

Handout

- orientering om sager og temaer til Borgerrådgiverudvalget

- Kommunen kan ikke stille krav om Nemkonto til udbetaling af ydelser
- "Kære" kan opleves nedladende
- En borgerrejse

Kommunen kan ikke stille krav om Nemkonto til udbetaling af ydelser

Folketingets Ombudsmand har på baggrund af en konkret klage over Københavns Kommune undersøgt reglerne om offentlige myndigheders udbetaling af ydelser til personer, der ikke har en Nemkonto.

En borger klagede til ombudsmanden over, at Københavns Kommune ikke udbetalte penge til ham.

Af ombudsmandens udtalelse i sagen af 20. december 2023 fremgår det, at Københavns Kommune året forinden suspenderede udbetalingen af kontanthjælp til borgeren, fordi han ikke længere havde en Nemkonto. Det fremgår, at borgeren fik afslag, da han nogle uger senere søgte om hjælp til at købe en sovepose, med den begrundelse, at han havde kontanthjælp stående, som ville blive udbetalt, når han fik en bankkonto eller accepterede en alternativ modtager af pengene.

Ombudsmanden udtalte på baggrund af sagen følgende:

"Hvis en borger ikke har en Nemkonto, må kommunen sikre, at borgeren får udbetalt sine penge på en anden måde. Kommunen kan ikke sætte udbetalingen i bero, indtil borgeren får en Nemkonto, eller kræve, at udbetalingen i stedet foretages via en tredjeparts konto, f.eks. en pårørende."

Efter lovgivningen om offentlige betalinger mv. og forarbejderne hertil skal det være muligt for en borger at modtage udbetalinger fra det offentlige, selv om borgeren ikke har en Nemkonto eller råder over en bankkonto og ikke ønsker, at pengene overføres til en tredjeparts konto.

I sådanne situationer skal kommunen sørge for, at pengene bliver udbetalt på anden måde - f.eks. kontant. Kommunen kan ikke suspendere udbetalingen af ydelsen, indtil borgeren får Nemkonto eller kan anvise en anden konto.

Ombudsmanden udtalte den 21. december 2023 i en nyhed om sagen:

“Vi taler i denne sag om en mand, der ikke har fået sin offentlige hjælp udbetalt i et år, og som derved har været efterladt uden midler til sin forsørgelse og basale fornødenheder, fordi kommunen har stillet nogle krav til ham, der ikke er grundlag for. Københavns Kommune burde efter min opfattelse langt hurtigere have fundet en måde at udbetale hans kontanthjælp på. Jeg finder det kritisabelt, at det ikke er sket.”

Ombudsmanden har henstillet til Københavns Kommune at genoptage udbetalingen af kontanthjælp til borgeren og har bedt om underretning om, hvordan og hvornår kommunen genoptager udbetalingen, og hvilke overvejelser om ændringer sagen giver anledning til.

Læs ombudsmandens afsluttende brev i sagen.

Borgerrådgiveren vil med udgangspunkt i ombudsmandens konstateringer holde øje med tilsvarende problemstillinger, hvor overgange til det, der for kommunen er mere effektive, it-baserede løsninger, i praksis afskærer borgerne fra deres almindelige adgang til ydelser og betjening.

“Kære” kan opleves nedladende

En borger henvendte sig til Borgerrådgiveren med en klage over kommunens sprogbrug, som han fandt nedladende.

Hvordan indleder forvaltningen bedst muligt en afgørelse om afslag på en ansøgning til en borger? En borger havde i hvert fald et bud på dette og skrev:

“Jeg vil gerne fremover frabede mig at blive tiltalt "kære" i skrivelser fra kommunen, da jeg føler det er nedladende især i skrivelser hvor der er udpræget mangel på dømmekraft og empati.”

Borgeren ansøgte om sygedagpenge for en bestemt periode, men ansøgte desværre for sent ifølge kommunen. Forvaltningen skulle efter en klage fra borgeren tage stilling til, om der var undskyldende omstændigheder i sagen, så sygedagpengene alligevel kunne udbetales.

Borgeren havde været igennem et tragisk forløb, som forvaltningen bl.a. beskrev på denne måde:

“(…) din ekskone afgik ved døden den (...). Hun var før dette indlagt i 5 dage op til. Hun blev bisat den (...). Du oplyser at, du under hele forløbet har været der for dine børn og hjulpet dem igennem alt hvad der kom af ting der skulle tages

hånd om. Dette samtidig med at, du skulle passe dine egne behandlinger, og døje med følgerne af dette.”

Forvaltningens afslag på forsinket anmodning om sygedagpenge for en bestemt periode var begrundet med, at familiære omstændigheder ikke i sig selv er en rimelig grund, der kan begrunde en dispensation fra ansøgningsfristen. Forvaltningen fastholdt således afslaget.

Borgeren ønskede alene Borgerrådgiverens involvering i forhold til kommunikationen, og Borgerrådgiveren har derfor sendt borgerens anmodning om at blive fri for nedladende kommunikation videre til forvaltningen, som må vurdere, om tiltaleformen i den konkrete sag var hensigtsmæssig og inden for rammerne af god forvaltningsskik om at optræde hensynsfuldt mv.

Borgeren har oplyst, at hans partsrepræsentant er gået videre med en klage over afgørelsen.

Borgerrådgiverens sag nr. 2024-0004814

En borgerrejse

Borgeres forløb fra behandling i regionalt regi til rehabilitering i kommunen bliver ofte beskrevet som en borgerrejse. Indimellem kan en borger dog komme på en rejse, som både afviger noget fra det tænkte og ikke altid bevirker, at borgeren når hjem som tiltænkt.

Borgerrådgiveren modtog en henvendelse fra en borger, hvis datter på baggrund af en sjælden diagnose var bevilget vederlagsfri fysioterapi.

Borgeren skulle have afklaret, hvordan hendes datter kunne få refusion for sine udgifter for behandling i et andet EU-land, hvor hun er i gang med en uddannelse.

Borgeren blev henvist fra regionen til Københavns Kommune, der i henhold til loven har opgaven. Borgeren var i kontakt med flere enheder i kommunen og blev til sidst henvist tilbage til regionen, selvom hun påpegede, at det fremgik direkte af loven, at det er kommunen, som har opgaven med refusion.

Da kvinden henvendte sig til Borgerrådgiveren, kontaktede Borgerrådgiveren to enheder i kommunen som henviste videre til andre.

I Sundheds- og Omsorgsforvaltningen kunne det ikke oplyses, hvor opgaven præcist bliver varetaget, men forvaltningen mente dog at vide, hvem der måtte formodes at

ligge inde med denne viden. Det blev derfor ind til videre aftalt, at forvaltningen vender tilbage til Borgerrådgiveren, når rette instans er fundet.

Da vi efterfølgende orienterede borgeren om vores dialog med de forskellige dele af forvaltningen, oplyste borgeren, at hun havde været på nogenlunde samme rejse rundt i kommunen og altså på nuværende tidspunkt var henvist tilbage til regionen.

Borgerrådgiveren følger op på sagen.

Borgerrådgiverens sag nr. 2023-0491742