

SAGER OM AFFALDSGEBYRER ENDELIG RAPPORT



KØBENHAVNS KOMMUNE

INDHOLDSFORTEGNELSE

1. INDLEDNING	5
2. KONKLUSION OG SAMMENFATNING	6
3. OBSERVATIONER OG VURDERINGER	7
4. OPFØLGNING	10
5. KONSEKVENSER	14
6. FORSLAG, HENSTILLINGER OG ANBEFALINGER	15
7. UDDYBNING, BISTAND MV.	16
8. BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA	17
9. METODE	18
GENERELT FOR BORGERRÅDGIVERENS EGEN DRIFT-UNDERSØGELSER	18
REAKTIONSMIDLER OG BEDØMMELSESGRUNDLAG	18
10. RETSKILDER OG ØVRIGT BEDØMMELSESGRUNDLAG	20
11. BORGERRÅDGIVERENS HØRINGSBREV	21
12. FORVALTNINGENS HØRINGSSVAR MV.	29

I. INDLEDNING

Borgerrådgiveren kan af egen drift iværksætte undersøgelser af konkrete og generelle forhold samt gennemføre inspektioner i Københavns Kommune. Kompetencen til at iværksætte undersøgelser fremgår af vedtægt for Borgerrådgiveren, § 12, og lyder således:

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

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

Borgerrådgiverudvalget og Borgerrådgiveren drøftede den 29. november 2013 (punkt 4, jf. journalnummer 2013-0178661) en plan for udmøntningen af egen drift-kompetencen i 2014. Af planen, som udvalget bekræftede den 24. januar 2014 (punkt 6, jf. journalnummer 2014-0002271), fremgår, at Borgerrådgiveren i 2014 skulle indlede en generel undersøgelse af Københavns Kommunes *kommunikation og begrundelser* i sager om affaldsgebyrer.

Planen var holdt i overskrifter, da valget af nærmere undersøgelsestemaer, undersøgelsesnes genstand og den nærmere tilrettelæggelse er Borgerrådgiverens eget. Undersøgelserne planlægges dels ud fra generelle kriterier som administrationsområdernes omfang, væsentlighed og betydning for borgerne samt repræsentativitet med henblik på at bidrage til generel vejledning, dels ud fra eventuelle konkrete indikationer på utilfredsstillende forhold.

Denne rapport – som indeholder mine endelige vurderinger og bedømmelser i min undersøgelse af Københavns Kommunes sager om affaldsgebyrer – er en udmøntning af drøftelserne i Borgerrådgiverudvalget.

Rapporten har i en foreløbig udgave været sendt til Teknik- og Miljøforvaltningen med henblik på forvaltningens eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

Borgerrådgiveren, november 2015



Johan Busse
Borgerrådgiver

2. KONKLUSION OG SAMMENFATNING

Borgerrådgiveren har undersøgt 30 sager fra Teknik- og Miljøforvaltningen om fritagelse for affaldsgebyrer. Der er tale om sager, som hovedsageligt vedrører mindre erhvervsdrivende.

Undersøgelsen viser på dette administrationsområde:

- at kommunens sagsbehandlingstider var kritisabelt lange i hovedparten af sagerne, uanset at kommunen ikke skulle foretage sagskridt ud over at træffe afgørelse
- at kommunen ikke konsekvent overholdt Tilbagemeldingsgarantien, som er vedtaget af Borgerrepræsentationen
- at kommunens begrundelser ved afslag på ansøgning om fritagelse for affaldsgebyr ikke i alle tilfælde reelt gav de erhvervsdrivende mulighed for at gennemskue, hvorfor deres ansøgninger ikke blev imødekommet
- at kommunens klagevejledning var uensartet
- at kommunen i enkelte sager ikke fortog korrekte notater og journaliserede korrekt i sagerne.

Borgerrådgiveren har stillet opklarende spørgsmål til forvaltningens procedurer og praksis blandt andet til den øjensynlige prioritering af telefoniske ansøgninger forud for skriftlige ansøgninger indgivet via kommunens selvbetjeningsystem.

Teknik- og Miljøforvaltningen er i forbindelse med gennemgang af den foreløbige rapport i brev af 26. august 2015 kommet med følgende bemærkninger:

”Rapporten mangler oplysning om, at forvaltningen ikke længere på området med erhvervsaffaldsgebyr har problemer med at overholde sagsbehandlingstiden, jf. Københavns Kommunes tilbagemeldingsgaranti. Den store sagsbehandlingsspekkel er afviklet og sagerne behandles inden for 10 dage. Endvidere er sagsbehandlingen rettet til af hensyn til forvaltningsloven og god forvaltningsskik. Følgende initiativer, tilrettelser og præciseringer er foretaget:

- Klagevejledning er gjort ensartet i såvel standard svar som i individuelle besvarelser.
- Begrundelserne i standardbesvarelserne er udbygget, således at det nu af afgørelserne klart fremgår, hvilke faktiske forhold, der er lagt vægt på ved afgørelsen og hvorfor forvaltningen er nået frem til den konkrete afgørelse.
- For at sikre ensartethed i afgørelserne forelægges alle sager, der ikke kan besvares efter paradigmet for standard svar, for en sagsbehandlerkollega og i nødvendigt omfang inddrages en af forvaltningens jurister.
- Autosvar indeholder nu oplysning om hvilket team, der behandler sagen og oplysning om teamets medarbejdere.
- Autogodkendelser er tilpasset efter borgerrådgiverens anbefalinger.”

Jeg tager det ovenfor anførte om forbedringer i Teknik- og Miljøforvaltningens sagsbehandling til efterretning og er meget tilfreds med, at forvaltningen allerede har taget hånd om en stor del af de sagsbehandlingsmæssige udfordringer, jeg har påpeget.

Dette ændrer imidlertid ikke på mine konklusioner, da min undersøgelse af 30 sager fra Teknik- og Miljøforvaltningen om affaldsgebyr påviste, at der på tidspunktet for afgørelse af sagerne var udfordringer med sagsbehandlingen.

3. OBSERVATIONER OG VURDERINGER

Kvittering for forvaltningens modtagelse af ansøgning

Det fremgår af det modtagne materiale, at Teknik- og Miljøforvaltningen i 29 ud af 30 sager sendte en kvitteringsskrivelse til ansøgeren samme dag, som forvaltningen modtog den enkelte ansøgning om fritagelse. Kvitteringsskrivelserne indeholdt ikke navn på enten en konkret sagsbehandler eller navnene på sagsbehandlerne i det team, der har ansvaret for sagen.

Jeg finder dette beklageligt.

Jeg henviser i den forbindelse til Tilbagemeldingsgarantien, hvoraf det fremgår, at det skal tilstræbes, at kommunen altid oplyser navnet på en konkret sagsbehandler eller navnene på sagsbehandlerne i det team, der har ansvaret for sagen. Jeg forstår sammensætningen af ordet "tilstræbes" i forbindelse med kravet om "altid" sådan, at oplysningerne ikke i alle tilfælde skal foreligge, men omvendt at der må lægges en vis anstrengelse i at opnå, at oplysningerne gives i langt de fleste tilfælde. Da forvaltningen i forbindelse med mit tilsyn i en konkret klagesag til Borgerrådgiveren har udtalt, at udformningen af kvitteringssvaret ville blive tilrettet, foretager jeg ikke yderligere i forhold til dette.

Kvitteringsskrivelserne indeholdt oplysning om, at der ville kunne gå op til "flere måneder", før den enkelte sag var behandlet.

Jeg finder det utilfredsstillende, at det ikke skønnes muligt at give mere præcise orienteringer for så vidt angår forventede sagsbehandlingstider.

Forvaltningens begrundelser i afgørelserne

I 23 ud af 30 sager gav forvaltningen ansøgerne en begrundelse, som indeholdt en henvisning til de retsregler, forvaltningen fastholdt opkrævningen af gebyrer efter. Disse begrundelser indeholdt en henvisning til lovens (lovbekendtgørelsens) betegnelse, nr. og dato samt paragraf og stykke heri.

Begrundelserne i seks sager indeholdt ikke en sådan henvisning til retsgrundlaget, ligesom begrundelsen i én sag kun delvist indeholdt henvisningen.

Jeg finder det beklageligt, at der i seks sager mangler henvisning til retsreglerne, og at henvisningen i én sag er utilstrækkelig.

I 21 af de 30 sager imødekom forvaltningen (samtidig med afslag på fritagelse for administrationsgebyr) den del af den enkelte ansøgning, der vedrørte fritagelse for dagsreoveringsgebyr. Der var i alt 23 sådanne ansøgninger om fritagelse for både administrationsgebyr og dagreoveringsgebyr. Imødekomelserne skete i 19 af de 21 sager med henvisning til, at produktionen af dagreoveringslignende affald var "minimal", eller at virksomheden ikke havde eller kun havde "en helt ubetydelig mængde dagreovation". I afgørelserne anførte forvaltningen i den forbindelse, at vurderingen blev foretaget "på baggrund af det til sagen oplyste" eller fordi, forvaltningen havde "modtaget dokumentation" herfor.

Jeg lægger til grund, at forvaltningen i disse sager imødekom ansøgningerne om fritagelse for dagreoveringsgebyr, fordi forvaltningen skønnede, at ansøgningerne var omfattet af affaldsbekendtgørelsens § 60, stk. 4 (for 2013 – for 2012; daværende affaldsbekendtgørelse, § 65, stk. 4), som har følgende indhold:

"Kommunalbestyrelsen kan fritage virksomheder fra et eller flere af gebyrerne efter § 56, stk. 1-4 [for 2012; daværende affaldsbekendtgørelse, § 61, stk. 1-4], hvis kommunalbestyrelsen kan lægge til grund, at virksomheden ikke har en egentlig affaldsproduktion."

Afgørelserne indeholdt ikke en henvisning til denne bestemmelse, ligesom det ikke fremgik, hvad baggrunden var for, at der alene kunne ske fritagelse for den ene type gebyr (dagrenoveringsgebyret) – ikke begge, jf. ordlyden ”kan fritage virksomheder fra et eller flere af gebyrerne efter § 56, stk. 1-4” (min angivelse med kursiv).

Jeg finder, at det ville have været mest hensynsfuldt, at afgørelserne indeholdt en forklaring på, hvorfor der alene kunne ske fritagelse for dagsrenoveringsgebyr, og altså ikke begge gebyrer, hvor en ansøger søgte om dette og virksomheden skønnedes omfattet af den ovenfor refererede bestemmelse i affaldsbekendtgørelsen.

Jeg bemærker i den forbindelse, at forvaltningens nedskrevne procedurer for 2013 indeholder oplysninger, som jeg beder om forvaltningens bemærkninger til – se rapportens kapitel 4.

I tre af de 30 sager vurderede forvaltningen derimod ansøgningerne om fritagelse for dagsrenoveringsgebyret ud fra udgangspunktet; ”at alle gebyrpligtige virksomheder forudsættes at have dagrenoveringslignende affald, derfor skal virksomheden kunne dokumentere, hvorledes de håndterer affaldet. I modsat fald er formodningen for, at de har benyttet den kommunale ordning”.

Forvaltningen imødekom to af disse ansøgninger og meddelte en ansøger afslag.

Jeg finder, at det ville have været hensigtsmæssigt, at forvaltningen i afslaget havde refereret eller vedlagt oplysningerne fra forvaltningens vejledning om procedurerne.

Som afgørelserne foreligger i syv ud af 30 sager, hvori forvaltningen meddelte ansøgerne helt eller delvist afslag på ansøgninger om fritagelse fra et eller begge gebyrer, fremstår begrundelserne således ikke tilstrækkelige, dvs. som fyldestgørende forklaringer på, hvorfor afgørelserne fik netop det pågældende udfald

Forvaltningens klagevejledning i afgørelserne

I samtlige 30 sager vejledte forvaltningen ansøgerne om, at afslagene var endelige og ikke kunne indbringes for anden administrativ myndighed. Forvaltningen henviste i den forbindelse til retsgrundlaget.

I otte ud af de 30 sager ydede forvaltningen desuden vejledningen; ”Afgørelsen kan heller ikke påklages til Borgerrepræsentationen, Teknik- og Miljøudvalget eller Teknik- og Miljøborgmesteren”, ligesom forvaltningen i disse otte sager vejledte ansøgerne om muligheden for efter kommunestyrelsesloven at indbringe sagen for Statsforvaltningen.

I samtlige 30 sager henviste forvaltningen desuden i afslagene til kommunens hjemmeside for yderligere oplysninger om affaldsgebyrer.

Da der ikke består en pligt til at oplyse, at en afgørelse ikke kan påklages, finder jeg det alene ud fra en lighedsbetragtning uheldigt, at forvaltningen ikke i alle afslagene ydede den samme klagevejledning.

Forvaltningens sagsbehandlingstid og notater

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for 27 ud af 30 sager var på mere 10 måneder¹. De korteste sagsbehandlingstider var på mere end 4 måneder – de længste var på mere end 20 måneder.

1

Sagsbehandlingstiden (antal måneder) for behandlingen af sagerne var: 5, 7, 7, 6, 6, 5, 6, 6, 0, 7, 0, 18, 20, 12, 19, 18, 0, 20, 19, 15, 5, 6, 13, 15, 4, 4, 20, 12, 12, 6.

I én af disse 27 sager bad forvaltningen – fem måneder efter modtagelsen af ansøgningen – ansøgeren om yderligere oplysninger. I alle øvrige 29 sager foretog forvaltningen ingen ekspeditioner i perioden fra modtagelsen af den enkelte ansøgning til afgørelsen forelå.

Jeg finder sagsbehandlingstiden i disse 27 sager meget kritisabel.

Jeg henviser i den forbindelse til, at der ikke på dette område i lovgivningen er fastlagt normer for, hvor længe kommunen må være om at behandle sagerne. Hvad, der er acceptabel sagsbehandlingstid, må vurderes konkret under blandt andet hensyn til, hvor mange ekspeditioner en forsvarlig oplysning af sagen kræver, om der foreligger faktiske forhindringer for ekspeditionerne, om særlige tidskrævende undersøgelser er påkrævet, om sagen efter sin art er hastende samt forholdet mellem myndighedens ressourcer og arbejdsopgaver.

I tre ud af de 30 sager lægger jeg til grund, at afgørelserne blev truffet samme dag, som forvaltningen modtog (eller i hvert fald registrerede) ansøgningerne.

Fra sagsakterne i disse tre sager har jeg noteret mig følgende notater under overskriften ”Begrundelse for at virksomheden ikke producerer affald”:

A: ”Denne ansøgning oprettes af [medarbejder i kommunen], da det er godtgjort at virksomheden kan fritages for betaling af dagrenoveringsgebyr.”

B: ”Denne ansøgning er oprettet af [medarbejder i kommunen], da der kan ske fritagelse for dagrenoveringsgebyr i 2013.”

C: ”Vi laver ansøgning på virksomheden vegne.”

Jeg finder det meget beklageligt, at datoen for modtagelsen af henvendelsen ikke fremgår, og at forvaltningen ikke oprettede fyldestgørende notater i anledning af henvendelserne.

Jeg henviser i den forbindelse til, at notaterne også mangler en angivelse af de modtagne oplysninger, dvs. blandt andet sagens fakta, med den følge, at afgørelserne mangler fyldestgørende begrundelser. Afgørelserne indeholder således kun følgende om baggrunden for fritagelsen:

A, B og C: ”På baggrund af det til sagen oplyste, vurderer Københavns Kommune at virksomheden produktion af dagrenoveringslinende affald er minimal, hvorfor kommunen fritager virksomheden for dagrenoveringsgebyret.”

4. OPFØLGNING

Materialet, jeg har modtaget fra forvaltningen, gav mig på enkelte punkter anledning til at bede om yderligere bemærkninger.

Jeg har i brev af 26. august 2015, i forbindelse med forvaltningens bemærkninger til denne rapport *faktiske* oplysninger, modtaget forvaltningens bemærkninger til de forhold, som jeg efter gennemgang af 30 sager om affaldsgebyr ønskede forvaltningens supplerende bemærkninger til. Jeg vil derfor herunder gennemgå forvaltningens bemærkninger med henblik på en vurdering af, om der er behov for yderligere opfølgning som følge af denne rapport.

Jeg bad om forvaltningens bemærkninger til administrationen af affaldsbekendtgørelsens § 60, stk. 4 (for 2013 – for 2012; daværende affaldsbekendtgørelse, § 65, stk. 4). Jeg bad således om at få oplyst, om forvaltningen alene finder, at der var hjemmel til at fritage for den ene type gebyr (dagrenoveringsgebyret) – ikke begge, jf. ordlyden ”kan fritage virksomheder fra et eller flere af gebyrerne efter § 56, stk. 1-4”, samt i givet fald baggrunden herfor.

Teknik- og Miljøforvaltningen har ved brev af 26. august 2015 oplyst følgende om administration af affaldsbekendtgørelsens § 60, stk. 4 (for 2013 – for 2012; daværende affaldsbekendtgørelse, § 65, stk. 4):

”Forvaltningen forstår bestemmelsen således, at kommunen skal fritage for alle gebyrer, som måtte være opkrævet efter § 56, stk. 1-4, hvis kommunen vælger at lægge til grund, at virksomheden ikke har en egentlig affaldsproduktion.

Når forvaltningen i mange tilfælde har valgt at fritage virksomheder for dagrenovationsgebyret, selv om det ikke har kunnet lægges til grund, at virksomheden ikke har haft en egentlig affaldsproduktion, jf. § 64, stk. 4, så hænger det sammen med, at dagrenovationsgebyret skal betales af de virksomheder, som rent faktisk har gjort brug af den kommunale dagrenovationsordning.

Virksomheder kan godt have en egentlig affaldsproduktion uden nødvendigvis at have dagrenovation i et omfang, der gør det rimeligt at opkræve gebyr for brug af den kommunale dagrenovationsordning. Hvorimod en virksomhed næppe kan fritages for efter § 60, stk. 4, hvis virksomheden benytter en eller flere kommunale affaldsordninger (fx den kommunale ordning for dagrenovationslignende affald) jf. § 60, stk. 5.”

Jeg finder ikke grundlag for yderligere opfølgning vedrørende dette punkt.

Jeg bad endvidere om forvaltningens uddybende bemærkninger til prioriteringen af de 30 sager – en prioritering, som var afhængig af, om ansøgerne henvendte sig mundtligt eller skriftligt til forvaltningen med deres ansøgninger. Jeg finder ikke umiddelbart i sagsakterne oplysninger, der begrundes prioriteringen af sagerne.

Forvaltningen har i sin udtalelse af 8. september 2014 anført følgende: ”Forskellen mellem ansøgningsdato og afgørelsesdato definerer sagsbehandlingstiden. Den generelle procedure er, at vi tager de ældste sager først, hvilket vi finder mest rimeligt, af hensyn til de borgere, hvis sager har ligget i meget lang tid. De sager, der er blevet behandlet, på trods af den nyere dato, er sager, hvor kunden har henvendt sig telefonisk, og hvor sagen har haft et indhold, som let har kunnet behandles, samtidig med eller umiddelbart efter den telefoniske kontakt.”

Jeg bad om, at forvaltningens uddybende bemærkninger indeholder en stillingtagen til, om prioriteringen var rimelig i forhold til de virksomheder, der søgte digitalt, samt på hvilken måde den understøtter den igangværende digitaliseringsproces.

Teknik- og Miljøforvaltningen har ved brev af 26. august 2015 oplyst følgende om prioriteringen af sagerne og sagsbehandlingstider:

”Når der i nogen tilfælde er sket en fravigelse af princippet om, at de ældste sager skal behandles først, har årsagen været, at den enkelte sagsbehandler i forbindelse med en telefonisk henvendelse har fundet det muligt og mest hensigtsmæssigt at få sagen færdigbehandlet samtidig med eller umiddelbart efter den telefoniske kontakt.

I nogle tilfælde er der foretaget en `nu og her´ sagsbehandling, efter en telefonisk henvendelse, af sager, hvor virksomheden ikke har søgt om fritagelse digitalt. Når virksomheden ikke har søgt om fritagelse digitalt er opkrævningen ikke stillet i bero, og der kan være sendt rykker for kravet eller det kan være sendt til inddrivelse. Dette skyldes, at sagsbehandlerne ved, at sagerne kan blive meget komplicerede, hvis ikke der reageres hurtigt, når sagerne er gået videre til rykning hos Koncern Service i Økonomiforvaltningen eller til inddrivelse hos Betaling og Kontrol i Kultur- og Fritidsforvaltningen.

Det er ikke i alle tilfælde systematisk noteret på sagen, hvilken begrundelse der har været for at fravige de fastlagte retningslinjer for prioritering af sagerne. Fravigelsen af retningslinjerne er, hvis det er begrundet i hensynet til sagsbehandlingen, forståelig, men understøtter næppe den igangværende digitaliseringsproces.”

Jeg finder ikke grundlag for yderligere opfølgning vedrørende dette punkt, men skal dog bemærke, at hensynet til at undgå en unødigt komplicering af sagerne for såvel borger som forvaltning kan være et sagligt hensyn for at prioritere en sag. I dette tilfælde, hvor baggrunden for prioriteringen er af rent praktisk art, vurderer jeg imidlertid, at det efter omstændighederne på langt sigt kan være mere hensigtsmæssigt at prioritere at løse det praktiske problem end at foretage en opprioritering af sager.

Jeg skal endvidere pointere vigtigheden af, at der foretages notat i sager, hvor der sker en fravigelse af de fastlagte retningslinjer.

Det forhold, at tre sager – der ikke umiddelbart adskilte sig fra de øvrige 27 sager – kunne behandles samme dag, de blev modtaget, gav mig desuden anledning til at bede om forvaltningens bemærkninger til sagsbehandlingstiderne i de 27 sager. Jeg bad i den forbindelse også om forvaltningens bemærkninger til de refererede notater.

For så vidt angår sagsbehandlingstider for ansøgninger om fritagelse for affaldsgebyrer bad jeg endvidere om at få oplyst, om forvaltningen lykkes med sin målsætning om, at ”Sager vedrørende gebyrår 2014 og fremad løses inden for rammerne af Københavns Kommunes tilbagemeldingsgaranti”. Jeg bemærker i den forbindelse, at jeg forstår målsætningen på den måde, at sagsbehandlingstiden er på højst ti arbejdsdage.

Teknik- og Miljøforvaltningen har ved brev af 26. august 2015 oplyst følgende om sagsbehandlingstider:

”Efter lidt problemer i starten efter udsendelsen af opkrævningerne for 2014, bl.a. problemer med at få det digitale fritagelsessystem til at fungere under VIRK.DK, sker sagsbehandlingen nu inden for rammerne af Københavns Kommunes tilbagemeldingsgaranti, forstået således at sagsbehandlingstiden er på højst 10 dage.”

Jeg finder ikke grundlag for yderligere opfølgning vedrørende dette punkt.

Jeg bad herudover om at få oplyst status i forhold til undersøgelsen af muligheden for at give forhåndsgodkendelser.

Hvis en sådan ændring af procedurerne er iværksat eller fortsat undersøges, bad jeg forvaltningen oplyse, om afgørelser om fritagelse indeholder/vil indeholde en henvisning til de retsregler, for-

valtningen imødekom/imødekommer ansøgningen efter. Jeg finder, at en sådan henvisning i forhåndsgodkendelser, hvor ansøgerne erklærer på tro og love at ville oplyse om ændrede forhold, vil være hensigtsmæssig, da ansøgere vil have brug for at vide, på baggrund af hvilke forhold en godkendelse er givet.

Jeg finder derfor videre, at det vil være hensigtsmæssigt, at forvaltningen i forbindelse med eventuelle forhåndsgodkendelser redegør for de oplysninger i den konkrete sags faktiske omstændigheder, forvaltningen tillægger væsentlig betydning.

Teknik- og Miljøforvaltningen har ved brev af 26. august 2015 oplyst følgende om forhåndsgodkendelse:

"Fra 2014 er der til d.d. modtaget og behandlet i alt 1.378 ansøgninger om fritagelse. Ca. 800 af disse er automatisk godkendt af systemet, hvor ansøger på tro og love har erklæret, at der ikke er sket ændringer i de af virksomhedens forhold, som betingede en fritagelse for tidligere år.

Forvaltningen vil for 2015 opkrævningerne tilpasse den automatiske godkendelse i overensstemmelse med Borgerrådgiverens anbefalinger"

Jeg finder ikke grundlag for yderligere opfølgning vedrørende dette punkt.

Forvaltningens nedskrevne procedurer for 2013 indeholder endelig oplysninger om en underprocedure, som jeg bad om forvaltningens bemærkninger til.

Underprocedure 3.3 anvendes, "når virksomheden ikke generelt kan fritages efter § 60, stk. 1, 2 eller 3, men virksomhedens mængde af dagrenovation vurderes at være så ubetydelig, at der ikke bør betales for brug af dagrenovationsordningen". Der er videre anført følgende:

"Virksomheder, som ikke har kunnet opnå en generel fritagelse på grund af lav omsætning (300.000), branchekode/virksomhedsform (bilag 8 og 9) eller 'ingen egentlig affaldsproduktion' kan fritages for dagrenovationsgebyret, hvis det skønnes, at virksomheden kun har en mindre mængde dagrenovation.

Virksomheder med ansatte og virksomheder, der drives fra selvstændig forretningsadresse, kan normalt ikke fritages for dagrenovationsgebyret.

Forhold ved virksomheder, som indikerer, at virksomheden ikke producerer dagrenovation i et omfang, der berettiger til at kræve betaling for brug af dagrenovationsordningen:

- Enkeltmandsvirksomheder, der drives fra ejerens hjemadresse, hvor virksomheden produktion/ydelse ikke genereres af et egentlig produktionsapparat, men alene udspringer af ejerens kompetencer/uddannelse (fx konsulent og rådgiver).
- Enkeltmandsvirksomheder, der drives fra ejerens hjemadresse, hvor virksomhedens produktion/ydelse sker hos en enkelt eller meget få faste kunder, som stiller produktionsfaciliteter til rådighed for virksomheden (fx It-konsulent, undervisning, pleje og sundhed).
- Enkeltmandsvirksomheder, der indgår i et kontor- eller behandlingsfællesskab, hvis hovedvirksomhedens eller en enkelt deltagers gebyrbetaling, skønnes at være dækkende for den samlede virksomheds brug af dagrenovationsordningen."

Anført på denne måde – "Virksomheder, som ikke har kunnet opnå en generel fritagelse på grund af (...) 'ingen egentlig affaldsproduktion' kan fritages for dagrenoveringsgebyret, hvis det skønnes, at virksomheden kun har en mindre mængde dagrenovation" – giver formuleringen indtryk af, at "ikke har en egentlig affaldsproduktion" (fritagelsesmuligheden efter gældende affaldsbekendtgørelse, § 60, stk. 4) er noget andet end "kun har en mindre mængde dagrenovation".

Jeg bad om forvaltningens bemærkninger til dette, herunder bad jeg forvaltningen oplyse, om en sådan forståelse af procedurebeskrivelsen er rigtig, eller om eksemplerne i stedet skal forstås som eksempler på, hvornår en ansøgning netop er omfattet af den nævnte fritagelsesmulighed.

Teknik- og Miljøforvaltningen har i brev af 26. august 2015 vedrørende underproces henvist til sine egne bemærkninger vedrørende administration af § 60, stk. 4.

Jeg finder ikke grundlag for yderligere opfølgning vedrørende dette punkt.

5. KONSEKVENSER

Forvaltningen skal udvise venlighed og hensynsfuldhed og skabe tillid mellem borger og forvaltning. Dette gælder såvel i forbindelse med behandlingen af konkrete afgørelsessager som ved udførelsen af faktisk forvaltningsvirksomhed.

Kravet om venlighed og hensynsfuldhed handler om, at forvaltningen skal forsøge at sætte sig i borgerens eller virksomhedens sted og overveje, hvordan forvaltningens skridt kan opleves. I forlængelse heraf skal borgerne eller virksomheden på den anden side kunne mærke at være genstand for en sådan opmærksomhed og konkret kunne se, at de sættes i centrum for forvaltningens arbejde.

Krav om åbenhed handler desuden om tilgængelighed og om, at forvaltningen aktivt informerer og vejleder om kommunens tilbud og mulighederne for hjælp. Forpligtelsen for forvaltningen til at opbygge tillidsforhold indebærer også, at forvaltningen må fremstå troværdig og professionel i sit arbejde, herunder gennem ærlighed og pålidelighed.

Kravene i principperne for god forvaltningsskik til myndigheders fremfærd i forhold til borgere suppleres i Københavns Kommune af kommunens værdigrundlag fra oktober 1998. Det følger blandt andet heraf, at kommunen skal være bevidst om kvaliteten af sine serviceydelser, og at kommunen skal møde borgeren med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid.

Der er i offentligheden stor utilfredshed med kommunens opkrævning af affaldsgebyrer. Utilfredsheden må antages at udspringe af selve gebyrene (i dag gebyret), som, mange oplever, er uretfærdigt, men lange sagsbehandlingstider eventuelt kombineret med uforståelige begrundelser for afslag øger risikoen for utilfredshed og tab af tillid og troværdighed. Det samme gør en uigen-nemsigtig prioritering af nogle (telefoniske) ansøgninger frem for andre.

Hertil kommer, at en skriftlig afgørelse uden begrundelse eller med store mangler i en sådan efter forvaltningsloven kan medføre ugyldighed, ligesom en tilsidesættelse af notatpligten – som ikke automatisk medfører, at den afgørelse, der er truffet, bliver ugyldig – kan have indirekte betydning, idet bevisbedømmelsen kan ændre sig, når kommunen har forsømt sin pligt til dokumentation.

Har kommunen gjort, som den skulle, og lavet omhyggelige notater om alt det væsentlige i en sag, tillægges notaterne stor beviskraft. Har kommunen omvendt tilsidesat pligten til at tage notat, ændrer bevisbyrden sig og bliver fordelt ligeligt mellem borgeren og kommunen.

En anden konsekvens er, at borgeren risikerer at lide et retstab og/eller miste tillid til kommunen, hvis sagen f.eks. ikke indeholder alle oplysninger.

Ud over at en bedre og hurtigere sagsbehandling vil bringe kommunen tættere på de retningslinjer, der regulerer området, og give borgerne herunder virksomhedsejerne en bedre oplevet borgerservice, vil en afledt effekt også kunne være, at erhvervsdrivende får en højere accept af kommunens ageren på området.

6. FORSLAG, HENSTILLINGER OG ANBEFALINGER

Undersøgelsen giver mig anledning til at anbefale, at forvaltningen udarbejder en standard for afslag på fritagelse for affaldsgebyrer – en standard, hvori der på fyldestgørende vis er anført blandt andet de retsregler, afgørelsen er truffet efter. Herved vil forvaltningen også i højere grad kunne sikre, at klagevejledningen er ensartet.

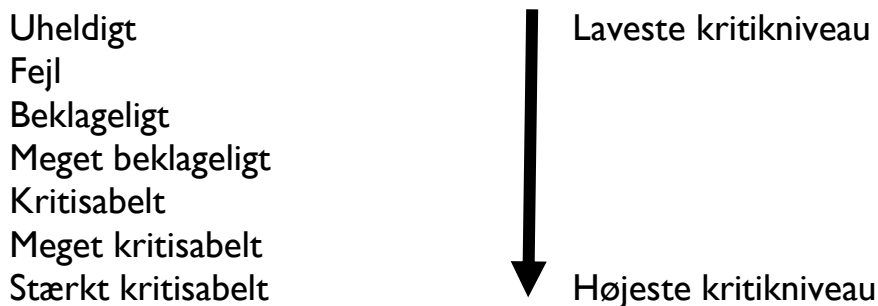
Da kommunen er opmærksom på, at sagsbehandlingstiderne er for lange, og kommunen har tilført ressourcer til området, kommer jeg ikke med anbefalinger vedrørende dette.

7. UDDYBNING, BISTAND MV.

Borgerrådgiveren uddyber gerne undersøgelsen samt vurderinger mv. på et møde, såfremt det ønskes. Forvaltningen bedes i givet fald kontakte Borgerrådgiveren for nærmere aftale herom.

Borgerrådgiveren hjælper også meget gerne til med intern opfølgning på undersøgelsen herunder i form af undervisning, vejledning om reglernes anvendelse i praksis mv. Forvaltningen bedes i givet fald kontakte Borgerrådgiveren.

8. BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA



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

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

9. METODE

GENERELT FOR BORGERRÅDGIVERENS EGEN DRIFT-UNDERSØGELSER

Borgerråd giverens generelle egen drift-undersøgelser indledes med en høring af den eller de involverede forvaltninger i Københavns Kommune. For hver forvaltning, som inddrages, høres såvel forvaltningens direktion som eventuelle relevante decentrale enheder.

I høringsbrevet beskriver Borgerråd giveren i generelle vendinger temaet for undersøgelsen og beder om en række oplysninger og dokumentationsmateriale, herunder eventuelt om udlån af relevante sagsakter til nærmere undersøgelse.

På baggrund af denne dokumentationsindsamling udarbejder Borgerråd giveren en foreløbig rapport, som sendes til forvaltningen med henblik på forvaltningens og eventuelle decentrale enheders bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

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

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

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

Denne undersøgelses metode

Denne undersøgelse er gennemført efter de generelle principper, som er beskrevet ovenfor.

REAKTIONSMIDLER OG BEDØMMELSESGRUNDLAG

Borgerråd giverens reaktionsmidler er de samme som Folketingets Ombudsmands. Borgerråd giveren kan således udtale kritik og komme med henstillinger til Københavns Kommune. Kritik er udtryk for en faglig vurdering af, at regler og retningslinjer mv. ikke er overholdt.

Borgerråd giveren kan henstille til kommunen at ændre procedurer eller lignende på et givent område.

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

Borgerråd giveren har i forbindelse med sin egen drift-virksomhed lagt sig fast på en sproglig skala for graduering af kritikens alvorlighed. Skalaen omfatter konstateringer af, at noget er uheldigt, konstateringer af begåede fejl, at noget er beklageligt, meget beklageligt, kritisabelt, meget kritisabelt eller stærkt kritisabelt. Skalaen med bemærkninger er indsat i kapitel 8.

Bedømmelsesgrundlaget for Borgerråd giveren er det samme som Folketingets Ombudsmands, nemlig skreven ret (herunder love, bekendtgørelser, cirkulærer og vejledninger), god forvaltnings-sikik samt overordnede humanitære og medmenneskelige betragtninger. Hertil kommer Køben-

havns Kommunes værdigrundlag, kommunikationspolitik og andre politisk vedtagne retningslinjer. Borgerrådgiveren bestræber sig desuden på at anvende samme målestok for sine vurderinger som Folketingets Ombudsmand.

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

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

I0. RETSKILDER OG ØVRIGT BEDØMMELSESGRUNDLAG

Miljøbeskyttelsesloven (gældende lovbekendtgørelse nr. 879 af 26. juni 2010 med senere ændringer)

Affaldsbekendtgørelsen (gældende bekendtgørelse nr. 1309 af 18. december 2012 med senere ændringer)

Forvaltningsloven (gældende lovbekendtgørelse nr. 433 af 22. april 2014)

Vejledning til forvaltningsloven (vejledning nr. 11.740 af 4. december 1986)

Offentlighedsloven (gældende lov nr. 606 af 12. juni 2013)

God forvaltningsskik og almindelige forvaltningsretlige grundsætninger

Københavns Kommunes Tilbagemeldingsgaranti (som trådte i kraft ved Borgerrepræsentationens beslutning den 1. juni 2006)

Kommunestyrelsesloven (gældende bekendtgørelse nr. 186 af 19. februar 2014 af lov om kommunernes styrelse med senere ændring)

II. BORGERRÅDGIVERENS HØRINGSBREV



KØBENHAVNS KOMMUNE
Borgerrådgiveren

Teknik- og Miljøforvaltningen

Brev er dags dato sendt pr. e-mail til forvaltningen

30-07-2014

Sagsnr.
2014-0118275

Dokumentnr.
2014-0118275-3

Generel egen drift-undersøgelse om Københavns Kommunes behandling af sager om affaldsgebyrer

Indledning

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

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

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

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

På et møde i Borgerrådgiverudvalget den 29. november 2013 (pkt. 4, jf. journalnummer 2013-0178661) drøftede Borgerrådgiveren og daværende Borgerrådgiverudvalg en plan for udmøntningen af egen drift-kompetencen i 2014 for så vidt angår generelle undersøgelser og inspektioner. På et møde den 24. januar 2014 (pkt. 6, jf. journalnummer 2014-0002271) bekræftede nuværende Borgerrådgiverudvalg planen.

Af planen fremgår, at Borgerrådgiveren i 2014 skal indlede en generel undersøgelse af Teknik- og Miljøforvaltningens (i dag Center for Affald og Genbrugs) *kommunikation* og *begrundelser* i sager om affaldsgebyrer.

Jeg iværksætter undersøgelsen med dette brev.

Om undersøgelsens tema og anmodning om oplysninger

Gebyrerne opkræves efter reglerne i miljøbeskyttelseslovens § 48, stk.1, jf. bekendtgørelse nr. 879 af 26. oktober 2010 af lov om miljøbeskyttelse (med senere ændringer), og kapitel 8 i affaldsbekendtgørelsen, jf. bekendtgørelse nr. 1309 af 18. december 2012 om affald.

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A
1552 København V

Telefon
3366 1400

Telefax
3366 1390

E-mail
borgerraadgiveren@kk.dk

EAN nummer
5798009800053

www.borgerraadgiver.kk.dk

Kommunens afgørelser efter miljøbeskyttelseslovens stk. 1, kan ikke påklages til anden administrativ myndighed, jf. § 48, stk. 5.

En del af de henvendelser, Borgerrådgiveren modtager, kommer fra erhvervsdrivende, og nogle af disse henvendelser omhandler sager om affaldsgebyrer.

En af disse henvendelser førte til en konkret undersøgelsessag, som er afsluttet i indeværende beretningsår. Undersøgelsen af sagen, som omhandlede *genbrugspladsgebyr*, *dagrenoveringsgebyr* og *administrationsgebyr*, synliggjorde kritisable forhold i forvaltningens sagsbehandling samt et manglende kendskab i forvaltningen til mulighederne under Virk.dk som adgang til selvbetjening på nettet.

Om forvaltningens kommunikation og ansvaret for, at henvendelser ikke fejlagtigt havner i et spamfilter, udtalte jeg i den konkrete sag blandt andet følgende:

”På baggrund af sagens omstændigheder som beskrevet i [virksomhedsejerens] klage, det anførte om ombudsmandens udtalelser og oplysningerne relateret til Offentlig Digital Post samt forvaltningens oplysninger lægger jeg vægt på følgende:

Det er myndigheden, der tilrettelægger sine arbejdsmetoder og de tekniske løsninger, som myndigheden inden for visse sagsområder kræver, at borgerne anvender. Det er også myndigheden, som har ressourcerne, og som skal vejlede og følge op og sørge for, at de tekniske løsninger fungerer.

Myndigheden må udvise årvågenhed og rettidig omhu. Viser der sig for eksempel uhensigtsmæssigheder for så vidt løsningerne, skal myndigheden handle på denne viden. Myndigheden må således – som ved forsendelser via almindeligt brev – have gode rutiner og kunne redegøre for, at en e-mail ikke er blevet returneret, eller at der ikke i øvrigt er uhensigtsmæssigheder og/eller problemer forbundet med den valgte løsning.

Myndighedens ansvar er således læring, udvikling og optimering. Dette må efter min opfattelse være den kommunale retningslinje også på digitaliseringsområdet.

Som myndigheden har også borgerne/virksomhederne et ansvar. Borgerne/virksomhederne bør således, når de opgiver en e-postadresse til det offentlige, så vidt muligt sikre sig, at vedkommendes eget system ikke er sat op på en måde, hvorved henvendelser fejlagtigt havner i et spamfilter, alternativt tjekke indholdet af dette.

I den konkrete sag finder jeg *ikke* anledning til at udtale kritik af forvaltningen.

Jeg finder således, at forvaltningen handlede på sin viden om, at [virksomhedsejeren] ikke havde modtaget afgørelsen, og jeg lægger vægt på, at forvaltningen har ændret afsenderadressen, taget kontakt til leverandøren og indskærpet over for medarbejderne at udvise ekstra opmærksomhed på problemstillingen. Jeg lægger også vægt på, at forvaltningen lod [virksomhedsejeren] sag gå som om, at afgørelsen aldrig var sendt – dvs. blandt andet frafaldt gebyret.

Jeg går ud fra, at forvaltningen i overensstemmelse med lighedsgrundsætningen vil handle på samme måde i eventuelle tilsvarende sager.”

Jeg udtalte desuden følgende om iagttagelsen af Tilbagemeldingsgarantien og kendskabet til virk.dk:

”Jeg har noteret mig forvaltningens oplysninger om manglende ressourcer og prioritering af spørgsmålet om den nævnte orientering [om, hvornår myndigheden regner med, at afgørelsen kan foreligge, *min tilføjelse her*] til borgerne. Henset til, at der alene er tale om, at der 'så vidt muligt' skal ske orientering, foretager jeg ikke yderlige i anledning af denne del af sagen ud over at bemærke, at det er utilfredsstillende, at dette ikke skønnes muligt.

Jeg finder det derimod beklageligt, at kvitteringsskrivelserne (standarden) ikke indeholder navnet på enten en konkret sagsbehandler eller navnene på sagsbehandlerne i det team, der har ansvaret for sagen, jf. Tilbagemeldingsgarantien.

Det fremgår således af Tilbagemeldingsgarantien, at det skal tilstræbes, at kommunen altid oplyser navnet på en konkret sagsbehandler eller navnene på sagsbehandlerne i det team, der har ansvaret for sagen. Jeg forstår sammensætningen af ordet 'tilstræbes' i forbindelse med kravet om 'altid' sådan, at oplysningerne ikke i alle tilfælde skal foreligge, men omvendt at der må lægges en vis anstrengelse i at opnå, at oplysningerne gives i langt de fleste tilfælde.

...

Jeg finder det bekymrende, at en central enhed i forvaltningen på dette tidspunkt i en fremskreden digitaliseringsproces ikke kender til mulighederne under virk.dk, og jeg har henstillet til direktionen at udbrede kendskabet til virk.dk i forvaltningen.”

Forvaltningen har efterfølgende – i en udtalelse af 10. juli 2014, jf. forvaltningens sags-/dok.nr: 2013-0224713/2013-0224713-33 – udtalt følgende:

”Med hensyn til udformningen af kvitteringssvaret vil dette blive tilrettet snarest, således, at den fagansvarlige person anføres som afsender af kvitteringsbrevet.

Anvendelsen af virk.dk er under forberedelse i Teknik- og Miljøforvaltningen. Bl.a. vil der på virk.dk komme et link, der sender virksomheden videre til Københavns Kommune fritagelses-system, Oxygen.

På den måde vil virksomheden både kunne søge om fritagelse via Københavns Kommunes hjemmeside som hidtil og via virk.dk.

Jeg kan i øvrigt oplyse, at Teknik- og Miljøforvaltningen har igangsat en række initiativer for at styrke servicen på affaldsområdet, ikke mindst vedrørende behandlingen af erhvervsaffaldsgebyrer.

En del af problemerne for virksomhederne og for forvaltningerne er de statslige gebyrregler. Gebyrreglerne er komplicerede og er jævnligt blevet revideret. Forvaltningen har nu afsat flere ressourcer til opgaven og har stort fokus på den.”

(Borgerrådgiverens sagsnummer 2013-0197173)

Gebyrstrukturen er i forhold til den konkrete sag, som omhandlede en ansøgning om fritagelse fra de nævnte affaldsgebyrer i 2011, i dag ændret.

I 2014 består affaldsgebyret således som udgangspunkt kun af et *administrationsgebyr*. Forvaltningen har anført, at baggrunden for ændringen blandt andet er, at opkrævning af gebyrer hos de enkelte virksomheder havde vist sig at være både administrativt og økonomisk tungt. Der henvises til pkt. 40 på Borgerrepræsentationens møde den 12. december 2013 om vedtagelse af nye affaldsregulativer (j.nr. 2013-0231193). ”Takstoversigt 2014 for affaldsgebyrer” fremgår desuden af bilag I til pkt. 41 på dagsordenen for samme møde (j.nr. 2013-0227399).

Den ændrede struktur ændrer imidlertid ikke på de krav, der stilles til sagsbehandlingen herunder til forvaltningens kommunikation med de erhvervsdrivende og til de begrundelser, som afgørelser om afslag på ansøgninger om fritagelse fra gebyr skal indeholde.

Side 4 af 8

Efter §§ 22 og 24, stk. 1 og 2, i kapitel 6 i forvaltningsloven, jf. bekendtgørelse nr. 433 af 22. april 2014 af forvaltningsloven (med senere ændringer), skal en afgørelse, når den meddeles skriftligt, være ledsaget af en begrundelse, medmindre afgørelsen fuldt ud giver den pågældende borger medhold, og begrundelsen for afgørelsen skal indeholde en henvisning til de retsregler, i henhold til hvilke afgørelsen er truffet.

I det omfang afgørelsen efter disse regler beror på et administrativt skøn, skal begrundelsen tillige angive de hovedhensyn, der har været bestemmende for skønsudøvelsen. Herudover skal begrundelsen indeholde en kort redegørelse for de oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, som er tillagt væsentlig betydning for afgørelsen.

Efter § 25, stk. 1, i forvaltningslovens kapitel 7 skal afgørelser, der kan påklages til anden forvaltningsmyndighed, når de meddeles skriftligt, være ledsaget af en vejledning om klageadgang med angivelse af klageinstans og oplysning om fremgangsmåden ved indgivelse af klage, herunder om eventuel tidsfrist. Vejledning om klageadgang kan undlades, såfremt afgørelsen fuldt ud giver den pågældende borger medhold.

For supplerende information om loven henvises til vejledning af 4. december 1986 til forvaltningsloven fra Justitsministeriet (særligt vejledningens punkt 126-134 omhandler begrundelse).

Formålet med undersøgelsen er blandt andet at få belyst, i hvilket omfang Teknik- og Miljøforvaltningen overholder disse almindelige forvaltningsretlige regler ved behandlingen af ansøgninger om fritagelse fra affaldsgebyrer. Undersøgelsen tager udgangspunkt i reglerne, men er ikke begrænset hertil. Såvel forhold, som dem jeg har nævnt i forbindelse med den konkrete undersøgelsessag, som forvaltningens sagsbehandlingstid på området, kan således tillige tænkes belyst.

Det fremgår således af Jon Andersen, Kaj Larsen og Karsten Loiborg, Ombudsmandsloven med kommentarer, 1. udgave (1999) s. 164 at:

”Spørgsmålet om på hvilket tidspunkt en myndigheds sagsbehandlingstid overstiger det acceptable, kan ikke besvares generelt; udover den absolutte sagsbehandlingstid lægges der i praksis vægt på sagens art, herunder omfanget af de undersøgelser myndigheden skal eller må forventes at skulle foretage, partens behov for at der træffes en hurtig afgørelse, samt den sædvanlige sagsbehandlingstid på området. Hertil kommer en bedømmelse af hvorvidt der løbende er sket (nødvendige) ekspeditioner i sagen, i modsætning til tilfælde hvor sagen har ligget uberørt i længere perioder. Det spiller også en rolle om myndigheden løbende har orienteret parten om at sagen trækker ud.”

Side 5 af 8

Forvaltningsloven indeholder ikke generelle lovregler om sagsbehandlingstiden – se herom den nævnte vejledning om forvaltningsloven, pkt. 205-207:

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

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

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

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

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

Vedrørende Borgerrådgiverens anmodning om udtalelse og dokumentation

Jeg beder Teknik- og Miljøforvaltningen om generelt at oplyse følgende:

- Hvilke ”... initiativer for at styrke servicen på affaldsområdet, ikke mindst vedrørende behandlingen af erhvervsaffaldsgebyrer...” har forvaltningen igangsat, jf. forvaltningens udtalelse af 10. juli 2014 (refereret ovenfor)?

- Hvordan forløber en typisk sagsgang i sager om fritagelse for affaldsgebyrer (herunder procedure, fordeling på sagsbehandlere/teams, sagsoplysningskridt, kvalitetssikring, afgørelse)?
- Hvordan sikrer forvaltningen sig, at de nævnte bestemmelser i blandt andet forvaltningsloven iagttages under behandlingen af sagerne?
- Er der udarbejdet generelle retningslinjer til brug ved behandlingen af sagerne? Hvis dette er tilfældet, beder jeg forvaltningen fremsende kopier af sådanne generelle retningslinjer.

Jeg beder samtidig forvaltningen om at fremsende kopi af sagsakter (alle akter i sagen ind til nu inklusive tilførsler til elektronisk journal) fra følgende sager:

- De første 30 sager vedrørende ansøgninger om fritagelse fra affaldsgebyrer afsluttet efter den 1. april 2014, som indeholdt helt eller delvist afslag på fritagelse.

Jeg beder desuden forvaltningen om at oplyse, hvilken sagsbehandlingstid forvaltningen gennemsnitligt har haft i første halvår af 2014, dvs. for ansøgninger om fritagelse indkommet i perioden fra den 1. januar 2014 til og med den 30. juni 2014.

Jeg beder om så vidt muligt at modtage forvaltningens udtalelse og den nævnte dokumentation inden seks uger fra dato. Hvis dette ikke kan ske, beder jeg om underretning om, hvornår forvaltningen forventer at kunne svare.

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

Jeg vil via Borgerrådgiverens hjemmeside www.borgerraadgiver.kk.dk og eventuelt Borgerrådgiverens nyhedsbrev orientere offentligheden om, at jeg har iværksat denne undersøgelse.

Eventuelle spørgsmål vedrørende undersøgelsen kan rettes til sagsbehandler jurist Maja Markman, som kan kontaktes på telefon 8220 5215 eller e-mail mma@okf.kk.dk.

Med venlig hilsen



Johan Busse
Borgerrådgiver



/ Maja Markman
Jurist

Side 8 af 8

I 2. FORVALTNINGENS HØRINGSSVAR MV.



Københavns Kommune
Teknik- og Miljøforvaltningen

Borgerrådgiveren
E-mail: borgerraadgiveren@kk.dk

– 9 SEP. 2014

Sagsnr.
2014-0150193

Dokumentnr.
2014-0150193-5

Borgerrådgiverens egen drift-undersøgelse om affaldsgebyrer

Tak for henvendelsen af den 30. juli 2014 om undersøgelsen af affaldsgebyrer, hvor I ønsker svar inden seks uger. Som svar på spørgsmålene vedlægges Teknik- og Miljøforvaltningens notat (bilag 3) samt den efterspurgte dokumentation i form af 30 afgørelser og den nedskrevne procedure (bilag 1+2).

Affaldsområdet, herunder specielt affaldsgebyrene, er et vigtigt fokusområde for Teknik- og Miljøudvalget og Teknik- og Miljøforvaltningen. Forvaltningen er i færd med at tilpasse og forenkle vores procedurer inden for de regler, som er fastlagt af staten. Derudover har kommunen søgt at få staten til at forenkle reglerne på området. Det er sket i forbindelse med udfordringsretten i 2013, (jf. vedlagte bilag 3). Senest har et enigt Teknik- og Miljøudvalg den 25. august 2014 vedtaget,

"At borgmesteren på vegne af udvalget retter henvendelse til den relevante minister og folketingsudvalg om at få ændret de bureaukratiske regler for opkrævning af administrationsgebyret."

Også fra forvaltningens ledelse er der stort fokus på gebyropkrævningen. Affaldsområdet havde sidste år oparbejdet et stort underskud, som nu er ved at blive nedbragt. Nedbringelsen af underskuddet sker bl.a. efter en større omorganisering af området og forvaltningen.

Som det nævnes i bilaget, er der tilført området nye ressourcer, så de alt for lange sagsbehandlingstider kan nedbringes.

Venlig hilsen


Torben Gleesborg
direktør

Bilag:

1. Procedure 2012 + 2013
2. Dokumentation – 30 afgørelser
3. Teknik- og Miljøforvaltningens notat til Borgerrådgiveren
4. Notat om udfordringsretten

Direktion

Rådhuset, 1. sal vær. 36
Postboks 444
1505 Kbh. V

Telefon
3366 2610

E-mail
torben.gleesborg@tmf.kk.dk

EAN nummer
5798009493149

www.kk.dk

Behandling af virksomheders ansøgning om fritagelse for betaling af erhvervsaffaldsgebyr 2013

Ansvarlig: Kundeteam (ADU) og Affaldsområdet - Myndighed (AMY)

Formål

At sikre at ansøgninger om fritagelse for betaling af erhvervsaffaldsgebyrer (dagrenovationsgebyr og administrationsgebyr) behandles ensartet samt sikre brugernes tillid til og tilfredshed med sagsbehandlingen.

Gyldighedsområde

Proceduren gælder for kommunens behandling af ansøgninger om erhvervsaffaldsgebyr, og skal sikre, at disse behandles efter gældende regler i Affaldsbekendtgørelsen og efter vedtagne retningslinjer i Center for Miljø/ Affaldsområdet.

Der må under ingen omstændigheder behandles fritagelsesansøgninger uden om OXYGEN Fritagelsessystemet. ALLE ansøgninger pr. mail, brev, telefon, post m.v. skal ENTEN besvares med henvisning til fritagelsessystemet ELLER indføres i fritagelsessystemet med sagsbehandlers egen e-mailadresse, så afgørelsen kan sendes med post.

Ansvar

KT/Affaldsservice, i Kontaktcenteret, står for at modtage første opkald fra virksomheder, samt at indsætte eventuelle relevante kommentarer på sagen i OXYGEN Fritagelsessystem eller sørger for, at Kundeteam får de relevante oplysninger om de enkelte sager.

Kundeteam i Affaldsområdet - Drift og Udbud (ADU) står for øvrige opkald, og for at visitere ansøgninger og enten svare virksomheden, at ansøgningen skal indføres i OXYGEN Fritagelsessystem eller selv indskrive ansøgningen i fritagelsessystemet.

Kundeteam (i ADU) er ansvarlige for selve sagsbehandlingen, og for at indføre kommentarer på sagen i fritagelsessystemet. Sager af mere principiel karakter og borgmestersvar skal forelægges AMY v/Tonny Pedersen. Hvis der i forbindelse med den daglige sagsbehandling er problemstillinger, der skal afklares med AMY rettes henvendelse til Tonny Pedersen.

Kundeteam (i ADU) og Tonny Pedersen er ansvarlig for at opdatere denne procedure. Hver 14-dag holdes møde mellem kundeteam og Tonny Pedersen. Herefter foretager Tonny Pedersen de nødvendige opdateringer af proceduren.

Frist for ansøgning

Efter affaldsbekendtgørelsens § 60, stk. 5 kan kommunen fastsætte en frist for, hvornår virksomheden skal have søgt om fritagelse for administrationsgebyr. Fristen skal være minimum 8 uger regnet fra at datoen første gang fremgår af kommunens hjemmeside og er kommunikeret på anden vis (følgebrev med faktura).

Fristen er 18. november 2013.

Dokumentnummer	Godkendt af	Gyldig fra	Version	Side
2013-0170667-2	Merete Kristoffersen	01.01.2013	1-2013	Side 1 af 8

Fremgangsmåde:

Følgende typer af virksomheder er ikke gebyrpligtige og de må ikke faktureres:

- Virksomheder der er omfattet af Affaldsbekendtgørelsens bilag 8 (brancher) og bilag 9 (virksomhedsformer) skal være trukket ud på forhånd og må ikke faktureres (§ 60, stk. 1 og 2).
 - Bilag 8-virksomheder med 0-1 ansatte,
 - Bilag 9-virksomheder (pkt. 1) med 0 ansatte og
 - Bilag 9-virksomheder (pkt. 2).Men tjek Bilag 8 og 9 som findes på www.retsinfo.dk . Søg bek. nr. 1309 af 18. december 2012.
- Virksomheder der fremgår af SKAT's liste over virksomheder med en omsætning på under 300.000 kr. i 2011 bør være trukket ud på forhånd og faktureres ikke (§ 60, stk. 3). Tjek om virksomheden fremgår af listen fra SKAT: eDoc dokumentnr. 2012-517022
 - Bemærk, at ikke alle virksomheder på listen er fritaget. På listen optræder flere virksomheder med mere end 0 ansatte, heriblandt flere kommunale og statslige myndigheder, der ikke har en omsætning, men har lønsom.
 - Det ark, der hedder "Med 0 og 1 ansat" indeholder de virksomheder, der ikke er opkrævet gebyr.

Såfremt virksomhederne er at finde på én af disse lister, er der sket en fejl i faktureringen, og virksomheden krediteres. Efter § 60, stk. 1 tæller ejeren af virksomheden med i opgørelsen af antal ansatte, hvis ejeren udfører arbejde for virksomheden. Ejeren selv indgår typisk ikke i opgørelsen over antal ansatte i CVR. Det kan endvidere være uklart, hvilket p-nummer ejeren skal henføres til, hvis virksomheden har flere produktionsenheder. Som udgangspunkt bør opgørelsen af ansatte i CVR den 1/1 2013 lægges til grund og ejerens deltagelse i virksomhedens drift, skal kun inddrages i helt særlige tilfælde.

Virksomhedens ansøgning vurderes herefter ud fra:

- Oplysningerne i ansøgningen
- Ansøgningens vedlagte dokumentation
- Virksomhedens registrering i CVR, og i ASK, da det er der du kan se registreringen den 1/1 2013. Eventuelt kan der laves opslag i udtrækket fra CVR, som har dannet grundlag for indlæsningen i ASK.
 - Kun til opslag: Hele CVR registret pr. 1.1.2013 ligger på J:\Affaldsgebyr 2013.

* Ansøgningerne kan nu opdeles i følgende områder og behandles efter **underprocedure 1, 2 eller 3:**

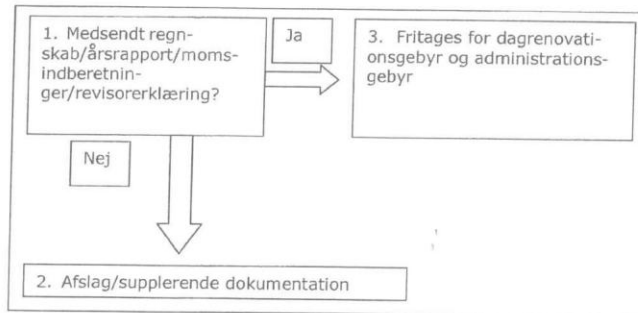
Åbenlyse fejl og ulovligheder, som opdages under sagsbehandlingen, føres på fælles liste med henblik på senere tilsyn: [eDoc dokument 2011-441331](#) (fx alt affald bortskaffes via "brændbart", eller hvis større virksomheder mangler afgørende fraktioner i deres "Egen Håndtering").

Dokumentnummer	Godkendt af	Gyldig fra	Version	Side
2013-0170667-2	Merete Kristoffersen	1.09.2013	1-2013	Side 2 af 8

Underprocedure 1: Anvendes ved behandling af ansøgning på grundlag af en årlig omsætning på under kr. 300.000 i 2011

Der er udelukkende tale om virksomheder, der kan dokumentere en omsætning på under 300.000 opgjort for det indkomstår, der ligger 2 år før gebyråret (2011) eller et senere fuldt kalenderår/regnskabsår (2012 eller forskudt regnskabsår som 2011/2012 eller 2012/2013). Virksomheder som har en aktuel omsætning, som omregnet til årsomsætning er under 300.000, skal behandles efter § 60, stk. 4 ("Ingen egentlig affaldsproduktion").

For virksomheder, der ikke er momspligtige, opgøres "omsætningen" som det beløb virksomheden skal svare lønsumsafgift af.



Ad. 1

Hvis der er forelagt dokumentation i form af et revisorpåtegnet årsregnskab/årsrapport kan dokumentationen uden videre lægges til grund for fritagelsen. En skattebillet, en lønsumsopgørelse eller et regnskab, som ikke er revisorpåtegnet, kan lægges til grund for fritagelsen, hvis det skønnes, at den forelagte dokumentation sandsynliggør, at virksomhedens omsætning har været på under 300.000.

Der skal være dokumentation for hele regnskabsperioden, dvs. 2011.

Ad. 2

Vi kan bede om supplerende dokumentation, hvis det skønnes, at den allerede forelagte dokumentation ikke er tilstrækkelig. Supplerende dokumentation kan være: momsindberetninger, årsregnskab, årsrapport, revisorerklæring. Men vær opmærksom på, at det kan være dyrt for virksomheden at fremskaffe fx en revisorerklæring. Anmod kun om supplerende dokumentation, hvis det er sandsynligt, at der kan gives fritagelse.

For nogle mindre virksomheder gælder, at de ikke er bogføringspligtige og de dermed ikke skal aflægge regnskab. Oplysning om omsætning med videre skal dog indberettes til SKAT i forbindelse med ejerens indgivelse af selvangivelse. Disse regnskabsoplysninger ligger som bilag til ejerens selvangivelse og kan nemt fremskaffes af ansøgeren.

Hvis en virksomheds samlede omsætning er over 300.000 kr. i 2011, kan der ikke ske fritagelse efter affaldsbekendtgørelsens § 60, stk. 3. Heller ikke selv om virk-

Dokumentnummer	Godkendt af	Gyldig fra	Version	Side
2013-0170667-2	Merete Kristoffersen	1.09.2013	1-2013	Side 3 af 8

somheden har flere p-numre, hvor det kan dokumenteres, at omsætningen på enkelte af disse p-numre har været under 300.000. Fritagelse for enkelte af virksomhedens p-numre, kan gives efter § 60, stk. 4 (ingen egentlig affaldsproduktion), hvis det kan dokumenteres, at den erhvervs-mæssige aktivitet i en produktionsenhed ikke har et sådan omfang, at der er en egentlig affaldsproduktion, se underprocedure 3.

NB! Husk, at der godt kan gives fritagelse for dagrenovationsgebyret, selv om det vurderes, at der ikke kan meddeles fritagelse efter § 60, stk. 3. Se underprocedure 3.3.

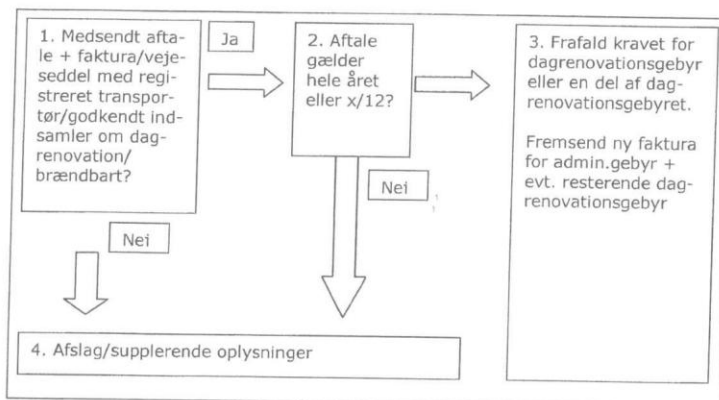
Dokumentnummer	Godkendt af	Gyldig fra	Version	Side
2013-0170667-2	Merete Kristoffersen	1.09.2013	1-2013	Side 4 af 8

Underprocedure 2: Anvendes ved behandling af ansøgning om fritagelse for betaling af dagrenovationsgebyret.

Udgangspunktet for dagrenovationsgebyret er, at virksomhederne skal betale gebyret, hvis de gør brug af eller har gjort brug af den kommunale dagrenovationsordning.

Alle de gebyrpligtige virksomheder forudsættes at have dagrenovationslignende affald, derfor skal virksomheden kunne dokumentere, hvorledes de håndterer affaldet. I modsat fald er formodningen for, at de har benyttet den kommunale ordning.

Bemærk: fristen for ansøgning om fritagelse (19. november 2013) gælder ikke for "ansøgning om fritagelse" for dagrenovationsgebyr.



Ad 1

Aftale/kontrakt skal være underskrevet og indgået med en godkendt indsamler eller en registreret transportør, jfr. affaldsregisteret på Miljøstyrelsens hjemmeside. Dokumentation i form af faktura eller vejeseddel er nødvendig for at sikre, at der er tale om en aktiv aftale. Faktura eller vejeseddel må højst være en måned gammel. Hvis der er mistanke om, at der ikke er en aktiv aftale, kan transportøren kontaktes eller der kan laves et tilsyn på virksomheden.

Det digitale Affaldsregister

Affaldsregisteret er et offentligt tilgængeligt digitalt register over de virksomheder som indsamler, behandler og transporterer affald med køretøjer, jernbane, fly eller skib samt forhandlere og mæglere inden for området. Formålet er, at affaldsproducenter let kan finde frem til virksomheder, der har ret til og mulighed for at af tage affald.
http://www.mst.dk/Virksomhed_og_myndighed/Affald/AffaldsregisteretAffaldssekretariatet/

Dokumentnummer	Godkendt af	Cyldig fra	Version	Side
2013-0170667-2	Merete Kristoffersen	1.09.2013	1-2013	Side 5 af 8

Frafald kravet for dele af dagrenovationsgebyret:

- Virksomheder, der er lukket, flyttet eller på anden måde ophørt, kan fritages for dagrenovationsgebyret for den del af året, hvor virksomheden har været inaktiv. Er virksomheden fx registreret inaktiv fra den 20. maj 2012, skal der betales gebyr for 5 måneder og krav vedrørende 7/12 af dagrenovationsgebyret frafalder. Fritagelse sker ved at opdatere datofeltet i Oxygen og sende svar om delvis frafald for betaling af dagrenovationsgebyr.
 - Godkendelse af lukning – for virksomhed med 1 P-nummer. Kræver, at virksomheden er lukket i CVR. CVR-lukke datoen benyttes - sammenholdt med det, virksomheden oplyser.
 - Godkendelse af lukning af 1 P-nummer – for virksomhed med flere P-numre. Kræver at p-nummeret er lukket i CVR eller registrerings-bevis fra CVR, der dokumenterer, hvornår ændringen er foretaget.
 - Godkendelse af flytning. Kræver registreringsbevis fra CVR, der dokumenterer, hvornår ændringen er foretaget.
- Virksomheder, der benytter den kommunale dagrenovationsordning kan trække sig ud af ordningen med 3 måneders varsel. Gebyret skal betales for perioden frem til det tidspunkt, hvor ordningen lovligt kan forlades.

Fritagelse sker ved at opdatere datofeltet i Oxygen – 3 mdr. frem - og sende svar om delvis frafald for betaling af dagrenovationsgebyr.

Dokumentnummer	Godkendt af	Gyldig fra	Version	Side
2013-0170667-2	Merete Kristoffersen	1.09.2013	1-2013	Side 6 af 8

Underprocedure 3-1: Anvendes ved behandling af ansøgning på baggrund af "Ingen egentlig affaldsproduktion"

Kan fritages for alt:

- Handicappede uanset antal hjælpere. Nævner ofte Serviceloven i deres ansøgninger. Har ofte branchebetegnelse: 97.00.00 - Husholdninger m. ansat med-hjælp (bilag 8).
- Virksomheder, der kan dokumentere en omsætning under 300.000 kr. i 2012/2013 (et helt år). Dokumentationskrav:
 - Revisorpåtegnet årsregnskab for 2012, der viser omsætning under 300.000 kr., eller
 - Momsindberetninger for hele 2012, der viser omsætning under 300.000 kr. eller
 - En underskrevet erklæring fra en registreret revisor om, at virksomhedens omsætning i 2012 var under 300.000 kr.
- Virksomheder der kan godtgøre, at der på p-nr. niveau er omsætning under 300.000 i 2011, 2012 eller 2013.

Underprocedure 3-2: Anvendes når det skønnes at fordringen skal frafal-des eller afskrives som uerholdelig.

Disse virksomheder skal have et Type 3-svar fra Oxygen, hvori der kan indsættes en tekst, der er formuleret udenfor systemet.

Kravet på gebyrbetaling frafal-des:

- Døde.
- Virksomheder under konkursbehandling.
 - Der skal være afsagt konkursdekret i skifteretten. Konkursdekretet kan vi enten være blevet gjort bekendt med via et brev fra virksomhedens revisor eller advokat, ved opslag i CVR-registret eller i statstidende på www.statstidende.dk.
 - Konkursbehandling af en enkeltmandsvirksomhed sker ved personlig konkurs for indehaveren. En personlig konkurs er ikke registreret i CVR. Oplysning om personlig konkurs fås hos skifteretten eller fra bobestyren.
- Tvangsopløsning og virksomheder under likvidation sidestilles med konkurs.

Kravet på gebyrbetaling frafal-des ikke:

- Fordringer mod virksomheder, der er under rekonstruktion frafal-des ikke. Men fordringen berostilles indtil rekonstruktionen er afsluttet. Rekonstruktionen vil typisk ende med en frivillig akkord, i en tvangsakkord eller med en konkurs. Ved konkurs afskrives fordringen.

Underprocedure 3.3: Anvendes når virksomheden ikke generelt kan fritages efter § 60, stk. 1, 2 eller 3, men virksomhedens mængde af dagrenova-tion vurderes at være så ubetydelig, at der ikke bør betales for brug af dagrenovationsordningen.

Dokumentnummer	Godkendt af	Gyldig fra	Version	Side
2013-0170667-2	Merete Kristoffer-sen	1.09.2013	1-2013	Side 7 af 8

Virksomheder, som ikke har kunnet opnå en generel fritagelse på grund af lav omsætning (300.000), branchekode/virksomhedsform (bilag 8 og 9) eller "ingen egentlig affaldsproduktion" kan fritages for dagrenovationsgebyret, hvis det skønnes, at virksomheden kun har en mindre mængde dagrenovation.

Virksomheder med ansatte og virksomheder, der drives fra selvstændig forretningsadresse, kan normalt ikke fritages for dagrenovationsgebyret

Forhold ved virksomheden, som indikerer, at virksomheden ikke producerer dagrenovation i et omfang, der berettiger til at kræve betaling for brug af dagrenovationsordningen:

- Enkelmandsvirksomheder, der drives fra ejerens hjemadresse, hvor virksomhedens produktion/ydelse ikke genereres af et egentlig produktionsapparat, men alene udspringer af ejerens kompetencer/uddannelse (fx konsulent og rådgiver).
- Enkelmandsvirksomheder, der drives fra ejerens hjemadresse, hvor virksomhedens produktion/ydelse sker hos en enkelt eller meget få faste kunder, som stiller produktionsfaciliteter til rådighed for virksomheden (fx It-konsulent, undervisning, pleje og sundhed).
- Enkelmandsvirksomheder, der indgår i et kontor- eller behandlingsfællesskab, hvis hovedvirksomhedens eller en enkelt deltagers gebyrbetaling, skønnes at være dækkende for den samlede virksomheds brug af dagrenovationsordningen.

Returpost:

- Al returpost føres på en liste
- Al returpost gennemgås, med henblik på at klarlægge, hvorfor Postdanmark ikke har kunnet anbringe forsendelserne
- Fakturaer som har været fejladresseret rettes og fremsendes på ny. Det samme gælder for fakturaer som ser ud til at være korrekt adresseret, men alligevel er kommet retur.
- Ved enkelmandsvirksomheder kan ejerens adresse tjekkes i folkeregisteret. Fakturaen kan så eventuelt sendes til ejerens postadresse. Virksomheden kan også tjekkes på Google.dk eller Krak.dk.
- Krav på gebyr for virksomheder, som er under konkurs, likvidation, eller som er tvangsopløst, ophørt eller flyttet, afskrives.

Dokumentnummer	Godkendt af	Gyldig fra	Version	Side
2013-0170667-2	Merete Kristoffersen	1.09.2013	1-2013	Side 8 af 8

Behandling af virksomheders ansøgning om fritagelse for betaling af erhvervsaffaldsgebyr 2012

Ansvarlig: Kundeteam (ADU) og Affaldsområdet - Myndighed (AMY)

Formål

At sikre at ansøgninger om fritagelse for betaling af erhvervsaffaldsgebyrer (dagrenovationsgebyr og administrationsgebyr) behandles ensartet samt sikre brugernes tillid til og tilfredshed med sagsbehandlingen.

Gyldighedsområde

Proceduren gælder for kommunens behandling af ansøgninger om erhvervsaffaldsgebyr, og skal sikre, at disse behandles efter gældende regler i Affaldsbekendtgørelsen og efter vedtagne retningslinjer i Center for Miljø/ Affaldsområdet.

Der må under ingen omstændigheder behandles fritagelsesansøgninger uden om OXYGEN Fritagelsessystemet. ALLE ansøgninger pr. mail, brev, telefon, post m.v. skal ENTEN besvares med henvisning til fritagelsessystemet ELLER indføres i fritagelsessystemet med sagsbehandlers egen e-mailadresse, så afgørelsen kan sendes med post.

Ansvar

Affaldsservice, i Kontaktcenteret, står for at modtage første opkald fra virksomheder, samt at indsætte eventuelle relevante kommentarer på sagen i OXYGEN Fritagelsessystem eller sørger for, at Kundeteam får de relevante oplysninger om de enkelte sager.

Kundeteam i Affaldsområdet - Drift og Udbud (ADU) står for øvrige opkald, og for at visitere ansøgninger og enten svare virksomheden, at ansøgningen skal indføres i OXYGEN Fritagelsessystem eller selv indskrive ansøgningen i fritagelsessystemet.

Kundeteam (i ADU) er ansvarlige for selve sagsbehandlingen, og for at indføre kommentarer på sagen i fritagelsessystemet. Sager af mere principiel karakter og borgmestersvar skal forelægges AMY v/Tonny Pedersen. Hvis der i forbindelse med den daglige sagsbehandling er problemstillinger, der skal afklares med AMY rettes henvendelse til Tonny Pedersen.

Kundeteam (i ADU) og Tonny Pedersen er ansvarlig for at opdatere denne procedure. Hver 14-dag holdes møde mellem kundeteam og Tonny Pedersen. Herefter foretager Tonny Pedersen de nødvendige opdateringer af proceduren.

Frist for ansøgning

Som noget nyt er det i 2012 muligt at fastsætte en frist for hvornår virksomheden skal have søgt om fritagelse for administrationsgebyr. Fristen skal være minimum 8 uger regnet fra at datoen første gang fremgår af kommunens hjemmeside og er kommunikeret på anden vis (følgebrev med faktura). **Fristen er 14. september 2012.**

Dokumentnummer	Godkendt af	Gyldig fra	Version	Side
2012-516832	Søren Geert Nielsen	03.07.2012	1-2012	Side 1 af 8

Fremgangsmåde:

Følgende typer af virksomheder er ikke gebyrpligtige og de må ikke faktureres:

- Virksomheder der er omfattet af Affaldsbekendtgørelsens bilag 7 (brancher) og bilag 8 (virksomhedsformer) skal være trukket ud på forhånd og må ikke faktureres (§ 65, stk. 1 og 2).
 - Bilag 7-virksomheder med 0-1 ansatte,
 - Bilag 8-virksomheder (pkt. 1) med 0 ansatte og
 - Bilag 8-virksomheder (pkt. 2).
- Men tjek Bilag 7 og 8 som findes på www.retsinfo.dk . Søg bek. nr. 1415, af 12. december 2011.
- Virksomheder der fremgår af SKAT's liste over virksomheder med en omsætning på under 300.000 kr. i 2010 bør være trukket ud på forhånd og faktureres ikke (§ 65, stk. 3). Tjek om virksomheden fremgår af listen fra SKAT: eDoc dokumentnr. 2012-517022
 - Bemærk, at ikke alle virksomheder der er på listen er fritaget. På listen optræder flere virksomheder med mere end 0 ansatte, heriblandt flere kommunale og statslige myndigheder, der ikke har en omsætning, men har lønsum.
 - Det ark, der hedder "Med 0 og 1 ansat" indeholder de virksomheder, der ikke er opkrævet gebyr.

Såfremt virksomhederne er at finde på én af disse lister, er der sket en fejl i faktureringen, og virksomheden krediteres. Efter § 65, stk. 1 tæller ejeren af virksomheden med i opgørelsen af antal ansatte, hvis ejeren udfører arbejde for virksomheden. Ejeren selv indgår typisk ikke i opgørelsen over antal ansatte i CVR. Det kan endvidere være uklart, hvilket p-nummer ejeren skal henføres til, hvis virksomheden har flere produktionsenheder. Som udgangspunkt bør opgørelsen af ansatte i CVR den 1/1 2012 lægges til grund og ejerens deltagelse i virksomhedens drift, skal kun inddrages i helt særlige tilfælde.

Virksomhedens ansøgning vurderes herefter ud fra:

- Oplysningerne i ansøgningen
- Ansøgningens vedlagte dokumentation
- Virksomhedens registrering i CVR, og i ASK, da det er der du kan se registreringen den 1/1 2012. Eventuelt kan der laves opslag i udtrækket fra CVR, som har dannet grundlag for indlæsningen i ASK.
 - Kun til opslag: Hele CVR registret pr. 1.1.2012 ligger på J:\Affaldsgebyr 2012 - ABO_112_STAT_KBH_TOTAL_0201121100.xlsx

* Ansøgningerne kan nu opdeles i følgende områder og behandles efter **underprocedure 1, 2 eller 3**:

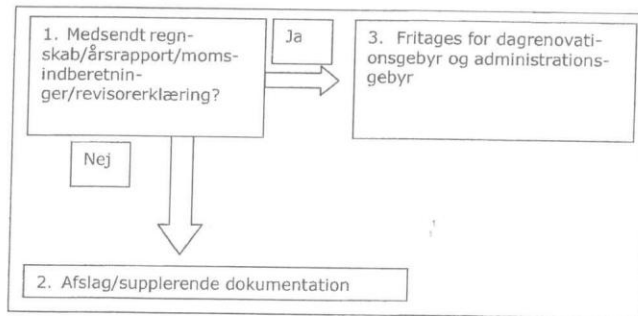
Åbenlyse fejl og ulovligheder, som opdages under sagsbehandlingen, føres på fælles liste med henblik på senere tilsyn: [eDoc dokument 2011-441331](#) (fx alt affald bortskaffes via "brændbart", eller hvis større virksomheder mangler afgørende fraktioner i deres "Egen Håndtering").

Dokumentnummer	Godkendt af	Gyldig fra	Version	Side
2012-516832	Søren Geert Nielsen	03.07.2012	1-2012	Side 2 af 8

Underprocedure 1: Anvendes ved behandling af ansøgning på grundlag af en årlig omsætning på under kr. 300.000 i 2010

Der er udelukkende tale om virksomheder, der kan dokumentere en omsætning på under 300.000 opgjort for det indkomstår, der ligger 2 år før gebyråret (2010). Virksomheder som har en omsætning på under 300.000 i et senere indkomstår end 2010 eller virksomheder som mener at kunne dokumentere en aktuel omsætning, som ikke årligt bringer virksomheden op på en omsætning på mere end 300.000, skal behandles efter § 65, stk. 4 ("Ingen egentlig affaldsproduktion").

For virksomheder, der ikke er momspligtige, opgøres "omsætningen" som det beløb virksomheden skal svare lønsumsafgift af.



Ad. 1

Hvis der er forelagt dokumentation i form af et revisorpåtegnet årsregnskab/årsrapport kan dokumentationen uden videre lægges til grund for fritagelsen. En skattebillet, en lønsumsopgørelse eller et regnskab, som ikke er revisorpåtegnet, kan lægges til grund for fritagelsen, hvis det skønnes, at den forelagte dokumentation sandsynliggør, at virksomhedens omsætning har været på under 300.000.

Der skal være dokumentation for hele regnskabsperioden, dvs. 2010.

Ad. 2

Vi kan bede om supplerende dokumentation, hvis det skønnes, at den allerede forelagte dokumentation ikke er tilstrækkelig. Supplerende dokumentation kan være: momsindberetninger, årsregnskab, årsrapport, revisorerklæring. Men vær opmærksom på, at det kan være dyrt for virksomheden at fremskaffe fx en revisorerklæring. Anmod kun om supplerende dokumentation, hvis det er sandsynligt, at der kan gives fritagelse.

For nogle mindre virksomheder gælder, at de ikke er bogføringspligtige og de dermed ikke skal aflægge regnskab. Oplysning om omsætning med videre skal dog indberettes til SKAT i forbindelse med ejerens indgivelse af selvangivelse. Disse regnskabsoplysninger ligger som bilag til ejerens selvangivelse og kan nemt fremskaffes af ansøgeren.

Hvis en virksomheds samlede omsætning er over 300.000 kr. i 2010, kan der ikke ske fritagelse efter affaldsbekendtgørelsens § 65, stk. 3. Heller ikke selv om virk-

Dokumentnummer	Godkendt af	Gyldig fra	Version	Side
2012-516832	Søren Geert Nielsen	03.07.2012	1-2012	Side 3 af 8

somheden har flere p-numre, hvor det kan dokumenteres, at omsætningen på enkelte af disse p-numre har været under 300.000. Fritagelse for enkelte af virksomhedens p-numre, kan gives efter § 65, stk. 4 (ingen egentlig affaldsproduktion), hvis det kan dokumenteres, at den erhvervmæssige aktivitet i en produktionsenhed ikke har et sådan omfang, at der er en egentlig affaldsproduktion, se underprocedure 3.

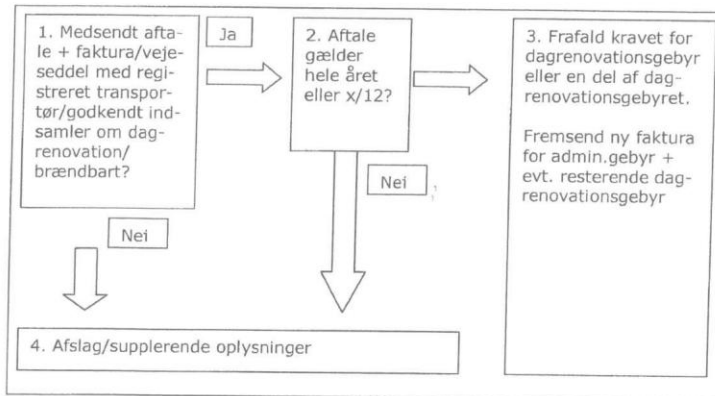
Dokumentnummer	Godkendt af	Gyldig fra	Version	Side
2012-516832	Søren Geert Nielsen	03.07.2012	1-2012	Side 4 af 8

Underprocedure 2: Anvendes ved behandling af ansøgning på baggrund af egen håndtering af virksomhedens dagrenovationslignende affald

Udgangspunktet for dagrenovationsgebyret er, at virksomhederne skal betale gebyret, hvis de gør brug af eller har gjort brug af den kommunale dagrenovationsordning.

Alle de gebyrpligtige virksomheder forudsættes at have dagrenovationslignende affald, derfor skal virksomheden kunne dokumentere, hvorledes de håndterer affaldet. I modsat fald er formodningen for, at de har benyttet den kommunale ordning.

Bemærk: fristen for ansøgning om fritagelse (14. september 2012) gælder ikke for "ansøgning om fritagelse" for dagrenovationsgebyr.



Ad 1

Aftale/kontrakt skal være underskrevet og indgået med en godkendt indsamler eller en registreret transportør, jfr. affaldsregisteret på Miljøstyrelsens hjemmeside. Dokumentation i form af faktura eller vejeseddel er nødvendig for at sikre, at der er tale om en aktiv aftale. Faktura eller vejeseddel må højst være en måned gammel. Hvis der er mistanke om, at der ikke er en aktiv aftale, kan transportøren kontaktes eller der kan laves et tilsyn på virksomheden.

Det digitale Affaldsregister

Affaldsregisteret er et offentligt tilgængeligt digitalt register over de virksomheder som indsamler, behandler og transporterer affald med køretøjer, jernbane, fly eller skib samt forhandlere og mæglere inden for området. Formålet er, at affaldsproducenter let kan finde frem til virksomheder, der har ret til og mulighed for at aftage affald.

http://www.mst.dk/Virksomhed_og_myndighed/Affald/AffaldsregisteretAffaldssekretariatet/

Dokumentnummer	Godkendt af	Gyldig fra	Version	Side
2012-516832	Søren Geert Nielsen	03.07.2012	1-2012	Side 5 af 8

Frafald kravet for dele af dagrenovationsgebyret:

- Virksomheder, der er lukket, flyttet eller på anden måde ophørt, kan fritages for dagrenovationsgebyret for den del af året, hvor virksomheden har været inaktiv. Er virksomheden fx registreret inaktiv fra den 20. maj 2012, skal der betales gebyr for 5 måneder og krav vedrørende 7/12 af dagrenovationsgebyret frafalder. Fritagelse sker ved at opdatere datofeltet i Oxygen og sende svar om delvis frafald for betaling af dagrenovationsgebyr.
 - Godkendelse af lukning – for virksomhed med 1 P-nummer. Kræver, at virksomheden er lukket i CVR. CVR-lukkedatoen benyttes - sammenholdt med det, virksomheden oplyser.
 - Godkendelse af lukning af 1 P-nummer – for virksomhed med flere P-numre. Kræver at p-nummeret er lukket i CVR eller registrerings-bevis fra CVR, der dokumenterer, hvornår ændringen er foretaget.
 - Godkendelse af flytning. Kræver registreringsbevis fra CVR, der dokumenterer, hvornår ændringen er foretaget.
- Virksomheder, der benytter den kommunale dagrenovationsordning kan trække sig ud af ordningen med 3 måneders varsel. Gebyret skal betales for perioden frem til det tidspunkt, hvor ordningen lovligt kan forlades.

Fritagelse sker ved at opdatere datofeltet i Oxygen – 3 mdr. frem - og sende svar om delvis frafald for betaling af dagrenovationsgebyr.

Dokumentnummer	Godkendt af	Gyldig fra	Version	Side
2012-516832	Søren Geert Nielsen	03.07.2012	1-2012	Side 6 af 8

Underprocedure 3-1: Anvendes ved behandling af ansøgning på baggrund af "Ingen egentlig affaldsproduktion"

Kan fritages for alt:

- Handicappede uanset antal hjælpere. Nævner ofte Serviceloven i deres ansøgninger. Har ofte branchebetegnelse: 97.00.00 - Husholdninger m. ansat med-hjælp (bilag 7).
- Virksomheder, der kan dokumentere en omsætning under 300.000 kr. i 2011/2012 (et helt år). Dokumentationskrav:
 - Revisorpåtegnet årsregnskab for 2011, der viser omsætning under 300.000 kr., eller
 - Momsindberetninger for hele 2011, der viser omsætning under 300.000 kr. eller
 - En underskrevet erklæring fra en registreret revisor om, at virksomhedens omsætning i 2011 var under 300.000 kr.
- Virksomheder der kan godtgøre, at der på p-nr. niveau er omsætning under 300.000 i 2010, 2011 eller 2012.

Underprocedure 3-2: Anvendes når det skønnes at fordringen skal frafal-des eller afskrives som uerholdelig.

Disse virksomheder skal have et Type 3-svar fra Oxygen, hvori der kan indsættes en tekst, der er formuleret udenfor systemet.

Kravet på gebyrbetaling frafal-des:

- Døde.
- Virksomheder under konkursbehandling.
 - Der skal være afsagt konkursdekret i skifteretten. Konkursdekretet kan vi enten være blevet gjort bekendt med via et brev fra virksomhedens revisor eller advokat eller ved et opslag i CVR-registret.
 - Konkursbehandling af en enkeltmandsvirksomhed sker ved personlig konkurs for indehaveren. En personlig konkurs er ikke registreret i CVR. Oplysning om personlig konkurs fås hos skifteretten eller fra bobestyren.
 - Virksomheder, der er lukket i løbet af 2012. Ang. dagrenovation (se ovenfor). Ophør skal være registreret i CVR.
- Tvangsopløsning sidestilles med konkurs.

Kravet på gebyrbetaling frafal-des ikke:

- Fordringer mod virksomheder, der er under likvidation bør **ikke** frafal-des, da en likvidation ikke nødvendigvis er ensbetydende med at virksomheden mangler evne til at betale fordringer (fx en solvent likvidation)

Dokumentnummer	Godkendt af	Gyldig fra	Version	Side
2012-516832	Søren Geert Nielsen	03.07.2012	1-2012	Side 7 af 8

Returpost:

- Al returpost føres på en liste
- Al returpost gennemgås, med henblik på at klarlægge, hvorfor Postdanmark ikke har kunnet anbringe forsendelserne
- Fakturaer som har været fejladresseret rettes og fremsendes på ny. Det samme gælder for fakturaer som ser ud til at være korrekt adresseret, men alligevel er kommet retur.
- Ved enkeltmandsvirksomheder kan ejerens adresse tjekkes i folkeregisteret. Fakturaen kan så eventuelt sendes til ejerens postadresse. Virksomheden kan også tjekkes på Google.dk eller Krak.dk.

Dokumentnummer	Godkendt af	Gyldig fra	Version	Side
2012-516832	Søren Geert Nielsen	03.07.2012	1-2012	Side 8 af 8



Bilag 3

08-09-2014

Sagsnr.
2014-0150193

Dokumentnr.
2014-0150193-8

Udtalelse og fremlæggelse af dokumentation i forbindelse med Borgerrådgiverens undersøgelse af sagsbehandlingen på affaldsgebyrområdet, dok.nr. 2014-0118275-3

På baggrund af undersøgelse vedrørende sagsbehandlingen af affaldsgebyrer, fremsendes hermed svar på de konkrete spørgsmål samt den efterspurgte dokumentation.

Dokumentationen ligger i form af 30 afgørelser meddelt efter den 1. april 2014, hvor forvaltningen helt eller delvist har meddelt afslag på ansøgning om fritagelse for betaling af erhvervsaffaldsgebyr, samt forvaltningens procedure for sagsbehandlingen af sagerne.

Besvarelsen, jf. Borgerrådgiverens brev af 30. juli 2014, er opdelt i 6 punkter. Først citeres den konkrete forespørgsel, og dernæst følger forvaltningens svar herpå.

- 1) Hvilke "... initiativer for at styrke servicen på affaldsområdet, ikke mindst vedrørende behandlingen af erhvervsaffaldsgebyrer..." har forvaltningen igangsat, jf. forvaltningens udtalelse af 10. juli 2014?

Svar:

Der er gennemført en opnormering af området i form af ansættelse af 4 nye studentermedhjælpere. Endvidere undersøges det pt, om der internt i Serviceområdet Byens Anvendelse er sagsbehandlere, som midlertidigt kan overføres til området til sagsbehandling af de mange tilbageværende ansøgninger om fritagelse for gebyrårerne 2012 og 2013.

Fremadrettet er der taget initiativer til at forenkle sagsbehandlingen. Følgende 4 tiltag er foretaget:

- I perioden 2010 til 2013 blev erhvervsaffaldsgebyr opkrævet direkte hos virksomhederne. Denne praksis ændres derved, at dagrenovationsgebyret fremadrettet vil blive opkrævet hos grundejeren på baggrund af antallet og størrelsen af affaldsbeholderne på ejendommen. Administrationsgebyret for erhverv vil fortsat blive opkrævet direkte hos virksomhederne.

Jord og Affald

Njalsgade 13
Postboks 380
2300 København S

E-mail
C89Z@tmf.kk.dk

EAN nummer
5798009493149

Dette initiativ er dels begrundet i, at grundejeren har adgang til at regulere i antallet af affaldsbeholdere, som stilles til rådighed, dels i at virksomheder, der lejer sig ind i virksomhedslokaler, ofte har betalt renovation over huslejen, samtidig med at kommunen har opkrævet ejer af virksomheden for dagrenovation direkte. Særligt den sidste problemstilling har givet anledning til tidskrævende sagsbehandling, som fremover kan undgås.

Administrationsgebyret vil fortsat blive opkrævet direkte hos virksomhederne, med samme muligheder for fritagelse, som anvendes i dag. Se vedlagte procedure i bilag 1.

- At undersøge muligheden for at udsende fakturaer til virksomhedernes digitale postkasse, for at undgå store mængder returpost. Det har vist sig, at mange virksomheder ikke får ændret virksomhedens fysiske adresse i CVR ved flytning.

I dag bruger sagsbehandlerne megen tid på at svare på problemstillinger, der udspringer af forsinket opdatering af adresseforhold i CVR. Dette problem opstår bl.a. fordi virksomhederne er ansvarlige for ændringer i virksomhedens adresseforhold i CVR, men ikke altid får oplysningerne rettet i tide.

- At undersøge muligheden for, i konkrete veldokumenterede sager, at give forhåndsgodkendelser, således at mængden af ansøgninger begrænses i videst mulige omfang. En del af kundeteamets opgaveportefølje bliver således flyttet fra behandling af ansøgninger til kontrol af forhåndsgodkendelser, til gavn for både kunder og ansatte. Der vil her blive taget udgangspunkt i virksomhedens godkendelse for året før, og en erklæring på tro og love om, at forholdene ikke har ændret sig for 2014.
 - At gennemføre en forretningsgangsanalyse med det formål at få afklaret mulighederne for et hurtigere sagsflow.
- 2) Hvordan forløber en typisk sagsgang i sager om fritagelse for affaldsgebyrer (herunder procedure, fordeling på sagsbehandler/teams, sagsoplysningsskridt, kvalitetssikring, afgørelse)?

Svar:

Opgaverne er fordelt således, at 3 ud af 5 fastansatte sagsbehandlere samt de tilknyttede vikarer primært arbejder med erhvervsaffaldsgebyrerne. På skattebilletsagerne er der 2 fastan-

Side 2 af 7

satte sagsbehandlere samt en vikar tilknyttet. Fordelingen af medarbejderne svarer tilnærmelsesvis til de to områders omfang i forhold til antal sager.

Procedure:

Sagsbehandlingsproceduren er vedlagt som bilag 1. I korte træk beskriver den retningslinjerne for sagsbehandlingen, opdelt efter hvilken begrundelse ansøger har angivet i ansøgningsmaterialet. De generelle retningslinjer er beskrevet udføreligt i proceduren, og ved tvivlsspørgsmål eller grænsetilfælde vil sagen ofte blive drøftet med kolleger. Giver denne drøftelse ikke svar på problemet, inddrages områdets jurist og/eller den faglige teamleder.

Sagsoplysning:

Det sker ofte, at ansøgningerne er mangelfulde og mangler de oplysninger, som er nødvendige for, at forvaltningen kan træffe en rigtig afgørelse. Dette skyldes i de fleste tilfælde, at der søges om fritagelse efter en særlig bestemmelse, men at virksomheden rent faktisk kan fritages efter en anden bestemmelse. Er dette tilfældet, anmodes ansøger om at eftersende de relevante oplysninger. Der spørges kun om oplysninger, som forvaltningen ikke selv har adgang til at skaffe ved egen foranstaltning.

Mange virksomheder har den opfattelse, at sagsbehandleren har adgang til regnskaber, skatte- og personoplysninger med mere. Dette er ikke tilfældet. Ligeledes forventer mange virksomheder, at kommunen er bekendt med, hvilke private affaldsordninger virksomheden benytter, typisk fordi virksomheden har oplyst dette ved tidligere års fritagelsesansøgning. Også her må sagsbehandlere anmode om nye oplysninger, da kommunen ikke er bekendt med, om virksomheden stadig er omfattet af disse ordninger. Disse forhold bedes derfor oplyst. Sker dette ikke inden for en rimelig frist, afgøres sagen på det foreliggende grundlag.

Kvalitetssikring:

Kvalitetssikring af sagsbehandlingen sker både internt, idet en del af sagerne bliver behandlet af flere sagsbehandlere, og eksternt, idet der ofte klages over afgørelsen i form af en egentlig klage eller anmodning om, at sagen genoptages. Mange ansøgere genåbner deres sag, efter at have modtaget afslag på ansøgning om fritagelse, og medsender i denne forbindelse ny dokumentation, som medfører genbehandling af sagen.

Finder en sagsbehandler fejl i forbindelse med genbehandlingen af en sag, drøftes denne i teamet, og det vurderes, om fej-

len er af enkeltstående karakter, eller om der er tale om en generel problemstilling. Enkeltstående fejl rettes med en ny afgørelse, med mindre den fejlagtige afgørelse er begunstigende. Har fejlen generel karakter, vurderer teamlederen, om der er grundlag for at foretage yderligere forvaltningsretlige skridt i denne anledning. Her ud over vejleder forvaltningen om klageadgang til Statsforvaltningen, hvilket mange virksomheder har valgt at gøre.

Med hensyn til at sikre, at sager vedrørende erhvervsaffaldsgebyr ikke bliver glemt, kan oplyses, at sager som indgår via fritagelsessystemet, som Københavns Kommune bruger til behandling af ansøgninger om fritagelse for betaling af affaldsgebyr, er indrettet på en måde, så sagerne ikke glemmes. Sager som kommer ind i den almindelige post indskannes, registreres i eDoc og fordeles til sagsbehandlerne. Mail vedrørende fritagelsesansøgninger fordeles til sagsbehandlerne og registreres i fritagelsessystemet.

Til gengæld har det været forbundet med betydelige udfordringer at opretholde en løbende orientering om ansøgningernes forventede sagsbehandlingstider. Dette problem tages der nu bedre hånd om, idet systemleverandøren er bedt om at udvikle en automatik, så der med et passende interval sendes opfølgningsmail ud til de ansøgere, som endnu ikke har fået afgjort deres sag. Opfølgningsmailen indeholder oplysning om, at sagen behandles af kundeteamet i enheden Jord og Affald i Center for Miljøbeskyttelse, og mailen sendes fra kundeteamets postkasse, hvortil der kan svares tilbage.

- 3) Hvordan sikrer forvaltningen sig, at de nævnte bestemmelser i blandt andet forvaltningsloven iagttages under sagsbehandlingen af sagerne?

Svar:

Alle sagsbehandlere har indgående kendskab til opkrævningsgrundlaget i den affaldsbekendtgørelse, som var gældende for de relevante år. Det samme er tilfældet, for så vidt angår forvaltningslovens krav til sagsbehandling. Alle sagsbehandlere er bekendt med Borgerrådsgiverens vejledning om forvaltningsret, KlarRet, og sagsbehandlernes viden på området opdateres løbende af teamets jurist og teamlederen. Herudover er der udarbejdet skabeloner til besvarelser af ansøgningerne, så det sikres, at afgørelserne er korrekt begrundet, og at der er givet korrekt klagevejledning.

- 4) Er der udarbejdet generelle retningslinjer til brug ved behandlingen af sagerne? Hvis dette er tilfældet, beder jeg forvaltningen fremsende kopier af sådanne generelle retningslinjer.

Svar:

Der er udarbejdet fagprocedurer for erhvervsaffaldsgebyrsagerne for henholdsvis 2012 og 2013. Procedurene beskriver, hvordan sagsbehandleren skal håndtere de konkrete muligheder for fritagelse. Disse procedurer er vedlagt som bilag 1.

Der udarbejdes en tilsvarende procedure for 2014, som kommer til at indeholde retningslinjerne for sagsbehandlingen af ansøgninger om fritagelse for administrationsgebyret for 2014.

- 5) Fremsendelse af de første 30 sager vedrørende ansøgninger om fritagelse fra affaldsgebyrer afsluttet efter den 1. april 2014, som indeholdt helt eller delvist afslag på fritagelse.

Svar:

De første 30 sager afgjort efter den 1. april 2014, hvor der helt eller delvist er meddelt afslag på fritagelse, er vedlagt som bilag 2-31. Der er valgt 15 sager vedrørende ansøgning om fritagelse for erhvervsaffaldsgebyr for året 2012 og 15 sager vedrørende fritagelse for erhvervsaffaldsgebyr for året 2013. Begge år behandles sideløbende, og de vedlagte afgørelser er alle truffet efter den 1. april 2014.

Vedrørende 2012 udestår kun at behandle de sager, der har et særligt kompliceret indhold. Disse sager løses af de mest rutinerede sagsbehandlere i teamet. 2013 sagerne behandles vikerne med støtte fra de faste sagsbehandlere tilknyttet erhvervsaffaldsgebyrerne.

- 6) Hvilken sagsbehandlingstid forvaltningen gennemsnitligt har haft i første halvår af 2014, dvs. for ansøgninger om fritagelse indkommet i perioden fra den 1. januar 2014 til og med den 30. juni 2014.

Svar:

Vedrørende gebyrårerne 2012 og 2013 er der i alt indkommet 857 ansøgninger om fritagelse for betaling af erhvervsaffaldsgebyr, i den efterspurgte periode.

Disse sagers sagsbehandlingstid kan deles op i to kategorier: sager, der er behandlet eller er under behandling (295 sager), og sager, der endnu ikke er behandlet (562 sager).

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de sager der er under behandling, er ca. 20 dage, mens de resterende 562 sager, som endnu ikke er påbegyndt, har ligget uden behandling imellem 70 og 183 dage.

Forskellen mellem ansøgningsdato og afgørelsesdato definerer sagsbehandlingstiden. Den generelle procedure er, at vi tager de ældste sager først, hvilket vi finder mest rimeligt, af hensyn til de borgere, hvis sager har ligget i meget lang tid. De sager, der er blevet behandlet, på trods af den nyere dato, er sager, hvor kunden har henvendt sig telefonisk, og hvor sagen har haft et indhold, som let har kunnet behandles, samtidig med eller umiddelbart efter den telefoniske kontakt.

Afslutningsvist ønsker forvaltningen at henlede opmærksomheden på, at området er underlagt to væsentlige faktorer, som påvirker opgaveløsningen.

Regelgrundlaget er meget komplekst, og det er meget svært for den enkelte virksomhed af reglerne at se, om virksomheden er omfattet af bekendtgørelsens fritagelsesbestemmelser. Der ses fx ikke at være en logisk forklaring på, hvorfor nogle branchekoder er fritaget efter § 60, stk. 1 og andre ikke er det. Selv om branchekoderne kan være helt sammenlignelige.

Affaldsbekendtgørelsens og miljøbeskyttelseslovens krav om anvendelse af CVR til gebyrkrævningen er en anden udfordring i sagsbehandlingen. CVR er på mange områder fejlbehæftet, og mange af dataene er ikke opdateret. Mange af oplysningerne i CVR opdateres af virksomhederne selv, men Erhvervsstyrelsen, som er myndighed på området, påser ikke, at virksomhederne løbende opdaterer oplysningerne i registeret, og afgivelse af urigtige oplysninger til registeret ses ikke at have konsekvenser for virksomhederne.

De ressourcer, forvaltningen tidligere har allokeret til opgaveløsningen, har vist sig ikke at være tilstrækkelige til at kunne levere en tilfredsstillende service på området. Det er der rådet bod på nu, men der er opstået en betydelig sagspukkel.

I forvaltningen er det besluttet, at der tilføres nødvendige ressourcer til området, så de ophobede sager kan afvikles inden for en rimelig tid. Sager vedrørende gebyrår 2014 og fremad løses inden for rammerne af Københavns Kommunes tilbagemeldingsgaranti.

Hans Christian Karsten
Centerchef

Side 7 af 7



Til Teknik- og Miljøudvalget

Ansøgning om dispensation for opkrævning af erhvervsaffaldsgebyr over ejendomsskattebilletten (udfordringsretten)

I 2008 blev "udfordringsretten" gennemført af den daværende regering i forbindelse med arbejdet med afbureaukratisering. Udfordringsretten betyder, at love og regler ikke må forhindre nytænkning og udvikling i den offentlige sektor. Formålet med udfordringsretten er at skabe mere tid til service og omsorg frem for administration. Samtidig er det et formål, at identificere og sprede "bedste løsninger" på de enkelte serviceområder.

Ideen er, at udvalgte institutioner kan blive fritaget for udvalgte statslige regler på forsøgsbasis for på den måde at få mere tid til bl.a. ledelse og til udvikling. Resultatet skulle gerne være, at der opstår nye måder at løse problemer på, som kan spredes videre inden for udvalgte serviceområder.

Teknik- og Miljøudvalget anbefalede på mødet den 12. august 2013, at der – under udfordringsretten - ansøgte om dispensation fra Miljøbeskyttelsesloven og Affaldsbekendtgørelsen på to områder:

- Forsøg med at genindføre den tidligere gebyropkrævningsform på affaldsområdet, hvor gebyret (administrationsgebyret) beregnes i forhold til antallet af erhvervskvadratmeter og opkræves hos grundejerne over ejendomsskatten.
- Forsøg med at genindføre den tidligere opkrævningsform for så vidt angår gebyr for brug af genbrugsstation, således at dette gebyr opkræves over ejendomsskatten.

Ansøgningen vedrørende administrationsgebyret var begrundet med,

- at en opkrævning over ejendomsskattebilletten bedre lever op til "foreneren betaler princippet", da gebyret herved pålignes virksomheder, der rent faktisk har en erhvervmæssig aktivitet.
- Virksomhederne vil opfatte denne opkrævning som mere retfærdig, da de bidrager i forhold til virksomhedens størrelse, frem for at store og små virksomheder betaler samme beløb.
- En langt mere forenklet administration. Kommunen vil opnå en besparelse i omegnen af 6 – 10 mio. kr. Hvilket svarer til ca. halvdelen af det nuværende administrationsgebyr, som er 750 kr. pr. virksomhed.

Bilag 4

NOTAT

20-12-2013

Sagsnr.
2013-0265130

Dokumentnr.
2013-0265130-1

Sagsbehandler
Tonny Pedersen

**Affaldsområdet /
Myndighed**

Njalsgade 13, 3. sal
Postboks 326
2300 København S

Telefon
2616 8876

Mobil
2616 8876

E-mail
tonped@tmf.kk.dk

EAN nummer
5798009480040

Få Nem affaldsservice på
www.kk.dk/affald

Ansøgningen vedrørende genbrugspladsgebyret var begrundet med,

- Større tilfredshed hos virksomhederne
- Mindre administrative omkostninger
- Mere erhvervsaffald til genbrug på genbrugspladserne
- Større retfærdighed, da der med det nuværende system er en tendens til, til at borgerne kommer til at betale for erhvervsaffaldet.

Miljøstyrelsen har med brev af 25. november 2013 meddelt afslag på begge ansøgningerne. Afslaget er således begrundet med:

Administrationsgebyret

- Der er ikke behov for en differentiering af administrationsgebyret. Virksomhederne belaster affaldsområdets generelle administration lige meget uanset virksomhedens størrelse.
- Ved en opkrævning via udlejer er der ingen sikkerhed for, at den enkelte virksomhed ikke kommer til at betale for andre virksomheder eller at borgerne kommer til at betale for virksomhederne (krydssubsidiering).

Genbrugspladsgebyret

- Den nuværende ordning, som har fungeret i under to år, er et direkte resultat af det seneste politiske forlig om genbrugspladserne fra 1. juli 2011, som et bredt politisk flertal står bag.
- Det er således (i forliget) eksplicit fastlagt, at der ikke kan opkræves et rådighedsgebyr.
- Opkrævning af genbrugspladsgebyr, som et rådighedsgebyr øger risikoen for krydssubsidiering.

Bemærkninger gældende begge ansøgninger

- Ministeriet har generelt svært ved at se, at forsøget skulle bibringe nye erfaringer, som ikke allerede var kendte, da ændringen af regelsættet blev forhandlet og vedtaget.
- En ændring af begge ordninger vil kræve dels enighed herom i forligskredsen, dels vedtagelse af et lovforslag.
- Store dele af affaldsområdet er aktuelt under forandring.
- Regeringen forventer at fremsætte et lovforslag om modernisering af affaldsforbrændingssektoren til februar 2014, hvilket potentielt kan ændre grundlaget for nærværende opkrævninger.

Forvaltningen har kontaktet Kommunernes Landsforening med henblik på at undersøge, om der er mulighed for påklage eller at få omgjort Miljøstyrelsens afslag.

/Lis Napstjert

Side 2 af 2

ENDELIG RAPPORT

Redaktion

Borgerrådgiveren

Kontakt

Københavns Kommune
Vester Voldgade 2A
1552 København V

Foto

Borgerrådgiveren

Tryk

Oplag

ISBN

Udgiver

Borgerrådgiveren

KØBENHAVNS KOMMUNE

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A

1552 København V

Telefon: 33 66 14 00

Telefax: 33 66 13 90

E-mail: borgerraadgiveren@kk.dk

www.kk.dk/borgerraadgiveren