

Handout

– orientering om sager og temaer til Borgerrådgiverudvalget

- Opfølgning på kommunens vejledning til borgere uden NemKonto

Opfølgning på kommunens vejledning til borgere uden NemKonto

Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens vejledningsmateriale samlet set er fyldestgørende og dækkende, men også at der fortsat er risiko for, at de borgere, der fejlagtigt tror, de er forpligtet til at oprette en NemKonto for at få en ydelse udbetalt, bliver i den tro, da borgerne ikke på en og samme tid bliver gjort bekendt med alle de udbetalingsmuligheder, de har.

I handout fra november 2024 blev Borgerrådgiverudvalget orienteret om, at Borgerrådgiveren havde kritiseret, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen fortsat ikke vejledte borgere uden NemKonto korrekt til trods for, at Folketingets Ombudsmand allerede i december 2023 slog fast, at det er frivilligt for borgere at anvise en bankkonto, og at Københavns Kommune er forpligtet til at sikre, at borgere der ikke anviser en bankkonto, får deres ydelser udbetalt på anden vis.

Ombudsmanden udtalte kritik, fordi kommunen uretmæssigt havde tilbageholdt en borgers ydelse i et år og dermed forhindret borgeren adgang til helt basale fornødenheder såsom at anskaffe sig en sovepose.

Borgerrådgiveren orienterede ligeledes udvalget den 23. januar 2025 om, at Borgerrådgiveren ville følge yderligere op i forhold til forvaltningens praksis, idet Borgerrådgiveren kunne konstatere i december 2024, at forvaltningen ikke havde fulgt op på Borgerrådgiverens henstilling af 2. oktober 2024 og ændret praksis, således at borgerne fra start vejledes om deres rettigheder, herunder retten til ikke at anvise en NemKonto eller en anden konto og få udbetalt ydelsen kontant.

Der blev afholdt møde imellem forvaltningen og Borgerrådgiveren den 15. januar 2025, da Borgerrådgiveren ikke mente, at forvaltningens praksis var i overensstemmelse med retsstillingen som angivet af ombudsmanden og Borgerrådgiveren. Forvaltningen erkendte, at vejledningspraksis ikke havde været god nok, der var enighed om retstilstanden, og forvaltningen oplyste, at praksis var bragt i overensstemmelse med ombudsmandens og Borgerrådgiverens udtalelser.

Som opfølgning på dette modtog Borgerrådgiveren den 30. januar 2025 en orientering fra forvaltningen om den tilrettede og aktuelle vejledningspraksis, hvilket medførte, at Borgerrådgiveren den 31. juli 2025 til trods for forvaltningens justerede praksis fandt anledning til at gentage henstillingen om at tilrettelægge vejledningen - såvel skriftlig som mundtlig - således, at borgeren fra start vejledes om alle sine rettigheder, herunder retten til ikke at anvise en NemKonto eller en anden persons konto og få sin ydelse udbetalt kontant.

Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at forvaltningens materiale samlet set er fyldestgørende og dækkende, men at der samtidig er en risiko for, at de borgere, som fejlagtigt opfatter sig forpligtet til at oprette en NemKonto, fortsat risikerer aldrig at blive oplyst om alle de udbetalingsmuligheder gældende ret dikterer, og at forvaltningen netop risikerer at bidrage til en sådan fejlopfattelse med det skriftlige doserede vejledningsforløb, idet borgeren ikke på en og samme tid bliver gjort bekendt med alle sine rettigheder og således ikke kan træffe en beslutning om udbetaling af ydelsen på et oplyst grundlag.

Borgerrådgiveren har orienteret ombudsmanden om forvaltningens løsning og foretager sig ikke yderligere.

Borgerrådgiverens sag nr. 2024-0062031