

Handout

– orientering om sager og temaer til Borgerrådgiverudvalget

- Handicappet borger levede af rå kartofler og havde ikke penge til medicin eller lejlighed
- Borgerrådgiveren følger op på dom om gebyrer for erhvervsaffald
- Dialog kan føre til gensidig forståelse
- Opbakning til landets borgerrådgivere – og et ønske om endnu flere

Handicappet borger levede af rå kartofler og havde ikke penge til medicin eller lejlighed

Når samarbejdet ikke fungerer mellem kommunens forvaltninger og enheder i forhold til at afklare en borgers behov for hjælp og herefter yder den nødvendige hjælp, kan det have store menneskelige omkostninger og efterlade borgeren hjælpeløs.

En handicappet borger henvendte sig i slutningen af december til Borgerrådgiveren, fordi han havde brug for hjælp.

Borgeren sidder i kørestol i sin lejlighed, mens han venter på en handicapbolig. Han har pga. sit handicap været igennem et rehabiliteringsforløb, hvor han selv har skullet betale en del af udgiften. Han betalte, mens han havde lønindkomst, men kunne ikke længere betale, da han overgik til sygedagpenge. Det medførte krav fra SKAT, som lavede indeholdelse i hans sygedagpenge, hvilket igen medførte, at borgeren ikke længere kunne betale sin husleje, sin livsvigtige medicin og heller ikke havde råd til mad. Da Borgerrådgiveren talte med ham kort før jul, havde han i fire dage levet af rå kartofler. Ydermere var han 'fanget' i sin lejlighed, da han ikke længere kunne få hjælp til transport op og ned ad trapperne til sin lejlighed, men kun fra hoveddøren.

Borgerrådgiverens jurister ringede rundt i kommunen og nåede på en enkelt dag at tale med 9 medarbejdere i forskellige enheder og forvaltninger, som alle henviste videre og rundt i ring, mens der sad en handicappet mand uden penge til medicin, mad og husleje, og som var låst fast i sin lejlighed.

Borgerrådgiveren talte flere gange over de følgende dage med borgeren, der var hårdt presset psykisk og helbreds-mæssigt og talte også fortsat med medarbejdere i kommunen for at sikre, at der skete hurtig opfølgning i sagen. Den 23. december fik Borgerrådgiveren besked fra Socialforvaltningen om, at borgeren var bevilget akut madhjælp mellem jul og nytår.

Forvaltningen oplyste også, at de havde sikret, at mandens sygedagpengeydelse gik ind på hans bankkonto den 30. december, hvilket efter det oplyste ville give ham mulighed for at betale sin husleje og købe sin medicin.

Borgeren har imidlertid efterfølgende flere gange oplyst, at han ikke er enig i dette, og at han fortsat er presset i forhold til at både at få råd til mad, medicin, bolig og også i forhold til transportsituationen.

Borgerrådgiveren har fortsat kontakt til manden og følger op på sagen.

Borgerrådgiverens sag nr. 2020-0904571

Borgerrådgiveren følger op på dom om gebyrer for erhvervsaffald

Borgerrådgiveren har stillet spørgsmål til Teknik- og Miljøforvaltningen efter dom fra Højesteret om fritagelse for gebyr for erhvervsaffald.

Ved Højesterets dom af 7. december 2020 fik en erhvervsdrivende medhold i, at Københavns Kommune skal tilbagebetale et opkrævet beløb i en konkret sag, og Højesteret anfører, at kommunens praksis "... ikke var i overensstemmelse med retsgrundlaget, idet den var egnet til generelt at afskære en række virksomheder, som det efter miljøbeskyttelseslovens forarbejder har været tilsigtet at fritage for gebyr, fra at opnå en sådan fritagelse."

I en nyhed på www.kk.dk af 7. december 2020 anfører forvaltningen blandt andet følgende med henvisning til dommen: "Københavns Kommune fulgte reglerne, da den, i lighed med landets øvrige kommuner, opkrævede erhvervsaffaldsgebyrer med udgangspunkt i en statslig bekendtgørelse i perioden 2011 til 2019. Det har Højesteret netop afgjort."

Borgerrådgiveren har sammenholdt Højesterets dom, nyheden på kommunens hjemmeside samt [Borgerrådgiverens rapport fra november 2015 om forvaltningens sagsbehandling i sager om fritagelse for affaldsgebyrer](#) og er på den baggrund kommet i tvivl om forvaltningens forståelse af dommens betydning og rækkevidde.

Borgerrådgiveren har stillet spørgsmål til Teknik- og Miljøforvaltningens information på kommunens hjemmeside og til fremadrettede initiativer og opfølgning i anledning af

dommen og vil efter forvaltningens besvarelse tage stilling til, om der er grundlag for at føre tilsyn med forholdene.

[Læs Borgerrådgiverens brev til Teknik- og Miljøforvaltningen af 10. december 2020](#)

[Læs Borgerrådgiverens nyhed af 11. december 2020 vedr. de rejste spørgsmål til Teknik- og Miljøforvaltningen](#)

Forvaltningen har oplyst, at forvaltningens svar forventes at foreligge den 26. januar 2021. Forvaltningens nyhed på kk.dk af 7. december 2020 havde pr. 22. januar 2021 den samme ordlyd som citeret ovenfor.

Borgerrådgiverens sag nr. 2020-0894160

Dialog kan føre til gensidig forståelse

Borger og sagsbehandlers forskellige perspektiver på en sag kan medføre misforståelser og problemer. I sådanne tilfælde kan det have stor værdi, at parterne indgår i en dialog, hvor Borgerrådgiveren som uafhængigt mellemlidende kan tilbyde et overblik og yderligere vejledning og dermed kan bidrage til gensidig forståelse.

En borger klagede over, at jobcentret ikke havde tilvejebragt tilstrækkelig hjælp til at finde et flexjob. Klagen til Borgerrådgiveren var dog direkte rettet mod jobkonsulenten og dennes nærmeste leder, som havde oplyst, at hun ikke kunne tage stilling til en klage fra borgerens mand uden en fuldmagt.

Borgeren følte sig dårligt behandlet af sagsbehandleren og oplevede trusler om sanktioner og magtdemonstration, hvilket han betegnede som aldeles unødvendigt og respektløst.

Sagsbehandleren havde i mellemtiden indkaldt borgeren til et møde, som han mødte op til, selvom han slet ikke havde lyst til at møde den pågældende sagsbehandler. Borgeren oplevede under mødet, at sagen havde påvirket sagsbehandleren, som gerne ville forklare, hvilke regler hun var underlagt, og at hun havde set sine meddelelser som orientering og indledende skridt i forhold til en evt. partshøring og ikke som trusler.

Sagsbehandleren havde spurgt, om borgeren ønskede en anden sagsbehandler, hvilket borgeren havde overvejet, men havde afslået, da det ikke nødvendigvis ville ændre noget.

Borgerrådgiveren talte efterfølgende med borgeren og uddybede, hvorfor forvaltningen kunne have problemer med manglende fuldmagt, og hvilket skærpet regelsæt sagsbehandlerne er underlagt mv., hvilket han var oplyst om, men her fik bekræftet.

Resultatet var, at borgeren og jobkonsulenten genoprettede dialogen ved begge at være imødekommende og åbne overfor den anden part. Det bringer ikke i sig selv borgeren nærmere et flexjob, men kan formentlig gøre samarbejdet med kommunen lettere.

Sagen hos Borgerrådgiveren blev lukket, og borgeren blev oplyst om, at han var velkommen til at henvende sig igen, hvis der opstod problemer. Borgeren takkede for, at Borgerrådgiveren ville sætte sig ind i hans sag, og Borgerrådgiveren takkede omvendt for det indblik og dermed den forståelse, vi fik af, hvordan forskellige perspektiver på en sag kan medvirke til, at konflikter opstår.

Borgerrådgiverens sag nr. 2020-0880101

Opbakning til landets borgerrådgivere – og et ønske om endnu flere

Efter at Justitia i en undersøgelse konkluderede, at borgerrådgivere bidrager til at forebygge fejl og mangler i sagsbehandlingen, hjælper borgere, der har svært ved at varetage egne interesser, og kan medvirke til at forbedre den kommunale sagsbehandling, er der fra flere organisationer udtrykt opbakning til landets borgerrådgivere, ligesom der er udtrykt ønske om, at der kommer flere borgerrådgiverfunktioner til.

I forbindelse med finanslovsforhandlingerne blev et flertal i Folketinget enige om at afsætte 125 millioner kroner i 2021-2024 til udbredelse af borgerrådgiverfunktionen, for at sikre en bedre sagsbehandling i kommunerne, så f.eks. mennesker med handicap og socialt udsatte får den rigtige hjælp.

Beslutningen blev truffet efter Justitias undersøgelse, hvis konklusioner blev bakket op af ni organisationer. Altinget bragte den 1. december 2020 et indlæg under overskriften "Ni organisationer: Der er brug for borgerrådgivere i landets kommuner".

De ni organisationer er:

Ældre Sagen
Danske Handicaporganisationer
Justitia
FOA
3F
Den Sociale Retshjælp
Selveje Danmark
Scleroseforeningen
CP Danmark

I Indlægget hedder det bl.a.:

"Når et menneske med sociale udfordringer, handicap, på grund af ledighed, alder eller andet støder ind i lange sagsbehandlingstider, forkerte afgørelser og en hverdag uden den rette hjælp, gør det ondt. Faktisk mere end ondt og har store konsekvenser. De nyeste tal viser, at hele 33 procent af klagesagerne på social- og beskæftigelsesområdet bliver omgjort af Ankestyrelsen. Mange kommuner har dermed svært ved at følge loven.

Retssikkerheden skal styrkes

Kommunerne har brug for hjælp. Og det vil kræve flere forskellige tiltag, hvis flere mennesker skal have den rette afgørelse fra start. Ét af tiltagene er: En borgerrådgiver i alle kommuner.

En borgerrådgiver kan hjælpe mennesker med handicap, problemer med ledighed, helbred, pårørende med videre, der føler sig usikre i mødet med kommunen. I dag har nogle kommuner allerede ansat en uvildig borgerrådgiver og viser gode resultater. Mennesker og familier kan blive bedre klædt på til at forstå lovgivningen på området og kende deres muligheder for at få hjælp.”

Læs hele indlægget her: <https://www.altinget.dk/social/artikel/ni-organisationer-der-er-brug-for-borgerraadgivere-i-landets-kommuner>