

Handout

- orientering om sager og temaer til Borgerrådgiverudvalget

- Nyhedsbrev fremstod vildledende
- Borgers henvendelse skabte forbedring for mange
- Den Sociale Hjemmeplejes omsorgspligt ved forgæves gang hos borgere

Nyhedsbrev fremstod vildledende

Borgerrådgiveren har udtalt kritik af Teknik- og Miljøforvaltningens nyhedsbrev på hjemmesiden om en sag, som kommunen tabte i Højesteret. For en række erhvervsdrivende og andre interesserede må nyhedsbrevet efter Borgerrådgiverens opfattelse have fremstået vildledende.

Ved Højesterets dom af 7. december 2020 fandt Højesteret – i modsætning til landsretten – at der var hjemmel til at opkræve et erhvervsaffaldsgebyr, men at kommunen burde have fritaget (dispenseret) en konkret erhvervsdrivende fra at betale gebyret på baggrund af en ansøgning fra den erhvervsdrivende. Højesteret fandt, 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".

Samme dag offentliggjorde Teknik- og Miljøforvaltningen et nyhedsbrev, der var formuleret ud fra forvaltningens ønske om at markere, at udfaldet var anderledes positivt for kommunen i Højesteret end i landsretten. Landsretten fandt ikke at gebyropkrævningen havde hjemmel i den dagældende lov, dvs. at kommunen slet ikke havde ret til at opkræve gebyret. Der er efter Borgerrådgiverens opfattelse ikke noget galt med at forvaltningen fokuserede på forvaltningens egne behov i den eksterne kommunikation, selv om det må konstateres, at de erhvervsdrivendes behov derved reelt blev underordnet forvaltningens. Det havde imidlertid efter Borgerrådgiverens vurdering den effekt, at forvaltningens behov for at informere om det bedre resultat reelt stod over informationsbehovet for den gruppe, som havde størst retlig og økonomisk interesse i dommen, nemlig de mange erhvervsdrivende, der havde krav på tilbagebetaling som en konsekvens af dommen.

Forvaltningen erkender, at den administrerede praksis ikke var i overensstemmelse med retsgrundlaget, men nyheden gengav slet ikke Højesterets centrale præmis om, at retten fandt, at forvaltningens (dispensations)praksis ikke var i overensstemmelse med retsgrundlaget. Derimod anføres det to gange inden for de første fire linjer af nyhedsbrevet (fraregnet overskriften), at "*Københavns Kommune fulgte reglerne (...)*".

Forvaltningens udsagn var isoleret set sandfærdigt, men ikke reelt dækkende for indholdet af Højesterets dom, hvor retten nåede frem til, at kommunen gerne måtte opkræve gebyret, men burde have dispenseret over for den konkrete erhvervsdrivende og at hele kommunens praksis for dispensation var forkert. Den rette forståelse af den to gange gentagede formulering krævede en del forforståelse af sagen og dens juridiske problemstillinger, som de færreste kan forventes at have, hvorfor nyhedsbrevets indledning efter Borgerrådgiverens opfattelse må have givet mange læsere indtryk af, at kommunen vandt den sag, som kommunen reelt tabte.

Nyhedsbrevets formulering om, at kommunen nu ville nærlæse dommen og vurdere hvilke konsekvenser det *eventuelt* skulle have i forhold til lignende virksomhedstyper, der fået afslag på dispensation for gebyret samt oplysningen om, at der kunne være *helt særlige sager* hvor erhvervsdrivende burde være undtaget, måtte desuden give læserne indtryk af, at det slet ikke var sikkert, at dommen havde betydning for andre, hvilket ville være et åbenlyst urigtigt indtryk og må have stået forvaltningen klart.

Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at nyhedsbrevet på grund af forvaltningens primære intention om at gøre opmærksom på det bedre resultat, fik et utilstrækkeligt fokus på den store gruppe af erhvervsdrivende, som kunne have en reel interesse i information om dommen og dens (mulige) betydning for dem. For en række erhvervsdrivende og andre interesserede må nyhedsbrevet efter Borgerrådgiverens opfattelse have fremstået vildledende med den risiko til følge, at erhvervsdrivende med et berettiget krav kan have opgivet at forfølge det yderligere.

Borgerrådgiveren har samlet set fundet, at forvaltningens kommunikation til offentligheden via nyhedsbrevet har været meget beklagelig.

Det bemærkes dog, at det må antages, at langt de fleste erhvervsdrivende med et tilbagebetalingskrav er omfattet af de 9.000 sager, som forvaltningen siden har taget op af egen drift.

Borgerrådgiverens sag nr. 2020- 0894160.

Borgers henvendelse skabte forbedring for mange

En borgers frustration over kommunens betalingsoversigter fører til omfattende forbedringer for alle modtagere af oversigterne på plejehjem, bosteder, aktivitetscentre mv.

På baggrund af en konkret borgerhenvendelse i oktober 2019, blev Borgerrådgiveren opmærksom på, at kommunens betalingsoversigter til plejehjemsbeboere, bosteder, brugere af aktivitetscentre m.fl. var uklare og forvirrende.

I den konkrete sag, orienterede borgeren via en partsrepræsentant om, at de informationer der udsendes sammen med opkrævningen til plejehjemsbeboere, er uoverskuelige, idet nogle udgiftsposter mangler datotilknytning og andre udgiftsposter mangler beskrivelse af hvad udgiftsposten dækker.

Det var Sundheds- og Omsorgsforvaltning der stod som afsender på opkrævningerne, men at modtagerne blev henvist til Koncernservice under Økonomiforvaltningen vedrørende spørgsmål til opkrævningerne.

Borgerrådgiveren tog spørgsmålet op med Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Økonomiforvaltningen. Borgerrådgiveren henviste blandt andet til, at borgerne let skal kunne læse og forstå det, den offentlige forvaltning skriver og at uklart sprog i breve og e-mails kan give borgerne et indtryk af, at vores sagsbehandling generelt er dårlig eller sjusket. Borgerrådgiveren henviste videre til, at kommunen så vidt muligt bør målrette kommunikationen efter den konkrete situation og borgerens behov og forudsætninger.

Den konkrete borgers forvirring blev afklaret og efter et større analysearbejde, vurderede Koncernservice under Økonomiforvaltningen, at det var nødvendigt at arbejde videre med en mere omfattende løsning, for at Københavns Kommune kunne tilbyde borgeren den bedst mulige betalingsoversigt. Koncernservice iværksatte i maj 2020 et projekt med det formål at ændre betalingsoversigten, så den bliver mere brugervenlig og i højere grad understøtter god forvaltningsskik i forhold til klar og tydelig kommunikation med borgerne. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen (SOF) deltog i projektet, hvor de repræsenterede borgerperspektivet.

Resultatet foreligger nu og Koncernservice har i juni 2021 oplyst, at det er besluttet at lave i alt 11 forbedringer til betalingsoversigterne:

1. Tekst vedrørende opkrævede ydelser er gjort mere præcis og sigende. Unødvendige talkoder og tekster er fjernet. 297 tekster for Socialforvaltningen, og 53 tekster for Sundheds- og Omsorgsforvaltningen er blevet rettet.
2. Én tekstlinje per opkrævede ydelse.
3. Den opkrævende forvaltning og område/sted med aftalenummer.
4. Forklarende overskrift vedrørende den samlede opkrævning.
5. Faktureringsperioden med tilhørende opkrævede ydelser.
6. Klar opdeling af totaler i "Opkrævning i alt" og "Tilbagebetaling i alt".
7. Samlet total for "Betaling i alt".

8. Ordet "tilbagebetaling" erstatter ordene "regulering" og "kreditnota".
9. Den opkrævede ydelse vises individuelt, og der oplyses om eventuelt reduceret beløb i form af tilbagebetalinger.
10. Tilbagebetalinger medtages med dato svarende til forfaldsdatoen, og ved tilbagebetalinger vises den originale tilbagebetalingsdato. Specifikation per tilbagebetaling vil blive sendt via e-Boks eller post til borgeren.
11. Hvis det opkrævede beløb er momsbelagt, vil der blive dannet en ekstra linje med momspligtig beløb.

Koncernservice forventer, at alle forbedringer til betalingsoversigten er gennemført i september 2021.

Borgerrådgiverens sag nr. 2020-0040291.

Den Sociale Hjemmeplejes omsorgspligt ved forgæves gang hos borgere

En borger fandt det forkert og krænkende, at hun skulle betale for en låsesmed, hvis hun ikke åbnede op for hjemmeplejen på grund af sit handicap. Efter dialog med Borgerrådgiveren fandt Den Sociale Hjemmepleje en arbejdsgang, som sikrer, at kommunen lever op til sin omsorgsforpligtelse med afsæt i en konkret vurdering af borgerens forhold.

En borger oplyste Borgerrådgiveren om, at hun havde fået bevilliget hjemmehjælp hver 14. dag i 20 minutter ad gangen, hvilket hun var fint tilfreds med. Borger fandt det dog utilfredsstillende, at det var en forudsætning for hjælpen, at kommunen låser sig ind med en låsesmed på borgerens regning i tilfælde af, hun ikke lukker op for hjemmeplejen. Borger fandt, at denne betingelse for modtagelse af hjælp var forkastelig og krænkende. Borgeren oplyste videre, at hun havde ADHD, hvorfor hun nogle dage ikke kan overskue alle aftaler og det derfor godt kan tænkes, at hun en dag ikke lukker op for hjemmehjælpen.

Den Sociale Hjemmepleje bekræftede beskrivelsen af deres praksis ved forgæves gang. Proceduren var begrundet i den sundhedsfaglige omsorgspligt for borgeren. Centeret oplyste dog også, at de gerne så praksis blødt op, men havde opfattelsen af, at juraen forhindrede dem i det.

Efter dialog mellem Borgerrådgiveren og Den Sociale Hjemmepleje blev det afklaret, at der naturligvis skal reageres på bekymring om borgerne, men at juraen ikke indeholder krav om automatisk tilkald af en låsesmed, men omvendt synes at forudsætte, at vurderingen skal hvile på en konkret og individuel vurdering af det aktuelle behov for hjælp, og herunder forvaltningens konkrete viden om den pågældende borger. Hvis forvaltningen f.eks. ved, at borger på grund af handicap har dage hvor borgeren ikke kan forventes at lukke op for hjemmeplejen, skal det naturligvis indgå.

Den Sociale Hjemmepleje oplyste herefter at ville revidere hjemmeplejens arbejdsgange ved forgæves gang. Den Sociale Hjemmepleje takkede for borgerens opmærksomhed på problemet.

Borgerrådgiverens sag nr. 2021-0143010.