisk efter aktivlovens §§ 81 og 81 a.

Retssikkerhedslovens § 5 a, stk. 4 giver borgeren mulighed for at klage over kommunens afslag på hjælp, jf. § 5 a, stk. 2. Såfremt kommunen har givet afslag på hjælp efter for

eksempel aktivloven eller boligstøtteloven, vil borgeren allerede her have klageadgang efter de almindelige klageregler i retssikkerhedslovens kap. 10.

4.3.1 Oplysningsgrundlag

Undersøgelsen omfatter syv kommuner, som hver er blevet anmodet om at indsende seks sager.

Fire kommuner har hver indsendt seks sager. En kommune har indsendt syv sager, og en kommune har indsendt 13 sager, idet kommunen anførte, at man i en længere periode havde valgt at nedprioritere den del af sagsbehandlingen, der omhandlede § 5 a, stk. 2 (afgørelser efter inden 14 dage), på grund af ophobning af sager. Ved indgangen til 2014 var man igen påbegyndt den korrekte sagsbehandling og havde i den forbindelse ændret og forbedret kommunens skrivelser. Denne kommune har således indsendt seks sager fra 2013 og syv sager fra 2014.

En kommune indsendte som tidligere nævnt ingen sager, idet kommunen havde konstateret så væsentlige mangler i sagsbehandlingen, at det ifølge kommunens egne oplysninger ikke var meningsfuldt at indsende seks sager til undersøgelsen. Kommunen oplyste, at man på nuværende tidspunkt ikke fuldt ud opfylder kravene i retssikkerhedslovens §§ 5 og 5 a.

To sager har måttet udgå af undersøgelsen, idet der ikke var tale om reelle sager efter § 5 a, men i stedet sager, der var startet som en ansøgning om hjælp til husleje. Der var i disse sager ikke modtaget en underretning fra hverken boligorganisation eller fogedret.

Således har vi gennemgået 42 sager i alt fra seks kommuner.

4.3.2 Begreber og definitioner

Husstande med børn eller unge under 18 år

I undersøgelsen har vi anvendt begrebet "børnefamilie", når der er tale om en husstand med børn eller unge under 18 år, jf. retssikkerhedslovens § 5 a, stk. 1. Børnefamilie vil i denne sammenhæng både være husstande, der består af to forældre, enlige forsørgere, plejefamilier eller andre, som har børn eller unge under 18 år i hjemmet.

Borgere, som kommunen har kendskab til i forvejen

I vejledningens³ punkt 7 fremgår det, at kommunalbestyrelsen skal foretage en helhedsvurdering af borgerens sag, hvis kommunen er i besiddelse af oplysninger om borgeren, som sandsynliggør, at borgeren har behov for hjælp. Der kan eksempelvis være tale om tilfælde, hvor kommunen modtager underretning om udsættelse af en borger, som modtager personlig og praktisk hjælp på grund af en demensdiagnose eller

³ Vejledning om kommunernes handlepligt og handlemuligheder i forhold til udsættelsestruede eller udsatte lejere

tilfælde, hvor kommunen modtager underretning om udsættelse af en psykisk syg, som har en støttekontaktperson. Der kan eksempelvis også være tale om en stofmisbruger, som er tilkendt et behandlingstilbud eller en modtager af kontant- eller starthjælp, som har behov for hjælp til administration af ydelsen.

Vi har i undersøgelsen således lagt til grund, at en borger, som er tilknyttet kommunens jobcenter, er omfattet af personkredsen i § 5 a, stk. 1.

Straks

Det fremgår af retssikkerhedslovens § 5 a, at kommunalbestyrelsen straks skal behandle spørgsmålet om hjælp, når der modtages en underretning fra boligorganisation eller fogedretten om udsættelsestruede lejere.

Bestemmelsen indeholder ikke nærmere oplysninger om, hvorledes "straks" skal forstås. Der er i forarbejderne til bestemmelsen ikke taget stilling til den nærmere definition heraf, ligesom vejledningen heller ikke indeholder en nærmere beskrivelse af, hvorledes dette skal forstås.

Ifølge retssikkerhedslovens § 5, stk. 2 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at træffe afgørelse om afslag på hjælp, såfremt det vurderes, at der ikke er grundlag herfor, senest 14 dage efter henholdsvis boligorganisationens og fogedrettens underretning i sagen.

Dette betyder, at sagen skal være oplyst i et så tilstrækkeligt omfang, at der kan træffes afgørelse inden for 14 dage. Henset hertil har vi i denne sammenhæng defineret "straks" som fem dage.

Behandle

Det fremgår af retssikkerhedslovens § 5 a, at kommunalbestyrelsen straks skal behandle spørgsmålet om hjælp, når der modtages en underretning fra boligorganisation eller fogedretten om udsættelsestruede lejere.

Kommunens behandling af sagen forudsætter, at kommunen har et tilstrækkeligt oplysningsgrundlag. Såfremt kommunen ikke er i besiddelse af oplysninger om borgeren, er det således nødvendigt, at der rettes henvendelse til borger med henblik på oplysning af sagen. Vi har således vurderet, at kommunen med en henvendelse til borgeren har påbegyndt behandlingen af spørgsmålet om hjælp.

4.4 Lovgrundlag

Uddrag af lov om retssikkerhed og administration.

Om kommunernes forpligtelse efter § 5 a

§ 5 a. Kommunalbestyrelsen skal straks behandle spørgsmål om hjælp, jf. § 5, når kommunen modtager fogedrettens underretning om, at en borger udsættes af et beboelseslejemål, og der er børn eller unge under 18 år i husstanden, eller kommunen er i besiddelse af oplysninger om borgeren, som sandsynliggør, at borgeren har behov for hjælp. Tilsvarende gælder, når kommunen modtager en boligorganisations underretning om, at en anmodning om en borgers udsættelse af et lejemål på grund af betalingsmisligholdelse indgives til fogedretten, jf. reglerne om udlejerens underretning til kommunen i lov om leje af almene boliger.

Stk. 2. Vurderer kommunalbestyrelsen, at der ikke er grundlag for at yde hjælp i forbindelse med udsættelsen af lejemålet, træffer kommunalbestyrelsen afgørelse herom senest 14 dage efter fogedrettens underretning om gennemførelsen af fogedforretningen henholdsvis senest 14 dage efter boligorganisationens underretning om, at en anmodning om en borgers udsættelse af et lejemål på grund af betalingsmisligholdelse indgives til fogedretten.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen kan efter forudgående samtykke fra borgeren orientere fogedretten henholdsvis boligorganisationen om kommunalbestyrelsens afgørelse.

Stk. 4. Kommunalbestyrelsens afgørelse efter stk. 2 kan indbringes for Ankestyrelsen efter reglerne i kapitel 10.

Stk. 5. Når kommunen modtager underretning som nævnt i stk. 1, uden at kommunen efter stk. 1 skal behandle spørgsmål om hjælp, skal kommunalbestyrelsen straks rette henvendelse til den pågældende og underrette om muligheden for at kontakte kommunen med henblik på behandling af spørgsmål om hjælp, jf. § 5.

Uddrag af vejledning om kommunernes handlepligt og handlemuligheder i forhold til udsættelsestruede eller udsatte lejere.

Børnefamilier

4. Kommunalbestyrelsen skal altid vurdere, om der er behov for hjælp efter den sociale lovgivning, hvis kommunen modtager underretning fra en boligorganisation om, at der er indgivet anmodning til fogedretten om udsættelse af et lejemål på grund af betalingsmisligholdelse af en husstand med børn eller unge under 18 år. I forhold til børnefamilier skal kommunen vurdere, om udsættelsen er tegn på, at der er andre problemer i familien, som kan give anledning til at iværksætte et eller flere initiativer efter reglerne om særlig støtte til børn og unge. Der kan være tale om forebyggende foranstaltninger i form af for eksempel familierådgivning, og i særligt alvorlige tilfælde kan en anbringelse af barnet eller den unge uden for hjemmet komme på tale. Om kommunalbestyrelsens muligheder for at yde hjælp i disse tilfælde se nærmere punkt 6. Herudover henvises til Socialministeriets vejledning om særlig støtte til børn og unge og deres familier.

5. Kommunalbestyrelsen bør sikre sig, at der bliver taget hensyn til børnene i forbindelse med selve udsættelsesforretningen. Dette kan fx ske ved at sikre sig, at børnene opholder sig hos bedsteforældre eller hos kammerater eller er i skole eller dagtilbud.

6. Efter lov om social service (serviceloven) har kommunen nogle særlige forpligtelser til at yde støtte til børn og unge med særlige behov herfor. Hvis en kommune må antage, at et barn eller en ung har brug for særlig støtte, skal kommunen undersøge barnets forhold jf. lovens § 50. På baggrund af undersøgelsen tages stilling til, om barnet eller den unge har brug for særlig støtte, og i bekræftende fald hvordan støtten bør tilrettelægges.

Kommunen har på den baggrund mulighed for at tilbyde barnet eller den unge og dennes familie en lang række forskellige former for støtte, jf. servicelovens § 52, hvis det er af væsentlig betydning for barnets eller den unges særlige behov for støtte. Støtten kan enten være rettet mod barnet eller den unge eller mod familien. Kommunen har blandt andet mulighed for at yde støtte i form af praktisk, pædagogisk eller anden støtte i hjemmet, familiebehandling eller anden behandling af barnets eller den unges problemer, døgnophold for både forældre og barnet eller den unge og andre medlemmer af familien, aflastning, og personlig rådgiver eller kontaktperson til barnet. Der er også mulighed for at anbringe barnet eller den unge uden for hjemmet.

Den støtte, kommunen giver udsatte børn og unge, skal, jf. servicelovens § 46, stk. 2, ydes tidligt og sammenhængende, så begyndende problemer hos barnet eller den unge så vidt muligt kan afhjælpes i hjemmet eller i det nære miljø. Støtte skal i hvert enkelt tilfælde udformes på baggrund af en konkret vurdering af det enkelte barns eller den enkelte unges og families forhold.

Kommunen har ligeledes en forpligtelse efter servicelovens § 11 til at sørge for, at forældre med et barn eller en ung kan få en gratis anonym familieorienteret rådgivning til løsning af vanskeligheder i familien. Kommunen er forpligtet til ved opsøgende arbejde at tilbyde denne rådgivning til enhver, som på grund af særlige forhold må antages at have behov for det. Denne støtte kræver altså ikke som støtte efter § 52 en forudgående undersøgelse af barnets eller den unges forhold efter § 50, jf. ovenfor.

Uddrag af vejledning om kommunernes handlepligt og handlemuligheder i forhold til udsættelsestruede eller udsatte lejere.

Genvurdering af hjælp når kommunen er i besiddelse af oplysninger om lejeren, som sandsynliggør, at denne har behov for hjælp

7. Kommunalbestyrelsen skal foretage en helhedsvurdering af borgerens sag, hvis kommunen er i besiddelse af oplysninger om borgeren, som sandsynliggør, at borgeren har behov for hjælp. Der kan eksempelvis være tale om tilfælde, hvor kommunen modtager underretning om udsættelse af en borger, som modtager personlig og praktisk hjælp på grund af en demensdiagnose eller tilfælde, hvor kommunen modtager underretning om udsættelse af en psykisk syg, som har en støtte- og kontaktperson. Der kan eksempelvis også være tale om en stofmisbruger, som er tilkendt et behandlingstilbud eller en modtager af kontanthjælp eller starthjælp, som har behov for hjælp til administration af ydelsen.

Uddrag af vejledning om kommunernes handlepligt og handlemuligheder i forhold til udsættelsestruede eller udsatte lejere.

Kommunalbestyrelsens pligt til i andre situationer at tage kontakt til lejeren ved modtagelse af underretning fra almene boligorganisationer

12. Hvis en kommune modtager en underretning fra en boligorganisation, jf. punkt 2, uden at kommunen har pligt til straks at behandle alle spørgsmål om hjælp, jf. punkterne 4-5 og 7, skal kommunalbestyrelsen efter retssikkerhedslovens § 5 a, stk. 5, straks rette henvendelse til den berørte lejer og oplyse om mulighederne for at kontakte kommunen med henblik på, at kommunalbestyrelsen kan vurdere borgerens behov for og ret til rådgivning og anden hjælp.

Hvis lejeren herefter kontakter kommunen og søger om hjælp, er kommunalbestyrelsen forpligtet til at foretage en egentlig vurdering af behovet for hjælp, jf. retssikkerhedslovens § 5. Herom kan henvises til vejledning om retssikkerhed og administration på det sociale område punkterne 42-48.

4.4.1 Baggrunden for retssikkerhedslovens § 5 a

Retssikkerhedslovens § 5 a blev indsat den 6. juni 2007.

Bestemmelsens ordlyd var på daværende tidspunkt:

Uddrag af retssikkerhedsloven – 1. juli 2007

§ 5 a. Kommunen skal straks behandle spørgsmål om hjælp, jf. § 5, når kommunen modtager fogedrettens underretning om, at en borger udsættes af et beboelseslejemål, og der er børn eller unge under 18 år i husstanden, eller kommunen er i besiddelse af oplysninger om borgeren, som sandsynliggør, at borgeren har behov for hjælp.

Stk. 2. Vurderer kommunen, at der ikke er grundlag for at yde hjælp i forbindelse med udsættelsen af lejemålet, træffer kommunalbestyrelsen afgørelse herom senest 14 dage efter fogedrettens underretning om gennemførelsen af fogedforretningen.

Stk. 3. Kommunen kan efter forudgående samtykke fra borgeren orientere fogedretten om kommunens afgørelse.

Stk. 4. Kommunens afgørelse efter stk. 2 kan indbringes for det sociale nævn efter reglerne i kapitel 10."

Det fremgår af forarbejderne, at formålet med lovforslaget var at styrke borgernes retssikkerhed, hvis der rejses en fogedsag om udsættelse af deres lejebolig, i det der havde vist sig et behov for at give borgerne en ret til at få genvurderet behovet for hjælp, når borgeren kom i en situation, hvor der var risiko for, at de ville blive udsat af en lejebolig, for eksempel på grund af betalingsmisligholdelse.

Bestemmelsen var et supplement til retssikkerhedslovens § 5, hvorefter kommunerne altid skal foretage en samlet vurdering af borgerens situation, når borgeren henvender sig til kommunen med et spørgsmål eller en ansøgning om hjælp. Ansøgningen om hjælp skal vurderes i forhold til alle muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder rådgivning og vejledning.

Bestemmelsen i § 5 a, forpligter kommunen til at vurdere borgerens behov for hjælp, såfremt der er tale om en familie med børn eller unge under 18 år i husstanden, eller kommunen i øvrigt er i besiddelse af oplysninger, som sandsynliggør et behov for tilbud efter den sociale lovgivning på grund af fogedsagen.

Udsættelse af en lejebolig er en indikation af, at borgeren kan have sociale problemer. Hvis kommunen vurderer, at borgeren har brug for rådgivning eller anden hjælp efter den sociale lovgivning, iværksættes rådgivningen eller kommunen træffer afgørelse om

tilbud om hjælp. Borgeren har mulighed for at klage over kommunens afgørelse efter de almindelige klageregler i retssikkerhedslovens kapitel 10.

I forhold til børnefamilier skal kommunen vurdere, om udsættelsen er tegn på, om der er andre problemer i familien, som kan give anledning til at iværksætte et eller flere tiltag efter reglerne om særlig støtte til børn og unge.⁴

Den 1. juni 2009 blev der i lov om leje af almene boliger indsat en bestemmelse, der pålagde udlejer en forpligtelse til at underrette kommunen om, at en sag om lejerestance er indgivet til fogedretten:

Uddrag af lov om leje af almene boliger

§ 92, stk. 2. Indgiver udlejer anmodning til fogedretten om lejerens udsættelse af det lejede på grund af betalingsmisligholdelse, skal udlejer senest samtidig med anmodningens indgivelse til fogedretten underrette kommunen om, at en sag om lejerestance er indgivet til fogedretten. Underretningen til kommunen skal være skriftlig og indeholde oplysning om lejerens navn og adresse.

Samtidig, 1. juni 2009, blev der i retssikkerhedslovens § 5 a, stk. 1, indsat følgende som 2. pkt.:

Uddrag af retssikkerhedsloven

§ 5 a, stk. 1. Kommunalbestyrelsen skal straks behandle spørgsmål om hjælp, jf. § 5, når kommunen modtager fogedrettens underretning om, at en borger udsættes af et beboelseslejemål, og der er børn eller unge under 18 år i husstanden, eller kommunen er i besiddelse af oplysninger om borgeren, som sandsynliggør, at borgeren har behov for hjælp. Tilsvarende gælder, når kommunen modtager en boligorganisations underretning om, at en anmodning om en borgers udsættelse af et lejemål på grund af betalingsmisligholdelse indgives til fogedretten, jf. reglerne om udlejerens underretning til kommunen i lov om leje af almene boliger.

Bestemmelsen indebærer, at almene boligorganisationer skal sende en skriftlig underretning til kommunen senest samtidig med, at en sag om en lejerestance oversendes til fogedretten.

Med denne pligt for de almene udlejere opnås, at kommunen får underretning i alle udsættelsessager om almene lejere, som indbringes for fogedretten, idet fogedretternes underretning til kommunerne sker på aftalebaseret grundlag. Bestemmelsen sikrer en

⁴ Kilde: Lovforslag nr. L151 2006/2007

tidligere underretning til kommunen, og dermed en forbedret mulighed for at afværge en udsættelse af lejemålet.

Private udlejere er ikke omfattet af underretningspligten i § 5 a, stk. 1, 2. pkt.

Der foreligger ikke nærmere regler for, hvorledes underretningen af kommunen skal ske, og det er derfor op til den enkelte almene udlejer selv at vurdere, hvordan det er mest hensigtsmæssigt at opfylde underretningspligten over for kommunen.

Med ændringen af retssikkerhedslovens § 5 a, stk. 1 forpligtes kommunalbestyrelsen til at foretage en helhedsvurdering af behovet for hjælp, på et tidligere tidspunkt end efter den tidligere bestemmelse. Bestemmelsen i § 5 a, stk. 1, 2. pkt. medførte ikke en ændring i forhold til kommunalbestyrelsens pligt til at foretage en helhedsvurdering af behovet for hjælp, når kommunerne modtager en underretning fra fogedretten om udsættelse.

Hvis det trods helhedsvurderingen og kommunens indsats efter boligorganisationens underretning ikke lykkes at undgå en udsættelse, skal kommunen genvurdere lejerens situation, hvis der senere modtages underretning fra fogedretten om en udsættelse. Kommunen skal i den forbindelse vurdere, om der foreligger væsentlige nye oplysninger om lejeren i forhold til det faktiske og retlige grundlag, som blev lagt til grund ved den første helhedsvurdering.

Bestemmelsen i § 5 a, blev samtidig udvidet med følgende:

Uddrag af retssikkerhedsloven

§ 5, stk. 5. Når kommunen modtager underretning som nævnt i stk. 1, uden at kommunen efter stk. 1 skal behandle spørgsmål om hjælp, skal kommunalbestyrelsen straks rette henvendelse til den pågældende og underrette om muligheden for at kontakte kommunen med henblik på behandling af spørgsmål om hjælp, jf. § 5.

Med denne bestemmelse fik kommunalbestyrelsen en pligt til også at reagere over for borgere, som ikke falder ind under en af de to persongrupper, der er omfattet af den gældende pligt til helhedsvurdering, jf. § 5 a, stk. 1. Der er således tale om borgere, hvor der ikke er børn eller unge under 18 år i husstanden, eller borgere, hvor kommunen ikke er i besiddelse af oplysninger, som sandsynliggør, at borgeren har behov for hjælp.

Bestemmelsen indebærer, at kommunen straks, når der fra boligorganisationen og/eller fogedretten modtages underretning om udsættelse af denne persongruppe, skal rette henvendelse til den pågældende borger og underrette om muligheden for at kontakte kommunen med henblik på at undersøge mulighederne for at få hjælp til at undgå udsættelse.

Kommunens pligt til at reagere gælder både i forhold til almene og private lejere. Hvis den pågældende borger herefter kontakter kommunen med ansøgning om hjælp, vil kommunalbestyrelsen være forpligtet til at foretage en helhedsvurdering efter retssikkerhedslovens § 5⁵.

Uddrag af retssikkerhedsloven

§ 5. Kommunalbestyrelsen skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning. Kommunalbestyrelsen skal desuden være opmærksom på, om der kan søges om hjælp hos en anden myndighed eller efter anden lovgivning.

Det fremgår af forarbejderne til retssikkerhedslovens § 5, at helhedsvurdering betyder, at myndigheden skal behandle sagen ud fra andre muligheder, selv om en borger ansøger om en bestemt form for hjælp⁶. Hvis en borger søger om hjælp til forsørgelse, og der ikke er noget, som tyder på, at pågældende har andre problemer end ledighed, vil det ikke være aktuelt at gennemgå samtlige muligheder for at yde hjælp. Men har borgeren andre problemer end ledighed, skal kommunen behandle ansøgningen bredt, og ikke kun i forhold til den konkrete form for hjælp, som borgeren har søgt om. Det kan i visse tilfælde betyde, at der vil gå en vis tid med at få sagen afklaret, inden kommunen kan træffe beslutning om, hvorvidt behovet for hjælp til forsørgelse muligvis bedre afhjælpes ved tilbud om revalidering eller måske et tilbud om et skånejob.

Kommunen skal, jf. vejledningens punkt 4 og 7, foretage en helhedsvurdering i de tilfælde hvor der modtages en underretning om udsættelse både vedrørende børnefamilier og borgere, som kommunen har kendskab til i forvejen, og som må antages at have brug for hjælp.

En helhedsvurdering forudsætter et vist kendskab til børnefamilien eller borgeren og dennes eventuelle problemstillinger. Såfremt familien eller borgeren ikke er kendt i kommunen, vil en helhedsvurdering kræve, at børnefamilien eller borgeren selv bidrager til oplysning af sagen.

Såfremt familien eller borgeren ikke reagerer eller ønsker at medvirke til oplysning af sagen, er kommunen nødsaget til at foretage en helhedsvurdering, som ikke er en reel helhedsvurdering, men snarere en vurdering på det foreliggende – og oftest meget spinkle – grundlag. Det kan således være svært for kommunen i fuldt omfang at leve op til den hensigt, som var tiltænkt med bestemmelsen.

⁵ Kilde: Lovforslag L92 2008/2009

⁶ Forslag til lov om retssikkerhed og administration på det sociale område - Lovforslag nr. L 228. Folketingsåret 1996/97. Bemærkninger til 3.4. – Helhedsvurdering.

4.4.2 Hvilken hjælp kan ydes af kommunen

Økonomisk hjælp

Efter bekendtgørelse om udbetaling af boligstøtte § 3 kan Udbetaling Danmark beslutte, at boligstøtten udbetales direkte til udlejer. Dette kan ske for at sikre, at noget af huslejen bliver betalt rettidigt. Det må antages, at det sker efter anmodning fra kommunen eller borgeren.

Efter aktivlovens § 34, stk. 1, kan der ydes en særlig støtte til personer, som opfylder betingelserne for at få udbetalt kontanthjælp, og som har høje boligudgifter eller stor forsørgerbyrde. Inden kommunen giver støtte, skal det undersøges, om der kan skaffes en rimelig, billigere bolig.

Derudover kan kommunen efter aktivlovens § 81 yde hjælp til rimeligt begrundede enkeltudgifter til en person, som har været ude for ændringer i sine forhold, hvis den pågældendes egen afholdelse af udgifterne i afgørende grad vil vanskeliggøre den pågældendes og familiens muligheder for at klare sig selv i fremtiden. Hjælpen kan normalt kun ydes, hvis udgiften er opstået som følge af behov, der ikke har kunnet forudses. Kommunen kan dog efter en konkret vurdering undtagelsesvis yde hjælp til en udgift, der har kunnet forudses, hvis afholdelsen af udgiften er af helt afgørende betydning for den pågældendes eller familiens livsførelse. Det bemærkes, at udgiften til husleje betragtes som en forudsigelig udgift. Der kan således alene ydes støtte hertil, hvis det vurderes, at det er af helt afgørende betydning for pågældendes eller familiens livsførelse. Det kan for eksempel være, hvis en børnefamilie er udsættelsestruet.

Efter aktivlovens § 81 a, kan kommunen yde hjælp til rimeligt begrundede midlertidige huslejeudgifter til en person, der er udsættelsestruet på grund af huslejerestancer, hvis det på sigt kan forebygges, at personen udsættes af boligen. Kommunen kan betinge hjælpen af, at personen indgår en administrationsaftale, medvirker til fastsættelse af en plan for flytning til en mere passende bolig eller deltager i gældsrådgivning eller lignende. Kommunen skal særligt rette hjælpen til børnefamilier og socialt udsatte borgere. Kommunen kan bestemme, at hjælpen udbetales direkte til udlejeren. Bestemmelsen anvendes først, når der ikke kan ydes økonomisk hjælp efter andre love eller andre regler i lov om aktiv socialpolitik.

Efter aktivlovens § 96 a, stk. 3 stopper kommunen med at fradrage i kontanthjælpen for gæld i forbindelse med forskudsvis udbetalt børnebidrag, når kommunen får underretning om, at der er sendt en anmodning til fogedretten om udsættelse af en bolig, fordi der er huslejerestance.

Det følger af pensionslovens § 14, stk. 1 og § 17, stk. 2 i førtidspensionsloven, at kommunen kan yde personligt tillæg til folkepensionister, og førtidspensionister efter førtidspensionsloven, hvis økonomiske forhold er særligt vanskelige.

Efter servicelovens, § 52 a, stk. 1, kan kommunalbestyrelsen træffe afgørelse om at yde økonomisk støtte til forældremyndighedsindehaveren, når det må anses for at være af væsentlig betydning af hensyn til et barns eller en ungs særlige behov for støtte. Der kan blandt andet ydes økonomisk støtte hvis støtten erstatter en ellers mere indgribende og omfattende foranstaltning, for eksempel en anbringelse af barnet uden for hjemmet.

Eftergivelse af gæld og henstand

Med lov om forsøg med eftergivelse af gæld til det offentlige for socialt udsatte grupper er der fastsat regler om eftergivelse af gæld til det offentlige for socialt udsatte grupper og indført en adgang for restancemyndighederne til efter ansøgning at eftergive gæld. Målgruppen er personer, der har været på kontanthjælp, starthjælp, tilbud om aktiv beskæftigelsesindsats, dagpenge eller introduktionsydelse i mindst 3 år over en 4-årig periode. Betingelsen for gældseftergivelse er, at personen kommer i beskæftigelse, fleksjob, under uddannelse eller revalidering, og at skyldneren fastholdes i beskæftigelse.

Efter bekendtgørelse om kommunalbestyrelsens og Udbetaling Danmarks opkrævning af tilbagebetalingskrav efter lov om social service, lov om social pension og lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension mv., kan kommunen yde henstand med betaling af gæld til skyldnere, der modtager uddannelseshjælp, kontanthjælp, ressourceforløbsydelse efter aktivloven, som ikke har andre indtægter end førtidspension eller ikke har en årlig nettoindkomst, der overstiger visse minimumsgrænser.

Hjælp til at finde en anden bolig

Det følger af boligstøttelovens §§ 54-56, at kommunen til almene boliger kan yde et boligindskudslån. Det er en betingelse, at lejligheden eller enkeltværelset første gang er taget i brug den 1. april 1964 eller senere, eller at boligtageren har måttet fraflytte hidtidig lejlighed som følge af en sanering eller en beslutning i henhold til lov om byfornyelse og udvikling af byer eller lov om byfornyelse eller lov om byfornyelse og boligforbedring. Der kan ydes hjælp, selvom borgeren stadig har uafviklet gæld vedrørende et tidligere ydet boligindskudslån, hvis borgeren af fogedretten er udsat af en lejebolig på grund af betalingsmisligholdelse, eller hvis borgerens udlejer har indgivet anmodning til fogedretten om udsættelse af et lejemål på grund af betalingsmisligholdelse.

Efter aktivlovens § 85 kan kommunen yde hjælp til en flytning, som forbedrer ansøgerens eller familiens bolig- eller erhvervsforhold, herunder en flytning, hvor der flyttes fra en bolig med en boligudgift, der ikke svarer til ansøgerens eller familiens økonomiske formåen, til en bolig med en lavere boligudgift.

Administration af økonomi

Det følger af aktivlovens § 90, pensionslovens § 36 og førtidspensionslovens § 35, at kommunen kan beslutte, at kommunen administrerer kontanthjælpen eller pensionen, således at for eksempel kommunen betaler huslejen til udlejer, og resten af kontanthjælpen eller pensionen udbetales til borger. Det kan ske, hvis kommunen

skønner, at en kontanthjælpsmodtager eller pensionist ikke kan administrere kontanthjælpen eller pensionen, herunder hvis kontanthjælpsmodtageren eller pensionisten gentagne gange har misligholdt huslejebetalingen, eller hvis udlejer har indgivet anmodning til fogedretten om pågældendes udsættelse af et beboelseslejemål på grund af betalingsmisligholdelse. Efter pensionsloven og førtidspensionsloven kan administrationen af pensionen også ske efter aftale med pågældende.

Rådgivning og vejledning

Det fremgår af retssikkerhedslovens § 5, at kommunalbestyrelsen skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning.

Ifølge servicelovens § 10, skal kommunalbestyrelsen sørge for, at enhver har mulighed for at få gratis rådgivning. Formålet med rådgivningen er at forebygge sociale problemer og at hjælpe borgeren over øjeblikkelige vanskeligheder. På længere sigt er formålet at sætte borgeren i stand til at løse opståede problemer ved egen hjælp. Rådgivningen kan gives særskilt eller i forbindelse med anden hjælp efter denne eller anden lovgivning, og skal kunne gives som et anonymt og åbent tilbud.

Efter servicelovens § 11, stk. 1 skal kommunen sørge for, at forældre med børn og unge eller andre, der faktisk sørger for et barn eller en ung, kan få en gratis familieorienteret rådgivning til løsning af vanskeligheder i familien. Kommunen er forpligtet til ved opsøgende arbejde at tilbyde denne rådgivning til enhver, som på grund af særlige forhold må antages at have behov for det.

4.5 Ankestyrelsens praksis

Ankestyrelsen har ingen praksis vedrørende anvendelsen af retssikkerhedslovens § 5 a, og kun sparsom praksis om økonomisk hjælp til betaling af huslejerestance. I forbindelse med nedenstående gennemgang af praksis henledes opmærksomheden på, at aktivlovens § 81 a, først blev indsat i loven den 1. januar 2013.

Principafgørelse 112-13

En ansøgning om økonomisk hjælp til husleje fra en udsættelsestruet lejer skulle behandles efter alle de muligheder, der fandtes for at give hjælp efter den sociale lovgivning. Ansøgningen skulle derfor også behandles efter lov om aktiv socialpolitik § 81a om hjælp til huslejudgifter til udsættelsestruede lejere, hvis der ikke var mulighed for hjælp efter anden lovgivning eller andre regler i lov om aktiv socialpolitik. Det var således ikke tilstrækkeligt, at kommunen traf afgørelse om afslag på hjælp efter aktivlovens § 81 om generel hjælp til enkeltudgifter.

Principafgørelse 169-12

Der kunne ydes hjælp til husleje efter aktivlovens § 81 om hjælp til enkeltudgifter. Det var en almindelig betingelse for hjælp efter § 81, at borgeren fremover ville være i stand til at klare sig selv, og at borgeren således ikke hver måned ville have brug for hjælp

efter § 81. Alene i det tilfælde ville der være tale om en rimeligt begrundet enkeltudgift. Det var endvidere en betingelse, at borgeren ikke kunne få hjælp til huslejeudgiften efter anden lovgivning, herunder hjælp i form af SU. Hjælp efter aktivlovens § 81 var således subsidær i forhold til hjælp efter andre bestemmelser i lovgivningen. Det var ligeledes en betingelse, at der er en konkret risiko for udsættelse af lejemål. Kun i det tilfælde ville udgiften være af helt afgørende betydning for den pågældendes livsførelse.

Principafgørelse 13-09

Der kunne undtagelsesvis ydes økonomisk hjælp til betaling af huslejerestance, selvom behovet var opstået som følge af, at ansøger uden rimelig grund var udeblevet fra en jobsamtale og ikke fik udbetalt kontanthjælp i en periode. Begrundelsen var, at hjælpen hertil efter en konkret vurdering blev anset for at være af helt afgørende betydning for familiens livsførelse. Det var første gang, ansøger var pålagt sanktion og første gang, der var søgt hjælp til betaling af huslejerestance.

4.6 Gennemgang og vurdering af sagerne

Underretning

I 14 sager fik kommunen kun en underretning fra en boligorganisation. I 14 sager var det alene fogedretten, der underrettede kommunen om en forestående udsættelse af et lejemål, og i 14 sager var det både boligorganisation og fogedret, der sendte en underretning til kommunen.

Tablet 4.1 Hvordan har kommunen modtaget underretning om, at borgeren er udsættelsestruet?

	Respondenter	Procent
Underretning alene fra boligorganisation	14	33
Underretning alene fra fogedret	14	33
Underretning fra boligorganisation og fogedret	14	33
I alt	42	99

Tabellen summer ikke til 100 på grund af afrundinger

Årsagen til, at kommunen ikke i alle sager modtager underretning fra både boligorganisation og fogedret er, at det kun er almene boligorganisationer, som har pligt til at underrette kommunen, når en borger er ved at blive udsat af sin bolig på grund af restance. Fogedretternes underretninger til kommunen er baseret på en generel aftale.

Endvidere kan borgerens problem med restance være løst, inden sagen når til det tidspunkt, hvor fogedretten normalt underretter kommunen.

Det bemærkes, at private udlejere ikke er omfattet af underretningspligten i § 5 a, stk. 1, 2. pkt.

4.6.1 Børnefamilier og borgere, som kommunen har kendskab til i forvejen

Nedenstående gennemgang omhandler, hvorvidt kommunerne overholder deres forpligtelser efter retssikkerhedslovens § 5 a, stk. 1, når der modtages en underretning fra en boligorganisation eller fogedretten om, at en børnefamilie eller en person, som kommunen har kendskab til i forvejen, er ved at blive udsat af sin bolig på grund af betalingsmisligholdelse.

I 23 af de 42 sager er der således tale om udsættelsestruede borgere, som kommunen ifølge retssikkerhedslovens § 5 a, skal have særlig fokus på.

Tabel 4.2 Vedrører underretningen en børnefamilie eller en borger, som kommunen har kendskab til i forvejen?

	Respondenter	Procent
Ja	23	55
Nej	19	45
I alt	42	100

Kommunens kontakt til persongrupperne i § 5 a, stk. 1

Det bemærkes, at kommunerne både, når der modtages underretning fra boligorganisationen og fra fogedretten, er forpligtet til at genvurdere disse to gruppers behov for hjælp. I de sager, hvor der er modtaget en underretning fra både boligorganisation og fogedret, er der derfor også ofte to henvendelser fra kommunen til den pågældende familie eller borger.

I 17 af de 23 sager har kommunen rettet skriftlig henvendelse til børnefamilien eller borgeren, hvoraf det typisk fremgår, at borgeren bedes henvende sig i kommunen med henblik på råd og vejledning om hjælp.

Table 4.3 Hvis der er tale om en borger med børn under 18 år i husstanden eller en borger, som kommunen har kontakt til i forvejen, hvordan er borgeren blevet kontaktet med henblik på hjælp?

	Respondenter	Procent
Brevpost	17	100
Post i Eboks	0	0
Telefonisk	(1)	0
Personligt	(3)	0
Andet	0	0
I alt	17	100

I de fire af de 17 sager har kommunen tillige rettet personlig eller telefonisk henvendelse.

Der er blandt andet tale om, at kommunens "udsatte-team" har kontaktet en borger. I en anden sag rettede kommunen telefonisk kontakt til borger, som dog ikke ønskede hjælp.

I seks sager har kommunen ikke rettet henvendelse til børnefamilien eller borgeren, som er udsættelsestruet. I nogle af disse seks sager skyldes kommunens manglende henvendelse formentlig kendskab til familiens eller borgerens situation.

- **Sag 9:** Kommunen modtager underretning fra fogedretten den 16. december 2013. Der fremgår af sagens journalark, at borger er i fængsel og den 12. november 2013 har søgt om økonomisk hjælp til flytning og opmagasinerung.
- **Sag 26:** Kommunen modtager underretning fra boligorganisationen den 9. december 2013. Der fremgår af sagens journalark, at sagen efterfølgende blev tilbagekaldt den 5. februar 2013 på grund af betaling.
- **Sag 40:** Kommunen modtager underretning fra boligorganisation den 13. september 2013, og underretning fra fogedretten den 1. oktober 2013. Den 7. oktober 2013 tilbagekaldes sagen. Kommunen modtager ikke/registrerer ikke dette. Den 16. oktober 2013 videresendes sagen til kommunens børne- og ungeafdeling. Der sendes samtidig en forespørgsel til boligorganisationen om restancen.
- **Sag 42:** Kommunen modtager underretning fra boligorganisationen den 20. november 2013, og fra fogedretten den 29. november 2013. Den 4. december søger borger om enkeltydelse, og kommunen anmoder om nærmere dokumentation. Den 12. december 2013 søger borger om indskud til ny lejlighed. Kommunen bevilger den 6. januar 2014 enkeltudgifter, herunder indskud til ny lejlighed. I denne sag retter borger således selv henvendelse til kommunen, som ikke har foretaget noget i sagen i forbindelse med underretningen. Borgeren får efterfølgende bevilget hjælp.

- **Sag 43:** Kommunen modtager underretning fra fogedretten den 22. november 2013. Borger havde den 12. november 2013 søgt om økonomisk hjælp, hvilket kommunen gav afslag på den 14. november 2013. Kommunen foretog herefter ikke videre i sagen.
- **Sag 44:** Kommunen modtager underretning fra fogedretten den 13. november 2013. Kommunen foretog ikke videre i sagen.

I tre af ovenstående seks sager synes der ikke at være en nærmere forklaring på, hvorfor kommunen ikke har reageret på de modtagne underretninger.

Tabel 4.4 Hvor mange dage efter underretningen, har kommunen behandlet denne?

	Antal	Procent
1 - 5 dage	6	26
5-10 dage	8	35
10-15 dage	1	4
15-20 dage	1	4
Mere end 20 dage	1	4
Ikke behandlet	6	26

Anm: "Behandlet" er i denne sammenhæng defineret som rettet henvendelse til borger, idet dette er første sagsskridt i behandlingen af sagen.

I en del sager har kommunen ikke henvendt sig til familien eller borgeren straks:

- **Sag 20:** Kommunen modtog den 23. januar 2014 en underretning fra en boligorganisation om, at en børnefamilie var udsættelsestruet, og den 3. februar 2014 en underretning fra fogedretten. Den 6. februar 2014 skrev kommunen til familien, om de havde behov for hjælp. Kommunen anførte, at hvis familien ikke søgte om hjælp inden 14 dage, ville der blive truffet afgørelse på det foreliggende grundlag, og at det formentlig ville blive et afslag. Der blev samtidig givet besked til Børn og Familie. Den 17. februar 2014 blev der sendt et afslag på hjælp, da kommunen ikke havde hørt fra familien.

Tabel 4.5 Hvis kommunen har ydet hjælp til børnefamilien eller borgeren, hvilken hjælp:

	Respondenter
Rådgivning om mulighed for at indgå en afdragsordning med udlejer	1
Rådgivning om tilmelding af huslejeindbetaling til Betalingsservice	0
Boligstøtte udbetales direkte til udlejer	0
Administration af kontanthjælp eller pension	1
Gældsrådgivning	0
Rådgivning efter servicelovens § 11	0
Økonomisk hjælp efter aktivlovens § 34 – løbende hjælp	0
Økonomisk hjælp efter aktivlovens § 81 a, – midlertidig hjælp	1
Økonomisk hjælp efter aktivlovens §§ 85 og 81 – flyttehjælp til billigere bolig	2
Økonomisk hjælp efter pensionsloven	0
Økonomisk hjælp efter servicelovens § 52 a	0
Eftergivelse af gæld til det offentlige	0
Afdragsordning eller henstand med gæld til det offentlige	0
Suspension af kommunens fradrag i kontanthjælp for forskudsvis udbetalte børnebidrag	0

- **Sag 18:** Kommunen modtager underretning fra boligorganisationen den 11. november 2013. Der var tale om en udsættelsestruet børnefamilie. Kommunen indkalder skriftligt borger til møde den 17. december 2013. Da borger ikke møder op, forsøger kommunens udsatte-team at få kontakt til borger, og hjælpe borger med at søge om enkeltydelse. Den 24. januar 2014 søger borger om enkeltydelse til dækning af huslejerestancen. Kommunen bevilger den 3. februar 2014 dækning af restancen med tilbagebetalingspligt. Borger sættes samtidig under administration for boligbevarende udgifter. Endvidere vejledes borger om at søge boligstøtte.
- **Sag 30:** Kommunen modtager underretning fra boligorganisationen den 8. oktober 2013. Kommunen retter skriftlig henvendelse til familien den 10. oktober 2013 med orientering om råd og vejledning om hjælp. Borger reagerer ikke herpå. Der er tale om en udsættelsestruet børnefamilie. Kommunen henvender sig fire gange til boligorganisation og advokat for at høre status på restancen. Borger kontakter kommunen den 20. december 2013 og oplyser, at restancen er betalt, men advokatombkostningerne mangler at blive betalt. Borger vejledes om at kontakte advokaten for en afdragsordning. Såfremt det ikke lykkes, kan borger rette henvendelse til Ydelsescentret. Efterfølgende kontakter kommunen advokaten, som oplyser, at restancen er betalt.

- **Sag 33:** Kommunen modtager underretning fra boligorganisationen den 13. december 2013. Kommunen retter skriftlig henvendelse til familien den 17. december 2013, hvoraf det fremgår, at kommunen på det foreliggende grundlag ikke vurderer, at der kan ydes økonomisk hjælp i forbindelse med udsættelsen. Såfremt familien eller borgeren har oplysninger, som kan betyde, at man er berettiget til økonomisk hjælp, skal kommunen kontaktes. Brevet indeholder samtidig en klagevejledning. Den 20. december 2013 modtager kommunen en underretning fra fogedretten. Kommunen fremsender den 23. december 2013 endnu et brev til familien, som er identisk med det første brev. Den 2. januar 2014 møder borger personligt i kommunen og oplyser, at familien ikke længere har huslejerestance, men mangler at betale omkostninger i forbindelse med sagen. Borger vejledes om at søge dækning af omkostningerne efter aktivlovens § 81. Kommunen bevilger det ansøgte mod tilbagebetaling den 8. januar 2014.
- **Sag 35:** Kommunen modtager underretning fra boligorganisationen den 13. december 2013. Kommunen retter skriftlig henvendelse til familien den 18. december 2013, hvoraf det fremgår, at kommunen på det foreliggende grundlag ikke vurderer, at der kan ydes økonomisk hjælp i forbindelse med udsættelsen. Såfremt familien eller borgeren har oplysninger, som kan betyde, at man er berettiget til økonomisk hjælp, skal kommunen kontaktes. Brevet indeholder samtidig en klagevejledning. Den 20. december 2013 modtager kommunen en underretning fra fogedretten. Kommunen fremsender den 23. december 2013 endnu et brev til familien, som er identisk med det første brev. Den 3. februar 2014 modtager kommunen endnu en underretning fra fogedretten. Samme dag kontakter borgeren kommunens boligrådgiver. Den 10. februar 2014 kontakter kommunen boligorganisationen for nærmere oplysning om restancen. Samme dag søger borgeren om økonomisk hjælp til husleje. Kommunen bevilger den 11. februar 2014 dækning af huslejerestancen efter aktivlovens § 81 a, mod tilbagebetaling.

Det bemærkes, at der i en enkelt sag blev ydet flere former for hjælp.

Der er således 4 sager ud af de 23 sager, hvor kommunen efter at have modtaget en underretning om betalingsmisligholdelse og truende udsættelse, har ydet en eller anden form for hjælp.

Hjælp fra kommunen, som er ydet efter kommunen har opfordret borgeren til at henvende sig, er derfor reelt kun bevilget i fire sager.

Helhedsvurdering

Kommunen skal af egen drift foretage en helhedsvurdering af behovet for hjælp i de tilfælde der modtages en underretning om udsættelse både vedrørende børnefamilier og borgere, som kommunen har kendskab til i forvejen.

Kommunen er dog i de fleste tilfælde nødt til at have yderligere oplysninger om børnefamilien eller borgeren om for eksempel de økonomiske eller personlige forhold for

at kunne foretage denne helhedsvurdering. Dette kræver ofte medvirken fra familien eller borgeren.

I mange af sagerne har kommunen ved modtagelsen af underretningen sendt et standardbrev til familien eller borgeren om, at der er modtaget en underretning om, at familien eller borgeren er i betalingsrestance, og at der er fare for udsættelse af boligen. Hvis kommunen herefter ikke modtager en henvendelse fra familien eller borgeren, fremsender kommunen enten et afslag på hjælp eller foretager ikke videre i sagen. En kommune træffer allerede afgørelse på det foreliggende grundlag samtidig med fremsendelse af det første brev til familien eller borgeren.

- **Sag 33-38:** Efter kommunen har modtaget underretning fra henholdsvis boligorganisation og fogedret, fremsendes et standardbrev, hvoraf det fremgår, at kommunen på det foreliggende grundlag ikke vurderer, at der kan ydes økonomisk hjælp i forbindelse med udsættelsen. Såfremt familien eller borgeren har oplysninger, som kan betyde, at man er berettiget til økonomisk hjælp, skal kommunen kontaktes. Brevet indeholder samtidig en klagevejledning.

Er der tale om en børnefamilie, sendes underretningen ofte videre til Børn og Familie. Det fremgår ikke af sagerne, om der herefter er foretaget videre i sagen. Det er således i disse sager heller ikke muligt at undersøge, om underretningen har givet kommunen anledning til at revurdere eller påbegynde hjælp efter serviceloven.

- **Sag 11:** Kommunen modtog en underretning fra fogedretten den 13. november 2013. Der var tale om en udsættelsestruet børnefamilie. Kommunen fremsendte et meget udførligt brev om, hvilken hjælp kommunen kunne tilbyde. Det fremgik heraf, at såfremt familien ikke henvendte sig inden 8 dage, ville sagen blive sendt til Børn og Familie, og familien ville blive kontaktet af en rådgiver.

Det er således meget vanskeligt at vurdere, om der er foretaget den tiltænkte helhedsvurdering af behovet for hjælp.

Kommunen har meget kort tid til at behandle sagen inden der skal træffes afgørelse. I størstedelen af sagerne, har kommunen efter underretningen fremsendt et brev til familien eller borgeren med opfordring til at henvende sig i kommunen med henblik på hjælp. I mange tilfælde henvender familien eller borgeren sig ikke til kommunen. Kommunen må herefter træffe en afgørelse uden at have modtaget yderligere oplysninger til sagens behandling.

Vi finder, at kommunen i disse situationer, må anses for at have foretaget en helhedsvurdering på det grundlag, som kunne tilvejebringes på afgørelsestidspunktet. Kommunen kan ikke fremtvinge oplysninger fra borgeren, såfremt borgeren ikke ønsker at medvirke og ikke ønsker kommunens hjælp.

En sådan anskuelse betyder imidlertid, at ansvaret lægges over på borgeren selv, uanset hensigten med bestemmelsen var, at kommunen af egen drift skal have særlig fokus på disse persongrupper.

- **Sag 30:** Kommunen modtog den 9. oktober 2013 en underretning fra en boligorganisation om, at en familie med børn var i huslejerestance, og at sagen var overgivet til fogedretten. Kommunen sendte brev til familien den 10. oktober 2013 med oplysning om, at de kunne kontakte ydelsescentret for at få rådgivning vedrørende deres økonomi, og at de for eksempel havde mulighed for at søge om økonomisk støtte til huslejerestancen efter aktivloven. Familien blev også anmodet om at orientere en familierådgiver om, hvordan familien ville løse problemet med huslejerestancen. Det fremgik af brevet, at hvis kommunen ikke hørte fra familien, ville kommunen være til stede ved udsættelsesforretningen. Efterfølgende kontaktede kommunen løbende boligorganisationens advokat for at spørge til huslejerestancen. Den 16. december 2013 sendte kommunen endnu et brev, hvori familien blev opfordret til at søge om enkeltydelse. Familien kontaktede herefter kommunen og oplyste, at de selv havde betalt huslejerestancen, men at de ikke havde penge til at betale sagsomkostningerne. Familien blev rådet til at forsøge at indgå en afdragsordning med advokaten. I januar 2014 fik kommunen ved henvendelse til advokaten oplyst, at restancen var betalt.
- **Sag 36:** En borger med børn blev på baggrund af en underretning opsøgt af en kommunens boligrådgiver. Borgeren oplyste, at hun havde betalt 9.000 kr., men manglede at betale en måneds husleje. Boligrådgiveren rådede hende til at søge om enkeltydelse.

Afslag på hjælp

Det fremgår ikke af sagerne, hvorvidt kommunen har fundet anledning til at revurdere eller påbegynde hjælp efter serviceloven. Ligeledes fremgår det ikke, om der i de sager, som kommunen har videresendt til anden afdeling i kommunen, er foretaget yderligere i sagen.

Tabel 4.6 Har kommunen truffet afgørelse om afslag på hjælp?

	Respondenter	Procent
Der er ikke truffet afgørelse om afslag på hjælp*	17	65
Der er truffet skriftlig afgørelse om afslag på hjælp	6	35
I alt	23	100

Kilde: *I disse 17 sager har kommunen enten ikke foretaget videre i sagen, bevilget hjælp eller truffet afgørelse om afslag på det foreliggende grundlag i forbindelse med første henvendelse til borgeren.

Underretning til boligorganisation eller fogedret om kommunens afgørelse

I ingen af sagerne har kommunen underrettet boligorganisation eller fogedret om kommunens afgørelse. Der foreligger heller ikke samtykke i nogen af sagerne fra borgerne. En kommune har i afgørelsen om afslag på hjælp vejledt om, at såfremt borger ønsker det, kan kommunen orientere boligorganisationen og/eller fogedretten. Såfremt dette er tilfældet, skal borgeren kontakte kommunen og give samtykke hertil.

4.6.2 Øvrige borgere

Retssikkerhedslovens § 5 a, stk. 5, omhandler underretninger om de borgere, der ikke er omfattet af retssikkerhedslovens § 5 a, stk. 1. Ifølge bestemmelsen skal kommunalbestyrelsen straks rette henvendelse til den pågældende og underrette om muligheden for at kontakte kommunen med henblik på behandling af spørgsmål om hjælp.

Tabel 4.7 Hvis der er tale om øvrige udsættelsestruede lejere, har kommunen straks rettet henvendelse til borgeren med underretning om mulighed for at søge om hjælp?

	Respondenter	Procent
Ja	16	84
Nej	3	16
I alt	19	100

I 16 af de 19 sager, har kommunen straks rettet henvendelse til borger med vejledning om mulighed for hjælp. I de sidste tre har kommunen ikke rettet henvendelse til borgeren straks.

- **Sag 19:** Kommunen modtager den 23. januar 2013 en underretning fra boligorganisationen om, at borgeren er udsættelsestruet. Den 3. februar 2013 modtager kommunen en underretning fra fogedretten om, at der er berammet retsmøde den 25. februar 2013. Kommunen retter skriftlig henvendelse til borgeren den 7. februar 2013 om muligheden for hjælp, mere end 14 dage efter den første underretning er modtaget.
- **Sag 39:** Kommunen modtager den 26. september 2013 en underretning fra boligorganisationen. Den 27. september 2013 søger borger om råd og vejledning på grund af boligproblemer. Det fremgår ikke klart, hvad kommunen har foretaget sig herefter, men har formentlig ydet rådgivning efter servicelovens § 10. Den 5. november 2013 modtager kommunen en underretning fra boligorganisationen om, at sagen er sendt til fogedretten. Det fremgår af sagens journalark, at kommunen herefter afventer en ansøgning fra borger.
- **Sag 41:** Kommunen modtager underretning fra fogedretten den 22. oktober 2013. Borger havde i august 2013 fået bevilget hjælp til husleje og overlevelshjælp. Kommunen afventer ansøgning fra borger, der i øvrigt er fraflyttet adressen før kommunen modtager underretningen fra fogedretten.

Tabel 4.8 Hvis borgeren herefter har anmodet om hjælp, har kommunen behandlet anmodningen med henblik på hjælp?

	Respondenter	Procent
Ja	3	100
Nej	0	0
I alt	3	100

I tre sager har borgeren henvendt sig til kommunen med henblik på hjælp. I alle tre sager har kommunen bevilget hjælp i form af rådgivning/vejledning eller bevilling af økonomisk støtte, *jf. nedenstående tabel 4.9.*

- **Sag 1:** Kommunen modtager underretning fra boligorganisation den 9. december 2013. Kommunen fremsender den 11. december 2013 brev til borger med orientering om mulighed for hjælp. Borger søger den 19. december 2013 om hjælp til husleje, fagforeningskontingent og overlevelseshjælp. Kommunen bevilger det ansøgte samme dag efter henholdsvis aktivlovens §§ 81 og 81 a.
- **Sag 5:** Kommunen modtager underretning fra boligorganisationen den 3. december 2013. Kommunen fremsender den 6. december 2013 brev til borger med orientering om mulighed for hjælp. Borger møder personligt i kommunen den 13. december 2013 og oplyser, at han er i misbrug. Han vejledes om hjælp til billigere bolig, etableringshjælp og medicin. Kommunen udleverer et ansøgningsskema.
- **Sag 6:** Kommunen modtager underretning fra boligorganisation den 3. december 2013. Kommunen fremsender den 6. december 2013 brev til borger med orientering om mulighed for hjælp. Borger kontakter kommunen telefonisk den 16. december 2013 og oplyser, at han ikke har modtaget giroindbetalingskort fra boligforeningen, hvorfor han er kommet bagud med huslejen. Han vejledes i at tage kontakt til boligforeningen.

I de øvrige 13 sager fremgår det ikke, at borgeren har henvendt sig til kommunen. Kommunen har i 10 af disse sager givet skriftligt afslag på hjælp, *jf. tabel 4.10.*

Tabel 4.9 Hvis ja, angiv hvilken hjælp:

	Respondenter	Procent
Rådgivning om mulighed for at indgå en afdragsordning med udlejer	1	33
Rådgivning om tilmelding af huslejeindbetaling til Betalingsservice	0	0
Boligstøtte udbetales direkte til udlejer	0	0
Administration af kontanthjælp eller pension	0	0
Gældsrådgivning	0	0
Rådgivning efter servicelovens § 11	0	0
Økonomisk hjælp efter aktivlovens § 34 – løbende hjælp	0	0
Økonomisk hjælp efter aktivlovens § 81 a, – engangshjælp	1	33
Økonomisk hjælp efter aktivlovens § 85 – flyttehjælp til billigere bolig	0	0
Økonomisk hjælp efter pensionsloven	0	0
Økonomisk hjælp efter servicelovens § 52 a,	0	0
Eftergivelse af gæld til det offentlige	0	0
Afdragsordning eller henstand med gæld til det offentlige	0	0
Suspension af kommunens fradrag i kontanthjælp for forskudsvis udbetalte børnebidrag	0	0
Andet	1	33
I alt	3	99

Procenten summer ikke til 100 på grund af afrundinger.

Tabel 4.10 Hvis der er truffet afgørelse om afslag på hjælp:

	Respondenter	Procent
Afgørelsen er meddelt skriftligt	10	100
Afgørelsen er meddelt mundtligt	0	0
I alt	10	100

Det bemærkes, at ifølge bestemmelsen i § 5 a, stk. 5, er kommunen ikke forpligtet til af egen drift at træffe afgørelse om hjælp, såfremt borgeren ikke har henvendt sig med ansøgning herom.

4.7 Problemstillinger som sagsgennemgangen viser

Ankestyrelsens gennemgang af de 42 sager viser, at der er tre overordnede problemstillinger, som vanskeliggør kommunernes arbejde i forbindelse med retssikkerhedslovens § 5 a, stk. 1:

- Kommunen modtager underretning om udsættelse sent i sagsforløbet
- Kommunen mangler oplysninger om børnefamilien eller borgeren
- Kommunen kan ikke komme i kontakt/dialog med børnefamilien eller borgeren

Kommunen modtager underretning om udsættelsen sent i sagsforløbet

Det følger af lov om leje af almene boliger § 92, stk. 2, at indgiver udlejer anmodning til fogedretten om lejerens udsættelse af det lejede på grund af betalingsmisligholdelse, skal udlejer *senest* samtidig med anmodningens indgivelse til fogedretten underrette kommunen om, at en sag om lejerestance er indgivet til fogedretten.

Bestemmelsens ordlyd synes uklar med hensyn til, om boligorganisationen kan rette henvendelse til kommunen før sagen indgives til fogedretten. Hensigten med bestemmelsen er at sikre en tidligere underretning til kommunen, og dermed en forbedret mulighed for at afværge en udsættelse af lejemålet. Forarbejderne omtaler ikke muligheden for, at boligorganisationen kan underrette kommunen på et tidligere tidspunkt i forløbet.

Underretningen fra boligorganisationen modtages således først i kommunen, når boligorganisationen har besluttet at sende sagen til fogedretten. Kommunen skal, såfremt der ikke findes at være grundlag for at yde hjælp, senest 14 dage efter underretningen træffe afgørelse om afslag på hjælp. Denne frist medfører, at kommunens muligheder for at foretage en helhedsvurdering, og eventuelt afværge udsættelse af lejemålet begrænses.

Det er derfor af stor betydning, at der ikke anvendes unødigt tid på at sende sagen til eller mellem forskellige afdelinger i kommunen.

Kommunen mangler oplysninger om børnefamilien eller borgeren

Når kommunen modtager underretning om, at en børnefamilie er udsættelsestruet, er det ikke i alle tilfælde, at kommunen i forvejen er i besiddelse af oplysninger om familien.

Der vil være børnefamilier, som ikke tidligere har haft kontakt med kommunen, og som kommunen først får kendskab til ved underretningen.

I disse sager er det ikke muligt at foretage en helhedsvurdering af familiens behov for hjælp, såfremt sagen ikke oplyses tilstrækkeligt. Overgives sagen til kommunens Børne- og Familieafdeling, vil denne afdeling også skulle indhente oplysninger om familien, før der kan foretages en helhedsvurdering.

En helhedsvurdering efter retssikkerhedslovens § 5 kræver således et tilstrækkeligt oplysningsgrundlag, hvilket kan være vanskeligt at tilvejebringe inden for de 14 dage, som kommunen har til at behandle sagen.

Denne udfordring stilles yderligere begrænsninger i vejen, såfremt borgeren ikke henvender sig i kommunen – og dermed ikke medvirker til at oplyse sagen.

Det vil ligeledes kræve yderligere oplysninger fra de borgere, som kommunen er bekendt med i forvejen, såfremt der skal foretages en helhedsvurdering i disse sager.

Kommunen kan ikke komme i kontakt med børnefamilien eller borgeren

Gennemgangen af sagerne viser, at kommunens første sagsskridt er at rette skriftlig henvendelse til børnefamilien eller borgeren. I brevet opfordrer kommunen børnefamilien eller borgeren til at rette henvendelse til kommunen for råd og vejledning om muligheden for hjælp.

I langt de fleste af sagerne har børnefamilien eller borgeren ikke reageret på dette brev. Flere kommuner sender yderligere, men enslydende breve, hvis børnefamilien eller borgeren ikke reagerer.

Der kan i disse sager være tale om børnefamilier eller borgere, som har flere problemer end betaling af huslejen. Dette betyder, at der er risiko for, at breve fra kommunen forbliver uåbnede, postkassen ikke bliver tømt, eller at der ikke er overskud til at reagere eller få taget kontakt til kommunen.

Da det kan være af afgørende betydning, at kommunen kommer i forbindelse med børnefamilien eller borgeren, vil kommunen med fordel i disse sager forsøge at rette personlig henvendelse på adressen.

En kommune ses at have en boligrådgiver knyttet til disse sager. Boligrådgiveren har med opsøgende arbejde fået kontakt til familien/borgeren i nogle få tilfælde.

4.8 Bemærkninger til kommunernes hørings svar

Fire kommuner har indsendt bemærkninger til sagsgennemgangen.

Flere kommuner bemærker, at borgere, som er tilknyttet jobcenter, ikke hører til den personkreds, som er nævnt i retssikkerhedslovens § 5 a, stk. 1.

Da det ikke fremgår af oplysningerne i sagerne, hvilken form for tilknytning til jobcenteret borgeren har (kontanthjælpsmodtager/dagpengemodtagere) har vi valgt at kategorisere disse borgere som hørende til retssikkerhedslovens § 5 a, stk. 1.

En kommune har påpeget, at i udsættelsessager, der involverer børn eller unge under 18 år, er det praksis, at det er børne- og familieafdelingen, der overtager sagen og følger op.

Det fremgår ikke af de indsendte sager, hvad der er sket efter en eventuel oversendelse af sagen til børne- og familieafdelingen.



Ankestyrelsens undersøgelse af

Støtte og rådgivning til udsættelsestruede lejere

November 2014

BILAG

Titel Støtte og rådgivning til udsættelsestruede lejere_Bilag

Udgiver Ankestyrelsen, november 2014

ISBN nr 978-87-7811-273-6

Layout Identitet & Design AS

Kontakt Ankestyrelsen

Teglholmegade 3, 2450 København SV

Telefon 33 41 12 00

Hjemmeside www.ast.dk

E-mail @ast.dk

Bilag 1 Bilagstabeller fra spørgeskemaundersøgelse

Kommunens erfaringer med tilbud til udsætningstruede børnefamilier

Administration

Kommunerne har især gode erfaringer med administrativt prægede tilbud til udsætningstruede familier med børn og unge under 18 år. Det vil sige tilbud, der indeholder kontante krav til lejeren om medvirken til administrationsaftale mv., men også mere frivilligt baserede forslag om medvirken til administrationsaftaler.

Således vurderer 40 procent, at kontante krav til lejeren om medvirken til administrationsaftaler har en god effekt for mange familier og 28 procent, at ordningen samtidigt også har en god effekt for udvalgte børnefamilier.

Flytning

En del kommuner har ligeledes positive erfaringer med flytning som tilbud til håndtering af udsættelsessager. 15 procent af kommunerne vurderer, at dette tilbud har god effekt for mange børnefamilier og hen mod halvdelen af kommunerne oplyser, at anvisning eller hjælp til en anden mere passende bolig er et tilbud, der har god effekt for udvalgte børnefamilier (47 procent).

Økonomi

En femtedel af kommunerne vurderer, at økonomisk støtte efter aktivloven har god effekt i forhold til mange udsættelsestruede børnefamilier og dobbelt så mange, 41 procent, vurderer, at økonomisk støtte har god effekt for udvalgte familier.

Derimod har kommunerne i undersøgelsen oplyst, at tilbud om gældsrådgivning i kommunen eller givet af private konsulenter, har en forholdsvis lavere effekt end flere andre former for tilbud. Således oplyser 16 procent, at ordningen har god effekt for mange og 18 procent, at den har god effekt for udvalgte familier.

Rådgivning

Næsten en tredjedel af kommunerne oplyser, at rådgivning og vejledning, etablering af afdragsordninger samt ansøgning om boligstøtte, etablering af betalingservice eller anden automatisk overførsel af husleje mv. har god effekt for udsættelsestruede børnefamilier (33 procent). Lidt flere kommuner oplyser, at tilbuddene har god effekt for udvalgte familier (36 procent).

Ca. en tiendedel af kommunerne oplyser, at familieorienteret rådgivning efter servicelovens § 11 har god effekt for mange, mens tre gange så mange vurderer, at rådgivningen har god effekt for udvalgte børnefamilier (11 procent).

Tabel B.1. Hvad er kommunens erfaringer med tilbud til udsætningstruede børnefamilier?

	God effekt for mange		God effekt for udvalgte		Begrænset effekt		Ringe effekt for de fleste		Benytter ikke ordningen /ved ikke	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Tilbud om gældsrådgivning i kommunen eller af privat konsulent	12	16	13	18	11	15	4	6	33	45
Tilbud om frivillig baseret gældsrådgivning	6	8	14	19	15	21	5	7	33	45
Anonym rådgivning	3	4	13	18	9	12	4	6	44	60
Familieorienteret rådgivning efter servicelovens § 11	8	11	27	37	21	29	1	1	16	22
Økonomisk støtte efter aktivloven	14	19	30	41	16	22	4	6	9	12
Kontante krav til lejeren om medvirken til administrationsaftale mv.	29	40	21	28	9	12	2	3	12	16
Forslag om medvirken til administrationsaftale	25	34	24	33	7	10	4	6	13	18
Rådgivning og vejledning ¹⁾	24	33	26	36	13	18	4	6	6	8
Opsøgende arbejde fra lokal beboerrådgiver / socialrådgiver, uformelle mødeaktiviteter med hjælp og rådgivning	12	16	14	19	11	15	1	1	35	48
Anvisning eller hjælp til en anden mere passende bolig	11	15	34	47	17	23	4	6	7	10
Flyttehjælp og indskudslån	15	21	33	45	14	19	4	6	7	10
Andet	5	7	9	12	8	11	2	3	49	67

Bygger på svar fra 73 kommuner. Note: 1) Punktet omfatter udover egentlig rådgivning og vejledning også etablering af afdragsordninger, ansøgning om boligstøtte, etablering af betalingservice eller anden automatisk overførsel af husleje mv.

Kommunernes erfaringer med tilbud til udsætningstruede psykisk syge eller borgere, som kommunen har kontakt til i forvejen

Administration

Kontante krav til lejeren om medvirken til administrationsaftale mv. er et af de tilbud til udsættelsestruede, som den største andel af kommunerne har erfaring med, har en god effekt for mange. Således peger 43 procent af kommunerne på, at tilbuddet har god effekt i forhold til mange af de psykisk syge eller borgere, som kommunen har kontakt til i forvejen og 30 procent på, at tilbuddet har god effekt for udvalgte.

Også forslag om medvirken til administrationsaftale har en forholdsvis stor andel af kommunerne erfaringer med har både god effekt for mange (32 procent) og for udvalgte (37 procent).

Flytning

Flyttehjælp og indskudslån bliver af 18 procent af kommunerne vurderet til at have god effekt for mange, mens det i halvdelen af kommunerne vurderes, at have god effekt for udvalgte (49 procent).

En tiendedel af kommunerne oplyser, at anvisning eller hjælp til en anden mere passende bolig er et tilbud, der har god effekt for mange børnefamilier (11 procent) hvorimod halvdelen vurderer, at tilbuddet har god effekt for udvalgte borgere (49 procent).

Økonomi

Over en fjerdedel af kommunerne oplyser, at økonomisk støtte efter aktivloven har god effekt for mange (27 procent) og to ud af hver 5. kommune oplyser, at støtten har god effekt for udvalgte (42 procent).

Rådgivning

Knap en tredjedel af kommunerne oplyser, at rådgivning og vejledning, etablering af afdragsordninger, ansøgning om boligstøtte, etablering af betalingservice eller anden automatisk overførsel af husleje mv. er ordninger, der har god effekt for mange (30 procent) og over én tredjedel, at ordningerne har god effekt for udvalgte grupper (37 procent).

Derimod er det kun få kommuner, der angiver, at familieorienteret rådgivning efter Servicelovens § 11 og anonym rådgivning har god effekt for mange. En femtedel af kommunerne mener dog, at begge ordninger har god effekt for udvalgte grupper.

Tabel B.2. Hvad er kommunens erfaringer med tilbud til udsætningstruede psykisk syge eller borgere, som kommunen i øvrigt har kontakt til i forvejen?

	God effekt for mange		God effekt for udvalgte		Begrænset effekt		Ringe effekt for de fleste		Benytter ikke ordningen /ved ikke	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Tilbud om gældsrådgivning i kommunen eller af privat konsulent	6	8	15	20	11	15	8	11	34	46
Tilbud om frivillig baseret gældsrådgivning	2	3	14	19	16	22	13	18	29	39
Anonym rådgivning	1	1	15	20	9	12	8	11	41	55
Familieorienteret rådgivning efter Servicelovens § 11	6	8	25	34	19	26	4	6	19	26
Økonomisk støtte efter aktivloven	20	27	31	42	15	20	3	4	5	7
Kontante krav til lejeren om medvirken til administrationsaftale mv.	32	43	22	30	9	12	3	4	8	11
Forslag om medvirken til administrationsaftale	24	32	27	37	9	12	5	7	9	12
Rådgivning og vejledning ¹⁾	22	30	27	37	14	19	6	8	5	7
Opsøgende arbejde fra lokal beboerrådgiver / socialrådgiver, uformelle mødeaktiviteter med hjælp og rådgivning	15	20	22	30	9	12	1	1	27	37
Anvisning eller hjælp til en anden mere passende bolig	8	11	36	49	21	28	3	4	6	8
Flyttehjælp og indskudslån	13	18	36	49	15	20	6	8	4	5
Andet	3	4	9	12	6	8	2	3	53	73

Bygger på svar fra 74 kommuner. Note: Punktet omfatter udover egentlig rådgivning og vejledning også etablering af afdragsordninger, ansøgning om boligstøtte, etablering af betalingsservice eller anden automatisk overførsel af husleje mv.

Kommunens erfaringer med tilbud til øvrige udsætningstruede borgere

Mange kommuners praksis i forhold til gruppen af øvrige udsættelsestruede lejere er, at kommunen sender standardbreve til de pågældende personer, hvis pågældende herefter ikke selv reagerer og henvender sig til kommunen så foretager kommunen sig ofte ikke yderligere.

Kommunernes vurderinger af effekten af tilbuddene til denne gruppe af udsættelsestruede bygger derfor på et antal sager, der er mere begrænsede end vurderingerne af effekten af tilbuddene til børnefamilier og til personer, der har en socialsag i kommunen.

Administration

Over en fjerdedel af kommunerne vurderer, at kontante krav til lejeren om medvirken til administrationsaftale mv. har god effekt for mange (28 procent) og næsten en tredjedel, at ordningen har god effekt for udvalgte grupper.

Kommunerne har ligeledes gode erfaringer med forslag om medvirken til administrationsaftale. Næsten en fjerdedel vurderer, at ordningen har en god effekt for mange (23 procent) og over end en tredjedel, at ordningen har god effekt for udvalgte personer (38 procent).

Flytning

Færre end en tiendedel af kommunerne vurderer, at anvisning eller hjælp til en anden mere passende bolig (9 procent) har god effekt for mange. Derimod tilkendegiver næsten halvdelen, at ordningen har god effekt for udvalgte personer og familier (48 procent).

Økonomi

Lidt over hver femte kommune oplyser (22 procent), at økonomisk støtte efter aktivloven vil have god effekt for mange, mens dobbelt så mange, 41 procent, oplyser, at den økonomiske støtte har god effekt for udvalgte grupper.

Kun en mindre andel (8 procent) vurderer, at tilbud om gældsrådgivning i kommunen eller af privat konsulent har god effekt for mange og en femtedel (18 procent) at tilbuddet har god effekt for udvalgte.

Det er ligeledes kun en mindre andel, der vurderer, at frivillig baseret gældsrådgivning har god effekt for mange (4 procent). Derimod vurderer næsten en fjerdedel, at ordningen har god effekt for udvalgte personer (23 procent).

Rådgivning

En ud af hver 5. kommune oplyser, at rådgivning og vejledning, etablering af afdragsordninger, ansøgning om boligstøtte, etablering af betalingservice eller anden automatisk overførsel af husleje mv. har god effekt for mange (21 procent) og dobbelt så mange, at tilbuddene har god effekt for udvalgte (41 procent).

Table B.3. Hvad er kommunens erfaringer med tilbud til øvrige udsætningstruede borgere i kommunen (retssikkerhedslovens § 5 a, stk. 5)?

	God effekt for mange		God effekt for udvalgte		Begrænset effekt		Ringe effekt for de fleste		Benytter ikke ordningen /ved ikke	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Tilbud om gældsrådgivning i kommunen eller af privat konsulent	6	8	13	18	16	22	5	7	34	45
Tilbud om frivillig baseret gældsrådgivning	3	4	17	23	19	26	5	7	30	41
Anonym rådgivning	2	3	15	20	8	11	3	4	46	62
Familieorienteret rådgivning efter Servicelovens § 11	6	8	23	32	19	26	4	6	21	29
Økonomisk støtte efter aktivloven	16	22	30	41	16	22	4	5	8	11
Kontante krav til lejeren om medvirken til administrationsaftale mv.	21	28	24	32	9	12	4	6	17	23
Forslag om medvirken til administrationsaftale	17	23	28	38	10	13	2	3	18	24
Rådgivning og vejledning ¹⁾	16	21	31	41	15	20	7	9	6	8
Opsøgende arbejde fra lokal beboerrådgiver / socialrådgiver, uformelle mødeaktiviteter med hjælp og rådgivning	11	15	12	16	17	23	2	3	33	44
Anvisning eller hjælp til en anden mere passende bolig	7	9	36	48	17	23	6	8	9	12
Flyttehjælp og indskudslån	14	19	32	43	14	19	8	11	7	9
Andet	6	8	9	12	4	6	2	3	52	71

Bygger på svar fra 75 kommuner. Note: Punktet omfatter udover egentlig rådgivning og vejledning også etablering af afdragsordninger, ansøgning om boligstøtte, etablering af betalingservice eller anden automatisk overførsel af husleje mv.

Kommunens erfaringer med bistand til andre lejere

Administration

Hen mod en femtedel af kommunerne vurderer, at kontante krav til gruppen af andre lejere om medvirken til administrationsaftale mv. har god effekt for mange (18 procent), og 39 procent vurderer, at det har en god effekt for udvalgte (39 procent).

Flytning

Det er forholdsvis lille andel af kommunerne, der vurderer, at anvisning eller hjælp til en anden mere passende bolig har god effekt for andre lejere (7 procent). Derimod oplyser en femtedel, at ordningen har god effekt for udvalgte grupper (42 procent).

Flyttehjælp og indskudslån til andre udsættelsestruede har god effekt for mange i 15 procent af kommunerne og lidt over en femtedel oplyser, at tilbuddene har god effekt for udvalgte (43 procent).

Økonomi

15 procent af kommunerne vurderer, at økonomisk støtte med engangsbeløb har god effekt for mange af de andre lejere og 39 procent vurderer, at støtten har god effekt for udvalgte.

Lidt over en tiendedel af kommunerne oplyser, at tilbud om gældsrådgivning i kommunen eller af privat konsulent har god effekt for mange og en lidt større andel, nemlig 15 procent, at rådgivningen har god effekt for udvalgte.

Derimod er det kun en lille andel der finder, at tilbud om frivillig baseret gældsrådgivning har god effekt for mange, hvorimod næsten en femtedel vurderer, at tilbuddene har god effekt for udvalgte.

Rådgivning

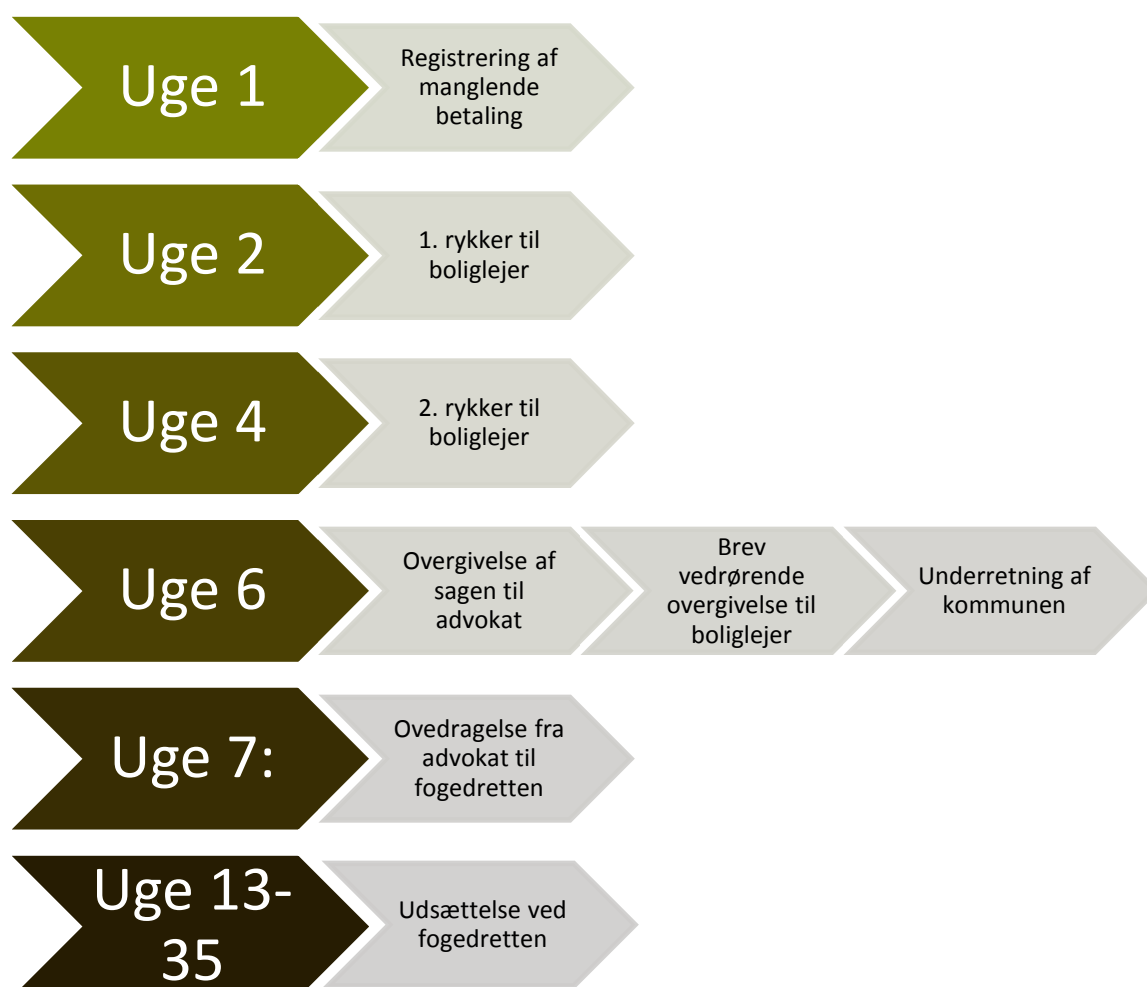
I to ud af hver 5. kommune er det vurderingen, at rådgivning og vejledning, etablering af afdragsordninger, ansøgning om boligstøtte, etablering af betalingservice eller anden automatisk overførsel af husleje mv. er tilbud, der har god effekt for mange (22 procent). Lidt over en tredjedel vurderer, at ordningerne har god effekt for udvalgte. (38 procent).

Tabel B.4. Hvad er kommunens bistand til andre lejere (retssikkerhedslovens § 5.a, stk. 5)?

	God effekt for mange		God effekt for udvalgte		Begrænset effekt		Ringe effekt for de fleste		Benytter ikke ordningen /ved ikke	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Tilbud om gældsrådgivning i kommunen eller af privat konsulent	9	12	11	15	14	19	5	7	35	47
Tilbud om frivillig baseret gældsrådgivning	2	3	14	19	18	24	4	5	36	49
Anonym rådgivning	1	1	11	15	11	15	4	5	47	64
Familieorienteret rådgivning efter Servicelovens § 11	5	7	20	27	22	30	4	6	22	30
Økonomisk støtte med engangsbeløb	11	15	29	39	17	23	4	5	13	18
Kontante krav til lejeren om medvirken til administrationsaftale mv.	13	18	29	39	10	14	2	3	20	27
Forslag om medvirken til administrationsaftale	12	16	29	39	14	19	3	4	16	22
Rådgivning og vejledning ¹⁾	16	22	28	38	10	14	6	8	14	19
Opsøgende arbejde fra lokal beboerrådgiver / socialrådgiver, uformelle mødeaktiviteter med hjælp og rådgivning	7	10	19	26	13	18	2	3	33	45
Anvisning eller hjælp til en anden mere passende bolig	5	7	31	42	17	23	4	5	17	23
Flyttehjælp og indskudslån	11	15	32	43	14	19	4	5	13	18
Andet	4	6	8	11	6	8	2	3	53	73

Bygger på svar fra 74 kommuner. Note: Punktet omfatter udover egentlig rådgivning og vejledning også etablering af afdragsordninger, ansøgning om boligstøtte, etablering af betalingservice eller anden automatisk overførsel af husleje mv.

Bilag 2 Eksempel på proces hos boligselskaber i forbindelse med manglende huslejebetaling



Bilag 3 Eksempel på standardbreve til udsættelsestruede lejere

Eksempel 1. Brev om råd og vejledning

Vedrørende udsættelsessag

Socialcenter xxxx har modtaget underretning fra jeres boligorganisation om, at der er indgivet en anmodning til fogedretten om, at I udsættes af jeres lejemål på grund af betalingsmisligholdelse.

Socialcentret skal efter Retssikkerhedslovens § 5 a orientere om, at I har mulighed for at kontakte kommunen telefonisk på nedenstående telefonnummer eller ved personlig henvendelse i vores modtagelse med henblik på at undersøge mulighederne for at få hjælp til at undgå udsættelse af lejemålet.

På Socialcentret kan I få råd og vejledning vedrørende bolig, økonomi med videre. I skal være opmærksom på mulighederne for at få jeres husleje og faste udgifter betalt via PBS-aftaler i banken. Hvis I modtager kontanthjælp er der desuden mulighed for at indgå aftale med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om administration af husleje og el. Hvis I modtager førtidspension, er der mulighed for indgå aftale med Socialcentret om administration af husleje og el.

Med venlig hilsen

Socialcenter xxxx
Modtagelsen

[Lovgrundlag]

Eksempel 2. Brev om afgørelse på det foreliggende grundlag

Socialcenter xxxx har modtaget underretning fra din boligorganisation om, at der er indgivet en anmodning til fogedretten om, at du udsættes af dit lejemål på grund af betalingsmisligholdelse.

Socialcentret skal efter Retssikkerhedslovens § 5 a vurdere, om der er grundlag for at yde hjælp efter den sociale lovgivning i forbindelse med udsættelse af lejemål. På det foreliggende grundlag vurderes det, at Socialforvaltningen ikke kan yde økonomisk hjælp i forbindelse med din udsættelse.

Du skal hurtigst muligt kontakte Socialcentret ved henvendelse på nedenstående telefonnummer eller ved personligt fremmøde i vores modtagelse, hvis du mener at have oplysninger, der betyder, at du er berettiget til økonomisk hjælp efter den sociale lovgivning.

Du skal desuden være meget velkommen til at kontakte Socialcentret for at få råd og vejledning vedrørende bolig, økonomi med videre.

Hvis du ønsker det, kan vi orientere boligorganisationen og/eller fogedretten om denne afgørelse. Du skal kontakte os og give os samtykke til dette.

Klagevejledning

Du kan klage over afgørelsen til Ankestyrelsen.

Klagen skal være modtaget hos Socialcenter xxxx, inden normal kontortids ophør senest 4 uger efter du har fået afgørelsen. Du kan vælge at klage mundtligt eller skriftligt, gerne med henvisning til sagens journalnummer. Du kan også i klagen oplyse, hvorfor du er utilfreds med afgørelsen.

Når vi har modtaget din klage, vil vi se på afgørelsen igen og tage stilling til, om vi kan give dig helt eller delvis medhold. Hvis vi ændrer afgørelsen, vil du få besked om det inden 4 uger. Hvis vi ikke ændrer afgørelsen, sender vi inden 4 uger din klage og vores begrundelse for afgørelsen og genvurderingen til Ankestyrelsen sammen med papirerne i sagen.

Med venlig hilsen

Socialcenter xxxx
Modtagelsen

[Lovgrundlag]

Eksempel 3. Standardbrev om råd og vejledning

Huslejerestance

Kommunen er gjort bekendt med, at du er i fare for at blive sat ud af din lejlighed.

Såfremt du endnu ikke har betalt din huslejerestance, skal vi opfordre dig til, at rette henvendelse til dit boligselskab og forsøge at få lavet en aftale.

Hvis du skulle have brug for økonomisk støtte, til at betale din huslejerestance, kan du ansøge om det i Ydelsesafdelingen, på telefon xx xx xx xx.

Har du spørgsmål, er du velkommen til at ringe til mig. Jeg træffes dagligt mellem kl. 9.00 og 10.00 på telefon xx xx xx xx.

Venlig hilsen

«Navn»

«Stilling»

Eksempel 4. Standardbrev om råd og vejledning

Du har undladt at betale husleje

Fogedretten har derfor truffet afgørelse om, at du udsættes af din bolig den .

Har du behov for hjælp?

Kan du enten ringe på tlf.: xx xx xx xx til Ydelsesteamet eller møde op på xxxx Rådhus, Kontanthjælp.

Lovgrundlag

NN kommune skal efter lov om retssikkerhed og administration på det sociale område § 5 a, straks rette henvendelse til dig og underrette dig om muligheden for at kontakte kommunen med henblik på behandling af spørgsmål om hjælp.

Kontakt

Skal du aflevere bilag, kan det sendes på mail eller via din digitale postkasse på borger.dk

Har du spørgsmål til dette brev, kan du ringe på telefon xx xx xx xx.

Vi træffes bedst på telefon: Mandag, tirsdag onsdag og fredag fra 9.30 – 11.30 og torsdag tillige fra 15.30 – 16.30

Bilag 4 Eksempel på forretningsgange i kommunerne

Eksempel 1 på forretningsgangsbeskrivelse i en kommune

 Lovgrundlag 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lov om retssikkerhed og administration (§ 5 a) 2. Forvaltningsloven 3. Serviceloven 4. Pensionsloven 5. Lov om aktiv socialpolitik 6. Lov om integration 7. Lov om almene boliger (§59) 8. Lov om individuel boligstøtte 9. Vejledning om kommunernes handlepligt nr. 72 af 10. august 2010
 Revideret: 	
 Personalegrp. 	Jobcenter A-team kontanthjælp, Ungeenhed Ydelse
 Snitflader 	Børnecenter, Udbetaling Danmark, Psykiatri, Myndighedsenhed

Regeringen har en målsætning om at reducere antallet af udsættelsesforretninger væsentligt. Derfor skal udsættelsestruede lejer tilbydes hjælp så hurtigt som muligt.

Der er taget flere initiativer til forebyggende indsats:

- Indførsel af pligt for almene boligorganisationer til at underrette kommunen senest samtidig med at en sag om lejerestance oversendes til fogedretten.
- Forlængelse af lejelovgivningens påkravsfrister.
- Fremrykket vurderingspligt for kommuner ved udsættelsessager.
- Særlig forpligtelse for kommunerne til at overveje administration af kontanthjælp/social pension, hvis en borger har misligholdt huslejebetaling.
- Udvidet mulighed for at få flyttehjælp.
- Mulighed for at få beboerindskud trods uafviklet tidligere lån.
- Midlertidig løbende hjælp til husleje, til udsættelsestruede familier.

Fogedret/boligselskab underretter ved udsættelsesforretninger hjemkommune.

Hvis en borger udsættes af sin beboelseslejlighed, skal kommunen vurdere om borgeren har brug for hjælp. Vurdering skal ske så snart kommunen modtager underretning om udsættelsen. Kommunen skal således ikke afvente, at borgeren selv retter henvendelse.

Denne forpligtelse gælder i forhold til borgere, hvor kommunen er i besiddelse af oplysninger, der sandsynliggør, at borgeren har brug for hjælp.

Der skal foretages en helhedsvurdering af borgerens behov for hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning herunder også råd og vejledning.

Den modtagende enhed skal være opmærksom på om borgeren har en sag i en anden forvaltning eller enhed i kommunen.

En helhedsvurdering foretages kun når det handler om en persons udsættelse, ikke i tilfælde, hvor der er tale om udsættelse af personlige effekter fra kælderrum, garager eller lignende.

Særligt omkring lejers indbo. Udlejer skal sørge for at indbo udsættes til "fortovskanten". Det er derefter politiets opgave at vurdere om indboet skal være på opbevaring, når det befinder sig på et offentligt areal. Borgeren modtager vejledning i fremgangsmåde fra politiet. Borger skal selv betale for at få sit indbo udleveret igen, hvis politiet har sørget for opbevaring.

Særligt om børnefamilier.

Der skal altid foretages en vurdering af behov for hjælp, når det gælder børnefamilier. Kommunen (Børnecenteret) skal vurdere om der er tegn på andre problemer i familien, som kan give anledning til at iværksætte flere tiltag.

Børnecenteret skal sikre sig, at der tages hensyn til børnene i forbindelse med selve udsættelsesforretningen. For eksempel ved at sikre sig at børnene opholder sig hos bedsteforældre, kammerater eller er i skole/dagtilbud.

Børnecenteret opfordres til at møde ved en repræsentant, i det tilfælde hvor der skal ske en effektiv udsættelse af familier med mindreårige børn.

Særligt om psykisk syge. (Myndighedsenhed)

Som ved børnefamilier, opfordres kommunen af Fogedretten til at kommunen møder med en repræsentant når der skal ske effektiv udsættelse.

Meddelelse herom skal fremsendes til fogedretten.

Særligt vedrørende § 81 a. Er subsidiær i forhold til anden lovgivning.
 Kan ikke anvendes til direkte at kompensere for økonomiske sanktioner givet efter LAS eller anden lovgivning. Hvis borgeren er bevilget hjælp efter § 81 a og efter bevilling bliver ramt af sanktion, vil dette ikke få indflydelse på hjælpen til husleje, da bevillingen ikke er givet som kompensation for sanktionen, men før sanktionen blev udmøntet.

Modtagende enhed – Arbejdsmarkedscenter A-team Kontanthjælp	
Sagsgang	Værktøjer
Fogedretten/boligorganisations underretning modtages	Opslag KMD A040 Indtast 2 = adresse eller Indtast 3 = navn Ved navn – b i aktuel borger – enter Herefter ses, hvem der bor på adressen Sæt x ud for personen – F9 rykker cursor til bund
Tjek om borger modtager: Førtidspension og bliver administreret Kontant-/uddannelseshjælp Boligstøtte Boligsikring Har borger søgt om enkeltydelse Boligsikring Er der børn i familien	ST40 – viser personen F10 – x i evt. familie – viser børn og deres alder ST00 viser udbetalinger + adm. KMD-sag personoversigt Husk at sætte flueben i "Udbetaling Danmark" Vælg faneblad – Ydelser Vælg faneblad sager: Tjek evt. for sager vedrørende ansøgning om enkeltydelse, administration eller sager der har været hos kontrolgruppen
Borger får ingen offentlige ydelser	Brug KMD-indkomst Indtast cpr.nr. – vælg derefter periode Vælg faneblad - eIndkomst
Er der børn under 16 år i familien? Hvis ja	Besked til Børnecenteret

Er der børn mellem 16 – 18 år i familien? Hvis ja	Besked til Ungeenheden Antal børn og alder
<p>Personer hvor kommune ikke er i besiddelse af oplysninger om borgeren, der sandsynliggør at borgeren har behov for hjælp</p> <p>Ud over lønmodtagere, kan det handle om borgere på dagpenge, studerende, Folke- og Førtidspensionister, der ikke administreres i kommunen. (ingen aktuel sag på Ydelseskontoret)</p> <p>Der træffes beslutning om borgeren findes berettiget til rådgivning i henhold til RTSL § 5 a stk. 2</p> <p>Afgørelse træffes inden 14 dage./ankevejledning</p>	<p>Standardbrev: Udsættelse af beboelseslejemål Borger orienteres om eventuel underretning til Børnecenteret</p> <p>Samtykke til videregivelse af oplysninger til Fogedret sendes sammen med brev</p>
Samtykke modtages retur underskrevet	Hvis der er givet afslag på enkeltydelse sendes afgørelse samt underskrevet samtykke til Retten
Dokumenter journaliseres i Acadre	Journalkode: xx.xx.xx - Facet: xxx Tekst" Fogedsag – udsættelse"
<p>Borgere der modtager offentlig forsørgelse Kontant-/uddannelseshjælp, administreret FØP, ledighedsydelse, ressourceforløbsydelse mv.</p>	
Alle underretninger	Acadre-dokument sendes i kopi til Myndighedsenheden
Er der børn under 16 år i familien? Hvis ja	Besked til Børnecenteret

Er der børn mellem 16 – 18 år i familien? Hvis ja	Besked til Ungeenheden Antal børn og alder
Alle modtagere 18 – xx år af kontanthjælp/uddannelseshjælp og FØP under administration	Acadre-dokument sendes i kopi til Ungeenheden Ekstern Post Ungeenheden/ydelse
Modtagere af boligstøtte	Acadre-dokument sendes i kopi til Udbetaling Danmark Oplysninger: udsættelsesdato Hvis det er kendt – oplysning om periode, hvor der ikke er betalt husleje udbetalingdanmark@atp.dk
Der oprettes journal i KMD-sag	Journalkode: xx.xx.xx - Facet: xxx Tekst" Fogedsag – udsættelse" Relevante data noteres. Karakter af henvendelse, udsættelsesdato, hvem er orienteret og evt. om der har været tidligere sager – eller andet der giver grund til særlig opmærksomhed
I tilfælde af tilbagekaldelse af udsættelsesforretning	Dokument journaliseres i Acadre Orientering til involverede afdelinger
Sags status Acadre	Ændres til afsluttet
Ungeenhedens ydelsesteam	
Orientering modtages fra A-team kontanthjælp	Tjek om der har været ansøgt om EY i Ydelses-/pensionsteam
Borger har inden for det sidste år fået anvist bolig efter sociale kriterier	Lov om almene boliger § 59 stk. 11 og 12 Borger skal indkaldes til samtale med henblik på drøftelse af restance, fremtidig betaling af husleje og andre pligtige

	pengeydelse i lejeforholdet. Mødet skal finde sted inden udløbet af påkravsfristen
<p><u>Familier med børn:</u> Der er truffet afgørelse om afslag på ansøgning om hjælp til huslejerestance Ansøgningen skal genvurderes inden 14 dage fra modtagelse af Fogedrettens/Boligselskabets underretning.</p> <p>Hvis bevilling – vurdering om familien skal sættes under administration</p> <p>Hvis påtænkt afslag – sendes partshøringsbrev</p>	<p>Bevilling skal fremsendes skriftligt - ankevejledning Tilbagebetalingserklæring</p> <p>Partshøring – Svarfrist 5 hverdage Afslag skal fremsendes skriftligt - ankevejledning Samtykke til videregivelse af oplysninger</p> <p>Orientering om bevilling eller afslag sendes til Børnecenteret</p> <p>Orientering om afslag sendes til Myndighedsenheden</p>
<p><u>Familier med børn:</u> Der er ikke søgt om hjælp til huslejerestance</p> <p>Der er mulighed for at søge hjælp efter:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aktivlovens § 81, eller - pensionslov § 14/17 <p>Afgørelse skal træffes inden der er gået 8 dage, fra ansøgning er modtaget</p> <p>Hvis bevilling – vurdering om familien skal sættes under administration</p> <p>Der påtænkes at give afslag</p>	<p>Standardbrev fremsendes sammen med</p> <p>Ansøgningsskema om enkeltydelse Ansøgningsskema om personligt tillæg(Dafolo – soc. pension) Borger oplyses om at Børnecenteret orienteres</p> <p>Bevilling skal fremsendes skriftligt - ankevejledning Tilbagebetalingserklæring</p> <p>Partshøring – Svarfrist 5 hverdage Afslag skal fremsendes skriftligt -</p>

	<p>ankevejledning Samtykke til videregivelse af oplysninger</p> <p>Orientering om bevilling eller afslag, eller hvis borger ikke har returneret ansøgning sendes til Børnecenteret</p> <p>Orientering om afslag sendes til Myndighedsenheden</p>
<p>Familier/personer uden børn hvor kommunen er i besiddelse af oplysninger der sandsynliggør at borgeren har brug for hjælp</p> <p>Der er truffet afgørelse om afslag på ansøgning om hjælp til huslejerestance</p> <p>Psykisk syge</p>	<p>Procedure er som ved familier med børn</p> <p>Genvurdering inden 14 dage</p> <p>Myndighedsenheden orienteres</p>
<p>Familier/personer uden børn hvor kommunen er i besiddelse af oplysninger der sandsynliggør at borgeren har brug for hjælp</p> <p>Der er ikke søgt om hjælp til huslejerestance</p> <p>Psykisk syge</p>	<p>Procedure er som ved familier med børn</p> <p>Afgørelse træffes inden 8 dage fra ansøgning</p> <p>Myndighedsenheden orienteres</p>
<p>Midlertidig hjælp til rimeligt begrundede huslejeudgifter til udsættelsestruede borgere</p> <p>§ 81 a, kan bringes i anvendelse, hvis det på sigt kan forebygge en udsættelse (se betingelser for hjælp)</p> <p>Bevilling</p>	<p>Gælder primært børnefamilier/socialt udsatte</p> <p>Hjælpen kan ydes midlertidigt</p> <p>Afgørelse – ankevejledning Tilbagebetalingserklæring Plan for flytning til mere passende bolig</p>

	Deltagelse i gældsrådgivning mv. Oprettelse af PBS aftale i bank Administrationsaftale
<p>Administration: Ydelse Ungeenhed vurderer, at der skal indstilles til, at borger sættes under administration</p> <p>Borger ønsker selv fremtidig administration</p>	<p>Indstilling fremsendes til Ydelseskontor/Pensionsteam</p> <p>Ydelses Ungeenhed sikrer underskrift på administrationsaftale Journaliserer i Acadre Orienterer Ydelseskontor/Pensionsteam</p>
<p>Ydelseskontor/Pensionsteam modtager indstilling</p> <p>Borger ønsker selv administration</p>	<p>Sender skriftlig afgørelse – ankevejledning Sender evt. orientering til Udbetaling Danmark</p> <p>Ydelse/Pension sikrer fremadrettet og sender evt. orientering til Udbetaling Danmark</p>
Udbetaling Danmark	
<p>Borger der sættes under administration af</p> <p>Der vurderes på om eventuel boligstøtte skal fremsendes direkte til udlejer</p>	<p>Der kan ikke udbetales boligstøtte til kommuner med henblik på administration. Heller ikke via frivillig aftale Hvis borger administreres kan boligstøtte udbetales til udlejer Besked sendes til UDK – bolig@atp.dk</p> <p><u>Almen bolig:</u> Cpr.nr. – navn og adresse Boligorg., navn, adresse, tlf. – og e-mail Kontaktoplysninger – kontakt i kommunen</p> <p><u>Kommunal bolig</u> Cpr.nr – som ved almen Kontaktoplysninger – som ved almen Kontonummer</p>

Mulighed for at få beboerindskud trods uafviklet tidligere lån	
Lejere der er sat ud af bolig	Pligten til at vurdere gælder første varige bolig efter udsættelse
Lejere der er udsættelsestruede	Udlejer skal have varslet udsættelse Første varige bolig efter udsættelse Familien flytter til en almen bolig med lavere boligudgift
Børn og unge	
Orientering om udsættelse modtages fra Arbejdsmarkedscenteret	Der kvitteres via E-mail. Evt. forespørgsel til sagsforløb
Sag visiteres til rådgiver	Familien kontaktes og tilbydes råd og vejledning
Rådgiver afholder samtale med familien	Fokus på børnenes alder Forespørg om muligheden for at børn eller hele familien kan opholde sig hos netværk
Vurdering af videre foranstaltninger	Kan lejemålet fortsætte? Skal § 52 bringes i anvendelse?
Afgørelse: Bevilling	Skal drøftes med Bevillingsforum/afsnitsleder Hvis familien modtager sociale ydelser, skal det besluttes om husleje fremover skal administreres Beslutning videreformidles til Ydelseskantor via E-mail
Afslag	Familien orienteres om dette med

	<p>ankevejledning og klagefrist Kopi til Ungeenhedens Ydelsesteam</p>
Hvis fogedudsættelse effektueres	<p>Repræsentant fra Børnecenteret skal være til stede, for at sikre at børn ikke "står på gaden"</p>
Akuthenvendelser	<p>Ovenstående procedure følges af vagten</p>
Myndighedsenhed	
<p>Orientering om udsættelse modtages fra Jobcentret</p>	<p>Hvis borgeren er under 30 år, orienteres sagsbehandleren i Sociale Opgaver i Ungeenheden</p> <p>Er borgeren over 30 år undersøges det om vedkommende er kendt i Myndighedsenheden. Det vurderes i alle sager, om der er behov for, at Myndighedsenheden sørger for, at der bliver taget telefonisk eller personlig kontakt til borgeren</p>

Eksempel 2 på forretningsgang i en kommune

Brev fra boligselskab eller advokat (fogedsag)

1. Tryk vis dokument
2. Tryk dokumentoplysninger og noter cpr. nummer og tryk gem
3. Tryk dokumentoplysninger og kopier cpr. nummer
4. Slå cpr. nummeret op på personoverblik
5. Undersøg følgende:
 - a. har vi sag på borgeren
 - b. bor borgeren alene
 - c. har borgeren børn
 - d. historik
6. Hvis der er sag på borgeren tilknyttes brevet fra boligselskabet til sagen
 - a. klik på dokumentoplysninger
 - b. slet ordet dagens post og tryk gem
 - c. tryk på fanebladet "sager"
 - d. tryk "opret tilknytning"
 - e. vælg den sag, dokumentet skal tilknyttes og tryk "tilknyt fast"
7. Hvis der ikke er sag oprettes organisatorisk sag med følgende sagsnr. xxxx på borgerens cpr. nummer og dokumentet tilknyttes sagen
 - a. klik på dokumentoplysninger
 - b. slet ordet dagens post og tryk gem
 - c. tryk på fanebladet "sager"
 - d. tryk "opret tilknytning"
 - e. vælg den sag, dokumentet skal tilknyttes og tryk "tilknyt fast"
8. Hvis borgeren bor alene og vi ikke kender borgeren i øvrigt (historik på borgeren eller spørg rådgiver) sendes råd og vejledningsskrivelse, medmindre boligselskabet har skrevet råd og vejledningsskrivelse til borgeren
 - a. Anvend brevskabelon nr. xxxx
9. Hvis borgeren har børn, slå børnenes cpr. nummer op på personoverblik, og tjek om der er en børnesag
 - a. Hvis der er børnesag, send mail til xxxx med oplysning, om at der er fogedsag med angivelse af forældre og børns navne og cpr. numre
10. Hvis der er børn på adressen (også selv om der ikke er en børnesag) findes borgerens telefonnummer frem og sagen lægges til rådgiver eller borgeren indkaldes til samtale hos pgl.'s rådgiver
 - a. find en ledig tid i rådgiverens kalender, og noter borgerens navn og cpr. nummer samt teksten fogedsag
 - b. Anvend brevskabelon nr. xxxx

11. Hvis det er en borger, som vi har et konkret kendskab til, findes borgerens telefonnummer frem og sagen lægges til rådgiver eller borgeren indkaldes til samtale hos pgl.'s rådgiver (tjek evt. sagen, om borgeren har en lang historik med henvendelser)
 - a. find en ledig tid i rådgiverens kalender, og noter borgerens navn og cpr. nummer samt teksten fogedsag
 - b. Anvend brevskebelon nr. xxxx
12. Noter i journalen, hvilke sagsskridt, der er foretaget under overskriften "henvendelse - fogedsag"
13. Hvis borgeren ikke møder til den indkaldte samtale, giver rådgiveren besked, og der skal sendes en standardafgørelse til borgeren
 - a. Anvend brevskebelon nr. xxxx

Brev fra fogedretten (fogedudsættelse)

1. Tryk vis dokument og noter datoen for fogedudsættelsen
2. Tryk dokumentoplysninger, accept af modtagelse, slet ordet dagens post og tryk gem
3. Tryk på fanebladet "sager"
4. Tryk "opret tilknytning"
5. Vælg den sag, dokumentet skal tilknyttes og tryk "tilknyt fast"
6. Tryk "åbn sagen" og tjek for følgende:
 - a. har pgl. rettet henvendelse til kommunen - været til møde eller søgt råd og vejledning vedrørende huslejerestancen
 - b. har pgl. børn (tjek personoverblik)
7. Hvis der er børn på adressen, send mail til xxxx med oplysning om, at der er udkørende fogedforretning med angivelse af forældre og børns navne og cpr. numre samt dato for udsættelse (også selv om der ikke er børnesag)
8. Hvis der tidligere er sendt råd og vejledningsskrivelse, eller borgeren har været indkaldt til samtale, uden at rette henvendelse, og der er børn på adressen og/eller borgeren modtager kontanthjælp eller FØP, så skal rådgiver ringe borgeren op.
 - a. Efter aftale med rådgiver kan borger indkaldes til ny samtale, anvend skabelon nr. xxxx
9. Noter i journalen under overskriften "henvendelse - fra fogedretten", at der er udkørende fogedforretning med angivelse af dato, noter om borgeren har rettet henvendelse, noter om borgeren har børn og noter andre relevante observationer

Tilbagekaldelse af fogedsag

1. Klik på dokumentoplysninger
2. Slet ordet dagens post og tryk gem
3. Tryk på fanebladet "sager"
4. Tryk "opret tilknytning"
5. Vælg den sag, dokumentet skal tilknyttes og tryk "tilknyt fast"
6. Tryk "åbn sagen" og noter i journalen under overskriften "henvendelse- fra fogedretten", at fogedretten har tilbagekaldt sag om udkørende fogedforretning

Kommunalt anviste boliger

1. Der modtages liste fra Bolig over de borgere, der er blevet anvist bolig, og som har en huslejerestance - borger kontaktes telefonisk (kun første gang de figurerer på listen)
 - a. hvis der ikke er et telefonnummer til borgeren, indkaldes borgeren til samtale
 - b. find en ledig tid i rådgiverens kalender, og noter borgerens navn og cpr. nummer samt teksten fogedsag
 - c. Anvend brevskabelon nr. xxxx
2. Noter sagskridt i journalen under overskriften "henvendelse - kommunalt anvist bolig"
3. Rådgiver afslutter sagen

Bilag 5 Regelgrundlag og uddrag af love

Uddrag af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, jf. lovbekendtgørelse nr. 983 af 8. august 2013

§ 5. Kommunalbestyrelsen skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning. Kommunalbestyrelsen skal desuden være opmærksom på, om der kan søges om hjælp hos en anden myndighed eller efter anden lovgivning.

§ 5 a. Kommunalbestyrelsen skal straks behandle spørgsmål om hjælp, jf. § 5, når kommunen modtager fogedrettens underretning om, at en borger udsættes af et beboelseslejemål, og der er børn eller unge under 18 år i husstanden, eller kommunen er i besiddelse af oplysninger om borgeren, som sandsynliggør, at borgeren har behov for hjælp. Tilsvarende gælder, når kommunen modtager en boligorganisations underretning om, at en anmodning om en borgers udsættelse af et lejemål på grund af betalingsmisligholdelse indgives til fogedretten, jf. reglerne om udlejerens underretning til kommunen i lov om leje af almene boliger.

Stk. 2. Vurderer kommunalbestyrelsen, at der ikke er grundlag for at yde hjælp i forbindelse med udsættelsen af lejemålet, træffer kommunalbestyrelsen afgørelse herom senest 14 dage efter fogedrettens underretning om gennemførelsen af fogedforretningen henholdsvis senest 14 dage efter boligorganisationens underretning om, at en anmodning om en borgers udsættelse af et lejemål på grund af betalingsmisligholdelse indgives til fogedretten.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen kan efter forudgående samtykke fra borgeren orientere fogedretten henholdsvis boligorganisationen om kommunalbestyrelsens afgørelse.

Stk. 4. Kommunalbestyrelsens afgørelse efter stk. 2 kan indbringes for Ankestyrelsen efter reglerne i kapitel 10.

Stk. 5. Når kommunen modtager underretning som nævnt i stk. 1, uden at kommunen efter stk. 1 skal behandle spørgsmål om hjælp, skal kommunalbestyrelsen straks rette henvendelse til den pågældende og underrette om muligheden for at kontakte kommunen med henblik på behandling af spørgsmål om hjælp, jf. § 5.

Uddrag af lov om aktiv socialpolitik, jf. lovbekendtgørelse nr. 190 af 24. februar 2012

§ 7. Når en person søger om hjælp, skal kommunen straks vurdere, om der er behov for at yde vejledning om, hvordan den pågældende så vidt muligt ved egen hjælp kan klare øjeblikkelige eller kommende økonomiske problemer.

Stk. 2. Vejledningen kan bestå i oplysninger om, hvordan den pågældende kan forbedre mulighederne for arbejde eller uddannelse.

§ 34. Personer, der opfylder betingelserne i § 11, og som har høje boligudgifter eller stor forsørgerbyrde, kan særskilt eller i forbindelse med udbetaling af hjælp efter §§ 23-25 få en særlig støtte.

Stk. 2. Inden kommunen giver støtte, skal det undersøges, om der kan skaffes en rimelig, billigere bolig.

Stk. 3. Følgende personer kan ikke få særlig støtte:

- 1) Ægtepar og samlevende, jf. §§ 2 a og 2 b, der er omfattet af § 13, stk. 10.
- 2) Personer, som alene får uddannelseshjælp efter § 23, stk. 2, nr. 7 og 8, personer, som alene får uddannelseshjælp efter § 23, stk. 2, nr. 9 og 10, personer, som får uddannelseshjælp efter § 23, stk. 2, nr. 9 og 10, og aktivitetstillæg efter § 24, stk. 3, nr. 6 og 7, og personer, som alene får kontanthjælp efter § 25, stk. 3, nr. 7-10. Personer, der modtager uddannelseshjælp efter § 23, stk. 2, nr. 7 og 8, og personer, der modtager kontanthjælp efter § 25, stk. 3, nr. 7 og 8, kan dog modtage særlig støtte i de første 3 måneder.
- 3) Personer, der får hjælp efter §§ 25 a og 27.

Stk. 4. Personer, der får nedsat hjælpen efter §§ 36-42, 69 b-f og 69 l-q, får særlig støtte med det beløb, der ville have været udbetalt, hvis de pågældende ikke havde været omfattet af nedsættelsen.

Stk. 5. Personer, der modtager ressourceforløbsydelse, kan alene få særlig støtte, hvis de opfylder betingelserne for at modtage uddannelses- eller kontanthjælp.

Stk. 6. Beskæftigelsesministeren fastsætter regler for beregningen af støtten efter stk. 1, herunder regler om begrænsning af støtten og fradrag for indtægter.

§ 81. Kommunen kan yde hjælp til rimeligt begrundede enkeltudgifter til en person, som har været ude for ændringer i sine forhold, hvis den pågældendes egen afholdelse af udgifterne i afgørende grad vil vanskeliggøre den pågældendes og familiens muligheder for at klare sig selv i fremtiden. Hjælpen kan normalt kun ydes, hvis udgiften er opstået som følge af behov, der ikke har kunnet forudses. Kommunen kan dog efter en konkret vurdering undtagelsesvis yde hjælp til en udgift, der har kunnet forudses, hvis afholdelsen af udgiften er af helt afgørende betydning for den pågældendes eller familiens livsførelse.

§ 81 a. Kommunen kan yde hjælp til rimeligt begrundede midlertidige huslejeudgifter til en person, der er udsættelsestruet på grund af huslejerestancer, hvis det på sigt kan forebygges, at personen udsættes af boligen. Kommunen kan betinge hjælpen af, at personen indgår en administrationsaftale, medvirker til fastsættelse af en plan for flytning til en mere passende bolig eller deltager i gældsrådgivning eller lignende. Kommunen skal særlig rette hjælpen til børnefamilier og socialt udsatte borgere. Kommunen kan bestemme, at hjælpen udbetales direkte til udlejeren. Udgiften til hjælpen afholdes fuldt ud af kommunen, jf. § 99, stk. 2.

Stk. 2. Stk. 1 kan ikke anvendes til direkte at kompensere for økonomiske sanktioner

givet efter denne eller anden lovgivning vedrørende forsørgelsesgrundlaget.

Stk. 3. Hjælp efter stk. 1 kan kun ydes, hvis personen ikke har økonomisk mulighed for at betale huslejudgifterne.

§ 85. Kommunen kan yde hjælp til en flytning, som forbedrer ansøgerens eller familiens bolig- eller erhvervsforhold, herunder en flytning, hvor der flyttes fra en bolig med en boligudgift, der ikke svarer til ansøgerens eller familiens økonomiske formåen, til en bolig med en lavere boligudgift. Det er en betingelse for hjælpen, at hverken ansøgeren eller ægtefællen har økonomisk mulighed for at betale udgifterne.

Stk. 2. Hvis flytningen sker til udlandet, er det en forudsætning for, at kommunen kan yde hjælp hertil, at ansøgeren er statsborger i eller har særlig tilknytning til vedkommende land, eller at ansøgeren er sikret varige arbejdsmuligheder i landet.

§ 90. Kommunen kan undtagelsesvis udbetale hjælpen på anden måde, herunder for kortere perioder, hvis

- 1) en person uanset vejledning efter § 7 ikke skønnes selv at kunne administrere kontante beløb,
- 2) en person gentagne gange har misligholdt huslejebetalingen eller
- 3) en persons udlejer har indgivet anmodning til fogedretten om pågældendes udsættelse af et beboelseslejemål på grund af betalingsmisligholdelse.

§ 96 a. Hvis Udbetaling Danmark udbetaler børnebidrag forskudsvis efter § 11 i lov om børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag og bidragsbetaleren modtager uddannelseshjælp eller kontanthjælp og eventuelt aktivitetstillæg eller barselstillæg, så det samlede udbetalte beløb til bidragsbetaleren udgør 14.203 kr. eller derover pr. måned, fradrager den kommune, der udbetaler hjælp til bidragsbetaleren, efter anmodning fra Udbetaling Danmark et beløb ved udbetalingen til dækning af det børnebidrag, som er udbetalt forskudsvis. Kommunalbestyrelsen overfører beløbet til Udbetaling Danmark, jf. dog stk. 2 og 3.

Stk. 2. Fradrag efter stk. 1 kan ikke foretages ved udbetaling af hjælp til personer, der forsørger eget barn under 18 år i hjemmet, eller som har forsørgerpligt over for flere end to børn under 18 år, der ikke bor i hjemmet. Der kan alene foretages fradrag for børnebidrag, som forfalder i samme kalendermåned, som hjælpen udbetales for. Sker der forskudsvis udbetaling for mere end 1 måned ad gangen, kan der alene foretages fradrag for et beløb, der forholdsmæssigt svarer til den kalendermåned, som hjælpen udbetales for.

Stk. 3. Fradrag efter stk. 1 kan ikke foretages, hvis kommunen får underretning om, at anmodning om tvangsfuldbyrdelse er indgivet til fogedretten, som følge af at den bidragspligtiges boliglejeaftale er blevet ophævet, fordi leje eller anden pligtig pengeydelse ikke er betalt rettidigt. Kommunen kan forlange, at den bidragspligtige dokumenterer, at sag om lejerestance er indbragt for fogedretten. Afsluttes fogedsagen, uden at den har ført til udsættelse af lejemålet, fradrager kommunen i hjælpen efter stk. 1 med virkning fra måneden efter den måned, i hvilken fogedsagen er afsluttet. Afsluttes

fogedsagen med, at den bidragspligtige sættes ud af lejemålet, fradrager kommunen i hjælpen efter stk. 1 med virkning fra 3 måneder efter den måned, i hvilken udsættelsen har fundet sted.

Uddrag af lov om social pension, jf. lovbekendtgørelse nr. 1116 af 23. september 2013

§ 14. Personligt tillæg kan udbetales til folkepensionister, hvis økonomiske forhold er særlig vanskelige. Kommunen træffer afgørelse herom efter en nærmere konkret og individuel vurdering af pensionistens økonomiske forhold.

Stk. 2. Udbetaling Danmark yder varmetillæg til betaling af varmeudgifter. Social-, børne- og integrationsministeren fastsætter regler herom, herunder om egenbetaling. Social-, børne- og integrationsministeren fastsætter endvidere regler om, at Udbetaling Danmark kan yde varmetillæg med et højere beløb end fastsat i reglerne efter 2. pkt.

Stk. 3. Ud over varmetillæg efter stk. 2 yder Udbetaling Danmark til folkepensionister uanset deres økonomiske forhold et petroleumstillæg til udgifter til petroleum, når anvendelsen af petroleum i dunke på højst 10 l er en nødvendig opvarmningsform i deres bolig. Tillægget svarer til afgiften på petroleum i henhold til lov om energiafgift af mineralolieprodukter mv. og lov om kuldioxidafgift af visse olieprodukter med tillæg af merværdiafgift og kan højst ydes for 2.000 l petroleum i dunk om året pr. husstand.

Stk. 4. Tillæg efter stk. 1-3 kan tidligst ydes med virkning fra det tidspunkt, hvor folkepensionen er tilkendt, jf. § 12.

§ 36. Hvis kommunalbestyrelsen skønner, at en pensionist ikke kan administrere pensionen, herunder hvis pensionisten gentagne gange har misligholdt huslejebetalingen, eller hvis pensionistens udlejer har indgivet anmodning til fogedretten om pensionistens udsættelse af et beboelseslejemål på grund af betalingsmisligholdelse, afgør kommunalbestyrelsen, på hvilken måde pensionen skal udbetales. Kommunalbestyrelsen kan anmode om, at der iværksættes værgemål for pensionisten, jf. værgemålslovens § 16.

Stk. 2. Pensionisten og kommunalbestyrelsen kan aftale, at kommunalbestyrelsen skal administrere pensionen.

Stk. 3. Kommunen giver Udbetaling Danmark meddelelse om afgørelsen eller aftalen, jf. stk. 1 og 2. Udbetaling Danmark overfører til kommunen den disponible pension, som pensionisten ville have fået udbetalt.

Uddrag af lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension mv., jf. lovbekendtgørelse nr. 1232 af 29. oktober 2013

§ 17. Udbetaling Danmark yder varmetillæg til betaling af varmeudgifter. Social-, børne- og integrationsministeren fastsætter nærmere regler herom, herunder om egenbetaling. Social-, børne- og integrationsministeren fastsætter endvidere regler om, at Udbetaling

Danmark kan yde varmetillæg med et højere beløb end fastsat i reglerne efter 2. pkt.

Stk. 2. Personligt tillæg kan udbetales til pensionister, hvis økonomiske forhold er særlig vanskelige. Kommunen træffer afgørelse herom efter en nærmere konkret og individuel vurdering af pensionistens økonomiske forhold.

Stk. 3. Ud over varmetillæg efter stk. 1 yder Udbetaling Danmark til pensionister uanset deres økonomiske forhold et tillæg til udgifter til petroleum, når anvendelse af petroleum i dunke på højst 10 l er en nødvendig opvarmningsform i deres bolig. Tillægget svarer til afgiften på petroleum i henhold til lov om energiafgift af mineralolieprodukter mv. og lov om kuldioxidafgift af visse olieprodukter med tillæg af merværdiafgift og kan højst ydes for 2.000 l petroleum i dunk om året pr. husstand.

Stk. 4. Tillæg efter stk. 1-3 kan tidligst ydes med virkning fra det tidspunkt, hvor pensionen efter §§ 14 og 16 er tilkendt.

§ 35. Hvis kommunalbestyrelsen skønner, at en pensionist ikke kan administrere pensionen, herunder hvis pensionisten gentagne gange har misligholdt huslejebetalingen, eller hvis pensionistens udlejer har indgivet anmodning til fogedretten om pensionistens udsættelse af et beboelseslejemål på grund af betalingsmisligholdelse, afgør kommunalbestyrelsen, på hvilken måde pensionen skal udbetales. Kommunalbestyrelsen kan anmode om, at der iværksættes værgemål for pensionisten, jf. værgemålslovens § 16.

Stk. 2. Pensionisten og kommunalbestyrelsen kan aftale, at kommunalbestyrelsen skal administrere pensionen.

Stk. 3. Udbetaling Danmark overfører til kommunen den disponible pension, som pensionisten ville have fået udbetalt.

Uddrag af lov om individuel boligstøtte, jf. lovbekendtgørelse nr. 1231 af 29. oktober 2013

§ 54. Efter bestemmelserne i §§ 55 og 56 ydes efter ansøgning lån til betaling af beboerindskud i byggeri omfattet af lov om almene boliger mv. bortset fra almene ungdomsboliger uden selvstændigt køkken og i ejendomme, der tilhører almennyttige institutioner, såfremt der til disse sidste ejendommers opførelse er bevilget statsstøtte i medfør af lov om boligbyggeri kapitel 12 eller tidligere boligbyggerilove, jf. senest lovbekendtgørelse nr. 483 af 16. august 1973 kapitel 6. Det er en betingelse, at lejligheden eller enkeltværelset første gang er ibrugtaget den 1. april 1964 eller senere, eller at boligtageren har måttet fraflytte hidtidig lejlighed som følge af en sanering eller en beslutning i henhold til lov om byfornyelse og udvikling af byer eller lov om byfornyelse eller lov om byfornyelse og boligforbedring.

Stk. 2. Stk. 1, 1. pkt., finder anvendelse på følgende boliger:

- 1) Ældreboliger indrettet i henhold til den tidligere lov om boliger for ældre og personer med handicap, jf. lovbekendtgørelse nr. 316 af 24. april 1996.
- 2) Almene ældreboliger omfattet af lov om almene boliger m.v.

- 3) Boliger opført med støtte efter kapitel 12 a i lov om boligbyggeri.
- 4) Fripølseboliger.

Stk. 3. Stk. 1, 1. pkt., finder endvidere tilsvarende anvendelse, når en lejer i en udlejningsejendom, der ombygges til ældrebolig eller almen ældrebolig, i forvejen bebor den ombyggede lejlighed.

Stk. 4. Stk. 1, 1. pkt., finder anvendelse, når en lejer i en udlejningsejendom, der ombygges til friplejeboliger, i forvejen bebor den ombyggede lejlighed.

§ 55. Det påhviler kommunalbestyrelsen at yde lån efter §§ 56 og 57. Lån ydes af den kommune, hvori boligen ligger. Har lejeren måttet fraflytte sin hidtidige lejlighed på grund af sanering eller byfornyelse, jf. § 54, stk. 1, 2. pkt., ydes lån dog af den hidtidige opholdskommune.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen kan dog afslå at yde lån, hvis

- 1) ansøgeren efter kommunalbestyrelsens samlede vurdering af ansøgerens økonomiske og personlige forhold ikke har behov for lånet,
- 2) der foreligger sådanne omstændigheder, at kommunalbestyrelsen vurderer, at betingelserne for at give afslag efter § 15 er opfyldt, eller
- 3) ansøgeren ikke har afviklet gæld vedrørende et tidligere modtaget beboerindskudslån, jf. dog stk. 3

Stk. 3. I følgende tilfælde kan et lån ikke afslås med henvisning til stk. 2, nr. 3:

- 1) Hvis en fogedsag er afsluttet med, at ansøgeren udsættes af et beboelseslejemål på grund af betalingsmisligholdelse, og ansøgningen gælder den første varige bolig efter udsættelsen.
- 2) Hvis ansøgerens udlejer har indgivet anmodning til fogedretten om ansøgerens udsættelse af et beboelseslejemål på grund af betalingsmisligholdelse og ansøgningen gælder den første varige bolig, efter at udlejerens anmodning er indgivet til fogedretten. Det er endvidere en betingelse, at der er tale om en flytning, hvor der flyttes fra en bolig med en boligudgift, der ikke svarer til husstandens økonomiske formåen, til en bolig med en lavere boligudgift.

§ 56. Lån til betaling af beboerindskud i lejligheder ydes til boligtagere, hvis husstandsindkomst tillagt eventuel supplerende pensionsydelse, jf. § 72 d i lov om social pension, ved indflytning ikke overstiger et beløb svarende til den samlede pension, som tilkommer et folkepensionistægtepar som grundbeløb og tillæg til pensionen i medfør af § 49, stk. 1, nr. 1 og 3, i lov om social pension med tillæg af 5 pct. Er der børn i husstanden, forhøjes beløbet med 29.400 kr., jf. § 72, stk. 1, nr. 23, for hvert barn til og med fire børn.

Stk. 2. Lån til betaling af beboerindskud i enkeltværelser ydes til boligtagere, hvis husstandsindkomst tillagt eventuel supplerende pensionsydelse, jf. § 72 d i lov om social pension, ved indflytningen ikke overstiger et beløb svarende til den pension, som

tilkommer en enlig pensionist i medfør af § 49, stk. 1, nr. 1 og 3, i lov om social pension med tillæg af 5 pct. Stk. 1, 2. pkt., finder tilsvarende anvendelse.

Stk. 3. Lån til betaling af beboerindskud i de i § 54, stk. 3 og 4, nævnte tilfælde ydes uanset boligtagerens husstandsindkomst. § 55, stk. 2, gælder ikke for sådanne lån.

Uddrag af bekendtgørelse nr. 139 af 11. februar 2013 om udbetaling af boligstøtte

§ 3. I tilfælde, hvor boligtageren er lejer, kan Udbetaling Danmark beslutte, at boligstøtten udbetales til udlejeren.

Uddrag af lov om social service, jf. lovbekendtgørelse nr. 254 af 20. marts 2014

§ 10. Kommunalbestyrelsen skal sørge for, at enhver har mulighed for at få gratis rådgivning. Formålet med rådgivningen er at forebygge sociale problemer og at hjælpe borgeren over øjeblikkelige vanskeligheder. På længere sigt er formålet at sætte borgeren i stand til at løse opståede problemer ved egen hjælp. Rådgivningen kan gives særskilt eller i forbindelse med anden hjælp efter denne eller anden lovgivning.

Stk. 2. Rådgivningen skal kunne gives som et anonymt og åbent tilbud.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen skal i forbindelse med rådgivningen være opmærksom på, om den enkelte har behov for anden form for hjælp efter denne eller anden lovgivning.

Stk. 4. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde rådgivning om valg af hjælpemidler og forbrugsgoder samt instruktion i brugen heraf. Opgaven kan varetages i samarbejde med andre kommuner.

§ 11. Kommunalbestyrelsen skal sørge for, at forældre med børn og unge eller andre, der faktisk sørger for et barn eller en ung, kan få en gratis familieorienteret rådgivning til løsning af vanskeligheder i familien. Kommunalbestyrelsen er forpligtet til ved opsøgende arbejde at tilbyde denne rådgivning til enhver, som på grund af særlige forhold må antages at have behov for det. Tilbuddet om rådgivning skal også omfatte vordende forældre.

Stk. 2. Såvel forældre som børn og unge, der alene søger rådgivning efter stk. 1, skal kunne modtage denne anonymt og som et åbent tilbud.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen skal, når det anses for at være af væsentlig betydning for et barns eller en ungs særlige behov for støtte, tilbyde

- 1) konsulentbistand til børn, unge og familier med hensyn til børn eller unges forhold og
- 2) rådgivning om familieplanlægning.

Stk. 4. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde gratis rådgivning, undersøgelse og behandling af børn og unge med adfærdsvanskeligheder eller nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne samt deres familier. Opgaverne kan varetages i samarbejde med andre

kommuner.

Stk. 5. Kommunalbestyrelsen skal etablere en særlig familievejlederordning for familier med børn under 18 år med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne. Vejledningen skal tilbydes, inden for 3 måneder efter at kommunalbestyrelsen har fået kendskab til, at funktionsnedsættelsen er konstateret.

Stk. 6. Ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold fastsætter nærmere regler om familievejlederordningen.

§ 52 a. Kommunalbestyrelsen kan træffe afgørelse om at yde økonomisk støtte til forældremyndighedsindehaveren, når det må anses for at være af væsentlig betydning af hensyn til et barns eller en ungs særlige behov for støtte, jf. dog stk. 2. Der kan ydes økonomisk støtte til:

- 1) Udgifter i forbindelse med konsulentbistand efter § 11, stk. 3.
- 2) Udgifter i forbindelse med foranstaltninger efter § 52, stk. 3, eller hvis støtten erstatter en ellers mere indgribende og omfattende foranstaltning efter § 52, stk. 3.
- 3) Udgifter, der bevirker, at en anbringelse uden for hjemmet kan undgås, eller at en hjemgivelse kan fremskyndes.
- 4) Udgifter, der kan bidrage til en stabil kontakt mellem forældre og barn under barnets anbringelse uden for hjemmet.
- 5) Udgifter i forbindelse med prævention.

Stk. 2. Støtte efter stk. 1, nr. 1 og 2, kan kun ydes, når forældremyndighedsindehaveren ikke selv har tilstrækkelige midler til det.

Lov om forsøg med eftergivelse af gæld til det offentlige for socialt udsatte grupper fastsat regler om eftergivelse af gæld til det offentlige for socialt udsatte grupper. , jf. lovbekendtgørelse nr. 1063 af 25. oktober 2006

§ 1. Restanceinddrivelsesmyndigheden kan efter ansøgning eftergive offentlig gæld efter reglerne i kapitel 3 a.

§ 16 f. Skyldnere, som kommer i beskæftigelse mv., jf. stk. 2, fra kontanthjælp, og som i mindst 3 år inden for en periode på 4 år har modtaget hjælp efter § 11 i lov om aktiv socialpolitik, dagpenge efter kapitel 10 i lov om arbejdsløshedsforsikring mv. eller introduktionsydelse efter reglerne i kapitel 5 i integrationsloven, kan efter ansøgning til restancemyndigheden få eftergivet gæld til det offentlige, jf. dog stk. 3. Det drejer sig om gæld, der inddrives af restanceinddrivelsesmyndigheden og anden forfalden gæld, der opkræves af offentlige fordringshavere.

Stk. 2. Det er en betingelse for at få bevilget eftergivelse efter stk. 1, at skyldneren er kommet i beskæftigelse, i fleksjob, under uddannelse eller under revalidering, jf. § 16 h, stk. 1.

Stk. 3. Eftergivelse kan ikke ske for gæld, som er pådraget ved strafbare eller

erstatningspådragende forhold, eller som følge af, at skyldneren har afgivet urigtige oplysninger over for en offentlig myndighed med den virkning, at skyldneren uretmæssigt har modtaget ydelser fra det offentlige.

§ 16 g. Eftergivelsen sker med et fast beløb pr. måned i 4 år. Beløbet, som eftergives pr. måned, udgør 1/48 af den samlede offentlige gæld, som er omfattet af eftergivelsen, jf. § 16 f.

Stk. 2. Når der er truffet afgørelse om eftergivelse, overdrager de offentlige fordringshavere den gæld, der er omfattet af eftergivelsen, til restanceinddrivelsesmyndigheden, hvis gælden ikke allerede er overgivet til restanceinddrivelsesmyndigheden. Der sker ikke forrentning af den eftergivne gæld.

§ 16 h. Det er en betingelse for eftergivelse, at skyldneren ophører med at modtage hjælp efter § 11 i lov om aktiv socialpolitik.

Stk. 2. Modtager skyldneren, efter at eftergivelsen er iværksat, igen hjælp efter reglerne i § 11 i lov om aktiv socialpolitik, sættes den månedlige eftergivelse i bero, indtil skyldneren ophører med at modtage hjælp. Når eftergivelsen har været stillet i bero i 1 år, ophører eftergivelsen for den resterende gæld. Der sker ikke forrentning af den eftergivne gæld.

Stk. 3. Modtager restanceinddrivelsesmyndigheden et eller flere nye offentlige krav mod skyldneren til inddrivelse, som er forfaldet, efter at eftergivelsen er iværksat eller stillet i bero, jf. stk. 2, falder afgørelsen om eftergivelse bort for den resterende gæld, således at den månedlige eftergivelse ophører i den måned, der kommer efter den måned, hvor de nye offentlige krav modtages i restanceinddrivelsesmyndigheden. Der sker dog fortsat ikke forrentning af den eftergivne gæld.

§ 16 i. Gæld, som vedrører en bortfalden afgørelse om eftergivelse, kan inddrives ved udpantning og indeholdelse i løn mv. efter reglerne for inddrivelse af personlige skatter i kildeskatteloven og eftergives efter reglerne i opkrævningsloven.

§ 16 j. Afgørelser efter kapitel 3 a er endelige.

Stk. 2. Skatteministeren fastsætter regler om ansøgningens indhold og administration af ordningen.

Stk. 3. Pr. 1. januar 2010 foretager Skatteministeriet i samarbejde med Socialministeriet en evaluering af forsøgsordningen.

Uddrag af bekendtgørelse nr. 1368 af 5. december 2013 om kommunalbestyrelsens og Udbetaling Danmarks opkrævning af tilbagebetalingskrav efter lov om social service, lov om social pension og lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension mv.

§ 4. Fordringshaveren fastsætter en ordning om afdragsvis betaling eller yder henstand med betalingen, jf. §§ 5-7.

§ 5. For alle andre skyldnere end dem, der er nævnt i § 6, fastsætter fordringshaveren afdragsordningen med udgangspunkt i den tabel og den måde at beregne det månedlige afdrag, der fremgår af § 5, stk. 1 og 2, i Skatteministeriets bekendtgørelse om inddrivelse af gæld til det offentlige.

Stk. 2. Foreligger der ikke aktuelle indkomstoplysninger for de skyldnere, der er nævnt i stk. 1, fastsættes det månedlige afdrag til 350 kr.

§ 6. Fordringshaveren yder henstand til skyldnere, der modtager uddannelseshjælp, kontanthjælp, ressourceforløbsydelse efter lov om aktiv socialpolitik, som ikke har andre indtægter end førtidspension eller ikke har en årlig nettoindkomst, der overstiger de minimumsgrænser for fastsættelse af afdragsordninger for henholdsvis personer med forsørgerpligt over for børn og personer uden forsørgerpligt over for børn, der er fastsat i § 5, stk. 1, i Skatteministeriets bekendtgørelse om inddrivelse af gæld til det offentlige, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Hvis en af de skyldnere, der er nævnt i stk. 1, har meget beskedne udgifter til fx bolig eller særligt høje skattefradrag, kan der opkræves et månedligt beløb, der fastsættes under hensyn til disse særlige omstændigheder.

§ 7. Er der fastsat en afdragsordning efter § 5 eller § 6, stk. 2, og kommer skyldneren senere i en situation som nævnt i § 6, stk. 1, stiller fordringshaveren afdragsordningen i bero.

Bilag 6 Baggrund og metode

Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter (MBBL) har anmodet Ankestyrelsen om at gennemføre en undersøgelse af, hvorvidt kommunerne opfylder forpligtelserne i retssikkerhedslovens § 5 a, når de modtager underretninger fra almene boligorganisationer og fogedretten om udsættelsestruede lejere.

Med lovændringer i 2007 og 2009 er der indført en udvidet pligt for kommunerne til at vurdere lejerens behov for hjælp, når de modtager en underretning om, at en sag om huslejerestance er sendt til fogedretten.

Bestemmelsen indebærer, at kommunen i forhold til børnefamilier med børn eller unge under 18 år eller personer, som kommunen kender i forvejen, er forpligtet til af egen drift at foretage en helhedsvurdering af behovet for hjælp, når kommunen modtager en underretning.

Hvis kommunen vurderer, at der ikke er grundlag for at yde hjælp i forbindelse med udsættelsen, skal kommunen træffe afgørelse i sagen senest 14 dage efter boligorganisationens underretning til kommunen.

Undersøgelsen er baseret på:

- En survey undersøgelse i alle kommuner
- Interview med kommuner, boligorganisationer og fogedretten
- En gennemgang af et mindre antal konkrete orienterings- og udsættelsessager

Landsdækkende spørgeskemaundersøgelse

Ankestyrelsen har i maj – juli 2014 gennemført en spørgeskemaundersøgelse, hvor landets kommuner er blevet bedt om at oplyse om sager om udsættelsestruede lejere og om kommunernes generelle praksis og erfaringer på området.

Kommunerne er blevet bedt om at indsende oplysninger om:

- Antallet af underretninger og udsatte lejere
- Kommunernes retningslinjer og strategi
- Underretningerne fra boligorganisationer og fogedretten
- Kommunernes tilbud til udsættelsestruede lejere, herunder om udfordringer og positive erfaringer med indsatser, der forhindrer udsættelser.

Flere kommuner har oplyst, at de ikke kender det faktiske antal underretninger eller antallet af effektive udsættelser. Kommunerne har oplyst, at de i mange tilfælde heller ikke har tilstrækkelige viden, således at de lokalt har kunnet skønne over antallet af

underretninger og effektive udsættelser. Af den grund afstod mange kommuner fra at udfylde spørgeskemaet om udsættelsestruede lejere.

Ankestyrelsen har som følge heraf vurderet, at antallet af manglende besvarelser var for stort til, at give et holdbart statistisk billede af underretningerne, som kommunerne modtager fra boligorganisationer og fogedretten, og især af antallet af effektive udsættelser.

Det blev derfor besluttet, at koncentrere undersøgelsen om kommunernes generelle praksis og erfaringer vedrørende udsættelsestruede lejere og undlade den mere statistisk prægede del. I juni og juli måned har Ankestyrelsen foretaget en intensiv rykkerprocedure for manglende besvarelser.

Ankestyrelsen har modtaget svar fra 93 kommuner. Af disse kommuner har 86 oplyst, at de har haft sager om lejere, der udsættes fra lejemål i almene boliger i perioden 2011-2013, eller haft sager, hvor der har været berammet en udsættelses forretning. 7 kommuner har oplyst, at de ikke har haft sager om udsættelser.

Det er ikke alle kommuner, der har besvaret samtlige spørgsmål. Flere kommuner har oplyst, at en del af besvarelsene bygger på skøn. Antallet af kommuner, som har svaret på de enkelte spørgsmål, er anført under de pågældende tabeller.

De kommuner, der har besvaret undersøgelsen repræsenterer tilsammen 96 procent af landets befolkning. En af de 7 kommuner, der har oplyst at, de ikke har haft sager om udsættelse, har et indbyggertal på lidt over 40.000, mens de øvrige kommuner i denne gruppe alle er mindre kommuner og ø samfund med indbyggertal på under 10.000.

Interviewundersøgelse

Den kvalitative del af undersøgelsen er gennemført ved hjælp af semistrukturerede interview.

I perioden maj – juli 2014 har Ankestyrelsen interviewet fire kommuner, fem boligorganisationer og fogedretten.

Kommunerne er udvalgt således, at Ankestyrelsen kunne få et bredt billede af de procedurer, der bliver anvendt til håndtering af sager om udsættelsestruede boliglejere i både mindre og større kommuner, og kommuner beliggende i forskellige landsdele.

I forbindelse med udvælgelsen af boligorganisationer er der lagt vægt på, at både lokale og landsdækkende organisationer er repræsenteret, og at de udvalgte organisationer befinder sig i forskellige landsdele.

Flere af de interviewede boligorganisationer har også afdelinger i de interviewede kommuner.

I interviewene er der fokuseret på følgende emner:

- Beskrivelse af gruppen af udsættelsestruede boliglejere
- Kommunernes organisering med henblik på at håndtere udsættelsestruede boliglejere
- Boligselskabernes processer vedrørende håndtering af manglende betalinger fra boliglejere
- Samarbejde mellem boligorganisationer, kommuner og fogedretten
- Kontakt og samarbejde med udsættelsestruede boliglejere
- Kommunernes og boligselskabernes tilbud til udsættelsestruede boliglejere samt forebyggende tiltag
- Håndtering af udsættelser

Sagsgennemgang

Ankestyrelsen har anmodet syv kommuner om hver at indsende seks sager. Sagerne skulle indeholde de akter, som kommunen var i besiddelse af, og som relaterede sig til borgerens mulige udsættelse fra lejemålet, herunder eventuelle akter fra andre afdelinger i kommunen.

Ankestyrelsen modtog i alt 44 sager fra seks kommuner. To af sagerne har måttet udgå.

Gennemgangen af sagerne fokuserer på, hvorvidt kommunerne af egen drift har foretaget en helhedsvurdering af behovet for hjælp hos de borgere, som er udsættelsestruede, og som enten har børn eller unge under 18 år i husstanden eller har et særligt behov for støtte.

Der er endvidere foretaget en gennemgang af, hvilken form for hjælp kommunerne har tilbudt de udsættelsestruede borgere, og hvordan kommunerne har kontaktet borgerne.

Følgende kommuner har indsendt sager til sagsgennemgangen:

- København
- Lolland
- Odense
- Esbjerg
- Århus
- Aalborg

Undersøgelsens hjemmel

Kommunerne har efter § 79 i retssikkerhedsbekendtgørelsens⁷ kapitel 11 pligt til at bidrage med oplysninger til Ankestyrelsen ved særlige undersøgelser og efter § 82 i retssikkerhedsbekendtgørelsens kapitel 12 pligt til at bidrage med statistisk oplysninger, som ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold beder om.

⁷ Bekendtgørelse nr. 722 af 19. juni 2013 af retssikkerhed og administration på det sociale område.