



Til Beskæftigelses- og Integrationsudvalget

Notat vedr. medlemsforslag om NemKonto

SAGSFREMSTILLING

På baggrund af medlemsforslag vedtaget i Borgerrepræsentationen er der udarbejdet forslag til løsningsmodeller til sikring af ældre, udsatte og sårbare københavnernes adgang til kontanter, som ØU den 13. juni tiltrådte.

ØU har tiltrådt;

- at de tre beskrevne modeller for at sikre adgang til kontanter for ældre, udsatte og sårbare borgere beskrevet i løsningsafsnittet, tages til efterretning,
- at de to løsningsforslag uden behov for hjemmel, hhv. kommunal bankaftale og ihænderhaverkort, som løftes i partnerskab på tværs af kommuner, brugerorganisationer, bankerne og ministerier, tages til efterretning,
- at det godkendes, at vedlagte brev sendes med anbefaling om at arbejde for en national løsning med fx et ihænderhaverkort, til social- og boligministeren, ældreministeren og erhvervsministeren.

OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER

Det fremgår af lovgivningen, at bankerne skal tilbyde en borger en basal betalingskonto, medmindre bankerne har mistanke om, at kontoen vil blive brugt til hvidvask eller øvrige strafbare handlinger. Banken kan også nægte en borger en betalingskonto, hvis borgeren har optrådt anstødeligt eller til gene for bankens øvrige kunder eller ansatte. Banken skal i alle tilfælde begrunde et afslag på en basal betalingskonto individuelt og ud fra saglige kriterier.

Københavns Kommune indførte obligatorisk brug af NemKonto i 2005, og forvaltningen udbetaler derfor ikke ydelser i form af kontanter. I tilfælde af at en borger ikke har en NemKonto, tilbageholder kommunen borgerens ydelse, indtil en NemKonto er etableret. Forvaltningen gør også brug af udbetaling til en af borgeren anvist alternativt konto, ligesom forvaltningen er i dialog med borgeren om, hvad borgeren selv kan gøre. Endelig samarbejder forvaltningen med Socialforvaltningen, som har en dialog med de særligt udsatte borgere.

Overførsel af ydelser til en NemKonto er den bedste og mest sikre måde at udbetale ydelser på. Særligt udbetaling af kontanter er behæftet med en række risici for både borgere og forvaltning, fx risiko for røveri og besvigelser. For at imødegå disse, vil udbetaling af kontanter forudsætte etablering af sikkerhedsforanstaltninger og kontroller.

HANDLEMULIGHEDER

Der pågår flere initiativer for at løse problemstillingen vedr. manglende adgang til NemKonto, herunder følgende:

16-06-2023

Sagsnummer I F2
2023 - 9347

Dokumentnummer i F2
3386607

Sagsnummer i eDoc
2023-0254397

Sagsbehandler

Center for Drift, Tilsyn og Jura
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

- Ombudsmanden har kontaktet Ligestillings- og Digitaliseringsministeriet for en udtalelse om reglerne for offentlige myndigheders udbetaling af ydelser til personer, der ikke har en NemKonto.
- I marts 2023 blev der igangsat et samarbejde mellem Erhvervsministeriet, Finans DK, KL og frivillige organisationer for udsatte borgere om en løsning på udfordringen med udsattes borgeres manglende adgang til en basal betalingskonto.
- Der er etableret et samarbejde på tværs af kommuner, brugerorganisationer, banker og ministerier om adgang til kontanter for socialt udsatte.
- ØU har den 13. juni 2023 tiltrådt indstillingen om, at tre løsningsmodeller tages til efterretning, at kommunal bankaftale og ihænderhavekort løftes på tværs, og at der sendes et brev, hvori det anbefales at arbejde videre med national løsning.

Forvaltningen anbefaler, at resultatet af ovenstående initiativer afventes, før der udarbejdes en sag, så forvaltningens forslag kommer i overensstemmelse med nationale regler og løsninger, eller som minimum løsninger der dækker hele KK.

ØKONOMI/RESSOURCER

Sagen har ingen økonomiske og/eller ressourcemæssige konsekvenser.



19. Opfølgning på medlemsforslag om sikring af ældre, udsatte og sårbare københavnernes adgang til kontanter (2023-0250696)

På baggrund af medlemsforslag vedtaget i Borgerrepræsentationen har Økonomiforvaltningen med inddragelse af Socialforvaltningen, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen udarbejdet forslag til løsningsmodeller til sikring af ældre, udsatte og sårbare københavnernes adgang til kontanter, samt undersøgelse af mulighederne for kontant udbetaling af ydelser. Der fremlægges tre modeller, som kræver lovhjemmel. Den tidligere Social- og ældreminister har ikke lagt op til yderligere regulering på området, hvorfor der også fremlægges alternative løsninger, der ikke kræver ny hjemmel. Forvaltningerne anbefaler, at der arbejdes videre med at afsøge mulighederne for anvendelse af ihændeleverkort - et hæve- eller betalingskort uden personlig kode, som dermed kan anvendes af både borger og medarbejdere.

Sagen var oprindeligt sat på Økonomiudvalgets dagsorden den 4. oktober 2022, men blev taget af dagsordenen efter anmodning fra Socialforvaltningen, da man var i tvivl om sagen var udtømmende beskrevet ift. de nuværende muligheder inden for gældende lovgivning. Socialforvaltningen har efterfølgende ikke identificeret alternative håndteringsmuligheder, hvorfor sagen genfremsættes med samme løsningsforslag som oprindeligt. Uddybende notat herom er vedlagt sagen, se bilag 4.

Sagen har ligeledes været på Økonomiudvalgets dagsorden den 14. marts 2023, hvor der var ønske om, at sagen opdateres med problemstillingen om borgeres manglende adgang til NemKonto med inddragelse af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Sagen er opdateret på den baggrund.

Indstilling

Økonomiforvaltningen indstiller over for Økonomiudvalget,

1. at de tre beskrevne modeller for at sikre adgang til kontanter for ældre, udsatte og sårbare borgere beskrevet i løsningsafsnittet, tages til efterretning,
2. at de to løsningsforslag uden behov for hjemmel, hhv. kommunal bankaftale og ihænderleverkort, som løftes i partnerskab på tværs af kommuner, brugerorganisationer, banker og ministerier, tages til efterretning,
3. at det godkendes, at vedlagte brev sendes med anbefaling om at arbejde for en national løsning med fx et ihændeleverkort, til social- og boligministeren, ældreministeren og erhvervsministeren, jf. bilag 3,
4. at det godkendes, at medlemsforslaget stillet af Enhedslisten, Socialdemokratiet, Det Konservative Folkeparti, Radikale Venstre, SF, Venstre, Alternativet, Liberal Alliance, Nye Borgerlige og Dansk Folkeparti på Borgerrepræsentationens møde den 7. april 2022, jf. bilag 1, hermed er håndteret.

Problemstilling

Borgerrepræsentationen (BR) vedtog den 7. april 2022 et medlemsforslag, der pålagde Økonomiforvaltningen (ØKF) med inddragelse af Kultur- og Fritidsforvaltningen (KFF), Socialforvaltningen (SOF) og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF) at udarbejde et forslag til politisk behandling i Økonomiudvalget (ØU), der anviser løsningsmodeller til sikring af kommunernes ældre, udsatte og sårbare borgeres adgang til kontanter, hvis kommunen får hjemmel til at løfte opgaven.

Den 14. marts 2023 blev sagen forelagt ØU, som sendte sagen retur med ønske om, at sagen skal opdateres på baggrund af problemstillingen om borgeres manglende adgang til NemKonto, og at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF) skal inddrages i arbejdet. På den baggrund er sagen opdateret.

Motivationen for forslaget var, at brugen af kontanter udfases mange steder i samfundet, og de fleste danskere anvender i stigende grad kreditkort og andre digitale betalingsmuligheder. Tilmed har flere banker med tiden lukket bankfilialer og bemandede kontantkasser i bankfilialerne. Det i højere og højere grad kontantløse samfund giver udfordringer for flere borgere, der af forskellige årsager ikke selv kan håndtere den øgede distance til en bankfilial eller brugen af hævekort til at få adgang til kontanter.

Ydelser i dag

Flere borgere på kommunens botilbud eller plejehjem er besværet af den forringede adgang til kontanter, men kan kommunen tilbyde hjælp. På plejehjemmene er der f.eks. etableret såkaldte cash-guards. En slags elektronisk opbevaringskasse til beboerens egne penge, som beboeren, en værge eller pårørende kan sætte penge ind på, og som der kan hæves fra på plejehjemmet ved medarbejdernes hjælp. Borgerne på botilbud i Socialforvaltningen kan ligeledes have en administrationsaftale med forvaltningen, der gør, at kommunen kan håndtere borgerens penge via beboerbankløsningen, hvor der overføres penge fra borgerens konto til Københavns Kommunes konto. Så kan medarbejdere på botilbuddet betale eller udbetale penge for og til borgeren.

Hertil er det i dag muligt for kommunen at tilbyde hjælp til bankbesøg til borgere efter servicelovens §83. Ydelsen bortfaldt generelt i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i 2022, men tilbydes stadig enkelte borgere. Ydelsen tilbydes fortsat borgere i Socialforvaltningen. Dette kræver dog fortsat, at der faktisk er adgang til bankfilialer, som tilbyder kontantudbetaling, hvilket i aftagende grad er tilfældet.

I løsningsmodellerne fokuseres derfor ikke på disse grupper på botilbud eller plejehjem.

Nye modeller

På den baggrund er der opstillet tre modeller, som kan håndtere kontanter til udsatte grupper. De tre modeller forudsætter en ny hjemmel. Modellerne præsenteres under løsningsafsnittet og uddybes i bilag 1. I løsningsmodellerne tages der udgangspunkt i borgere i eget hjem, der modtager hjemmehjælp under SUF og SOF samt øvrige udsatte grupper. Disse borgere kan af forskellige årsager, f.eks. mobilitets-, kognitive eller psykiske vanskeligheder have svært ved at komme hen til

en bank med kassebetjening eller anvende et hævekort med personlig kode. Borgere på plejehjem og botilbud er også berørt af problemstillingen, men der er fundet løsninger, som imødekommer udfordringerne og sikrer, at beboere på plejehjem og botilbud har adgang til kontanter.

Statslig arbejdsgruppe

Den tidligere regering nedsatte i maj 2021 en arbejdsgruppe til at se på problemets omfang og på løsningsmodeller. Arbejdsgruppen har anbefalet, at der etableres et partnerskab på tværs af kommuner, brugerorganisationer, banker og ministerier. Der præsenteres derfor forslag til, hvad Københavns Kommune kan arbejde for i det videre arbejde i partnerskabet, som afholdt første møde før sommerferien 2022 og holder næste møde i juni 2023.

Løsning

Økonomiforvaltningen har i samarbejde med Socialforvaltningen, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen samt Kultur- og Fritidsforvaltningen udarbejdet følgende tre modeller til håndtering af medlemsforslaget. Modellerne er uddybet i bilag 2.

Det bemærkes, at der er opmærksomhedspunkter ved alle modeller, samt at ingen af modellerne håndterer udfordringerne for alle målgrupper. Overordnet set indeholder de tre modeller også risiko for et væsentligt opgaveskred, hvor Københavns Kommune potentielt skal betale bankerne for, hvad der traditionelt set er blevet anset som en bankmæssig kerneopgave.

Tabel 1. Oversigt over løsningsmodeller

	Model 1: Medarbejdere hæver kontanter med kommunalt hævekort	Model 2: Kommunale kontantkasser placeret decentralt i kommunen	Model 3: Udbetaling af kontanter i én Borgerservice
Behov for lovhjemmel	Ja	Ja	Ja
Hvor ligger kontanterne	Banker / hæveautomater	Kommunen / decentralt på institutioner	Københavns borgerservice (Vesterbro)
Hvem henter kontanterne	Medarbejdere	Borgere/ medarbejdere	Borgere
Relevans ift. borgergrupper	- Løser udfordringer for immobile borgere ved at kontanter kan leveres af hjemmeplejen. - Udsatte borgere vil have behov for at kunne møde medarbejdere andre steder.	- Løser udfordringer for immobile borgere, hvis medarbejdere kan hente kontanter til borgere tæt på. - Løser udfordringer for udsatte borgere, hvis borgere kan møde op og hæve penge.	- Løser ikke udfordringer for immobile borgere, da der kun er én kontantkasse. - Løser udfordringer for udsatte borgere, såfremt de er i stand til at hæve kontanter ved personaleassistance og møde op i Borgerservice.

Risiko	<ul style="list-style-type: none"> - Manglende sikkerhed for medarbejdere. - Svindel med kommunens eller borgerens penge, når kommunen opbevarer eller udleverer borgeres penge fysisk. - Manglende dækning for kommunens udlæg 	<ul style="list-style-type: none"> - Manglende sikkerhed for medarbejdere. - Svindel med kommunens eller borgerens penge, når kommunen opbevarer eller udleverer borgeres penge fysisk. - Manglende dækning af kommunens udlæg - Opbevaring af kontanter 	<ul style="list-style-type: none"> - Manglende sikkerhed for medarbejdere - Opbevaring af kontanter - Manglende udbredelse, når kun borgere med administrationsaftale kan hæve kontanter
Omkostninger	<ul style="list-style-type: none"> - Administrativt tung for medarbejdere - Tager tid fra andre borgernære opgaver - Kræver aftale med bankerne 	<ul style="list-style-type: none"> - Administrativt tung for medarbejdere - Nye sikkerhedsforanstaltninger - Kræver aftale med bankerne 	<ul style="list-style-type: none"> - Nye tekniske systemer og administrative arbejdsgange. - Nye sikkerhedsforanstaltninger

Model 1: Medarbejdere hæver kontanter med kommunalt hævekort

I denne løsningsmodel hjælper medarbejderne borgerne med at hæve kontanter med et kommunalt hævekort, hvorfra de kan hæve kontanter i en hvilken som helst hæveautomat. Når der hæves fra et kommunalt hævekort, lægger kommunen ud for de borgere, der ikke kan hæve penge selv. Modellen kræver derfor lovhjemmel til, at kommunen kan lave bankforretning i form af finansiering ved midlertidigt at lægge ud for borgerne. Løsningen kan også anvendes i Socialforvaltningen i forhold til udsatte borgere. Det er nødvendigt at kunne etablere en aftale med bankerne om, at kommunen kan lave udlæg for borgerne, og at bankerne tilbageoverfører penge fra borgers konto til kommunens konto.

Modellen vil desuden kræve omfattende dokumentation fra borgere, medarbejdere og banken, og modellen indebærer en vis risiko for medarbejderne ift. håndtering og transport af kontanter. Dertil kommer risiko for tab af kommunens midler.

Model 2: Kommunale kontantkasser placeret decentralt i kommunen

I denne model etablerer Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen en kontantkasse i hver bydel på kommunale adresser som plejehjem, jobcentre, herberg o.l. Medarbejdere og/eller borgere kan hente kontanter på disse adresser ved, at de identificerer sig selv, og hvilken bank de er kunde i. Kontantkassen kunne også tilsvarende model 3 være placeret i Borgerservicecentrene.

Tilsvarende model 1 kræver denne løsning en aftale med bankerne om udbetaling af borgeres penge samt overførsler til kommunen. Det vil også kræve lovhjemmel for, at kommunen får mulighed for at lave bankforretning ved midlertidigt at lægge ud for borgerne samt til at etablere udbetalingssteder i form af kontantkasser. Ligesom model 1 vil denne model kræve omfattende dokumentation fra borgere, medarbejdere og banker for at fungere. Hertil kommer risiko ved kontantopbevaring i kommunen samt risiko for tab af kommunens midler.

Model 3: Udbetaling af kontanter i én Borgerservice

Med hjemmel kan Borgerservice stå for transaktioner på borgers vegne, håndtere borgers hævekort eller på anden vis få generel adgang til borgers bankkonto. Hertil findes der forskellige muligheder for udbetaling af kontanter i Borgerservice. Der kan for eksempel indgås en administrationsaftale om, at Borgerservice opbevarer borgers hævekort og pinkode, og at en medarbejder, ved borgers henvendelse, kan hæve kontanter ved en hæveautomat i Borgerservice. Der kan også laves en administrationsaftale med borgeren, hvor der overføres midler til en central kommunal institutionskonto, hvorfra medarbejdere efterfølgende kan hæve kontanterne til borgeren i en hæveautomat placeret centralt i Borgerservice ved hjælp af et medarbejderhævekort knyttet til KK-kontoen.

Begge af de ovenstående løsningsmodeller i model 3 kræver indgåelse af administrationsaftaler ml. borger og Borgerservice. Løsningerne vil stille store krav til teknik og administration, og det vil være nødvendigt at overveje medarbejdernes sikkerhedshensyn ift. at begrænse kontanthåndtering. Der skal også kunne etableres en hæveautomat i Borgerservice. Det kan ligeledes være en udfordring for udsatte borgere at booke tider og møde op i Borgerservice. Af sikkerheds- og omkostningshensyn foreslås, at der kun implementeres én kontantudbetalingsløsning i Borgerservice på Vesterbro. Dette vil dog begrænse anvendeligheden for mobilitetsbesværede borgere.

Løsninger uden behov for ny hjemmel

Som nævnt lagde den tidligere regering ikke op til ny lovgivning på området. I tillæg til de tre modeller præsenteres der tre tilgange, der ikke kræver en ny hjemmel.

Krav i kommunens bankaftale

En alternativ løsning kunne være at stille krav i kommunens bankaftale, hvilket tidligere social- og ældreminister Astrid Krag på et samråd i Folketinget i maj 2022 præsenterede som en mulighed frem for at lave mere regulering på området.

Kommunen kan stille krav i kommunens bankaftale om betalingsformer om, at kommunens bank i et aftalt omfang skal stille kontantkasser til rådighed for kommunens borgere eller på anden vis gøre bredere adgang til kontanter muligt for borgere, der har vanskeligt ved at anvende et traditionelt hævekort med personlig kode.

Københavns Kommune har tilsluttet sig statens bankaftale med Danske Bank, der løber frem til 1. april 2025. Det vurderes umiddelbart, at staten ikke vil have interesse i et krav om sikring af kontanter til udsatte grupper. Københavns Kommune vil i givet fald skulle gennemføre eget udbud. Dertil kommer, at et sådant krav kan risikere at begrænse antallet af bydere på opgaven og hæve priserne, da bankerne generelt set har udtrykt, at de ikke ønsker at åbne flere kontantkasser i deres filialer.

Hvis kravet kommer med i bankaftalen, kan det tænkes at blive et modkrav fra banken, at de berørte borgere skal være kunder i kommunens bank for at kunne benytte sig af aftalerne i bankaftalen.

På baggrund af ovenstående vurderes håndtering af adgang til kontanter gennem krav i kommunens bankaftale svært realiserbar.

Partnerskab på tværs af kommuner, brugerorganisationer, bankerne og ministerier

Københavns Kommune deltager i regeringens partnerskab. I første omgang blev det besluttet, at man skulle forsøge at finde lokale løsninger og vende tilbage sidst på året.

Københavns Kommune har overfor partnerskabet nævnt brugen af et ihændeiverkort som en mulig

langsigtet løsning på udfordringen med kontanter. Et ihændeoverkøbskort er et hæve- eller betalingskort uden personlig kode, som kan benyttes af alle med adgang til kortet, og hvortil der kan overføres penge fra bankkonti. Kortet kan ikke spærres, ligesom bortkomne kort ikke kan refunderes.

En væsentlig fordel med kortet er, at det hjælper borgere, der kan have svært ved at huske en personlig kode. Det er også muligt, at det kan overdrages til f.eks. hjemmehjælpere, hvilket dog indebærer den samme udfordring som for alle modeller, hvor hjemmeplejen skal løse opgaven ift. økonomi og ikke mindst mangel på personaleressourcer.

Ydermere ses der også her en risiko for medarbejderne i forhold til håndtering af borgernes kontanter og betalingskort. Det vurderes dog, at risici i denne model er mindre for borgere såvel som medarbejdere, idet beløbet på konti tilknyttet ihændeoverkøbskortet typisk vil være mindre. Modsat model 1 skal kommunen foretage et udlæg på borgerens vegne. Det vil derfor være muligt for medarbejdere at hjælpe borgere med at hæve penge med kortet uden behov for en ny hjemmel. Ligeledes kan kortet også opbevares i kommunens borgerservice eller i en bankfilial, hvor en medarbejder kan assistere med at hæve penge (dog uden at administrere kortet/ hævningen som i model 3), såfremt der indgås en administrationsaftale eller fuldmagt. På nuværende tidspunkt tilbyder udelukkende Danske Bank deres kunder et ihændeoverkøbskort, der kan bruges som hæve- og betalingskort.

Forvaltningerne anbefaler, at der arbejdes videre med at afklare mulighederne for brug af ihændeoverkøbskort til sikring af adgang til kontanter for ældre (immobile eller kognitivt udfordrede) og andre udsatte og sårbare københavnere.

Københavns Kommune vil i partnerskabet arbejde for denne løsning og peger i brevet til ministrene på det ønskelige i statslig opbakning hertil. I øvrigt har Danske Bank et tilbud, hvor borgerne kan bestille kontanter fra banken på hjemmeadressen mod betaling af gebyr. Også udbredelse af dette tilbud kan indgå i partnerskabets arbejde med løsninger.

Udbetaling af ydelser i form af kontanter

Kommunerne har generelt pligt til at sikre, at ydelser frigives til borgerne, hvilket i langt de fleste tilfælde sker via NemKonto. Har en borger ikke mulighed for at anvise en Nemkonto, som ydelsen kan udbetales til, er der ikke krav om, at kommunen skal lave kontant udbetaling, men kommunerne har mulighed for dette. Hvordan og hvornår frigivelse af ydelser i praksis skal ske, afklares på nuværende tidspunkt af Digitaliseringsministeriet. Københavns Kommune indførte obligatorisk brug af NemKonto i 2005 (ØU 16.06.2005) og udbetaler derfor ikke ydelser i form af kontanter i dag.

Borgerne har lovkrav på en NemKonto, og Københavns Kommune hjælper borgere med at få oprettet en konto. Det er vigtigt, at kommunen fortsat yder denne hjælp. Overførsel af ydelser til en NemKonto er for langt de fleste borgere den bedste og mest sikre måde at udbetale ydelser på. Derfor er det vurderingen, at muligheden for kontant udbetaling så vidt muligt er en midlertidig løsning, der ikke bør erstatte bankernes forpligtigelse til at sikre alle borgere en basal betalingskonto, hvortil offentlige ydelser kan udbetales. Dette er understreget i brevet til de pågældende ministerier.

Der kan være tilfælde, hvor borgere skal vente for længe på at få en basal betalingskonto. I disse tilfælde kan kommunen midlertidigt vælge at sikre udbetaling af ydelser ved kontant udbetaling. Kontantudbetaling skal ske inden udbetaling til borgers NemKonto og kan dermed alene omfatte kommunale ydelser.

Kontantudbetaling vil ikke nødvendigvis løse udfordringerne med at hjælpe borgerne med at få adgang til kontanter fra deres egne bankkonti, da kommunen kun kan hjælpe med udbetaling af kommunale ydelser. Samtidig kan kontantudbetaling begrænses til et absolut minimum, da en manglende adgang til en bankkonto bidrager til at ekskludere en i forvejen marginaliseret borgergruppe fra at deltage og agere i et mere og mere kontantløst samfund. Det er dels en formidlingsopgave at understøtte borgeren i at få oprettet en basal betalingskonto og dels en pædagogisk opgave at motivere borgere til at få en basal betalingskonto. Disse opgaver hjælper kommunen borgerne med at løse. Men i de tilfælde, hvor det ikke lykkes med formidlingsopgaven eller den pædagogiske opgave, kan alternative udbetalingsmuligheder være nødvendig.

Københavns Kommune har i dag ikke længere et setup til at udbetale borgernes ydelser i form af kontanter. Der vil skulle opsættes en ny struktur for dette, hvis ydelser fremover skal betales i form af kontanter. Det vil være store beløb, der skal opbevares og transporteres, og sikkerhedsforanstaltningerne skal derfor være omfattende, hvis medarbejdere og borgere skal sikres ifm. røverforsøg.

Borgernes sikkerhed ved at have større kontantbeløb på sig skal overvejes, og det skal overvejes, på hvilken måde borgerne skal anvende kontanter til betaling af udgifter, fx husleje og telefon, ligesom en konto er betingelsen for at kunne modtage løn, pensioner mv. Desuden skal det sikres, at kommunen har en kontantbeholdning at udbetale fra, ligesom risikoen for svig ved medarbejderne skal iagttages og forebygges. Hvordan kontant udbetaling skal ske, samt hvilke forudsætninger en borger skal opfylde for at komme i betragtning til kontant udbetaling, skal undersøges og defineres nærmere, blandt andet fordi det kan være en konsekvens, at bankerne vil henvise til kommunens kontantudbetaling, og at færre borgere dermed får en NemKonto.

Ligeledes skal udgifterne forbundet med at udbetale kommunale ydelser i form af kontanter afklares, da der vil være øgede serviceudgifter, herunder til personale, sikkerhed, sikrede lokale, pengetransport og administration.

Økonomi

Sagen har ingen økonomiske konsekvenser i sig selv. De økonomiske konsekvenser ved at implementere en eller flere af de foreslåede modeller kan ikke estimeres på forhånd. Der kan dog være tale om væsentlige ekstraudgifter på de enkelte områder.

Videre proces

Som en del af medlemsforslaget har Borgerrepræsentationen pålagt overborgmesteren, socialborgmesteren og sundheds- og omsorgsborgmesteren at sende et brev til regeringen på vegne af kommunen med udgangspunkt i de fremsatte løsningsmodeller med opfordring til at finde en national løsning på problemet hurtigst muligt. Brevet fremsendes efter behandlingen i Økonomiudvalget.

Søren Hartmann Hede

Beslutning

Dagsordenpunkt 19: Opfølgning på medlemsforslag om sikring af ældre, udsatte og sårbare københavnernes adgang til kontanter (2023-0250696)

Økonomiudvalgets beslutning i mødet den 13. juni 2023

Indstillingens 1.-2. at-punkt blev taget til efterretning uden afstemning.

Indstillingens 3. at-punkt blev godkendt med 10 stemmer mod 1. Ingen medlemmer undlod at stemme.

For stemte: A, Ø, B, F, V og I.

Imod stemte: C.

Indstillingens 4. at-punkt blev godkendt uden afstemning.

Bilag

Bilag 1 - Medlemsforslag om sikring af ældre udsatte og sårbare københavnernes adgang til kontanter

Bilag 2 - Notat med løsningsmodeller til sikring af adgang til kontanter

Bilag 3 - Brev til social- og boligministeren, ældreministeren og erhvervsministeren

Bilag 4 - Baggrundsnotat om borgernes adgang til kontanter

Bilag 5 - Supplerende notat



REFERAT

for mødet den 07.04.2022, kl. 17:30 i Borgerrepræsentationens mødesal

16. Medlemsforslag om sikring af ældre, udsatte og sårbare københavnernes adgang til kontanter (2022-0108049) 2



16. Medlemsforslag om sikring af ældre, udsatte og sårbare københavnernes adgang til kontanter (2022-0108049)

Medlemsforslag

Det foreslås,

1. at Borgerrepræsentationen pålægger Økonomiforvaltningen med inddragelse af Kultur- og Fritidsforvaltningen, Socialforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen at udarbejde et forslag til politisk behandling for Økonomiudvalget, der anviser løsningsmodeller til sikring af kommunens ældre, udsatte og sårbare borgers adgang til kontanter, hvis kommunen får hjemmel til at løfte opgaven,
2. at Borgerrepræsentationen pålægger overborgmesteren og socialborgmesteren med udgangspunkt i oplægget, at sende et brev til regeringen på vegne af kommunen med opfordring til at finde en national løsning på problemet hurtigst muligt.

(Stillet af Enhedslisten, Socialdemokratiet, Det Konservative Folkeparti, Radikale Venstre, SF, Venstre, Alternativet, Liberal Alliance, Nye Borgerlige og Dansk Folkeparti)

Motivering

Der findes stadig en gruppe borgere i samfundet, hvor det er nødvendigt for dem at have kontanter til deres daglige formål. Det gælder særligt ældre, hjemløse og sårbare borgere, der ikke har et hævekort eller har svært ved at bruge digitale løsninger uden hjælp. Denne udfordring er kun blevet større i takt med, at mange pengeinstitutter nedlægger kontantkasserne i deres filialer. Det er en tendens der ikke kun gælder for København, men i hele landet.

Mange hjemløse kan ikke selv administrere et hævekort. Samtidig er der også ældre med demens eller sårbare med psykiske lidelser, der har brug for en medarbejders hjælp ved hævning af kontanter.

Nogle er i betydelig risiko for at blive afpresset eller snydt, hvis de udstyres med et hævekort, som andre vil kunne misbruge.

Det kontantløse samfund er en udfordring for de svageste borgere over hele landet. Og det er et problem, bankerne burde have påtaget sig ansvaret for at finde en løsning på – det er trods alt deres kunder. Men det gør bankerne ikke, og regeringen nøler.

I Københavns Kommune har vi taget ansvar og sammen med bankerne fundet en midlertidig ordning for de mest udsatte borgere, men der er brug for en bedre og mere permanent løsning, der gavner alle de borgere, der har brug for hjælp. Med medlemsforslaget ønsker partierne, at kommunen

udarbejder konkrete løsningsmodeller til, hvordan kommunen – hvis Folketinget giver os hjemlen – kan sikre ældre, sårbare og udsatte københavnernes adgang til kontanter, når de af forskellige årsager ikke er i stand til at hæve i en pengeautomat. Der er behov for en løsning for borgerne så hurtigt som muligt, og vi kan ikke blot passivt vente på ministerierne. Københavns Kommune må derfor formulere en model for, hvordan kommunerne vil kunne varetage opgaven, som vi kan bruge som afsæt til at få regeringen til at handle.

Beslutning

Borgerrepræsentationens beslutning i mødet den 7. april 2022

En enig Borgerrepræsentation fremsatte følgende ændringsforslag (ÆF1):

”at sundheds- og omsorgsborgmesteren tilføjes til 2. at-punkt”.

Det af Borgerrepræsentationen fremsatte ændringsforslag (ÆF1) blev vedtaget uden afstemning.

Den således ændrede indstilling blev herefter godkendt uden afstemning.

Enhedslisten og Venstre afgav følgende protokolbemærkning:

”Vi går mere og mere mod en afskaffelse af kontanter og udelukkende digitale betalinger, som har gjort de flestes hverdag både lettere og mere sikker. Men der er en gruppe borgere, der har svært ved at følge med den digitale omstilling, og de kan blive udfordret i at bevare en nem og sikker adgang til deres egne penge. Den udfordring skal vi løse, mens vi fortsat arbejder med at stille egnede digitale muligheder til rådighed for de borgere.



Notat

Til Økonomiudvalget

Løsningsmodeller til sikring af adgang til kontanter for ældre, udsatte og sårbare københavnere

Indholdsfortegnelse

Løsningsmodeller til sikring af adgang til kontanter for ældre, udsatte og sårbare københavnere	1
1. Indledning	2
Modeller som kræver hjemmel	2
Partnerskab om mulige løsninger	3
Nuværende løsninger og målgrupper	3
Løsningsmodeller	5
Generelle opmærksomhedspunkter	6
2. Model 1: Medarbejdere hæver kontanter med kommunalt hævekort til hjemmeboende borgere	6
Beskrivelse af model	6
Opmærksomhedspunkter	7
Samlet vurdering af model	7
3. Model 2: Kommunale kontantkasser placeret decentralt i kommunen	8
Beskrivelse af model	8
Opmærksomhedspunkter	8
Samlet vurdering af model	9
4. Model 3: Udbetaling af kontanter i én Borgerservice	9
Beskrivelse af model	9
Opmærksomhedspunkter	10
Samlet vurdering af model	10
5. Løsninger uden behov for ny hjemmel	11
Partnerskab på tværs af kommuner, brugerorganisationer, bankerne og ministerier	13

21-02-2023

Sagsnummer i F2
2022 - 10255

Dokumentnummer i F2
1612487

Sagsnummer eDoc
2022-0207840

1. Indledning

Borgerrepræsentationen vedtog d. 7. april 2022 et medlemsforslag om, at Økonomiforvaltningen (ØKF) med inddragelse af Kultur- og Fritidsforvaltningen (KFF), Socialforvaltningen (SOF) og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF) skal udarbejde et forslag til politisk behandling for Økonomiudvalget, der anviser løsningsmodeller til sikring af kommunens ældre, udsatte og sårbare borgeres adgang til kontanter, hvis kommunen får hjemmel til at løfte opgaven.

D. 14. marts 2023 blev sagen forelagt ØU, som sendte sagen retur med ønske om, at sagen skal opdateres på baggrund af problemstillingen om borgeres manglende adgang til NemKonto, og at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen skal inddrages i arbejdet. På den baggrund er sagen opdateret.

Motivationen for medlemsforslaget er bl.a., at brugen af kontanter udfases mange steder i samfundet, og de fleste danskere i stigende grad anvender kreditkort og andre digitale betalingsmetoder. Tilmed har flere banker med tiden lukket bankfilialer og bemandede kontantkasser i bankfilialerne. Det i højere og højere grad kontantløse samfund giver udfordringer for flere borgere, der af forskellige årsager ikke selv kan håndtere den øgede distance til en bankfilial eller brugen af hævekort til at få adgang til kontanter. Det er ældre, som blandt andet på grund af nedsat mobilitet, og hjemløse samt udsatte grupper med nedsatte kognitive evner eller psykiske lidelser, der ikke selv kan nå frem til bankfilialen, ikke kan anvende et hævekort eller anvende en pinkode. Fælles for borgerne er, at det er blevet sværere for dem at få adgang til deres egne penge.

Problemstillingen er ikke begrænset til Københavns Kommune. Den tidligere regering nedsatte i maj 2021 en tværministeriel arbejdsgruppe, som skulle se på problemets omfang og på løsningsmodeller. Arbejdsgruppen har anbefalet, at der etableres et partnerskab på tværs af kommuner, brugerorganisationer, banker og ministerier, hvor der bl.a. kan arbejdes med, at kommunerne integrerer såkaldte sociale krav i bankudbud samt deler erfaringer med hidtidige løsninger.

Modeller som kræver hjemmel

Med medlemsforslaget pålægges Økonomiforvaltningen at opstille forskellige løsningsmodeller i kommunen til at give adgang til kontanter, såfremt der gives en hjemmel. Hertil bemærkes, at tidligere social- og ældreminister Astid Krag på samråd i Folketinget den 3. maj 2022 ikke lagde op til, at der er behov for mere regulering på området, og at en model med krav i et udbud af kommunens bankforretning kan forfølges (jf. afsnit 5).

For at imødekomme medlemsforslaget er der dog opstillet tre modeller, såfremt der skulle blive givet hjemmel. De fremlagte modeller vil kræve lovhjemmel, da kommunen på nuværende tidspunkt ikke har hjemmel til at få adgang til at udbetale de penge, som borgerne har stående på deres NemKonto. Det er heller ikke via kommunalfuldmagten muligt for kommunerne at drive bankvirksomhed/ finansieringsfirma, hvor borgerne kan komme og hæve penge løbende. Der er som udgangspunkt heller ikke hjemmel til, at kommunen i en midlertidig periode kan lægge penge ud til borgerne, indtil borgernes bank har dækket beløbet ind.

Partnerskab om mulige løsninger

Københavns Kommune deltager i det partnerskab, som den statslige arbejdsgruppe har peget på. På det første møde i starten af juni, som Københavns Kommune deltog i, blev det besluttet, at man skulle forsøge at finde lokale løsninger og vende tilbage til partnerskabet sidst på året. Københavns Kommune introducerede brug af ihænde-haverkort, som gennemgås til slut i notatet. Et ihænde-haverkort er et hæve- eller betalingskort uden en personlig kode. Forvaltningerne anbefaler, at der arbejdes videre med at afsøge mulighederne for anvendelsen af ihænde-haverkort, da dette pt. vurderes at være den mest farbare vej, der løser udfordringerne med kontanter for udsatte grupper - for så vidt at der ikke kommer ny lovhjemmel. Slutteligt i notatet behandles også forslaget fra regeringen om krav i bankaftaler, der ligesom et ihænde-haverkort ikke vil kræve ny hjemmel, men dog vurderes svært realiserbart

Inden modellerne opstilles, præsenteres de muligheder den nuværende lovgivning giver for at hjælpe udsatte grupper med at få adgang til kontanter, samt hvilke grupper der er tale om.

Nuværende løsninger og målgrupper

Under den nuværende lovgivning giver servicelovens §83¹ ret til personlig hjælp og støtte til praktiske opgaver. Her kan kommunerne tilbyde borgere hjælp til bankbesøg. I praksis har Københavns Kommune leveret denne ydelse gennem hjemmehjælpere, der via en fuldmagt kunne få udbetalt et beløb i banken til borgeren. Den nuværende håndtering udfordres dog ved, at færre og færre bankfilialer tilbyder kontant-udbetaling og hjælperne dermed bruger uforholdsmæssig lang tid på at hæve kontanter til borgeren.

I SUF bortfaldt ydelsen i 2022 som følge af en effektivisering. Der er dog borgere, der på baggrund af en konkret og individuel vurdering fortsat får hjælp til bankbesøg samt borgere, der er bevilliget klippekort eller støtte til praktisk bistand, der vælger støtte til bankbesøg. I SUF tilbydes borgerne stadig hjælp til denne service. Udfordringen ved

¹ Serviceloven § 83: Kommunalbestyrelsen skal tilbyde 1) personlig hjælp og pleje, 2) hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet og 3) madservice.

ordningen er, at hjemmeplejen el.lign. skal besøge en bankfilial, der tilbyder kontantudbetaling, idet hjemmeplejen ikke har tilladelse til at hæve kontanter i en hæveautomat med borgens hævekort, borgernes pinkode er personlig og ikke må udleveres/overdrages til andre. Dertil kommer bekymringer om medarbejdernes sikkerhed, samt at medarbejderne i nogle tilfælde er nødt til at identificere sig over for banken med eget pas.

Udsatte borgere og hjemløse

Borgere, der er udsatte og hjemløse, kan have forskellige udfordringer, der gør, at de kan have svært ved at administrere et hævekort. Nogle er kaotiske, andre immobile og med kognitive udfordringer. For denne gruppe borgere er der for nuværende en løsning med Nordea og Arbejdernes Landsbank på Vesterbro, om at udsatte borgere, efter en forudgående aftale med medarbejdere i SOF, kan få adgang til kontanter tre gange om måneden i banken i et bestemt tidspunkt. Her har bankerne på forhånd pakket pengene. Løsningen har været det muliges kunst, men er kritiseret for at være tung, ressourcekrævende i SOF og umyndiggørende for borgerne. Endvidere er det et meget kort tidsrum, hvor banken udleverer pengene. Ca. 10 borgere benytter sig af løsningen. Danske Bank kunder har mulighed for at hæve kontanter ved filialen på Nørreport.

Herudover har nedenstående målgrupper også udfordringer med adgangen til kontanter.

Borgere i eget hjem, der modtager hjemmehjælp under SUF og SOF

Flere borgere, der bor i eget hjem og modtager hjemmehjælp fra enten SUF eller SOF, har mobilitets-, kognitive eller psykiske vanskeligheder, som kombineret med et begrænset netværk gør det svært at hæve kontanter eller anvende et betalingskort.

I SUF er der ca. 47 borgere, der fortsat modtager hjælp til bankbesøg pba. en konkret og individuel vurdering. Borgere, der er bevilliget klippekort eller støtte til praktisk bistand, kan også vælge støtte til bankbesøg. Det er uvist, hvor mange borgere, der vælger dette. I SUF har ca. 140 borgere tidligere modtaget hjælp til bankbesøg. I SOF tilbydes servicen til ca. 110 borgere.

Beboere på plejehjem under SUF og botilbud under SOF

Flere borgere på kommunens botilbud eller plejehjem er besværet af den forringede adgang til kontanter, men kan kommunen tilbyde hjælp. På plejehjemmene er der f.eks. etableret såkaldte cashguards. En slags elektronisk opbevaringskasse til beboerens egne penge, som beboeren, en værge eller pårørende kan sætte penge ind på, og som der kan hæves fra på plejehjemmet ved medarbejdernes hjælp. Borgerne på botilbud i Socialforvaltningen kan ligeledes have en administrationsaftale med forvaltningen, der gør, at kommunen kan håndtere borgerens penge via beboerbankløsningen, hvor der overføres penge fra

borgerens konto til Københavns Kommunes konto. Så kan medarbejdere på botilbuddet betale eller udbetale penge for og til borgeren.

I løsningsmodellerne fokuseres derfor ikke på disse grupper på botilbud eller plejehjem.

Løsningsmodeller

Der fremlægges tre løsningsmodeller til at sikre adgang til kontanter for ældre, udsatte og sårbare borgere. Løsningsmodellerne bygger på eksisterende erfaringer fra arbejdet med kontanter til udsatte grupper samt erfaringer fra andre kommuner, og de tager udgangspunkt i udfordringerne for borgere, der er hjemmeboende og modtager hjemmepleje eller er udsatte borgere. De tre modeller er opsummeret i tabellen og uddybes i afsnit 2-4:

Tabel 1. Opsummering af løsningsmodeller

	Model 1: Medarbejdere hæver kontanter med kommunalt hævekort	Model 2: Kommunale kontantkasser placeret decentralt i kommunen	Model 3: Udbetaling af kontanter i én Borgerservice
Behov for lov-hjemmel	Ja	Ja	Ja
Hvor ligger kontanterne	Banker / hæveautomater	Kommunen / decentralt på institutioner	Københavns borgerservice (Vesterbro)
Hvem henter kontanterne	Medarbejdere	Borgere/ medarbejdere	Borgere
Relevans ift. målgrupper	- Løser udfordringer for immobile borgere ved at kontanter kan leveres af hjemmehjælpen. - Udsatte borgere vil have behov for at kunne møde medarbejdere andre steder.	- Løser udfordringer for immobile borgere, hvis medarbejdere kan hente kontanter til borgere tæt på. - Løser udfordringer for udsatte borgere, hvis borgere kan møde op og hæve penge.	- Løser ikke udfordringer for immobile borgere, da der kun er én kontantkasse. - Løser udfordringer for udsatte borgere, såfremt de er i stand til at hæve kontanter ved personaleassistance og møde op i Borgerservice.
Risiko	- Manglende sikkerhed for medarbejdere. - Svindel med kommunens eller borgerens penge, når kommunen opbevarer eller udleverer borgeres penge fysisk. - Manglende dækning for kommunens udlæg	- Manglende sikkerhed for medarbejdere. - Svindel med kommunens eller borgerens penge, når kommunen opbevarer eller udleverer borgeres penge fysisk. - Manglende dækning for kommunens udlæg - Opbevaring af kontanter	- Manglende sikkerhed for medarbejdere - Opbevaring af kontanter - Manglende udbredelse, når kun borgere med administrationsaftale kan hæve kontanter

Omkostninger	<ul style="list-style-type: none"> - Administrativt tung for medarbejdere - Tager tid fra andre borgernære opgaver - Kræver aftale med banker 	<ul style="list-style-type: none"> - Administrativt tung for medarbejdere - Nye sikkerhedsforanstaltninger- Kræver aftale med banker 	<ul style="list-style-type: none"> - Nye tekniske systemer og administrative arbejds-gange. - Nye sikkerhedsforanstaltninger
---------------------	--	--	--

Generelle opmærksomhedspunkter

Hvis kommunen får til opgave at sikre borgernes adgang til kontanter fra deres egne bankkonti, vil det i praksis betyde, at en traditionel bankopgave flyttes fra de private banker til kommunerne, idet det er banker, som har ansvaret for at sikre adgang til kontanter for alle kunder. Som det ser ud pt., er det ikke givet, at kommunerne bliver kompenseret for den nye bankopgave, medmindre kommunerne pålægges opgaven med en ny hjemmel. Hertil må relaterede administrative opgaver forventes at være anseelige.

Foruden opgaveglidningen kommer forskellige risici ved, at kommunen skal håndtere kontanter ift. sikkerhed for medarbejderne mv. I de modeller, hvor medarbejdere skal håndtere kontanter, er der flere sikkerhedshensyn, der skal adresseres, idet opbevaringen af kontanter øger risikoen for røveri. Hertil kan banker f.eks. også kræve, at medarbejderne skal identificere sig med f.eks. eget pas, hvilket kan være utrygt for medarbejderne. For at forebygge risikoen for røveri skal der tages stilling til etablering af flere sikkerhedsforanstaltninger f.eks. i form af vagter ved kontantudleveringssteder.

I flere af modellerne er der også en risiko for svind – enten med kommunens eller borgernes penge – i de tilfælde hvor kommunen eller kommunens medarbejdere opbevarer kontanter og udleverer dem til borgerne efter aftale med banker. For at forebygge svind vil det forventeligt kræve forskellige administrative foranstaltninger, der vil tage tid fra medarbejdernes andre opgaver. Der vil også være behov for en høj grad af koordinering med banker i forhold til om borgernes konti og overførsler til kommunen, når kommunen har udbetalt penge til borgere, hvilket også vil være administrativt tungt.

I de følgende afsnit beskrives de enkelte modeller nærmere.

2. Model 1: Medarbejdere hæver kontanter med kommunalt hævekort til hjemmeboende borgere

Beskrivelse af model

Medarbejdere i SOF og SUF har tidligere assisteret borgere med at hæve kontanter ud fra servicelovens §83, men SUF er gået væk fra denne løsning, da den er meget tidskrævende eller umulig at udføre, fordi der er færre bankfilialer med kontantkasser. Se tidligere afsnit om nuværende løsninger for en uddybning af den tidligere løsning.

Med en ny hjemmel kan modellen, hvor medarbejdere hæver kontanter for borgere, igen anvendes i højere grad end tilfældet er i dag. Modellen kan indebære, at medarbejderne får udleveret et kommunalt hævekort, hvorfra de kan hæve kontanter i en hvilken som helst hæveautomat eller dankortterminal. På den måde undgår medarbejdere at skulle anvende en fuldmagt og en kontantkasse for at hæve kontanter i bankerne, ligesom det er mindre tidskrævende, når hævning kan ske i automat fremfor i de få filialer med kontanter. Når der hæves fra et kommunalt hævekort, lægger kommunen ud for de borgere, der ikke kan hæve penge selv. Modellen kræver derfor lovhjemmel til, at kommunen kan lave bankforretning i form af finansiering ved midlertidigt at lægge ud for borgerne.

I modellen skal der etableres en aftale med bankerne i København om, at kommunen kan lave udlæg i en kort periode for de borgere, der ikke kan hæve penge selv, og at bankerne overfører penge til kommunen, som svarer til de beløb der er hævet til de forskellige borgere.

Opmærksomhedspunkter

Løsningen vil kræve en ret omfattende dokumentation, både fra borgeren, medarbejderen og banken for at løsningen kan fungere. Det skal sikres, at borgeren har penge på kontoen. Dette gøres konkret ved at en medarbejder i kommunen ringer til borgerens bank for at få oplysning om der kan hæves de penge, der ønskes. Alternativt skal det aftales, at der er et maks. beløb, der kan hæves til den konkrete borger. En maksimal grænse kan være individuel eller standard. Endvidere vil der være en stor koordinerende opgave sammen med bankerne i forhold til afstemning af, om borgerne har penge på kontoen og hvordan transaktionen sker i banken, når kommunen har udbetalt penge til borgeren.

Desuden indebærer det en vis risiko for medarbejderne at transportere kontanter. Under transporten er det Københavns Kommunes penge, og medarbejderne kan være udsat for overfald eller røveri. Det vurderes også at være administrativt tungt for medarbejderne, da der skal udfyldes en del blanketter i forhold til borger og bank, da en del af bevisbyrden for hævninger ligger hos den enkelte medarbejder. Der er endvidere risiko for, at Københavns Kommune lægger penge ud, som kommunen ikke får igen pga. misforståelser mellem bank og medarbejder eller borger. Herudover skal der lægges en ekstra administrativ kontrol, da medarbejderne har direkte adgang til kommunens kasse uden beløbsafgrænsning.

Samlet vurdering af model

Modellen løser udfordringen for hjemboende borgere, der modtager hjemmehjælp fra SUF eller SOF og derved for borgere med mobilitets- og kognitive/psykiske udfordringer, men ikke for udsatte borgere. Modellerne giver også udfordringer, der skal håndteres ift. medarbejdernes sikkerhed ved transport af kontanter, svindel med kommunens penge samt øget administration.

3. Model 2: Kommunale kontantkasser placeret decentralt i kommunen

Beskrivelse af model

I denne model etablerer SOF og SUF kontantkasser på forskellige adresser i kommunen, som geografisk placeres, så det dækker bydelene bedst muligt. For at modellen skal være anvendelig, er der behov for at der er en kontantkasse i hver bydel – men kontantkassen kunne også principielt være placeret i Borgerservicecentrene. Borgerne kan møde op på disse adresser i et bestemt tidsrum og få udleveret kontanter. Det vil kræve en aftale med borgerens bank om at udlevere kontanter samt en afklaring af, hvorvidt der er dækning på kontoen til det beløb, der skal hæves. Medarbejdere kan på hjemmeboende borgers vegne hente kontanter – ligeledes efter aftale med borgerens bank. På den måde kan tid og rejselængde reduceres for hjemmeplejen i både SOF og SUF. Kontanterne kan f.eks. udleveres til de kommunale adresser med kontantkasser via pengetransport hver 14. dag, hvorefter kontanterne skal opbevares sikkerhedsmæssigt korrekt, således at de er sikret i forhold til indbrud og røveri

Ligesom i model 1 (Medarbejdere hæver kontanter for hjemmeboende borgere med kommunalt hævekort) er det nødvendigt med en lovhjemmel for, at kommunen får mulighed for at lave bankforretning i form af finansiering ved midlertidigt at lægge ud for borgerne, og der skal også laves en aftale med bankerne i København om, at kommunen lægger penge ud i en kort periode for de borgere, der ikke kan hæve penge selv, og at bankerne overfører penge til kommunen, som svarer til de beløb der er hævet til de forskellige borgere. Dertil kræves der også en hjemmel til at etablere kontantkasser, da det er et udbetalingssted.

Opmærksomhedspunkter

Løsningen vil kræve en ret omfattende dokumentation, både fra borgeren, medarbejderen og banken for, at løsningen kan fungere. Det skal sikres, at borgeren har penge på kontoen. Dette gøres konkret ved at en medarbejder i kommunen ringer til borgerens bank for at få oplysning om der kan hæves de penge, der ønskes. Alternativt skal det aftales, at der er et maks. beløb, der kan hæves til den konkrete borger. En maksimal grænse kan være individuel eller standard. Endvidere vil der være en stor koordinerende opgave sammen med bankerne i forhold til afstemning af, om borgerne har penge på kontoen og hvordan transaktionen sker i banken, når kommunen har udbetalt penge til borgeren. Der vil også være en sikkerhedsrisiko forbundet med at opbevare kontanter på kommunale adresser, hvilket kan løses med vagter og/eller opbevaringssystemer. Det vil derfor også udgøre endnu en omkostning.

Tilsvarende model 1 vurderes det også at være administrativt tungt for medarbejderne, da der skal udfyldes en del blanketter i forhold til

borger og bank. da en del af bevisbyrden for hævningsligninger ligger hos den enkelte medarbejder. Der er endvidere risiko for, at Københavns Kommune lægger penge ud, som kommunen ikke får igen pga. misforståelser mellem bank og medarbejder eller borger. Herudover skal der lægges en ekstra administrativ kontrol, da medarbejderne har direkte adgang til kommunes kasse uden beløbsafgrænsning.

Samlet vurdering af model

Såfremt medarbejdere også vil kunne hæve kontanter for borgerne i de kommunale hævekasser, vil modellen også kunne løse udfordringen for borgere med mobilitetsudfordringer og kognitive problemstillinger. Samtidig vil løsningen også hjælpe udsatte og hjemløse borgere. I dette tilfælde vil løsningen være meget lig den fremsatte i model 1. Hvis medarbejdere ikke kan få adgang til at hæve kontanter, vil der skulle etableres kontantkasser på nærmest hver eneste kommunale adresse i København for også - i videst muligt omfang - at kunne imødekomme behovet hos borgere med mobilitetsudfordringer. Dertil skal sikkerhedsrisikoen ved opbevaring af kontanter håndteres.

4. Model 3: Udbetaling af kontanter i én Borgerservice

Beskrivelse af model

Der findes forskellige mulige løsninger for kontantudbetaling, såfremt der skabes ny lovhjemmel til at Borgerservice kan stå for transaktioner på borgers vegne, håndtere borgers hævekort eller på anden vis få generel adgang til borgers bankkonto. Der kan eks. indgås en administrationsaftale om, at Borgerservice får bemyndigelse til at opbevare borgers hævekort og pinkode sikkert og administrere borgers konto udelukkende mhp. kontanthævning direkte fra kontoen ved borgers henvendelse. Hævningen kunne så foretages af en medarbejder ved en hæveautomat placeret centralt i Borgerservice.

Alternativt kan der laves en administrationsaftale med borgeren, hvor der overføres midler til en central KK-institutionskonto, hvorfra medarbejdere efterfølgende kan hæve kontanterne til borgeren i en hæveautomat placeret centralt i Borgerservice, vha. et medarbejderhævekort knyttet til KK-kontoen. En variant af denne form for bankløsning er bl.a. set på Sundholm plejecenter, hvor beløb overføres til en beboerbankløsning og derefter udbetales kontant. Borgerservice skal dog også have bemyndigelse til at lave overførsler fra borgers konto til KK-kontoen, hvilket kræver en ny hjemmel, for at dette reelt kan være en løsning.

Der eksisterer også fuldmagtsordninger hvor borger kan udstede fuldmagt til en hjælper, som får et fuldmagtskort der kan benyttes til køb og kontanthævninger. Det er dog juridisk uafklaret, om Borgerservice/KK som enhed kan påtage sig rollen som "hjælper" i en sådan fuldmagt. Hvis det er muligt, vil en medarbejder i Borgerservice kunne opbevare

kortet og hæve kontanter på borgers vegne ved en hæveautomat placeret i Borgerservice.

Opmærksomhedspunkter

Enhver udbetalingsløsning der baseres på ny hjemmel stiller store krav til de tekniske forhold og den back-end systemunderstøttelse der er nødvendig for at kunne tilgå og overføre penge sikkert ml. borger og kommunen, uden et hævekort/kode. Det vil være nødvendigt at anskaffe et dedikeret kontanthåndteringssystem der tillader udbetaling af kontanter, herunder eks. udstyr som kasser, hævemaskiner, pengeskabe etc., samt regnskabssystemer der kan dokumentere og bogfører transaktioner ml. borger og Borgerservice på systematisk vis. Der vil også skulle udføres jævnlig afstemning, godkendelse og ledelsestilsyn på regnskaberne, eftersom der er en signifikant og vigtig dokumentationsopgave forbundet med kontantudbetaling og det at administrere borgers økonomi.

Enhver ny udbetalingsløsning medfører også en sikkerhedsrisiko, og kræver derfor de nødvendige sikkerhedsforanstaltninger, herunder større opsætning af alarmer, sikkerhedskameraer, registrering af adgange til kontantbeholdningen/konto, samt sikkerhedsvagter i tidsrummene for kontanthævninger. Borgerservice lægger af sikkerheds- og omkostningshensyn op til, at en løsning i givet fald implementeres i én af kommunens 7 borgerserviceindgange: Borgerservice Vesterbro.

Der foreslås en "on-premise" løsning i form af en hæveautomat placeret i Borgerservice's baglokaler da det minimerer medarbejdernes kontanthåndtering, og dermed eksponeringen for sikkerhedsrisikoen forbundet hermed. Af sikkerhedshensyn bør transport af kontanter, kontantopfyldning udføres af et eksternt firma/bank.

Det er ikke afklaret hvad omkostningerne til udstyr og sikkerhedsforanstaltningerne vil være, men de må antages at være signifikante i både indkøb og drift. Endeligt må det også vurderes hvilke eventuelle GDPR-problematikker der kan være ved at KK opbevarer hævekort, kode eller andre personlige oplysninger i et pengeskab på lokationen eller i IT-systemerne, samt ved at have adgang og kendskab til borgers privatøkonomi.

Samlet vurdering af model

Kontantudbetalingsløsningerne i Borgerservice forudsætter ny hjemmel samt individuelle og tydelige administrationsaftaler, der rammesætter hvordan og hvornår Borgerservice må hæve kontanter til borger fra borgers konto. Der må også implementeres nye tekniske systemer til afstemning/bogføring/dokumentation, samt opsætning af de sikkerhedsforanstaltninger der er nødvendige for sikker opbevaring og håndtering af kontanter. Løsningen medfører et øget administrationsarbejde.

Løsningen forventes ikke at afhjælpe udfordringen for de mobilitetsudfordrede dele af målgruppen, da borger vil skulle transportere sig til den centrale Borgerserviceindgang for at hæve kontanter. Løsningen begrænses yderligere af, at kun borgere der har lavet en specifik aftale om kontanthævning i Borgerservice vil kunne bruge løsningen, så man kan ikke bare "gå ind fra gaden" og hæve kontanter.

5. Løsninger uden behov for ny hjemmel

Som nævnt i indledningen lagde den tidligere regering ikke op til ny lovgivning og dermed ny hjemmel til kommunerne. I stedet kan kommunerne integrere sociale krav i bankudbud og/eller deltage i partnerskabet, som tidligere er beskrevet i indledningen. De to tilgange præsenteres nedenfor.

Krav i kommunens bankaftale

Københavns Kommune kan i sin bankaftale stille et krav om at banken, der vinder opgaven med kommunens betalingsformidling også i et aftalt omfang skal stille kontantkasser til rådighed for kommunens borgere eller på anden vis gøre bredere adgang til kontanter mulig for borgere uden et traditionelt hævekort med kode på.

Københavns Kommune har en bankaftale med Danske Bank, der alene omfatter betalingsformidling, dvs. alle kommunens ind- og udbetalinger og tilknyttede Dankort. Kommunen har tilsluttet sig statens aftale med Danske Bank. Det indebærer lavere gebyrer og en administrativ lettelse for kommunen. Der er ikke krav om kontantkasser eller lignende i den nuværende aftale. Forvaltningerne vurderer dog, at det er svært realiserbart at få et sådant krav med i en kommende bankaftale, jf. nedenfor, og det vil desuden først kunne blive fra april 2025.

Opmærksomhedspunkter

Statens bankaftale løb frem til den 1. april 2023, og staten har benyttet option om at forlænge aftalen i yderligere to år frem til den 1. april 2025. Først herefter kan en ny aftale træde i kraft. Økonomiudvalget besluttede 26. april 2022, at kommunen tilslutter sig denne forlængelse.

Næste gang staten foretager et udbud af betalingsformidling kan der i princippet stilles krav om kontantkasser. Men staten og de statslige institutioner har formentlig ikke noget behov for at stille et sådan krav. På forhånd vurderes det derfor, at det kan være vanskeligt at få staten (Økonomistyrelsen) til at indføre et sådan krav i udbuddet - også da det kan medføre, at det måske vil afholde potentielle tilbudsgivere fra at afgive tilbud og / eller medføre forhøjede priser. Københavns Kommune har ved udbuddet af aftalen i 2018 drøftet bredere adgang til kontantkasser med Økonomistyrelsen, som ikke vurderede det var realistisk at få ind i udbuddet, da Københavns Kommune ville være eneste bruger af den ydelse, det sandsynligvis ville begrænse antallet af leverandører, der ville byde på opgaven og endelig ville gøre aftalen dyrere.

Alternativt kan Københavns Kommune vælge ikke at tilslutte sig statens aftale og selv gå i udbud med krav om bredere adgang til kontanter. Da bankernes strategi de senere år har været at begrænse filialer med kontanter, er det tvivlsomt, om de store eller andre banker vil byde på opgaven. Vælger Københavns Kommune en mindre bank, er adgangen til kontantkasser alligevel begrænset af, hvor mange filialer banken har i Københavns Kommune. Dette betyder også, at borgerne vil skulle være kunde i den bank, som KK har lavet en aftale med.

Derudover må det forventes, at aftalen bliver dyrere end den nuværende aftale med Danske Bank. I dag har Københavns Kommune ingen udgifter i forbindelse med bankudbud, da KK er tilsluttet statens aftale om betalingsformidling. Koncernservice har tidligere skønnet, at udgiften til selv at lave et udbud med Danske Bank som leverandør er 2 mio. kr. Skulle en anden bank end Danske Bank vinde udbuddet, er der en ekstra udgift på 2,7 mio. kr. bl.a. til opsætning af systemet til den nye bank.

Samlet vurdering

Skulle kravet om kontantkasser blive opfyldt ved en ny bankaftale – enten gennem staten eller ved kommunens eget udbud – vil modellen adressere problemet med faldende adgang til kontanter som beskrevet i medlemsforslag. Der vil dog som det også tidligere har været tilfældet fortsat være borgere, som vil have svært ved at skaffe adgang til kontanter, uagtet tilstedeværelsen af bankfilialer med kontantudbetaling. Det gælder borgere, der modtager hjemmehjælp i SOF og SUF, som i mange tilfælde fortsat have brug for hjælp fra medarbejdere for at få adgang til kontanter, da de typisk har mobilitets- eller kognitive/psykiske udfordringer, der besværliggør at møde op for at hæve penge.

Kravet om kontantkasser kan desuden medføre et krav fra banken om, at kun kunder i banken kan hæve i penge fra kontantkasser i bankens filialer. Dermed vil alle kommunens borgere, der ønsker at benytte sig af kontantkasserne, være nødsaget til at være kunder i kommunens bank, samt at kommunens bank vil være nødsaget til at tage imod kommunens borgere som kunder. Begge krav vurderes at være problematiske.

Økonomistyrelsen antages at begynde at forberede et nyt udbud i 2. halvdel af 2023. Københavns Kommune kan i den forbindelse opfordre Økonomistyrelsen til at indføre et krav om kontantkasser, krav om levering af kontanter på hjemmeadresse og krav om brug af ihændeleverkort i udbuddet.

Det vurderes at være mere realistisk, at Københavns Kommune udenfor aftalen med staten, laver en aftale direkte med Danske Bank, om end det også må formodes at være udfordrende samt kræve at borgerne er kunder i Danske Bank.

Indspil i partnerskab på tværs af kommuner, brugerorganisationer, banker og ministerier om ihænde- haverkort

Som nævnt i indledningen har den tværministerielle arbejdsgruppe, som siden maj 2021 har arbejdet med adgangen til kontanter, anbefalet at etablere et partnerskab på tværs af kommuner, brugerorganisationer, banker og ministerier. Københavns Kommune er en del af partnerskabet og deltog ved det første møde 14. juni 2022. Her blev forskellige muligheder drøftet, herunder Aarhus Kommunes kommende arbejde med et bankudbud. Det besluttedes, at man skulle forsøge at finde lokale løsninger og vende tilbage til partnerskabet med løsningsmodeller sidst på året. Københavns Kommune introducerede brug af ihænde- haverkort, som en langsigtet løsning på udfordringen med kontanter. Bankerne ønskede at drøfte lokale løsninger. Forvaltningerne anbefaler, at der arbejdes videre med at afsøge mulighederne for anvendelse af ihænde- haverkort, da dette pt. vurderes som den mest farbare vej til at håndtere udfordringen med adgang til kontanter, for så vidt at der ikke kommer ny lovhjemmel.

Et ihænde- haverkort er et hæve- eller betalingskort uden personlig kode, som kan benyttes af alle med adgang til kortet, og hvortil der kan overføres penge fra bankkonti. Modsat model 1 skal kommunen dermed ikke lægge ud på borgerens vegne. Sigtet med ihænde- haverkortet er, at det hjælper borgere, der kan have svært ved at huske en personlig kode samt giver mulighed for, at det kan overdrages til f.eks. hjemmehjælper, så de kan hæve penge til borgeren. Hvis kommunale medarbejdere skal inddrages, vil det dog fortsat have administrative omkostninger som gennemgået under model 1 og 2. Kortet kan desuden ikke spærres, ligesom bortkomne kort ikke refunderes.

For nuværende tilbyder kun Danske Bank ihænde- haverkort til deres kunder i form af KontantKortet, og København kan, i samarbejde med andre kommuner, derfor benytte partnerskabet til at have en dialog med bankerne om, hvilke muligheder de ser for at udvikle digitale løsninger for udsatte, sårbare og ældre borgere f.eks. i form af ihænde- haverkort. I løsningen med ihænde- haverkort ses der dog samme risici, som ved de andre foreslåede modeller. Det vurderes dog, at risikoen for borgeren såvel som medarbejderen er mindre end ved de andre modeller. Denne løsningsmodel ses også som mindre indgribende for både borgeren og kommunens medarbejdere.

Opbevaring af borgers ihænde- haverkort/KontantKort i Borgerservice

For de borgere der ikke selv kan tage ansvar for opbevaringen af ihænde- haverkortet, kan ihænde- haverkort anvendes i en løsningsmodel, hvor Borgerservice via en administrationsaftale/fuldmagt opbevarer kortet på borgers vegne. I denne løsningsmodel kan en medarbejder i Borgerservice ved henvendelse fremskaffe kortet og hjælpe borger med at hæve i en hæve- automat, som skal være opsat centralt i Borgerservice. Hjælpen vil således tage form af assistance/ medbetjening, hvormed medarbejder ikke aktivt hæver pengene for borger, men assisterer og

instruerer borger passivt i, hvordan de selv hæver pengene fra en central hæveautomat. Alternativet til at ihændekeeperkortet opbevares i Borgerservice kan være, at kortet opbevares i en bankfilial, og at en medarbejder herfra hjælper borgeren med at hæve kontanter. Hjemmeboende borgere vil i udgangspunktet selv kunne opbevare ihændekeeperkortet, og hjemmeplejen vil så kunne bruge kortet til at hæve kontanter i nærmeste hæveautomat. Modsat de tre modeller beskrevet ovenfor vurderes der ikke at være behov for ny hjemmel til denne løsning, eftersom kortet må gives/lånes ud til andre, hvorfor disse forhold bør kunne håndteres i en administrationsaftale/fuldmagt. Med hævninger fra kortet er der heller ikke tale om transaktioner ml. borger og kommune, hvormed det antages, at hjemmelsspørgsmålet forbundet hermed omgås. Det skal dog endeligt afklares, om det er nødvendigt med hjemmel hertil.

Opmærksomhedspunkter

For at løsningen kan gennemføres forudsætter det, at der kan opstilles en hæveautomat i Borgerservice, at borgeren er kunde i en bank der fører ihændekeeperkort, hvilket for nuværende kun er Danske Bank, og at der er indgået en aftale ml. borger og bank om automatisk overførsel af midler til kortet, så der er midler at hæve på kortet. Disse og øvrige praktiske og juridiske forhold kan f.eks. drøftes med bankerne i regi af partnerskabet.

Løsningen medfører ingen transaktion ml. borger og kommune, og kræver derfor ikke samme tekniske setup til håndtering, bogføring og afstemning som udbetalingsløsningerne gennemgået ved model 3, men løsningen indebærer et behov for systemer, der sikrer dokumentation af, hvornår kortet er blevet tilgået af borger, så kommunen kan dokumentere at der ikke hæves penge uretmæssigt fra kontoen. Der er dog fortsat sikkerhedsspørgsmål knyttet til løsningen, eftersom en sikker opbevaring af kortet vil være den eneste sikkerhedsforanstaltning, da disse typer kort ikke har personlig sikkerhedskode. Der er således behov for opsætning af sikkerhedsudstyr som overvågning og alarmer, bankboks til opbevaring af kortene. Vagter kan evt. også være nødvendige.

Der er usikkert om løsningen afhjælper problemet for hele målgruppen, da mobilitetsudfordrede borgere stadig vil skulle både i banken og i Borgerservice for at sætte løsningen op. Medmindre en løsning, hvor hjemmehjælpen kan supplere, tages i brug.

Kontant udbetaling af kommunale ydelser til borgere

Kommunerne har generelt pligt til at sikre, at ydelser frigives til borgere. Dette sker i langt de fleste tilfælde via NemKonto. Har en borger ikke mulighed for at anvise en NemKonto, som ydelsen kan udbetales til, er der ikke krav om, at kommunen skal lave kontant udbetaling, men kommunerne har mulighed for dette. Hvordan og hvornår frigivelse af ydelser i praksis skal ske, afklares på nuværende tidspunkt, se nedenfor.

Københavns Kommune indførte obligatorisk brug af Nemkonto i 2005 og udbetaler derfor ikke ydelser i form af kontanter. Det er Socialforvaltningens vurdering, at en evt. mulighed for at udbetale kommunale ydelser i form af kontanter, alene bør være en midlertidig og akut løsning på de udfordringer der opstår, når en borger ikke anviser en Nemkonto. Derfor er denne løsning ikke et reelt alternativ til Model 3, beskrevet ovenfor. I stedet bør denne løsningsmulighed understøttes af hjælp til, at borgeren hurtigt får mulighed for at anvise en Nemkonto, hvor ydelser kan udbetales til.

For at sikre en hurtig etablering af Nemkonto, så borgerne får adgang til deres ydelser, til at betale husleje mv. samt modtage andre ydelser og løn, er der forskellige muligheder for at hjælpe afhængig af borgers situation. Nogle borgere skal have hjælp til at være i dialog med banken, andre opfordres til at kontakte andre banker. Borgeren tilbydes desuden at angive en alternativ konto, som kommunen kan anvise midlerne til.

Folketingets Ombudsmand har den 23. marts 2023 kontaktet Digitaliserings- og Ligestillingsministeriet for en udtalelse om reglerne for offentlige myndigheders udbetaling af ydelser til personer, der ikke har en Nemkonto, hvortil en ydelse kan anvises, herunder spørgsmålet om kontantudbetaling samt udbetaling til en alternativ konto. Dette arbejdet følges i forhold nuværende praksis.

Kontant udbetaling vil ikke løse udfordringerne med at hjælpe borgerne med at få adgang til kontanter fra deres egne bankkonti. Forvaltningerne følger samarbejdet mellem Erhvervsministeriet, KL, FinansDanmark og en række frivillige organisationer for at sikre bankernes pligt til indenfor kort tid at oprette en 'basal betalingskonto', så borgerne hurtigt kan få en Nemkonto og få ydelser udbetalt.

Københavns Kommune har i dag ikke længere et set up til at udbetale borgernes ydelser i form af kontanter, efter BR besluttede obligatorisk brug af NemKonto. Der vil skulle opsættes en struktur for dette, såfremt det skal ske fremover. Det vil ligeledes være store beløb, der skal opbevares og transporteres, og sikkerhedsforanstaltningerne skal derfor være omfattende, hvis medarbejdere og borgere skal sikres ifm. røveriforsøg.

Borgernes sikkerhed ved at have større kontantbeløb på sig skal overvejes. Derudover skal det overvejes, på hvilken måde borgerne skal anvende kontanter til betaling af udgifter, fx husleje og telefon, ligesom en konto er betingelsen for at kunne modtage løn, pensioner mv. Desuden skal det sikres, at kommunen har en kontantbeholdning at udbetale fra, ligesom risikoen for svig ved medarbejderne skal iagttages og forebygges.

Det er vigtigt, at kommunen fortsat hjælper vores borgere med at få oprettet en basal betalingskonto, som de har lovkrav på. Overførsel af

ydelser til en Nemkonto er, for langt de fleste borgere, den bedste og mest sikre måde at udbetale ydelser på. Derfor bør muligheden for kontant udbetaling ikke erstatte bankernes forpligtigelse til at sikre alle borgere en basal betalingskonto, hvortil offentlige ydelser kan udbetales. Men der kan være tilfælde, hvor borgere skal vente for længe på at få en basal betalingskonto. I disse tilfælde kan kommunens pligt til at sikre udbetaling af ydelser, midlertidigt foregå ved kontantudbetaling eller en anden alternativ udbetaling. Hvordan denne udbetaling skal ske, samt hvilke forudsætninger en borger skal opfylde for at komme i betragtning til dette, skal undersøges og defineres nærmere. Ligeledes skal udgifterne forbundet hermed afklares.

Samlet vurdering

Der er udfordringer forbundet med de opstillede modeller i notatet – både modellerne med og uden behov for ny lovhjemmel. Forvaltningerne anbefaler, at der arbejdes videre med løsningen med et ihænderkort, hvilket f.eks. kan afsøges yderligere i regi af partnerskabet. Opbevaring af ihænderkort eller KontantKort, vurderes ikke at kræve ny hjemmel, men, for borgere, der ikke har hjemmehjælp, blot en hæveautomat opstillet i Borgerservice og sikkerhedsudstyr til opbevaring/ overvågning af kortene. Selvom løsningen ikke afhjælper alle målgruppens problemer - f.eks. udfordringen for mobilitetsudfordrede borgere, som fysisk skal bevæge sig både til banken og til Borgerservice, før løsningen er på plads, er det dog et bedste bud for nuværende.



Adgang til kontanter for ældre, sårbare og udsatte borgere i København

Kære Pernille Rosenkrantz-Theil, Mette Kierkgaard og Morten Bødskov

I Københavns Kommune er der flere ældre, sårbare og udsatte borgere, der har svært ved at få adgang til kontanter. På vegne af Borgerrepræsentationen i Københavns Kommune vil vi derfor gerne kvittere for, at den tidligere regering i maj 2021 nedsatte en arbejdsgruppe til at se på udsatte borgeres udfordringer med at få adgang til kontanter samt det nye partnerskab. Samtidig vil vi gerne understrege behovet for, at der i partnerskabet bliver arbejdet med nationale løsninger.

Københavns Kommune ser først og fremmest et potentiale i at finde løsninger i samarbejde med bankerne, der tilgodeser brugernes behov. København vil i partnerskabet arbejde for, at der med Finans Danmark i spidsen udvikles en fælles national løsning med et betalingskort eller en tilsvarende digital løsning, som sikrer udsatte og sårbare borgere adgang til kontanter. Denne løsning vil være den mindst indgribende løsningsmodel for borgerne, såvel som kommunerne. Samtidig vil vi understrege bankernes forpligtigelse til at sikre og bidrage til, at alle borgere har en basal betalingskonto, hvortil offentlige ydelser kan udbetales. Det er afgørende, at alle borgere har adgang til deres egne penge, og at også udsatte borgere kan være så selvhjulpne som muligt, når det kommer til deres penge. Det er Københavns tilgang i partnerskabet, og vi håber på regeringens opbakning til dette.

Københavns Kommune har i øvrigt identificeret tre løsningsmodeller i forhold til at sikre kontanter til udsatte målgrupper. Modellerne indbefatter, at kommunale medarbejdere hæver penge for borgerne med et kommunalt hævekort, eller at kommunen etablerer lokale kontantkasser i Borgerservice til dette formål. Disse løsningsmodeller vil kræve et nyt lovgrundlag for at kunne tages i brug af Københavns Kommune. Og ingen af de undersøgte modeller er uden udfordringer og risici for borgerne og kommunens medarbejdere. Derfor vil Københavns Kommune som nævnt arbejde for en løsning med et betalingskort el.lign. i partnerskabet og forhåbentlig have ministrenes opbakning hertil.

12-05-2023

Sagsnummer i F2
2022 - 10255

Dokumentnummer i F2
1612487

Sagsnummer eDoc
2022-0207840

Vi uddyber naturligvis gerne de modeller, som Københavns Kommune allerede har set på samt ønsker til fremtidige løsninger.

Venlig hilsen

Sophie Hæstorp Andersen
Overborgmester

Karina Vestergård Madsen
Socialborgmester

Sisse Marie Welling
Sundheds- og omsorgsborgmester



Baggrundsnotat om borgeres adgang til kontanter

Indledning

På foranledning af en henvendelse fra SOF, besluttede ØKF at tage sagen om håndtering af ældre, udsatte og sårbare borgeres adgang til kontanter af dagsordenen på mødet den 4. oktober 2022.

ØU-sagen beskrev tre løsningsmodeller, som alle forudsatte at der sker lovændringer. SOF var i tvivl om, hvorvidt sagen var udtømmende i forhold til løsningsmuligheder inden for den gældende lovgivning, og anbefalede derfor, at sagen blev taget af dagsordenen for en nærmere afklaring.

Løsning og konklusion

SOF ønskede en afklaring af, om de administrationsaftaler SOF indgår med beboere på botilbud kunne udbredes til ældre, udsatte og sårbare borgere, som ikke bor på et botilbud.

Administrationsaftaler forudsætter, at borgeren samtykker i, at kommunen i et nærmere fastlagt omfang administrerer pågældendes økonomi. Det var SOF's vurdering, at det måske var muligt, at denne model i tilrettet form kunne udbredes til anvendelse i relation til borgere, som ikke kan håndtere betalingskort på sædvanlig vis, og derfor er henvist til at bruge kontanter.

SOF henvendte sig på denne baggrund til Social- Bolig- og Ældreministeriet med forespørgsel om denne løsning kunne anses for hjemlet i servicelovens § 82, som bestemmer at kommunen skal yde hjælp til personer med betydelig nedsat psykisk funktionsevne.

Ministeriet har i deres svar af 19. december 2022 anført, at servicelovens § 82 efter ministeriets vurdering ikke kan benyttes som hjemmel til at indgå administrationsaftaler med udsatte borgere, da bestemmelsen alene fastslår kommunens overordnede forpligtigelse til at yde hjælp efter servicelovens regler. Hvordan denne hjælp konkret skal ydes, fremgår af servicelovens øvrige paragraffer. Da § 82 efter ministeriets vurdering ikke kan bruges til at yde praktisk hjælp til borgere, der ikke kan håndtere betalingskort, er det nødvendigt at have en specifik paragraf i serviceloven, der giver kommunen denne mulighed.

6. januar 2023

Ministeriet har endvidere vurderet, at der i servicelovens konkrete regler for hvilken hjælp der kan gives til borgerne, ikke er regler, der kan danne grundlag for at yde hjælp til borgernes adgang til kontanter. Derfor vil det kræve ny hjemmel hvis kommunen skal kunne hjælpe borgere med adgang til kontanter.



Supplerende notat

Indstilling om Håndtering af medlemsforslag om sikring af ældre, udsatte og sårbare københavnernes adgang til kontanter

12. marts 2023

Sagsnummer
2022-0409460

Dokumentnummer
2022-0409460-1

Siden udarbejdelsen af indstilling til Økonomiudvalget om "Håndtering af medlemsforslag om sikring af ældre, udsatte og sårbare københavnernes adgang til kontanter", er der fremkommet ny viden om kommunernes muligheder for at udbetale borgernes ydelser inden for gældende lovgivning. Således har Socialforvaltningen erfaret, at kommunerne har hjemmel til at udbetale ydelser (for eksempel kontanthjælp) til borgerne i form af kontanter.

Muligheden for at udbetale ydelser kontant kan muligvis være med til at løse nogle af de udfordringer, ældre, udsatte og sårbare københavnere oplever i forhold til adgangen til kontanter. Disse muligheder er ikke undersøgt nærmere og er derfor ikke beskrevet i indstillingen. Det er ikke blevet undersøgt konkret, om og hvordan muligheden for at udbetale ydelser i form af kontanter kan ske i praksis. Ligeledes er det heller ikke undersøgt om eller hvordan denne mulighed kan bidrage til at løse de udfordringer ældre, udsatte og sårbare borgere oplever i forhold til adgang til kontanter.