

# BORGERE UNDER ØKONOMISK ADMINISTRATION ENDELIG RAPPORT





BORGERE UNDER ØKONOMISK  
ADMINISTRATION  
ENDELIG RAPPORT

**KØBENHAVNS KOMMUNE**





# INDHOLDSFORTEGNELSE

1. INDLEDNING	9
2. GENERELT OM UNDERSØGELSEN	11
BORGERRÅDGIVERENS EGEN DRIFTUNDERSØGELSER	11
FORLØB OG INDHOLD (METODE)	11
REAKTIONSMIDLER OG BEDØMMELSESGRUNDLAG	12
UNDERSØGELSENS GENSTAND (HØRINGEN) OG MODTAGET DOKUMENTATION MV.	12
3. SAMMENFATNING	29
4. GENNEMGANG AF KONKRETE SAGER	31
4.1 SAGER MED VEJLEDNING (I SKEMA) OM PROCEDURE FOR OPHØR	31
4.2 SAGER UDEN DOKUMENTERET VEJLEDNING OM PROCEDURE FOR OPHØR	31
4.3 SAGER UDEN DOKUMENTATION FOR SAMTYKKE	32
4.2 SAGER OM RATEOPDELING AF KONTANTHJÆLP	32
4.2 SAG, HVORI BORGEREN HAR ANMODET OM OPHØR AF ADMINISTRATIONEN	33
5. GENEREL VURDERING AF OMRÅDETS ADMINISTRATION	35
BILAG	37
BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA	37
RETSKILDER OG ØVRIGT BEDØMMELSESGRUNDLAG	38





# I. INDLEDNING

Denne rapport indeholder Borgerrådgiverens endelige vurderinger og bedømmelser i anledning af Borgerrådgiverens undersøgelse af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens overholdelse af blandt andet aktivlovens regler i forbindelse med behandling af visse sager, hvor borgere frivilligt eller tvangsmæssigt er underlagt økonomisk administration.

Rapporten har i en foreløbig udgave været sendt til forvaltningen med henblik på forvaltningens eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

Rapporten er inddelt i en generel del i kapitel 2 om Borgerrådgiverens generelle egen driftundersøgelser og denne undersøgelses metode mv. samt dokumentationsgrundlaget og en konkret del med beskrivelser, analyser og konklusioner vedrørende netop denne undersøgelse i kapitlerne 4 og frem.

Kapitel 3 indeholder et resumé, hvori de væsentligste forhold er gengivet.

Bagest er som bilag optrykt Borgerrådgiverens kritikskala og en oversigt over bedømmelsesgrundlaget.

Borgerrådgiveren den 4. oktober 2012



Johan Busse  
Borgerrådgiver



## 2. GENERELT OM UNDERSØGELSEN

### **BORGERRÅDGIVERENS EGEN DRIFTUNDERSØGELSER**

Borgerrådgiveren kan af egen drift iværksætte undersøgelser af konkrete og generelle forhold samt gennemføre inspektioner i Københavns Kommune. Kompetencen følger af vedtægt for Borgerrådgiveren §§ 12-13, som lyder således:

”§ 12. Borgerrådgiveren kan af egen drift optage en konkret sag til undersøgelse, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan af egen drift gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.

§ 13. Borgerrådgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.”

De generelle egen driftundersøgelser kan f.eks. bestå af større undersøgelser, der bredt afdækker relevante forhold og mindre undersøgelser, der omfatter færre forhold, som blandt andet er udvalgt på baggrund af konkrete indikationer af behov for undersøgelse.

Borgerrådgiverens generelle egen driftundersøgelser planlægges dels ud fra generelle kriterier som administrationsområdernes omfang, væsentlighed og betydning for borgerne samt repræsentativitet med henblik på at bidrage til generel vejledning dels ud fra eventuelle konkrete indikationer på utilfredsstillende forhold.

Denne undersøgelsesrapport er en udmøntning af udvidelsen af Borgerrådgiverens opgaver og drøftelsen i Borgerrådgiverudvalget.

### **FORLØB OG INDHOLD (METODE)**

Borgerrådgiverens generelle egen driftundersøgelser indledes med en høring af den eller de involverede forvaltninger. For hver forvaltning, som inddrages, høres såvel forvaltningens direktion som eventuelle relevante decentrale enheder.

I høringsbrevet beskriver Borgerrådgiveren i generelle vendinger temaet for undersøgelsen og beder om en række oplysninger og dokumentationsmateriale, herunder eventuelt om udlån af relevante sagsakter til nærmere undersøgelse.

Nogle undersøgelser vil være meget omfattende, mens andre vil være målrettede mod nærmere udvalgte forhold. Dette er forudsat ved udvidelsen af Borgerrådgiverens kompetence.

På baggrund af denne dokumentationsindsamling udarbejder Borgerrådgiveren en foreløbig rapport, som sendes til forvaltningen med henblik på forvaltningens og eventuelle decentrale enheders bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

Den foreløbige rapport vil også indeholde de udtalelser (herunder kritik/henstilling), som Borgerrådgiveren forventer at fremkomme med, men disse har netop en foreløbig karakter, eftersom faktuelle oplysninger i rapporten kan korrigeres gennem forvaltningens bemærkninger. Forvaltningen informeres således allerede på dette tidspunkt om det forventede udfald af undersøgelsen.

Efter modtagelse af forvaltningens eventuelle bemærkninger, indarbejder Borgerrådgiveren forvaltningens bemærkninger til de faktiske forhold og foretager eventuelle ændringer i undersøgelsens konklusioner, som disse måtte give anledning til. Borgerrådgiveren udarbejder på denne bag-

grund den endelige rapport. Rapporten er stilet til den involverede forvaltning og eventuelle centrale enheder.

I nogle tilfælde kan den endelige rapport indeholde uafklarede spørgsmål eller af andre grunde kræve en opfølgning, f.eks. fordi Borgerrådgiveren har bedt om underretning om, hvad en henstilling giver anledning til. I disse tilfælde vil den endelige rapport følges op af en (eller flere) opfølgingsrapport(er), indtil alle forhold i undersøgelsen er afklaret.

### **Denne undersøgelses metode**

Denne undersøgelse er gennemført efter de generelle principper, som er beskrevet ovenfor.

## **REAKTIONSMIDLER OG BEDØMMELSESGRUNDLAG**

Borgerrådgiverens reaktionsmidler er de samme som Folketingets Ombudsmands reaktionsmidler. Borgerrådgiveren kan således udtale kritik og komme med henstillinger til forvaltningen. Kritik er udtryk for en faglig vurdering af, at regler og retningslinjer mv. ikke er overholdt.

Borgerrådgiveren kan henstille til forvaltningen at ændre procedurer eller lignende på et givent område.

Derudover kan Borgerrådgiveren påpege mere generelle problemstillinger i sin årsberetning, som afgives til Borgerrepræsentationen.

Borgerrådgiveren har i forbindelse med sin egen driftvirksomhed lagt sig fast på en sproglig skala for graduering af kritikens alvorlighed. Skalaen omfatter konstateringer af, at noget er uheldigt, konstateringer af begåede fejl, at noget er beklageligt, meget beklageligt, kritisabelt, meget kritisabelt eller stærkt kritisabelt. Skalaen med bemærkninger er optrykt som bilag til denne rapport.

Bedømmelsesgrundlaget for Borgerrådgiveren er det samme som Folketingets Ombudsmands, nemlig skreven ret (herunder love, bekendtgørelser, cirkulærer og vejledninger), god forvaltningsskik samt overordnede humanitære og medmenneskelige betragtninger. Hertil kommer Københavns Kommunes værdigrundlag, kommunikationspolitik og andre politisk vedtagne retningslinjer. Borgerrådgiveren bestræber sig desuden på at anvende samme målestok for sine vurderinger som Folketingets Ombudsmand.

Borgerrådgiverens opgave er at undersøge, om kommunens forvaltninger og institutioner overholder gældende lovgivning, god forvaltningsskik, kommunens vedtagne politikker og beslutninger om serviceniveau og -standard. Borgerrådgiveren har således ikke særligt til opgave at fremkomme med ros eller lignende tilkendegivelser om positive forhold.

Borgerrådgiverens rapporter om egen driftundersøgelser vil derfor ikke indeholde ros (i hvert fald ikke i videre omfang), og læseren bør notere sig, at fraværet af ros ikke er ensbetydende med, at Borgerrådgiveren alene har konstateret negative forhold i forbindelse med sin undersøgelse.

## **UNDERSØGELSENS GENSTAND (HØRINGEN) OG MODTAGET DOKUMENTATION MV.**

Borgerrådgiveren bad ved brev af 14. juni 2010 Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om en udtalelse og om udlån af et nærmere antal specificerede sager.

Borgerrådgiveren anførte blandt andet følgende til forvaltningen:

” ...

### **Om undersøgelsens tema og anmodning om oplysninger**

Formålet med undersøgelsen er at få belyst, i hvilket omfang Beskæftigelses- og Integrati-

onsforvaltningen overholder blandt andet aktivlovens regler i forbindelse med behandlingen af visse sager, hvor borgere frivilligt eller tvangsmæssigt er under økonomisk administration. Undersøgelsen tager udgangspunkt i nedenstående regler, men er ikke begrænset hertil.

Det fremgår af § 89, stk. 1, i lov om aktiv socialpolitik (aktivloven), jf. lovbekendtgørelse nr. 946 af 1. oktober 2009 med senere ændringer, at hjælp til forsørgelse normalt udbetales som et månedligt beløb, og at udbetalingen sker bagud for en måned.

Det fremgår videre af § 90 i aktivloven, at kommunen undtagelsesvist kan udbetale hjælp på anden måde (end som foreskrevet i § 89, stk. 1), hvis en person uanset vejledning efter § 7 i aktivloven, jf. straks nedenfor, f.eks. ikke skønnes selv at kunne administrere kontante beløb.

Af nævnte § 7 i aktivloven fremgår følgende:

'Når en person søger om hjælp, skal kommunen straks vurdere, om der er behov for at yde vejledning om, hvordan den pågældende så vidt muligt ved egen hjælp kan klare øjeblikkelige eller kommende økonomiske problemer.

Stk. 2. Vejledningen kan bestå i oplysninger om, hvordan den pågældende kan forbedre mulighederne for arbejde eller uddannelse.'

Vejledningsforpligtelsen er omtalt i pkt. 19-31 i daværende Socialministeriets vejledning nr. 39 af 5. marts 1998.

Herudover er administration af hjælp til forsørgelse omtalt i pkt. 426 i den nævnte vejledning nr. 39 af 5. marts 1998. Det fremgår heraf, at hvis kommunen vurderer, at vejledning er helt nyttesløs, kan den umiddelbart overtage administrationen af hjælpen. Ordningen kan f.eks. bestå i, at kommunen betaler rimelige faste udgifter direkte til kreditor.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Socialforvaltningen har endvidere udarbejdet egne beskrivelser af fælles sagsgange, herunder en beskrivelse af sagsgangen ved hjælp til administration af faste udgifter ('Fælles sagsgang 6').

Det fremgår blandt andet af beskrivelsen af sagsgangen ved hjælp til administration af faste udgifter, at nogle borgere har behov for hjælp til administration af en udbetalt kontanthjælp, og at det derfor i en række situationer vil være hensigtsmæssigt at indgå en aftale med borgeren om, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen indgår i administrationen af en større eller mindre del af hjælpen.

Det fremgår også, at formålet med at indgå en sådan aftale om administration af forsørgelsesgrundlaget er at forebygge, at borgerens eventuelle sociale problemer forværres.

For så vidt angår borgere i egen bolig fremgår herudover følgende om sagsgangene:

'SOF vurderer, at der bør foretages administration af borgerens faste udgifter i samarbejde med borgeren. Der kan administreres udgifter til bevarelse af boligen og el samt i enkelte tilfælde en rateudbetaling.

a. Lokalt center i SOF (SC/HC/RC) fremsender en skriftlig anmodning til Ydelsesservice i BIF om administration af faste udgifter. Anmodningen er underskrevet borgeren. Standardkoncept benyttes. For de udgifter der skal administreres vedlægger SOF kopi af sidste måneds indbetaling – således at BIF har kundenummer og boligselskab. Det er BIF, der kontakter boligselskab mv. I forbindelse med indflytning i ny bolig, fremsender SOF evt. kopi af lejekontrakten, hvis indbetalingskort ikke forefindes. Da kundenummeret til DONG heller ikke kendes, aftales det med BIF, hvad der hensættes til l/g regninger, og SOF følger op med borgeren, således at indbetalingskortet sendes til BIF. BIF hæfter ikke i den forbindel-

se for rykkergebyr eller lignende.

b. BIF forpligter sig til at reagere på henvendelsen indenfor 10 dage.

c. Da det herefter er BIF, som administrerer kontanthjælpen, skal al henvendelse om eksempelvis udbetaling af overskud på administrationskontoen rettes til BIF. Det henstilles til, at SOF ikke oplyser, hvad der står på kontoen, men i stedet henviser borgeren til at kontakte BIF.

d. BIF foretager én gang årligt stikprøvekontrol på et udvalgt CPR – og indhenter oplysninger i SOF om betingelserne for administration fortsat er tilstede.

e. Hvis en borger ønsker ophævelse af en administrationsordning, fremsender BIF forespørgsel til SOF. Standardblanket er udfærdiget og skal benyttes. Det er BIF, som på baggrund af SOF-s oplysninger træffer endelig afgørelse.'

Min undersøgelse vil tage udgangspunkt i det nævnte retsgrundlag, ligesom undersøgelsen vil omfatte de beskrevne sagsgange ('Fælles sagsgang 6').

Min undersøgelse vil endvidere inddrage oplysninger fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens direktion og Ydelsesservice (... *min redigering her*) i forbindelse med en konkret undersøgelse, som jeg iværksatte den 12. december 2008, og hvori jeg den 20. april 2009 afgav udtalelse.

Ydelsesservices udtalte her følgende:

'... Praksis i administrationssager var før 1.10.2008:

Ved opstart af en administrationssag blev boligselskabet telefonisk kontaktet og blev anmodet om at fremsende fremtidige indbetalingskort til huslejen til Ydelsesservice med anførelse af vedkommendes CPR.

Desværre er der ikke mange boligselskaber, som ønsker at skrive CPR på indbetalingskortet – hvilket også dengang betød, at alle indbetalingskortene først skulle slås op i daværende S & A-system for at finde det korrekte CPR.

I KDM-aktiv blev oprettet en administrationssag, hvilket indebar, at der automatisk blev hensat et beløb til f.eks. huslejen på en administrationskonto – og den resterende kontanthjælp blev herefter automatisk udbetalt til borgeren.

Når CPR var fundet i S & A-systemet, kunne man finde frem til den korrekte borger, og huslejen blev derefter sendt via KMD-aktiv til udlejer.

Ydelsesservice har ca. 2.100 borgere, som bliver administreret - mange borgere administreres både med huslejen og l/g regninger. Ofte modtages indbetalingskortene få dage før den første – og det kunne i perioder være svært at nå først at slå alle CPR op – dernæst at fremsende huslejen til boligselskabet rettidigt.

Praksis blev derfor ændret den 1.10 2008:

Selve opstarten foregår på samme måde, ved at boligselskabet bliver kontaktet – vi har fortsat problemer omkring anførelsen af CPR.

I KMD-aktiv bliver også oprettet en administrationssag, hvor der hensættes et beløb til f.eks. husleje – den resterende kontanthjælp sendes også automatisk til borgeren.

Det nye er, at YDS med det samme opretter en løbende forsendelse til boligselskabet med den husleje, der kendes.

Når indbetalingskortet modtages – chekkes derefter blot, at huslejen er det korrekte beløb – og sagen reguleres eventuelt.

Herved sikres, at boligselskaberne får huslejen rettidigt – og at der altid sendes huslejen – hvad enten der modtages huslejeindbetalingskort eller ej.

I administrationssager opstår der ofte problemer, hvis en borger udebliver fra Jobcenter eller lign. og skal sanktioneres. Ydelsesservice har den praksis, at der – så vidt det er muligt – altid sendes husleje til udlejer – dvs. det er altid først og fremmest i den resterende kontanthjælp, der modregnes. Dog kan der ske det, at der slet ikke er penge nok til at betale hele huslejen med. I disse tilfælde orienteres borgeren skriftligt om dette – både med et brev om, at vedkommende er blevet sanktioneret – men også med et kort brev vedlagt huslejeindbetalingskortet – hvor borgeren orienteres om, hvilket beløb der er indbetalt til udlejer – og hvad der eventuelt mangler...’

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens direktion udtalte herudover i den konkrete sag, at Ydelsesservice burde have været opmærksom på en voksende saldo på den pågældende borgers administrationskonto, enten gennem advisilister eller gennem saldolister.

Vedrørende praksis og eventuelle retningslinjer for kommunens administration af borgernes husleje, udtalte direktionen endvidere, at forvaltningens aktuelle praksis vedrørende betaling af husleje, el og gas er, at der i forvaltningens ydelsesadministrationssystem KMD-aktiv bliver oprettet en såkaldt administrationssag.

Direktionen udtalte i den forbindelse følgende: ”Der bliver herefter hensat et månedligt beløb til betaling af den aktuelle udgift, og det resterende beløb af ydelsen udbetales til borgeren. Sideløbende dermed, sker der en løbende overførsel af huslejen til udlejer. Retningslinierne for administration af en borgers økonomi er beskrevet i forvaltningens arbejdsgangsportal.”

Direktionen henviste endelig til den af Ydelsesservice beskrevne ændring af de administrative rutiner i administrationssager og oplyste, at der i Ydelsesservice fremadrettet ville være øget fokus på kvaliteten af administrationspraksis, idet der i ledelsestilsynet for 2009 blandt andet ville indgå kontrol af opfølgningen på advisemeddelelser.

Jeg beder Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om generelt at oplyse følgende:

- Hvordan forløber en typisk sag om administration af faste udgifter, herunder er sagsgangen som anført ovenfor fortsat beskrivende.

Jeg anmoder i den forbindelse om at modtage kopi af det nævnte standardkoncept, som Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen modtager fra Socialforvaltningen i forbindelse med skriftlige anmodninger til Ydelsesservice om administration af faste udgifter.

Jeg anmoder endvidere om at få oplyst, hvilken besked borgeren modtager, når Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen træffer afgørelse om eventuel administration, herunder om at modtage kopi af et eventuelt standardkoncept, der anvendes.

Jeg anmoder desuden om at få oplyst, hvilken besked borgeren modtager, når forvaltningen træffer afgørelse om ophør af administrationsordningen, herudover om ligeledes at modtage kopi af et eventuelt standardkoncept, der anvendes.

- Hvordan forløber den nævnte årlige stikprøvekontrol, hvor Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen indhenter oplysninger i Socialforvaltningen om, hvorvidt betingelserne for fortsat administration er til stede.

Jeg anmoder i den forbindelse om at modtage oplysninger om resultatet af den senest afsluttede stikprøvekontrol, herunder særligt om forvaltningen i forbindelse med denne blev opmærksom på sager, hvor betingelserne for fortsat administration ikke var til stede.

- Hvordan forløb det nævnte ledelsestilsyn for 2009, hvori der blandt andet ville indgå kontrol af opfølgningen på advismeddelelser.

Jeg anmoder i den forbindelse om at få oplyst, om forvaltningen under den nævnte kontrol blev opmærksom på sager, hvor faste udgifter ikke var blevet betalt i overensstemmelse med administrationsordningen.

- Hvordan informerer Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen borgere under administration om muligheden og procedurerne for ophævelse af en administrationsordning, herunder om den nævnte standardblanket.

- Forekommer der tilfælde, hvor Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ad anden vej (end via kontakt fra Socialforvaltningen) bliver opmærksom på, at en borger har problemer med at administrere betalingen af sine faste udgifter, og hvordan er sagsgangen da.

Jeg beder samtidig forvaltningen om at fremsende kopi af sagsakter (alle akter i sagen ind til nu inklusive tilførsler til elektronisk journal) vedrørende de 10 første sager modtaget i 2009, hvor Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (Ydelsesservice) fra Socialforvaltningen modtog skriftlige anmodninger om frivillig administration af faste udgifter for de pågældende borgere, samt vedrørende de 10 første sager modtaget i 2009, hvor Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (Ydelsesservice) fra Socialforvaltningen modtog skriftlige anmodninger om tvangsmæssig administration af faste udgifter for de pågældende borgere

Jeg beder samtidig forvaltningen om at fremsende kopi af sagsakter (alle akter i sagen ind til nu inklusive tilførsler til elektronisk journal) vedrørende de 20 første sager i 2009, hvor Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (Ydelsesservice) meddelte borgerne afslag på ophævelse af en eksisterende administrationsordning.

Dette med henblik på at konstatere overholdelsen af nævnte bestemmelser m.v. i blandt andet aktivloven.

...”

Borgerrådgiveren bad om at modtage svar inden otte uger.

Borgerrådgiveren modtog den 18. oktober 2010 udtalelse af samme dato fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Forvaltningen anførte følgende i sin udtalelse:

”...

**Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens høringsvar i forbindelse med Borgerrådgiverens generelle egen drift undersøgelse om borgere under administration.**

Borgerrådgiveren har ved brev af 14. juni 2010 iværksat en generel egen drift undersøgelse af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens administrative rutiner i forbindelse med sager, hvor borgere frivilligt eller tvangsmæssigt er under økonomisk administration.

Borgerrådgiveren beder i den forbindelse Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om generelt at oplyse følgende:



1. Hvordan forløber en typisk sag om administration af faste udgifter, herunder om en tidligere oplyst sagsgang fortsat er beskrivende.

Borgerrådgiveren anmoder i den forbindelse om at modtage kopi af det nævnte standardkoncept, som Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen modtager fra Socialforvaltningen i forbindelse med skriftlige anmodninger til Ydelsesservice om administration af faste udgifter.

Endvidere anmoder Borgerrådgiveren om at få oplyst, hvilken besked borgeren modtager, når Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen træffer afgørelse om eventuel administration, herunder om at modtage kopi af et eventuelt standardkoncept, der anvendes.

Borgerrådgiveren anmoder desuden om at få oplyst, hvilken besked borgeren modtager, når forvaltningen træffer afgørelse om ophør af administrationsordningen, herudover om ligeledes at modtage kopi af et eventuelt standardkoncept, der anvendes.

2. Hvordan forløber den nævnte årlige stikprøvekontrol, hvor Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen indhenter oplysninger i Socialforvaltningen om, hvorvidt betingelserne for fortsat administration er til stede.

Borgerrådgiveren anmoder i den forbindelse om at modtage oplysninger om resultatet af den senest afsluttede stikprøvekontrol, herunder særligt om forvaltningen i forbindelse med denne blev opmærksom på sager, hvor betingelserne for fortsat administration ikke var til stede.

3. Hvordan forløb det nævnte ledelsestilsyn for 2009, hvori der blandt andet ville indgå kontrol af opfølgningen på advismeddelelser.

Borgerrådgiveren anmoder i den forbindelse om at få oplyst, om forvaltningen under den nævnte kontrol blev opmærksom på sager, hvor faste udgifter ikke var blevet betalt i overensstemmelse med administrationsordningen.

4. Hvordan informerer Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen borgere under administration om muligheden og procedurerne for ophævelse af en administrationsordning, herunder om en tidligere nævnt standardblanket.

5. Forekommer der tilfælde, hvor Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ad anden vej (end via kontakt fra Socialforvaltningen) bliver opmærksom på, at en borger har problemer med at administrere betalingen af sine faste udgifter, og hvordan er sagsgangen da.

Borgerrådgiveren beder samtidig forvaltningen om at fremsende kopi af sagsakter (alle akter i sagen ind til nu inklusive tilførsler til elektronisk journal) vedrørende de 10 første sager modtaget i 2009, hvor Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (Ydelsesservice) fra Socialforvaltningen modtog skriftlige anmodninger om frivillig administration af faste udgifter for de pågældende borgere, samt vedrørende de 10 første sager modtaget i 2009, hvor Beskæftigelses og Integrationsforvaltningen (Ydelsesservice) fra Socialforvaltningen modtog skriftlige anmodninger om tvangsmæssig administration af faste udgifter for de pågældende borgere.

Borgerrådgiveren beder samtidig forvaltningen om at fremsende kopi af sagsakter (alle akter i sagen ind til nu inklusive tilførsler til elektronisk journal) vedrørende de 20 første sager i 2009, hvor Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (Ydelsesservice) meddelte borgerne afslag på ophævelse af en eksisterende administrationsordning.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen skal indledningsvis i forhold til Borgerrådgiverens opstillede kriterier for udvælgelse af sager til kontrolgennemgang bemærke følgende:

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyste den 6. juli 2010 overfor Borgerrådgi-  
veren, at forvaltningen i 2009 ikke har modtaget skriftlige anmodninger fra Socialforvaltning-  
en om tvangsmæssig administration af faste udgifter for borgere, samt at forvaltningen i  
2009 ikke har meddelt borgere afslag på ophævelse af en eksisterende administrationsord-  
ning.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyste endvidere, at skriftlige anmodninger fra  
Socialforvaltningen om frivillig administration af faste udgifter for de pågældende borgere  
registreres under de pågældende borgeres personnumre.

På baggrund heraf har Borgerrådgi-  
veren den 7. juli 2010 i stedet anmodet forvaltningen  
om, at fremsende kopi af sagsakter (alle akter i sagen ind til nu inklusive tilførsler til elek-  
tronisk journal) vedrørende følgende 40 sager, hvor Beskæftigelses- og Integrationsforvalt-  
ningen (Ydelsesservice) fra Socialforvaltningen i 2009 modtog skriftlige anmodninger om  
frivillig administration af faste udgifter for de pågældende borgere:

- 10 sager: Personnummeret lavest efter 05xxxx-xxxx
- 10 sager: Personnummeret lavest efter 11xxxx-xxxx
- 10 sager: Personnummeret lavest efter 17xxxx-xxxx
- 10 sager: Personnummeret lavest efter 23xxxx-xxxx

## **Ad I. Administrations-sager**

### Administrations-sagers forløb.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har i 2009 alene haft administrations-sager, som  
er oprettet på baggrund af en frivillig aftale med borgeren via Socialforvaltningen.

Før september måned 2009 var der ikke udarbejdet en egentlig standardblanket til brug for  
dette, og der blev i stedet anvendt tidligere blanketter fra Socialforvaltningen.

Med henblik på at styrke kvaliteten på området har forvaltningen (Ydelsesservice) derfor i  
samarbejde med Socialforvaltningen udarbejdet nye retningslinier og indført en ny blanket  
om en frivillig aftale om administration af kontanthjælp, jf. BIF-SOF fælles sagsgang 6 —  
som blev iværksat fra den 7. september 2009.

Praksis er nu, at når Ydelsesservice modtager en frivillig aftale om iværksættelse af admini-  
stration af kontanthjælp oprettes en administrations-sag i KMD-aktiv, hvor der hensættes  
penge til husleje mv. Den resterende kontanthjælp sendes til borgeren.

Ydelsesservice kontakter i den forbindelse borgerens boligselskab mv. således at indbeta-  
lingskort så vidt muligt bliver sendt direkte til Ydelsesservice. Der oprettes samtidig en lø-  
bende forsendelse til boligselskabet med det huslejebeløb som kendes. Når Ydelsesservice  
efterfølgende modtager borgerens indbetalingskort undersøges, hvorvidt huslejen mv. er  
sendt med det korrekte beløb, og der foretages, eventuelt en regulering.

Alle nye aftaler "håndholdes" af sagsbehandler, indtil alle dele af sagen er på plads. Dette  
for at sikre borgeren mod utilsigtede incasso sager.

Alle løbende huslejeanvisninger kører som "fast frigivet" for at sikre, at der altid betales  
husleje, hvis borgerens ydelse er frigivet til udbetaling.

Herudover er der iværksat løbende, daglig kontrol af "hængende anvisninger", for at sikre,  
at anviste huslejebetalinger gennemføres og ikke tilbageholdes af tekniske årsager.

### Afgørelse om administration.

Ved frivillige aftaler med en borger om administration af kontanthjælp træffer forvaltningen  
ikke en afgørelse om administration af kontanthjælpen.

Borgeren bliver ved indgåelsen af den frivillige aftale og underskrivelsen af en særlig blanket (bilag 1) vejledt om, hvordan man skal forholde sig, hvis man ønsker ordningen ophævet.

Det er desværre ikke muligt at registrere i forvaltningens nuværende, understøttende IT-system (KMD), om der er tale om en frivillig eller en tvangsmæssig administration. Det er således ikke muligt at udsøge sager, efter disse søgekriterier.

Det kan imidlertid oplyses, at Ydelsesservice i 2010 har behandlet Ca. 3 sager om tvangsmæssig administration. I den forbindelse anvendes vedlagte standardbrev til brug for parts-høring og afgørelse jf. bilag 2 og 3.

#### Ophør af administrationssag.

Hvis en borger ønsker at få sin frivillige aftale om administration ophævet, fremsender Ydelsesservice en særlig blanket til Socialforvaltningen eller henviser borgeren til at få Socialforvaltningen til at kontakte Ydelsesservice herom, jf. den fælles sagsgang nr. 6 og bilag 4.

Herefter er der 3 muligheder for et videre sagsforløb — ophør af den frivillige administrationsordning, fortsættelse af den frivillige administrationsordning eller iværksættelse af en tvangsadministrationsordning. Ved ophør af den frivillige administrationsordning kontakter Socialforvaltningen Ydelsesservice og oplyser, at det er vurderet, at aftalen kan ophæves. Herefter ophæves aftalen, og borgeren orienteres herom, jf. bilag 5.

I de sager, hvor Socialforvaltningen og borgeren bliver enige om, at den frivillige aftale ikke skal ophæves, fortsættes den frivillige aftale om administration som hidtil.

Socialforvaltningen har endelig mulighed for i en sag at foretage en vurdering af, om det er nødvendigt at iværksætte tvangsadministration. I disse sager vil borgeren blive partshørt, inden der eventuelt træffes afgørelse om tvangsmæssig administration jf. bilag 2 + 3. Det kan oplyses, at Ydelsesservice i 2009 ikke har haft sådanne henvendelser.

## **Ad 2. Den årlige stikprøvekontrol**

Det fremgår af BIF/SOF fælles sagsgang nr. 6, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen en gang årligt foretager en stikprøvekontrol på et udvalgt cpr.nr. og indhenter oplysninger i Socialforvaltningen, om betingelserne for administration fortsat er til stede.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har alene foretaget en stikprøvekontrol i 2008. Forvaltningen har beklageligvis ikke gemt dokumentationen for stikprøvekontrollen, men kan oplyse, at der blev udtaget 50 sager med fødedato 4 og sendt 50 spørgeskemaer til Socialforvaltningen, samt at kontrollen ikke gav anledning til at ændringer i de konkrete sager om frivillig administration.

Der er ikke efterfølgende foretaget årlige stikprøvekontroller, men administrationsområdet er i 2009 i stedet indgået i forvaltningens ledelsestilsyn (se nedenfor).

Det er Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens opfattelse, at det er meget vigtigt, at der føres kontrol med overholdelse af regler og arbejdsgange på et område af så stor betydning som administration af borgeres kontanthjælp, herunder i særlig grad om borgerens retssikkerhed er overholdt.

Det er forvaltningens opfattelse, at den beskrevne stikprøvekontrol ikke i tilstrækkelig grad er målrettet den nuværende praksis, hvor der som alt overvejende hovedregel er tale om sager baseret på en frivillig ordning, hvor der er løbende dialog med borgeren, og hvor borgeren er vejledt om muligheden for at bringe administrationen til ophør.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vil derfor i samarbejde med Socialforvaltningen drøfte, hvorledes der kan tilrettelægges en mere kvalificeret og målrettet kontrol, som tager højde for, om der er tale om frivillig eller tvangsmæssig administration af kontanthjælpen, herunder eventuelt revidere den fælles BIF/SOF sagsgang på området.

### **Ad 3. Ledelsestilsyn 2009**

I 2009 er der i alt gennemgået 294 administrationssager. Resultatet af ledelsestilsynet viser, at borgerens husleje er indbetalt rettidigt i 95,6 % af sagerne.

I de sager, hvor der ikke var betalt husleje rettidigt, var der enten tale om en nyopstartet sag, hvor Ydelsesservice ikke havde modtaget indbetalingskort fra udlejer, eller hvor forvaltningen ved en fejl ikke havde frigivet beløbet.

I de få tilfælde, hvor huslejen ikke var betalt rettidigt har forvaltningen betalt eventuelle gebyrer, der er opstået i den forbindelse.

Fra 1. marts 2010 har Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen endvidere gennemgået en såkaldt mellemafregningsliste, som er en afstemningsliste på administrationsområdet.

Den månedlige liste er meget omfattende (ca. 1100 sider) og indeholder en oversigt over alle administrationskonti. Forvaltningens faglige koordinator på området gennemgår hver måned 8 % af disse konti, hvor det kontrolleres, om saldoen på kontoen er korrekt.

Herudover har forvaltningen/Ydelsesservice i 2009 indført den føromtalte praksis med at 'håndholde' alle nye aftaler samt en daglig kontrol af 'hængende anvisninger'.

Endvidere afholdes der løbende forskellige undervisningsforløb for medarbejderne i KMD Aktiv systemet, bl.a. om vigtigheden i at dobbelttjekke, at et beløb er frigivet, og at der foreligger en indbetalings- og udbetalingsaftale.

### **Ad 4. Information til borgerne om muligheden for ophør af administrationsordning.**

I forbindelse med indgåelse af en frivillig aftale om administration af en borgers kontanthjælp, modtager borgeren skriftligt vejledning om mulighed og procedure for at få bragt den frivillige aftale til ophør igen, jf. bilag 1.

### **Ad 5. Hvordan bliver Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen opmærksom på eventuelt behov for administration af kontanthjælp.**

Formålet med at administrere en borgers kontanthjælp er at forebygge forværring af sociale problemer eller at mindske sociale problemer, ikke mindst i sager, hvor økonomiske problemer har været en medvirkende årsag til de sociale problemer.

Det er således Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens opfattelse, at administrationsordninger altid bør forudsætte et samarbejde med Socialforvaltningen med henblik på at sikre, at borgeren får råd, vejledning og hjælp i forhold til alle aspekter af sin sociale situation.

Sager om administration af kontanthjælp iværksættes altid i samarbejde med Socialforvaltningen efter de overfor beskrevne regler og arbejdsgange.

...

De nævnte bilag er som følger:

### **Bilag 1:**

”...

#### **Frivillig aftale om administration af kontanthjælpen**

Jeg giver hermed mit samtykke til, at Ydelsesservice fremover administrerer min kontanthjælp.

Ordningen ønskes sat i gang den \_\_\_\_\_, og jeg ønsker, at der hensættes penge til betaling af \_\_\_\_\_

Da jeg endnu ikke har modtaget et kundenummer vedr. min el-regning, ønsker jeg, at der hensættes \_\_\_\_\_ kr. til l/g. Når det endelige beløb kendes, bliver beløbet tilrettet. Ydelsesservice hæfter i den forbindelse ikke for rykkergebyr.

Ydelsesservice skal have denne besked senest 10 dage før næste udbetaling. Kopi af sidste huslejeindbetalingskort og evt. elregning skal vedlægges — således at Ydelsesservice kan etablere alle udbetalingsaftaler rettidigt og kontakte boligselskab mv. for at få tilsendt regningerne fremover.

Jeg er blevet gjort bekendt med, at dette er en frivillig ordning. Såfremt jeg ønsker denne ordning ophævet, skal jeg rette henvendelse til Ydelsesservice. Ydelsesservice vil derefter kontakte Socialforvaltningen, som skal vurdere, om den frivillige ordning kan ophæves. Hvis det er tilfældet, vil Socialforvaltningen hurtigst muligt give besked til Ydelsesservice — som derefter stopper ordningen.

Jf. Aktivlovens § 90 kan kommunen undtagelsesvis udbetale hjælpen på anden måde, hvis en person uanset vejledning efter § 7 ikke skønnes selv at kunne administrere kontante beløb. Det er en forudsætning for at administrere hjælpen, at kommunen først har forsøgt at vejlede borgeren om, hvordan pågældende kan 'få styr på sin økonomi'. Men hvis kommunen vurderer, at vejledning vil være helt nytteløs, kan den umiddelbart overtage administrationen af hjælpen.

Jf. ovenfor kan Socialforvaltningen vurdere, at der skal være tale om en tvangsmæssig administration — som ikke kan ophæves. Hvis Socialforvaltningen vurderer dette, vil de orientere dig om dette og fremsende en indstilling til Ydelsesservice — som derefter træffer den endelige afgørelse. Du vil derefter blive orienteret om afgørelsen.

_____	_____	_____
Dato	Underskrift	CPR
_____	_____	_____
Socialforvaltningen ...”	Telefonnummer	Kontaktperson

### **Bilag 2:**

”...

navn  
adresse  
postnr.

Dato:                      J.nr.:

### **Partshøring, iværksættelse af tvangsmæssig administration**

Ydelsesservice København påtænker, efter indstilling fra Socialforvaltningen, at træffe afgørelse om at iværksætte tvangsmæssig administration af fra den

Afgørelsen vil blive truffet efter §90 i lov om aktiv socialpolitik, hvoraf fremgår, at en kommune undtagelsesvis kan udbetale hjælpen på en anden måde, herunder for kortere perioder, hvis en borger uanset vejledning ikke skønnes selv at kunne administrere kontante beløb.

Der vil ved afgørelse blive lagt vægt på, at skriv årsag - se indstilling fra Socialforvaltningen.

### **Partshøring**

Efter forvaltningslovens § 19, stk. 1, har du som part i sagen ret til at komme med din udtalelse. Hvis du har bemærkninger til ovenstående skal du derfor kontakte os inden 8 dage fra modtagelsen af dette brev.

### **Oplysnings pligt**

Vi skal endvidere orientere dig om, at du efter § 11 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, har en pligt til at oplyse om ændringer i dine forhold, der kan medføre ændringer i administrationsgrundlaget.

Hvis du har spørgsmål til sagen, er du velkommen til at kontakte os på vores telefonnummer 82 56 40 00.

Med venlig hilsen

sagsbehandler  
..."

### **Bilag 3:**

"...  
navn  
adresse  
postnr.

Dato:                      J.nr.:

### **Ydelsesservice iværksætter tvangsmæssig administration**

Ydelsesservice København har efter indstilling fra Socialforvaltningen truffet afgørelse om, at vi fra den vil iværksætte tvangsmæssig administration af

Der er foretaget en partshøring, som ud ikke har reageret på indenfor partshøringsfristen eller skriv hvis borger har reageret, og hvad borger har oplyst.

Afgørelsen er truffet efter §90 i lov om aktiv socialpolitik, hvoraf fremgår, at en kommune undtagelsesvis kan udbetale hjælpen på en anden måde, herunder for kortere perioder, hvis en borger uanset vejledning ikke skønnes selv at kunne administrere kontante beløb. Vi har ved afgørelsen lagt vægt på, at skriv årsag - se indstilling fra Socialforvaltningen.

## Klagevejledning

Du kan klage over afgørelsen til Beskæftigelsesankenævnet.

Klagen skal indgives til os inden 4 uger efter du har modtaget afgørelsen. Du kan vælge at klage mundtligt eller skriftligt, gerne med henvisning til sagens journalnummer. Du kan også i klagen oplyse, hvorfor du er utilfreds med afgørelsen.

Når vi har modtaget din klage, vil vi se på afgørelsen igen og tage stilling til, om vi kan give dig helt eller delvis medhold. Hvis vi ændrer afgørelsen, vil du få besked om det inden 4 uger. Hvis vi ikke ændrer afgørelsen, sender vi inden 4 uger din klage og vores begrundelse for afgørelsen og genvurderingen til Beskæftigelsesankenævnet sammen med papirerne i sagen. Vi sender samtidig genvurderingen til dig.

Med venlig hilsen

sagsbehandler  
..."

### Bilag 4:

"...

#### Til Socialforvaltningen.

Vedrørende:  
CPR:

Ovennævnte får frivilligt administreret sin kontanthjælp via Ydelsesservice, således at der hver måned indeholdes til betaling af

Ovennævnte har den anmodet om ophævelse af denne ordning, idet selv ønsker at betale sine udgifter.

Da SOF på et tidspunkt har ydet enkeltydelser og i forbindelse med dette indgået en frivillig aftale med ovennævnte om at få administreret sin ydelse — ønsker Ydelsesservice besked om, hvorvidt den frivillige administrationsaftale kan ophæves, eller om der skal træffes en afgørelse om en tvangsmæssig administration jævnfør Aktivlovens § 90.

Jf. Aktivlovens § 90 kan kommunen undtagelsesvis udbetale hjælpen på anden måde, hvis en person uanset vejledning efter § 7 ikke skønnes selv at kunne administrere kontante beløb. *Det er en forudsætning for at administrere hjælpen, at kommunen først har forsøgt at vejlede borgeren om, hvordan pågældende kan "få styr på sin økonomi". Men hvis kommunen vurderer, at vejledning vil være helt nytteløs, kan den umiddelbart overtage administrationen af hjælpen.*

Såfremt SOF vurderer, at den frivillige administrationsordning kan ophæves — bedes der straks givet besked pr. mail til [Ydelsesservice.bif.kk.dk](mailto:Ydelsesservice.bif.kk.dk)

Såfremt SOF derimod vurderer, at den frivillige administration skal ændres til en tvangsmæssig foranstaltning, bedes SOF hurtigst muligt fremsende en begrundet indstilling til Ydelsesservice. Af indstillingen skal fremgå, at SOF har forsøgt at vejlede borgeren om, hvordan pågældende kan få styr på sin økonomi og hvorfor det skønnes nytteløs med yderligere vejledning (f.eks. misbrug, psykisk sygdom eller lign.) Kan sendes pr. mail som ovenfor.

BIF træffer på baggrund af denne indstilling afgørelse om evt. tvangsmæssig administration — og fremsender afgørelsen til borger med kopi til SOF.

Endelig er der den mulighed, at borgeren efter en samtale med SOF — ønsker at fortsætte den frivillige ordning — såfremt dette er tilfældet — bedes SOF fremsende en ny samtykkeerklæring til ovennævnte mailadresse. . .

Med venlig hilsen

Ydelsesservice  
navn  
...”

#### **Bilag 5:**

”...  
navn  
adresse  
postnr.

Dato:                      J.nr.:

#### **Ydelsesservice stopper din administration**

Ydelsesservice København har efter anmodning fra Socialforvaltningen stoppet din administration af      fra den

Indestående på administrationskonti  
Husleje kr. kr.  
El og gas kr. kr.

vil snarest blive anvist til din nemkonto.

Vi har tilskrevet      om, at de fremover skal sende de løbende opkrævninger direkte til dig.

Hvis du har spørgsmål til sagen, er du velkommen til at kontakte os på vores telefonnum-  
mer 82 56 40 00.

Med venlig hilsen

sagsbehandler  
...”

#### **Bilag 6:**

”...

### **Fælles sagsgang 6**

#### **Hjælp til administration af faste udgifter**

**Opgave**                      Nogle borgere med sociale problemer har behov for hjælp til      admi-  
nistration af den udbetalte kontanthjælp. Ud over de      situationer,  
hvori BIF efter loven er direkte forpligtet til at administrere kontant-



hjælpen, vil det i en række situationer være hensigtsmæssigt at indgå aftale med en borger om, at BIF indgår i administrationen af en større eller mindre del af hjælpen.

**Formål** Formålet med at indgå aftaler med visse borgere om administration af forsørgelsesgrundlaget er at forebygge, at de sociale problemer forværres. Dette gælder ikke mindst for borgere, hvor økonomiske problemer har været en medvirkende årsag til de sociale problemer, som det f.eks. er tilfældet med hjemløse, der indskrives på herberger mv.

**Lovhjemmel**

- Ordningen beror i udgangspunktet på aftale med borgeren
- Forvaltningsloven (28).
- BIF: Lov om Social Aktiv Politik § 90

**Arbejdsbeskrivelse**      **Situation 1: Borgere i egen bolig**

SOF vurderer, at der bør foretages, administration af borgerens faste udgifter i samarbejde med borgeren. Der kan administreres udgifter til bevarelse af boligen og el samt i enkelte tilfælde en rateudbetaling.

a. Lokalt center i SOF (SC/HC/RC) fremsender en skriftlig anmodning til Ydelsesservice i BIF om administration af faste udgifter. Anmodningen er underskrevet borgeren. Standardkoncept benyttes. For de udgifter der skal administreres vedlægger SOF kopi af sidste måneds indbetaling — således at BIF har kundenummer og boligselskab. Det er BIF, der kontakter boligselskab mv. I forbindelse med indflytning i ny bolig, fremsender SOF evt, kopi af lejekontrakten, hvis indbetalingskort ikke forefindes. Da kundenummeret til DONG heller ikke kendes, aftales det med BIF, hvad der hensættes til l/g regninger, og SOF følger op med borgeren, således at indbetalingskortet sendes til BIF. BIF hæfter ikke i den forbindelse for rykkergebyr eller lignende.

b. BIF forpligter sig til at reagere på henvendelsen indenfor 10 dage.

c. Da det herefter er BIF, som administrerer kontanthjælpen, skal al henvendelse om eksempelvis udbetaling af overskud på administrationskontoen rettes til BIF. Det henstilles til, at SOF ikke oplyser, hvad der står på kontoen, men i stedet henviser borgeren til at kontakte BIF.

d. BIF foretager én gang årligt stikprøvekontrol på et udvalgt CPR — og indhenter oplysninger i SOF om betingelserne for administration fortsat er tilstede.

e. Hvis en borger ønsker ophævelse af en administrationsordning, fremsender BIF forespørgsel til SOF. Standardblanket er udfærdiget og skal benyttes. Det er BIF, som på baggrund af SOF-s oplysninger træffer endelig afgørelse.

## **Situation 2: Borgere, der bor i botilbud/behandlingssted (egenbetaling)**

a. SOF vurderer i samarbejde med borgeren, at der bør foretages administration af borgerens faste udgifter ift. betaling af borgerens andel af opholdsbetaling/husleje. For behandlingsinstitutioner endvidere bevilling af opholdsbetaling.

b. SOF fremsender en skriftlig anmodning til Ydelsesservice i BIF om administration af faste udgifter med beregning af faste udgifter, samt evt. opholdsbetaling. Anmodningen er underskrevet af borgeren. Hvis en boligløs borger er i døgnbehandling og får lommepenge, vil der i indtagelsestilfælde være mulighed for opsparing til depositum i den periode, hvor borgeren er i døgnbehandling i max. i år. BIF forpligter sig til at reagere og træffe afgørelse på henvendelsen indenfor 2 dage.

d. Hvis en borger ønsker ophævelse af en administrationsordning, fremsender BIF forespørgsel til SOF. Standardblanket er udfærdiget og skal benyttes. Det er BIF, som på baggrund af SOF-s oplysninger træffer endelig afgørelse.

## **Situation 3: Når Brugeren stopper for tid (går fra døgnopholdet)**

a. Brugeren ringer til eller møder op i RCJBIF for at få deres penge tilbage.

b. Der kan ikke udbetales penge med det samme.

c. RC fremsender mail (med kopi til Ydelsesservice, YDS) til rådgivningscentrets økonomiafd., med oplysning om navn, cpr., beløb og periode og med anmodning om, at beløbet straks overføres internt i KØR i YDS bankkonto reg.nr. 2149 - kto.nr. 6448 496 978 (bank) eller reg.nr. 3100 - kto.nr. 10120624 (giro). YDS vil, når beløbet er modtaget, straks fremsende beløbet til borgeren.

d. Udbetalingen følger YDS' regler for udbetaling — der er altid 3 bankdages ekspeditionstid. I særlige tilfælde kan der skrives, at beløbet skal udbetales via UNITEL, hvorved beløbet er fremme efter højst 2 dage.

d. Når restafregning/tilbagebetaling er afklaret med institutionen opgør YDS administrationskontoen, og udbetaler borgerens tilgodehavende. e. Udbetalingen følger YDS' regler for udbetaling — der er altid 3 bankdages ekspeditionstid. I særlige tilfælde kan der skrives, at beløbet 'skal udbetales via UNITEL, hvorved beløbet er fremme efter højst 2 dage.

f. Udbetalingen foregår til brugerens Nemkonto.

g. Det er kun YDS, der har kompetence til udbetaling af tilgodehavender.

...”

Borgerrådgiveren modtog endvidere akter som angivet.

Den 22. maj 2012 modtog Borgerrådgiveren desuden forvaltningens svar på supplerende spørgsmål om dels eventuel stikprøvekontrol eller anden form for tilsyn i henholdsvis 2010, 2011 og/eller 2012 dels resultatet af den af forvaltningen omtalte drøftelse (om mere kvalificeret og målrettet kontrol og af den fælles BIF/SOF sagsgang).

Forvaltningen udtalte her følgende:

”Ad. 1 Stilprøvekontrol

Der har ikke siden 2008 været afholdt stikprøvekontrol i BIF i den daværende form.

Baggrunden har været, at der ikke længere er behov for den daværende tilgang til stikprøvekontroller, idet stort set alle administrationsaftaler indgås via frivillige aftaler.

Siden den 1. januar 2010 er administrationsområdet i stedet indgået i forvaltningens ledelsestilsyn. Der vedlægges procesbeskrivelse for de løbende ledelsestilsyn.

Ledelsestilsynet falder i 2 omgange:

Det store ledelsestilsyn afvikles én gang om måneden med gennemgang af 15 sager. Dette ledelsestilsyn handler om en gennemgang af borgernes administrationssag med fokus på de borgerrelaterede skridt i sagen, herunder korrekt behandling af bevilling for særlig støtte, og afgørelse om tvungen administration.

Det lille ledelsestilsyn afvikles tilsvarende hver måned med gennemgang af 80 sider på den såkaldte afstemningsliste. Dette tilsyn handler bl.a. om kontrol af, at alle administrationskonto står i korrekt enhed med korrekt sagsbehandler, og at der ikke er etableret administrationskonti i strid med aftalegrundlaget for enhedens arbejdsopgaver.

Ad. 2 Kvalificeret/målrettet kontrol samt BIF/SOF sagsgang.

Det er som tidligere meddelt Borgerrådgiveren Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens opfattelse, at den ophørte stikprøvekontrol ikke i tilstrækkelig grad var målrettet praksis, hvor der som altovervejende hovedregel er tale om sager baseret på en frivillig ordning, hvor der løbende er dialog med borgeren, og hvor borgeren er vejledt om muligheden for at bringe administrationen til ophør.

Der er derfor etableret en mere målrettet og kvalificeret kontrol tilpasset gældende praksis på området jf. (...) procesbeskrivelse for de løbende ledelsestilsyn.

BIF/SOF sagsgangen er beklageligvis ikke blevet redigeret i overensstemmelse hermed.

Dette vil snarest blive iværksat.”

Den 31. august 2012 modtog Borgerrådgiveren endelig forvaltningens bemærkninger (udtalelse af 29. august 2012) til faktiske oplysninger i Borgerrådgiverens foreløbige rapport. Forvaltningen anførte i den forbindelse desuden bemærkninger til enkelte forhold beskrevet af Borgerrådgiveren.

Udtalelserne og materialet er gengivet relevante steder nedenfor, hvor der også er givet en nærmere karakteristik af det modtagne materiale.



### 3. SAMMENFATNING

Undersøgelsen angår Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens overholdelse af blandt andet aktivlovens regler i forbindelse med behandling af visse sager, hvor borgere frivilligt er underlagt økonomisk administration.

Det modtagne materiale med beskrivelse af sagsgange mv. giver indtryk af, at området for frivillig administration er beskrevet og reguleret på en hensigtsmæssig måde.

Selv om min gennemgang af konkrete sager viser en række fejl, er det mit indtryk, at der er tale om enkeltstående fejl og ikke generelle eller udbredte fejl.

Det er derfor min vurdering, at forvaltningen generelt administrerer området på betryggende vis.

Undersøgelsen har dog vist, at 19 ud af 39 modtagne sager indeholder dokumentation for samtykke og skriftlig vejledning om proceduren for ophør af administrationen. I tre af de 19 sager har jeg dog fundet det beklageligt, at sagerne mangler dokumentation for rækkevidden af samtykket.

Forvaltningen har i sin udtalelse af 29. august 2012 anført, at den tager den manglende dokumentation til efterretning, og at forvaltningen vil gøre Ydelsesservice København opmærksom på, at man skal påse, at der foreligger en sådan dokumentation.

Undersøgelsen har også vist, at der i 17 sager fremgår samtykke fra borgerne, men at vejledning om proceduren for ophør i disse sager ikke fremgår. Vejledningen fremgår således ikke givet skriftligt via udfyldt skema eller mundtligt (dokumenteret som notat i sagen). Jeg har fundet dette beklageligt.

Forvaltningen har i sin udtalelse af 29. august 2012 anført følgende:

”Årsagen til, at borgerne ikke har fået vejledning om proceduren for ophør, er, at anmodninger om administration overvejende er før september 2009, hvor Ydelsesservice København indførte en ny standardblanket for iværksættelse af administration og proceduren for administrationsaftalen.”

Forvaltningen har desuden anført, at den finder, at borgerne efterfølgende burde være orienteret om proceduren.

For så vidt angår tre af de 17 sager har jeg desuden fundet en nærmere angiven tekst uheldig, idet teksten kan give indtryk af, at der reelt ikke er tale om frivillige aftaler om administration af borgernes økonomi.

Forvaltningen har i sin udtalelse af 29. august 2012 anført, at den tager kritikken til efterretning.

Jeg har herudover i to sager fundet det kritisabelt, at sagerne ikke indeholder dokumentation for samtykket, ligesom jeg har fundet den i sagerne manglende dokumentation for vejledning om proceduren for ophør af administrationsordningerne beklagelig.

Forvaltningen har i sin udtalelse af 29. august 2012 anført, at der er tale om to sager, der mangler skriftligt samtykke om administration, hvor ”administrationsaftalen” er indgået før 1. september 2009, og, at forvaltningen sager Borgerrådgiverens kritik til efterretning.

Jeg har endelig i én sag bedt forvaltningen om at oplyse nærmere om sagsbehandlingen efter borgerens anmodning om ophør af administrationsordningen.

Forvaltningen har i sin udtalelse af 29. august 2012 hertil anført følgende:

”Det fremgår af borgerens sag, at huslejen er betalt indtil november 2010, hvor borgeren fraflyttede lejligheden.

Ydelsesservice København har oplyst, at notatet af 9. juni 2010 også kan forstås således, at borgeren underretter Ydelsesservice København om, at borgeren opsiger sin lejlighed, og at administrationen af huslejen ophører i forbindelse med fraflytningen.”

Forvaltningen har i sin udtalelse af 29. august 2012 endelig haft følgende afsluttende bemærkninger:

”Borgerrådgiverens rapport giver anledning til, at der i Ydelsesservice København vil blive iværksat en intern procedure, der sikrer, at alle fremtidige sager, hvor der træffes afgørelser om tvangsmæssig administration noteres særskilt med henblik på at sikre, at sagsbehandlingen sker korrekt, og at sagerne bliver genvurderet en gang årligt.”

Jeg har ikke fundet anledning til at kommentere forvaltningens bemærkninger, men alene at gengive dem her samt evt. i forbindelse med min gennemgang af det modtagne materiale og konklusion (jf. kapite 4 og 5 straks nedenfor).

## 4. GENNEMGANG AF KONKRETE SAGER

### 4.1 SAGER MED VEJLEDNING (I SKEMA) OM PROCEDURE FOR OPHØR

I 19 af de modtagne sager fremgår skemaet (benævnt "Frivillig aftale om administration af kontanthjælpen", jf. ovenfor) om administration af betaling af husleje og/eller el underskrevet af borgerne.

Af skemaet, som i forbindelse med "fælles sagsgang 6" har været i brug siden 7. september 2009, fremgår følgende:

"Jeg er blevet gjort bekendt med, at dette er en frivillig ordning. Såfremt jeg ønsker denne ordning ophævet, skal jeg rette henvendelse til Ydelsesservice. Ydelsesservice vil herefter kontakte Socialforvaltningen, som skal vurdere, om den frivillige ordning kan ophæves. Hvis det er tilfældet, vil Socialforvaltningen hurtigst muligt give besked til Ydelsesservice – som derefter stopper ordningen."

I disse sager er der således sket i hvert fald skriftlig vejledning om proceduren for ophør af administrationen.

I to af de 19 sager har jeg kunnet konstatere, at det underskrevne skema alene indeholder samtykke til administration af betaling af el, men at betaling af husleje tillige er blevet administreret i en periode. Jeg har samtidig kunnet konstatere, at dette er sket, uden at borgerne i den forbindelse ud fra det modtagne materiale ses at have henvendt sig med klage herom.

*Jeg finder den manglende dokumentation for rækkevidden af samtykket beklagelig, men har på baggrund af det anførte ingen yderligere bemærkninger til sagerne.*

I én af de 19 sager har jeg desuden kunnet konstatere, at det underskrevne skema indeholder samtykke til administration af betaling af udgifter uden dog nærmere at præcisere, om der er tale om samtykke til administration af betaling af husleje og/eller el.

*Jeg finder den manglende dokumentation for rækkevidden af samtykket beklagelig, men har ingen yderligere bemærkninger til sagen, idet denne tillige indeholder andre tidligere aftaler om administration af både husleje og el.*

### 4.2 SAGER UDEN DOKUMENTERET VEJLEDNING OM PROCEDURE FOR OPHØR

I 17 sager fremgår samtykke fra borgeren, men vejledning om proceduren for ophør fremgår ikke. Vejledningen fremgår således ikke givet skriftligt via udfyldt "Frivillig aftale om administration af kontanthjælpen" eller mundtligt (dokumenteret som notat i sagen).

Baggrunden – for at skemaet ikke er udfyldt – er, at anmodningerne overvejende er fra før 7. september 2009. Dette er således tilfældet i 15 af sagerne.

Der er dog også sager (to), hvor anmodningerne er fra efter denne dato, nemlig dateret henholdsvis den 21. oktober 2009 (med start for administrationen den 1. november 2009) og den 24. september 2009 (med start for administrationen "fremover").

*Jeg finder den manglende dokumentation for vejledning om proceduren for ophør af administrationen beklagelig.*

For så vidt angår ovennævnte 15 sager fremgår følgende tekst i tre af sagerne:

”Borgerens samtykke til administrationsordningen:

Jeg erklærer hermed ved min underskrift, at jeg ønsker at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen fremover administrerer min kontanthjælpsudbetaling i overensstemmelse med ovenstående.

**Jeg er samtidig indforstået med, at denne administrationsaftale kun kan ophæves, såfremt socialforvaltningen giver sit samtykke hertil.”**

*Jeg finder teksten (angivet med fed) uheldig, idet den kan give indtryk af, at der reelt ikke er tale om frivillige aftaler om administration af borgernes økonomi. Såfremt en borger ønsker en administrationsordning ophævet, og Socialforvaltningen vurderer, at denne bør opretholdes, er der således tale om, at kommunen træffer ny afgørelse om tvangsmæssig administration af økonomien med klagevejledning mv.*

### 4.3 SAGER UDEN DOKUMENTATION FOR SAMTYKKE

I en sag fremgår ikke skriftligt samtykke fra borgeren for så vidt angår administrationen. Jeg har noteret mig følgende to notater i sagens journal:

Sekvens nr. 130 dateret oprettet den 6. juli 2009

”møder for at oplyse hun har fået ny lejlighed og hun gerne vil administreres fra d. 1.8.09. (...)”

Sekvens nr. 131 dateret den 9. juli 2009:

”Modtaget genpart af lejekontrakt (...)

Borger ønsker selv at få administreret huslejen og kan derfor også SELV ophæve aftalen. (...)”

*Jeg finder den manglende dokumentation for samtykket kritisabel. Jeg finder desuden den manglende dokumentation for vejledning om proceduren for ophør af administrationen beklagelig.*

I en anden sag fremgår heller ikke skriftligt samtykke fra borgeren for så vidt angår administrationen, men alene brev herom fra Socialforvaltningen til Beskæftigelsesforvaltningen om iværksættelse af administration. I brevet er anført, ”... det vurderes som hensigtsmæssigt, at hans husleje administreres fremover...” I sagens journal er endvidere noteret følgende:

”Modtaget indstilling til administration (...) Der er modtaget underskrevet samtykkeerklæring...”

Erklæringen ses dog ikke at fremgå af sagen.

*Jeg finder den manglende dokumentation for samtykket kritisabel. Jeg finder desuden den manglende dokumentation for vejledning om proceduren for ophør af administrationen beklagelig.*

### 4.2 SAGER OM RATEOPDELING AF KONTANTHJÆLP

I tre sager, hvoraf den ene tillige fremgår ovenfor under ”Sager med vejledning (i skema) om procedure for ophør”, har borgerne anmodet om at få udbetalt deres kontanthjælp i rater.

I sagerne er anført følgende:

- 1) ”Jeg (...) accepterer hermed at få min kontanthjælp rateudbetalt, således at kr. 1.000 først udbetales til mig midt i måneden fremover, gældende fra d. 1/4-09.”
- 2) ”Jeg skriver hermed under på at min økonomi bortset fra den første udbetaling administreres 2 gange ugentlig”
- 3) ”... opdeling af kontanthjælp i to månedlige rater...”



*Jeg har ingen bemærkninger til denne del af disse sager.*

#### **4.2 SAG, HVORI BORGEREN HAR ANMODET OM OPHØR AF ADMINISTRATI- ONEN**

I en sag tillige anført ovenfor under ”Sager med vejledning (i skema) om procedure for ophør” har borgeren anmodet om ophør af administrationen. Jeg har noteret mig følgende i sagens journal:

Sekvens nr. 123 dateret oprettet den 9. juni 2010

”Modtaget opkald fra borger d.d. der ønsker udbetalt kr. 800,00 af sit overskud fra EI-kontoen. Dette anvist d.d. til borgers nem-kontoen. Borger ønsker at ophæve sin administrations kontoen og opsige sin lejlighed og UT. har rådet borger om at henvende sig i SOF. med evt. økonomiske problemer.”

Jeg har også noteret mig, at det af sagens journal fremgår, at der også efter denne anmodning er sket økonomisk administration af borgeren.

*Jeg beder om, at forvaltningen oplyser nærmere om sagsbehandlingen efter dette tidspunkt, hvor borgeren bad om ikke længere at være underlagt økonomisk administration.*

Som anført ovenfor (jf. kapitel 3) har forvaltningen i sin udtalelse af 29. august 2012 hertil anført følgende:

”Det fremgår af borgerens sag, at huslejen er betalt indtil november 2010, hvor borgeren fraflyttede lejligheden.

Ydelsesservice København har oplyst, at notatet af 9. juni 2010 også kan forstås således, at borgeren underretter Ydelsesservice København om, at borgeren opsiger sin lejlighed, og at administrationen af huslejen ophører i forbindelse med fraflytningen.”

Jeg finder på denne baggrund ikke anledning til at fremkomme med yderligere bemærkninger til sagen.



## 5. GENEREL VURDERING AF OMRÅDETS ADMINISTRATION

Det modtagne materiale med beskrivelse af sagsgange mv. giver indtryk af, at området for frivillig administration er beskrevet og reguleret på en hensigtsmæssig måde.

Selv om min gennemgang af konkrete sager viser en række fejl, er det mit indtryk, at der er tale om enkeltstående fejl og ikke generelle eller udbredte fejl.

Det er derfor min vurdering, at forvaltningen generelt administrerer området på betryggende vis.

Forvaltningen har, jf. ovenfor, oplyst, at det ikke i forvaltningens elektroniske sagsstyringssystem er muligt at registrere, om der i en sag er tale om en frivillig eller en tvangsmæssig administration af borgerens økonomi (betaling af husleje og/eller el).

Forvaltningen har dog samtidig oplyst, der i 2009 ikke er modtaget skriftlige anmodninger fra Socialforvaltningen om tvangsmæssig administration af faste udgifter for borgere, samt at forvaltningen i 2009 ikke har meddelt borgere afslag på ophævelse af eksisterende administrationsordninger.

Forvaltningen har desuden oplyst, at "... Ydelsesservice i 2010 har behandlet Ca. 3 sager om tvangsmæssig administration."

Forvaltningen har for så vidt angår stikprøvekontroller endvidere oplyst, at der ikke siden 2008 har været afholdt stikprøvekontrol i forvaltningen i den daværende form, idet der ikke længere er behov for dette henset til, at "... stort set alle administrationsaftaler indgås via frivillige aftaler."

*Jeg beder på baggrund af ovenstående forvaltningen om at oplyse, hvordan forvaltningen ved, at der henholdsvis i 2009 ingen anmodninger er modtaget og i 2010 er modtaget "ca. 3 sager". Jeg beder i den forbindelse om forvaltningens bemærkninger til, at det ikke har været muligt at angive et konkret antal sager i 2010.*

Forvaltningen i sin udtalelse af 29. august 2012 hertil anført følgende:

"Ydelsesservice København har oplyst, at man først i september 2009 fik udarbejdet standardbreve omkring administration.

Medarbejderne havde ikke tidligere selvstændig kompetence til at udfærdige breve om tvangsmæssig administration, og dette skulle ske via afdelingschefen eller en faglig koordinator.

Da afdelingschefen og den faglige koordinator ikke har haft henvendelser om tvangsmæssig administration, er det lagt til grund, at der ikke har været sager om tvangsmæssig administration i 2009."

Som allerede anført har forvaltningen også haft følgende afsluttende bemærkninger:

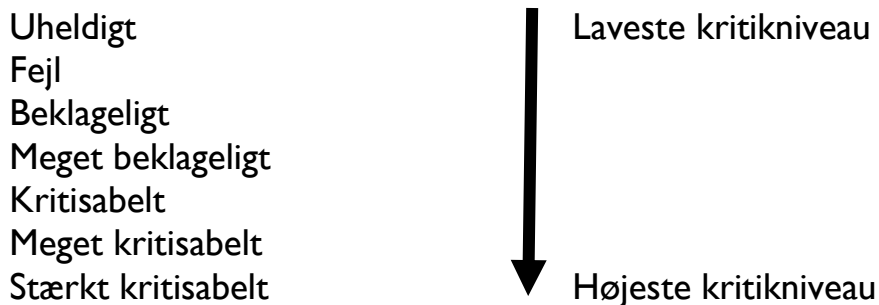
"Borgerrådgiverens rapport giver anledning til, at der i Ydelsesservice København vil blive iværksat en intern procedure, der sikrer, at alle fremtidige sager, hvor der træffes afgørelser om tvangsmæssig administration noteres særskilt med henblik på at sikre, at sagsbehandlingen sker korrekt, og at sagerne bliver genvurderet en gang årligt."

Jeg finder på denne baggrund ikke anledning til at fremkomme med yderligere bemærkninger.

# BILAG

## BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA

### Borgerrådgiverens kritikskala



Kritikskalaen spænder fra konstatering af forhold, der ikke er, som de bør være, uden at nogen konkret bebrejdes herfor (uheldigt) over kritik af forhold, der er mere eller mindre almindeligt forekommende i offentlig forvaltning, men ikke bør forekomme og til kritik af helt utilstedelige og uacceptable forhold (stærkt kritisabelt). Konstatninger af at noget er uheldigt, registreres ikke som en egentlig kritik i Borgerrådgiverens statistik.

Det bemærkes, at Borgerrådgiveren udover ovennævnte kritikskala naturligvis supplerende kan uddybe og kvalificere sin kritik i almindeligt sprog.

## **RETSKILDER OG ØVRIGT BEDØMMELSESGRUNDLAG**

Aktivloven, jf. lovbekendtgørelse nr. 190 af 24. februar 2012 om aktiv socialpolitik (med senere ændringer)

Vejledning nr. 39 af 5. marts 1998 om lov om aktiv socialpolitik

ENDELIG RAPPORT

**Redaktion**

Borgerrådgiveren

**Kontakt**

Københavns Kommune  
Vester Voldgade 2A  
1552 København V

**Foto**

Borgerrådgiveren

**Tryk**

**Oplag**

**ISBN**

**Udgiver**

Borgerrådgiveren

## **KØBENHAVNS KOMMUNE**

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A

1552 København V

Telefon: 33 66 14 00

Telefax: 33 66 13 90

E-mail: [borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk)

[www.borgerraadgiver.kk.dk](http://www.borgerraadgiver.kk.dk)