



Socialforvaltningen

Ventetid i forbindelse med implementering af nyt boliganvisningssystem, forvaltningens sagsnummer 2023-0446773

Borgerrådgiveren blev i forbindelse med behandling af en konkret sag opmærksom på, at det ikke har været muligt for Borgercenter Handicap at boligindstille borgere i en periode i efteråret 2022 grundet implementering af et nyt boliganvisningssystem, hvilket har betydet længere ventetid på tildeling af bolig for den konkrete borger.

Borgerrådgiveren blev på baggrund af ovenstående sag opmærksom på, at der var tale om en generel problemstilling, som potentielt har berørt mange borgere. Borgerrådgiveren bad derfor ved brev af 2. november 2023 forvaltningen om at sende en redegørelse og besvare nogle afklarende spørgsmål.

Forvaltningen svarede ved brev af 6. december 2023. Jeg forstår forvaltningens brev således, at der i forbindelse med implementering af DOMUS Bolig opstod udfordringer med konverteringen, som betød, at der var begrænset adgang til systemet i perioden fra 19. september 2022 til 17. november 2022.

I perioden har sagsbehandlerne foretaget manuelle boligindstillinger, men det har først været muligt at anvise boliger efter den 17. november 2022. I perioden var der cirka 200 boligindstillinger i alle myndighedsafdelinger i Socialforvaltningen, og derfor omtrent 200 borgere som ikke kunne matches til bolig i perioden. Et konkret boligmatch kan først ske, såfremt borgerens behov og økonomi matcher de boliger, der bliver ledige. De ledige boliger i perioden blev anvist efter d. 17. november 2022.

Forvaltningen oplyser, at den manglende mulighed for ibrugtagen af systemet har medført længere ventetid for de cirka 200 berørte

1. februar 2024

Sagsnr.
2023-0416717

Dokumentnr.
2023-0416717-5

Sagsbehandler
Pernille Olsen Treu

Borgerrådgiveren

Tietgensgade 31A, 1.
1704 København V

EAN nummer
5798009800053

borgere, dog uden det er muligt at komme den konkrete ventetid for den enkelte borger nærmere, da der ikke er tale om en decideret venteliste, men at borgerne i stedet anvises en bolig efter, om der er et match.

Forvaltningen oplyser videre, at forvaltningen afholdt udgifterne til tomgangsleje for familieboliger med en husleje under 5000 kr. i perioden, så boligerne kunne anvises, så snart DOMUS Bolig var funktionsdygtigt igen. Forvaltningen har ikke sendt breve til borgerne om forlænget ventetid.

Forvaltningen oplyser, at de vil sørge for at sende brev om fristudskyldelse fremadrettet, hvis en lignende situation skulle opstå.

Jeg må således lægge til grund, at tekniske problemer i ca. to måneder forhindrede forvaltningen i at anvise borgere på venteliste en egnet bolig og resulterede i forlænget ventetid for borgerne.

Jeg bemærker, at Folketingets Ombudsmand har udtalt, at en myndighed som led i god forvaltningsskik bør give borgerne besked, når behandlingen af deres sager trækker ud, og at myndigheden ikke kan undlade at gøre dette med henvisning til indretningen af et it-system (Folketingets Ombudsmands beretning 2022 s. 36-37 med omtale af sagen [FOB 2022-6](#)).

Der er, ud fra det oplyste, tale om en enkeltstående episode, som ikke var forudset, og som blev forsøgt håndteret ved ændrede arbejdsgange, da implementering af boliganvisningssystemet DOMUS Bolig fejlede.

Jeg har også noteret mig, at forvaltningen fremadrettet vil orientere borgerne om konsekvenserne, herunder eventuelt om forlænget ventetid, af et eventuelt systemnedbrud fremadrettet.

Jeg foretager mig ikke yderligere i sagen.

Venlig hilsen



Johan Busse
Borgerrådgiver

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'P' followed by 'Olsen Treu' in a cursive script.

Pernille Olsen Treu
Jurist