

BORGERE I KLEMME

.. MEDARBEJDERE ANSAT I DEN KOMMUNALE YDELSE OG BORGERSERVICE HAR
INDSENDT DISSE EKSEMPLER PÅ PROBLEMER I FORHOLD TIL UDBETALING
DANMARK, SOM DE OPLEVER I DERES DAGLIGE KONTAKT MED BORGERE.

Indsamlingen er sket over mail i december og januar.

Eksemplerne fra de ansatte fremstår i den form, som de er modtaget på mail.

Med Venlig Hilsen
Mie Ladefoged

Odense Kommune
Social- og Arbejdsmarkedsforvaltningen
Borgerservicecenter
Tlf. 65 51 81 34
Mobil 40 16 14 95 <mailto:mljoe@odense.dk>
Formand for "Netværket Ydelse & Borgerbetjening"

Eksemplerne er inddelt i FIRE kategorier:

1. Borgere mister penge, ydelser o.l.
2. Dårlig service, mangel på helhedsorienteret sagsbehandling, ekstra arbejde i kommune
3. Borgere bliver kastebolde
4. Konsekvenser og problemstillinger hvis fx kontanthjælp, personlige tillæg og sygedagpenge overgår til Udbetaling Danmark

1) Borgere mister penge

(Østjysk Kommune)

Jeg har haft to borgere som søgte om personlig tillæg til ekstra varmeregning. Den ene regning lød på ca. 6.000,- kr. Hjælp borgeren med at sende varmeregnskabet til Udb.Dk. Viste at borgeren skulle have efterreguleret tilbage fra juni 2012. Da UDK havde lavet beregningen var de kun gået tilbage til 1/6 2013. Borgeren fik derfor udbetalt over 3.000,- kr. for lidt. Borgeren ville aldrig have opdaget dette, hvis hun ikke havde søgt personlig tillæg og dermed været i kontakt med kommunen. Efter tre henvendelser til Udb.dk lykkes det, at få beregnet tillægget rigtigt.

I min kommune har vi haft i alt tre tilfælde med varmetillæg. Sammenlagt med omkring 9.000-10.000,- kr. for lidt i udbetaling til pensionisterne. Gad vide hvordan det ser ud på landsplan??

(Fyn)

Når en borger bliver folkepensionist, får de ansøgning og vejledninger elektronisk.

Det vi oplever i vores ekspedition face to face med borgerne er at de ikke har fået søgt tillægsydelser eller helbredstillæg til medicin eller varmhjælp eller halv licens.

Det opleves som om de opgiver at sætte sig ind i tingene selv. Førhen fik de jo individuel vejledning i kommunerne og mange kommuner havde informationsmøder for kommende folkepensionister.

(Vestjysk Kommune)

En borger mødte op i borgerservice. Han kunne ikke forstå, at han ikke havde modtaget varmemhjælp. Havde ellers søgt via UDK, men også tilmeldt sig via e-boks. Han skulle opgøre og sende sit varmeforbrug for at kunne modtage varmemhjælp.

Men han er halvdement og kan ikke huske det. Borgeren gik glip af tre måneders varmemhjælp.

Hvad gør man ved den slags borgere? Dem, der fx ikke husker så godt?

(Østjysk Kommune)

Vi oplever at mange flere plejehjemsbeboere ikke får boligstøtte. Kan registrere at 150 færre end normalt får boligstøtte – og tallet plejer at ligge meget stabilt. Nogle borgere ser ud til at miste ydelser, som de er berettiget til!

Passer i øvrigt sammen med, at restancerne samtidig er steget med 800.000 kroner (grundet færre penge mellem hænderne).

(Sydjysk Kommune)

Enlig mor på kontanthjælp søger boligsikring midt i juli 2013.

Da hun ikke hører noget først i august, kontakter hun UDK, som ikke kan finde hendes ansøgning.

De aftaler derfor, at hun indsender en ny. Denne ansøgning rykker hun på flere gange, indtil hun i september får at vide, at de mangler oplysninger om lejligheden.

I BBR står lejligheden til at være 33 kvm og i lejekontrakten 63 kvm.

Iflg. aftale med UDK får hun udlejer til at maile og sende diverse papirer til UDK, så det kan bekræftes at lejligheden er 63 kvm.

Sidst i oktober har hun stadig ikke hørt noget og ringer derfor igen.

Hun er i den grad i pengenød og har kun klaret den igennem, da hun har en velvillig bank, som nu har sagt stop. Sagsbehandleren hun snakker med, går til sidst med til at udbetale aconto boligsikring på de 33 kvm og oplyser i den forbindelse, at forskellen på de 33 kvm mod 66 kvm er 136,00 kr. pr. måned!!! De kan ikke finde hverken mail eller brev fra udlejer.

I dag den 15. december 2013 får hun stadig kun udbetalt boligsikring efter 33 kvm.

Hun føler hun løber panden mod muren hver gang hun snakker med dem. Det er forskellige sagsbehandlere hver gang hun ringer, og alle skal de sættes ind i hendes sag hver gang.

(Sjælland)

Når borgere ansøger om enkeltydelser, skal det omkring UDK til godkendelse, men der er 6-8 ugers ventetid, så mange borgere får ikke udbetalt deres boligstøtte - og kan ikke betale husleje.

Risiko for at de bliver opsagt - ellers må de håbe på henstand eller at de kan få en aftale med udlejer, men det er jo ikke sikkert.

(Fyn)

Havde for et stykke tid siden en borger som gerne ville søge enkeltydelse – udlæg boligstøtte.

Han havde søgt Udbetaling DK om boligstøtte men der var over 3 måneders sagsbehandlingstid og han havde brug for sin ydelse. Håbede vi kunne udlægge pengene mod tilbagebetaling indtil hans ansøgning var behandlet, hvilket vi ikke kunne.

(Sydjysk Kommune)

Pensionist har søgt om boligydelse først i maj 2013, får ansøgningen retur pga. manglende udfyldning af et punkt. Sender ansøgningen retur straks, men hører ikke noget fra UDK.

Ringer i juni måned for at spørge om boligydelse og får her oplyst at de ikke har modtaget ansøgningen.

Personen har heldigvis kopi af ansøgningen og UDK undersøger igen om de har modtaget ansøgningen, det viser sig at de har modtaget ansøgningen, men at den ikke var blevet behandlet.

(Storkøbenhavns Kommune)

Jeg har også hjulpet en borger, der betaler bidrag til børn i udlandet, borgeren var vant til at blive trukket for bidraget i kontanthjælpen, og derved blev betalingen ordnet. UDK kan ikke indeholde udlandsbidrag i kontanthjælpen, men det forfaldne bidrag bliver sendt til opkrævning i deres inddrivelseskontor, og derefter modtager borger et girokort på tre måneders bidrag.

Der er tale om en resurcesvag borger, for hvem det er blevet gjort mere besværligt – og ydermere har han meget svært ved at administrere, at han skal huske at lægge pengene til side til denne udgift.

(Sjælland)

Jeg har lige haft et møde med en ældre borger. Han er folkepensionist, som ikke havde noget at leve af, fordi Udbetaling Danmark har 6 ugers behandlingstid. Han får en skrabet jul.

2) Dårlig service, mangler helhedsorienteret sagsbehandling, ekstra arbejde i kommunen

(Nordsjællandsk Kommune)

Har givet en kæmpe ekstra arbejdsbyrde i kommunen med at opkræve egenbetaling. Vi bruger 8-10 arbejdsdage på det om måneden.

Tidligere blev pensionister automatisk trukket i pensionen for beløb ifb med træning, kørsel til træning/center, mad på ældrecentre o.l. Men det kan ikke gøres mere, fordi pensionen ligger hos UDK. Så nu sender medarbejdere i kommunen i stedet manuelt regninger ud til hver enkelt pensionist – ca. 1000 regninger pr. måned.

Og for pensionisterne bliver det også meget mere besværligt, for de skal selv sørge for betaling.

(Fyn)

Eksempel 1:

Kommunen er blevet kontaktet af en enlig mor med tre børn – børnene er store og den ene er tæt på 18 år. Den store søns kammerat, som lige er blevet 18 år, flytter i en kort periode ind i boligen, og UDK lukker for børnetilskud. UDK mener, at der er tale om en samlever. Mor forsøger at forklare UDK, hvordan situationen hænger sammen, og at der ikke er tale om en samlever men om hendes søns kammerat. Mor får blot at vide, at de er to voksne på adressen, og derfor er hun ikke berettiget til ydelser. Hun er meget frustreret, og hun kontakter kommunen, som hun håber kan hjælpe.

Eksempel 2:

Kommunen har flere gange oplevet, at UDK ikke vil udbetale boligstøtte til en borger, hvis der er tilmeldt andre på adressen, selvom borgeren har forklaret til UDK, at han/hun bor i sin egen selvstændige bolig. Det drejer sig typisk om, at en borger bor på 1. sal i en ejendom, hvor der bor en anden person i stueetagen. Da lejligheden på 1. sal ikke er lovlig i henhold til byggeslovgivningen, har Folkeregisteret registreret begge personer i f.eks. nr. 8. Borgerne er således ikke registreret i henholdsvis st. og 1. sal, hvor de reelt bor. Borgerne har oplevet, at UDK ikke har lyttet til dem, når de har forklaret, at de reelt bor i hver deres selvstændige boliger, har indsendt tegninger over boligen mv. Borgerne har således oplevet, at de ikke har

kunnet få den boligstøtte, som de egentlig var berettiget til iht. boligstøtteloven, idet de bor i hver deres selvstændige boliger. Borgerne bliver frustrerede og tager derfor kontakt til kommunen.

Fælles for flere eksempler er, at borgerne har oplevet, at UDK ikke lytter til deres forklaringer om, hvordan tingene reelt forholder sig. UDK forholder sig blot til, hvorledes tingene formelt forholder sig i diverse systemer mv. Når borgerne oplever, at der ikke bliver lyttet til dem, bliver de meget frustrerede, og de kontakter kommunen for at få hjælp.

(Fyn)

Kommunerne er efterladt med store udfordringer.

Besøgstallet i kommunens Borgerservice er faldet med ca. 38 %, målt på samtlige opgaveområder. Imidlertid er ressourcerne reduceret med ca. 50%, hvilket betyder, at der er et meget stort træk på mandetimer til digital vejledning.

Målt på tidsforbruget på hver henvendelse, er ekspeditionstiden fordoblet. Dvs. at kommune reelt bruger flere ressourcer på de overdragede opdragede opgaver, end man gjorde, da man havde opgaven.

En case

På et helt konkret område, har Udbetaling Danmark indført en procedure (boligstøtte til efterlevende), som reelt medfører, at en del af disse borgere henvender sig til kommunen. Udbetaling Danmark skal have dokumentation for, at den efterlevende – i sin tid – har underskrevet boligstøtteansøgning. Borgeren er i en svær situation, og oplever det som om man nu også mister boligstøtten. Kommunen har opfordret til, at Udbetaling Danmark i stedet henvender sig til kommunen for at få oplysningerne. Dette har ikke kunnet gennemføres.

En del af henvendelserne illustrerer også, at det for nogle borgere er meget vanskeligt at gennemføre en henvendelse pr. telefon til Udbetaling Danmark. Nogle borgere giver udtryk for, at de bliver henvist til kommunen. Det er ikke nødvendigvis sandheden, men viser de faktiske, konkrete problemer borgerne har i forhold til at føle sig trygge ved, at deres henvendelse bliver løst gennem telefonisk kontakt.

Konceptet synes iværksat ud fra en antagelse om, at borgerne er digitale – fordi der findes 1-2 pc'ere pr. husstand. Det er imidlertid en sandhed med modifikationer. I forhold til det offentlige har borgerne ofte en helt anden tilgang: Det handler om rettigheder, og ikke "shopping".

(Østjysk Kommune)

I forbindelse med en sygedagpengesag i dag, ringer en borger til mig for at få en bekræftelse på, at hun har sendt nogle dokumenter til os, og det vil hun gerne have, fordi hun har store problemer med Udbetaling Danmark.

Vedrørende børnetilskud har hun skullet søge om forhøjet tilskud og mailer ansøgningen til Udbetaling Danmark igennem borger.dk. Hun kan så ikke forstå, da hun modtager børnetilskuddet, at det ikke er forhøjet. Hun ringer til dem, og de siger, at hun ikke har søgt. Det har hun, men hun kan ikke bevise det, og derved mister hun en del penge. Dette kører der nu en klagesag over. I alt dette moras har Udbetaling Danmark ikke ringet tilbage, når de har sagt, at borgeren vil blive ringet op. De har heller ikke svaret tilbage på de mails, hun har sendt.

Borgeren oplever, at hvis Udbetaling Danmark skal yde noget, er de ikke samarbejdsvillige, men hvis det er borgerne, der skal yde noget, så kræver de og er hårde og firkantede. Man kan heller ikke blive stillet om til en, man har talt med før eller få en kontaktperson, det vil sige, at alle de gange hun har ringet til Udbetaling Danmark, har hun skulle fortælle hele sagen igen og igen og igen....

(Østjysk Kommune)

Her er et klassisk eksempel på, hvor meget arbejde vi stadig har i forhold til bidrag iht. LAS § 96a. (lov om aktiv socialpolitik, hvor evt. børnebidrag kan holdes tilbage ved udbetaling af kontanthjælp).

Denne mail fra Udbetaling Danmark har først "forstyrret" 2 andre kolleger, før den når frem til mig. Kommunen bedes tilbagebetale træk til pgl.

Det er bestemt i loven, hvordan evt. returneringer af fejlagtige modregninger skal ske

Det er kommunen, der udbetaler kontanthjælp efter aktivloven, mens Udbetaling Danmark pr. 1. oktober 2012 har overtaget opgaven med forskudsvis udbetaling af børnebidrag.

Det fremgår derfor nu af § 96 a, at udbetaler Udbetaling Danmark forskudsvis børnebidrag efter § 11 i lov om børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag, og modtager den bidragsbetaleren hjælp efter § 25, stk. 1, nr. 1, § 25, stk. 2, nr. 2, fradrager den kommune, der udbetaler hjælp til bidragsbetaleren, efter anmodning fra Udbetaling Danmark et beløb ved udbetalingen til dækning af det børnebidrag, som er udbetalt forskudsvis.

Det er således kommunen, der træffer afgørelse om fradrag, og kommunen, der dermed påser, om betingelserne for fradrag er til stede.

Bidragsbetaleren får således mindre kontanthjælp udbetalt af kommunen, hvis kommunen foretager fradrag på baggrund af Udbetaling Danmarks anmodning.

Ophører den forskudsvis udbetaling, eller er betingelserne for fradrag ikke længere opfyldt, f.eks. fordi bidragsbetaleren får flere børn, skal fradraget ophøre. Har kommunen ikke nået at standse fradraget i tide, skal kommunen udbetale det uberettigede fradrag til bidragsbetaleren hurtigst muligt.

Venlig hilsen

Opkrævning Udbetaling Danmark

Jeg har sendt svar tilbage, at opgaven ligger hos Udbetaling Danmark, og hvis de har inddrevet for meget, mener jeg, at de selv søge for at tilbagebetale pengene til rette vedkommende.

I forvejen er det stadig Ydelseskontoret, der undersøger, om der kan være tale om forskudsvis udlæg af bidrag fra kommunen, sender mail til Udbetaling Danmark med forespørgsel herom. Afventer svar fra Udbetaling Danmark. Indsætter advis for at huske, om der kommer svar tilbage. Sender partshøringsbrev til borgerne og derefter afgørelsesbrev, hvorefter der igen sendes mail til Udbetaling Danmark om, at de skal igangsætte træk for den og den dato vedrørende pågældende person(er) og deres barn/ børn.

Det betyder flere arbejds gange for os. Det vil være nemmere og hurtigere, hvis opgaven stadig var HELT hos os.

(Storkøbenhavns Kommune)

Jeg har et eksempel på en borger, der har fået ny lejlighed, og som skal søge boligsikring.

Hun har søgt i oktober 2013 og skulle have boligsikring for oktober og november udbetalt den 1.11.2013.

Hun skulle bare lige sende en kopi af lejekontrakten til UDK. Hun har sendt den 3 gange, også via elektronisk post på borger.dk, men alligevel er den ikke nået frem

Og ansøgningen er ikke færdigbehandlet. I går oplyste UDK, at hun skulle fremsende den med almindelig post, og det hjalp jeg hende med.

Generelt oplever vi, at borgerne synes, det er besværligt at søge om boligsikring, UDK virker fjernt og langt væk.

Og vi har haft mange, som har undladt at søge boligsikring, da den manglende boligsikring alligevel blev dækket af § 34 i aktivloven.

Tidligere kunne vi sende dem ind til kollega i borgerservice for at få ordnet ansøgningen. Nu er det blevet for besværligt for mange svage borgere med at kontakte UDK, finde lejekontrakt osv.

(Sjælland)

Ved administrationssager (altså hvor kommunen styrer borgerens økonomi).

Kommunal sagsbehandler sender "tværgående avis/besked" til UDK om, at pengene IKKE skal gå direkte til borger, men til kommunen, fordi borgeren ikke selv kan administrere sine penge.

UDK sætter dog penge direkte ind på borgerens konto og besværliggør dermed administrationen og indsatsen over for den udsatte borger.

(Fyn)

Vi oplever generelt store problemer i forhold til arbejdsgiveres og selvstændiges indberetning til nem-refusion. I den forbindelse forsøger vi på bedste vis at hjælpe disse med deres udfordringer. Det er en meget kompleks opgave, som kræver en del tid. Her er et eksempel:

En case:

En indberetning fra en selvstændig i forbindelse med barsel. Pågældende havde rettet henvendelse til Udbetaling Danmark for at få råd og vejledning til, hvordan hun skulle gøre, da det var første gang hun skulle indberette til systemet. Denne oplevelse var en enormt dårlig oplevelse for hende. Hun ringede grædende til Ydelseskantoret. Hun følte sig i den grad latterliggjort og ydmyget af den person hun havde talt med ved Udbetaling Danmark.

Vi oplever generelt i kommune en hel del "udfordringer" i forhold til indberetningerne til Nemrefusion. Særligt set i lyset af, at vi har mange små selvstændige fiskere, landmænd og kunstnere, altså selvstændige som ikke har brug af pc som en naturlig del af deres erhverv og/eller hverdag. I den forbindelse oplever vi mange henvendelser fra frustrerede borgere, hvor vi er nødt til at yde en anden service, fx brug af manuelle blanketter.

Et andet eksempel:

Barselsdagpenge – borger

En borger havde gennem længere tid fået udbetalt en forkert sats i barselsdagpenge. Hun retter henvendelse til Udbetaling Danmark for at høre, om hendes sats var rigtig. Det fik hun at vide, at den var. Et par måneder efter modtager borgeren et brev fra Udbetaling Danmark med et tilbagebetalingskrav og en besked om, at de tilbageholder hendes ydelse indtil det skyldige beløb er tilbagebetalt. Hun spørger om det ikke var muligt at lave en afdragsordning, da hun tidligere har ringet ind i forbindelse med størrelsen af hendes barselsdagpenge beløb. Hun får at vide, at dette ikke er muligt og at hun kan klage over afgørelsen. Som kommune har vi svært ved at forholde os til dette, da vi mener at det er i strid med god forvaltningsskik, da borgeren selv har rettet henvendelse ang. hendes ydelse, og fået at vide, at alting så korrekt ud.

(Vestjysk Kommune)

I dag den 12.12.2013 har jeg passet vores kvikskranke i XX Kommune.

På en helt almindelig torsdag har der været ca. 15 ekspeditioner, hvor borgerne skulle have hjælp til boligstøtte, pension, varmhjælp og lidt bidrag. Og det er jo vel og mærket fra borgere, som strengt taget ikke burde henvende sig i kommunens borgerservice, men de kan ikke selv finde ud af det, og derfor må vi hjælpe dem her i Borgerservice via deres NemID. Nogle har prøvet at ringe til Udbetaling Danmark, men siger, at de har svært ved at komme igennem dertil - dette - blot for at fortælle om mine oplevelser på en ganske almindelig torsdag.

(Fyn)

Mange borgere kontakter kommunen i håb om, at vi kan hjælpe dem, da de ikke kan komme i kontakt med UDK.

Fx henviser UDK borgeren til kommunen for at få oplyst hvornår hendes barsel stopper:

UDK sender mail til borgeren, om at de kan henvende sig til kommunen for at få UDK's tlf. oplyst.

Generelt kan borgerne ikke komme i kontakt med UDK, hverken pr. tlf. eller via borger.dk. Jeg har borgere, der venter i op til 1 time på telefonen, uden at komme igennem. Borgerne oplyser, at de ikke får retur-svar via borger.dk

Borgerne er meget kede af det, kan ikke komme i kontakt med UDK. Især de, der mangler penge, får ikke oplyst hvornår eller om de kan forvente at få penge.

Har generelt problemer med syge gravide, som UDK henviser til kommunen.

En borger er på delvis barsel, får løn eks. 30 timer og holder barsel 7 timer, arbejdsgiver indberetter ved en fejl i juni måned 2013, at de fortsætter med at udbetale (hvilket de også gør for 30 timer) men oplyser ved en fejl, at de ikke udbetaler for 7 timer, dette opdager borgeren i oktober måned, UDK vil ikke rette sagen, så borgeren får ingen penge, arbejdsgiveren får afslag på refusion.

3) Borgere = kastebolde

(Østjysk Kommune)

Vi har et eksempel på en borger, der har været kastebold mellem os og UDK.

Hun var på barsel og ville sygemeldes pga. bækkensmerter som følge efter graviditet. Vi mente ikke, hun kunne stoppe sin barsel pga. sygdom jf. Barselsvejledning og SM D-25-03. (hun er ikke i et ansættelsesforhold).

UDK mener, at hun til en hver tid kan stoppe sin orlov pga. sygdom. Efter en del telefonkontakt og mailkorrespondance med UDK's jurist blev sagen sendt til Ankestyrelsen. Hun har kontaktet os og UDK flere gange, hvor vi har sagt, at det var den anden instans, hun skulle kontakte. Hun er selvfølgelig meget frustreret over de forskellige fortolkninger af loven og at blive kastet frem og tilbage.

(Nordsjællandsk Kommune)

Borger vil gerne have henstand. Har fået et nyt boligsikringskrav fra UDK - og de vil ikke give borgeren henstand. Borgeren er på kontanthjælp og har været det i 2 år. Hun forventer at kunne indfri restancen, når hendes afdøde fars hus er solgt. Borgeren kan ikke betale kr. 300 til os og kr. 500 til UDK.

Lover at jeg undersøger og vender tilbage til borgeren.

Ringede til UDK og fortalte, at vi har en betalingsaftale med borgeren. At borgeren ikke kan betale begge steder. At hun er på kontanthjælp - og at ingen af os kan afkræve hende penge.

Og stopper hun med at betale begge steder, så kan kravene muligvis aldrig inddrives.

Telefon fra UDK, der vil høre om jeg har en samtykke-erklæring, for ellers kan de ikke drøfte sagen med mig. Borgeren må selv henvende sig - og kan hun ikke betale, bliver sagen sendt til SKAT.

Jeg forklarede borger, at hun selv må ringe til UDK.

Borgeren føler sig dårligt behandlet af UDK, som heller ikke har kunnet give hende en forklaring på restance samt hvordan hun undgår fremtidige regninger.

Hun oplyser, at hun har 2000 kroner til rådighed pr måned. Kan ikke betale, men ønsker heller ikke, at der løber en masse renter og gebyr på. Jeg gav henstand med vores krav til d. 1/4-14.

Konklusion:

- * Man har nu tre offentlige inddrivelsesinstanser (Skat, UDK og kommuner)
- * Borgere bliver kastebolde
- * Kommuner må tale og føre borgerens sag, fordi der ikke er en helhedsorienteret tankegang.

(Østjysk Kommune)

Her et eksempel på borger, der bliver kastet frem og tilbage mellem UDK og kommune, og som giver besvær og ekstra administration:

- Borger har fået et krav af kommunen om efterregulering af boligsikring.
- Borger henvender sig til udbetaling Danmark med lønsedler med henblik på at få lavet en omberegning.
- Kommunen sender en rykker for manglende betaling til Borger. Kommunen ved ikke, at der er taget kontakt til Udbetaling Danmark.
- Borger ringer til kommunen og får sagen sat i bero.
- Udbetaling Danmark laver ny beregning og udbetaler det for meget opkrævede til borgerens nem konto.
- Borger henvender sig til kommunen for at spørge om grunden til udbetalingen. Borger troede, at kravet blot faldt væk. Kommunen henviser til Udbetaling Danmark.
- Borger ringer til Udbetaling Danmark, der siger til Borger, at pengene skal bruges til betaling af tidligere krav.
- Borger indbetaler gælden til kommunen.

(Storkøbenhavns Kommune)

Vi har en borger, der er blevet trukket for 2 gange børnebidrag i kontanthjælpen, men han skal kun betale til 1 barn. Vi har brugt lang tid og kommunikation på denne sag. Borgeren skal have bidrag genudbetalt, og UDK bliver ved med at trække to bidrag. Nu er vi opmærksom på sagen og kan selv rette i beløbet hver måned, men borgeren er blevet kastet frem og tilbage.

4) Argumenter og konsekvenser hvis kontanthjælp, sygedagpenge, mv flyttes

(Storkøbenhavns Kommune)

Hvis kontanthjælp centraliseres/overgår til UDK er der mange situationer med snitflade-problematikker. F.eks.

1. Hvis en enlig kontanthjælpsmodtager har formue på over 10.000 kr. – så skal der afklares forskelligt såsom bolig, erhvervs og uddannelsesplaner, evt. udgifter til tandlægebehov (kommunens tandlægekonsulent)
2. Opholdskommunerefusion, hvor der er brug for afklaring af, hvorfor en person/borger, der står registreret med en adresse i kommune A, bor i anden kommune (kommune B) og skal have hjælp fra kommune A og ikke fra kommune B. Hvem har henvist borgeren til et ophold i kommune B?
3. Supplerende kontanthjælp med en ændret månedlig indkomst.
4. Supplerende kontanthjælp til de selvstændige og deres virksomhedsregnskaber
5. Opfølgning i forhold til økonomiske og personlige forhold
6. Især med den nye kontanthjælpsreform hvor der er forskellige grupper af modtagere af ydelser, sammenholdt med f.eks. jobparate, uddannelsesparate og aktivitetsparate plus samlevende
7. Afklaring af samlevende
8. Afklaring af forskellige tillægsydelser if. med den nye kontanthjælpsreform.
9. Tilbagebetalingsparagraffer - når f.eks. en person/borger modtager kontanthjælp mod tilbagebetaling, hvem holder øje med hvornår vedkommende er i aktivering?

(Sønderjysk Kommune)

Der er mange "svage" borgere som kommer i klemme, hvis UDK overtager områder såsom kontanthjælp og personlige tillæg.

Disse borgere har i forvejen svært med at kommunikere med kommunen pga. sprogvanskeligheder, ordblindhed, ej digitale borgere osv.

Ulempen ved UDK er også, at der ikke er mulighed for personlig fremmøde og der er mange personlige henvendelser på disse områder, fordi emnerne/lovgivningen er så kompleks i forvejen.

Hvad angår personlige tillæg og enkelttydelser, så kræver dette megen dokumentation af borgeren og UDK er som bekendt ikke glad for alt for mange papirer, da en sagsgang gerne skal være så enkel som mulig.

(Sønderjysk Kommune)

Hvem skal rådgive om, hvornår man skal ansøge?

En borger falder for sygedagpenge f.eks. 30.11 og ansøger om kontanthjælp, men hvem skal råde og vejlede om konsekvenserne hvis pgl. søger 1.12?

I dag er det sådan, at borgeren henvender sig og bliver rådgivet og vejledt om konsekvenserne for at søge fra 1.12, idet evt. indtægter i december skal modregnes i kontanthjælpen. Det er i mange tilfælde bedst økonomisk for borgeren at søge fra 6.12, dagen efter sidste udbetaling af sygedagpenge. Hvis borgeren søger fra 1.12 så vil kontanthjælpen for december blive modregnet den udbetaling af sygedagpenge som borgeren får 5.12. Borgeren ved det jo ikke, hvis man ikke får vejledningen omkring dette.

(Storkøbenhavns Kommune)

Vi har meget dårlig erfaring vedr. helbrestillægget, som i dag er delt og har gjort sagsbehandlingen både meget lang og besværlig.

Konsekvensen er, at borgeren kan mangle penge til at købe sin medicin, gå i gang med behandling hos tandlægen/kiropraktor/fodplejer m.m. Vi kan ikke refundere for de nævnte udgifter før vi kan se i systemet, at pågældende har søgt om helbredskort og er berettiget til hjælp - når UDK har tjekket indkomst eller formue. Dvs. hvis en borger sender ansøgning om helbrestillæg til kommunen, skal ansøgning sendes til

UDK. Først når UDK færdigbehandler ansøgningen, sendes det en avis til kommunen, at vi kan indberette og sende helbredskort.

En opgave som tidligere – altså før UDK tog 5-10 minutter i sagsbehandlingstid, har ændret sig til at tage flere dage og op til uger.

Beboerindskudslån

Vedr. boligindskudslån er sagsgangen ofte sådan, at boligselskaberne skal have svar og også gerne en indbetaling af beboerindskudslånet her og nu, det kan vi godt være lidt bekymret for ikke sker hvis ydelsen overgår til Udbetaling Danmark, da sagsbehandlingen af så mange sager på en gang godt kan give længere sagsbehandling, det har vi set bare med sagsbehandlingen på boligstøtte som til tider har været noget længere end den var, da ydelsen lå i kommunen. I sidste ende kan det betyde, at borgeren mister retten til lejligheden.

(Østjysk Kommune)

Undertegnede arbejder inden for kontanthjælpsområdet.

Det kan undre, at politikerne tror, at det "bare" er at udbetale kontanthjælp. De bør i deres overvejelser om at overgive udbetalingen til Udbetaling Danmark tænke på, at det jo for en stor del af kontanthjælpsmodtagerne drejer sig om samfundets mest udsatte, da mange er misbrugere, psykisk syge eller andet som gør, at de ikke selv er i stand til at varetage deres økonomi.

Vi har mange kontanthjælpsmodtagere som vi er nød til at hjælpe med at administrere deres kontanthjælp og sørge for at de får betalt husleje og andre faste udgifter. Ofte må vi hjælpe dem med at få styr på hele deres økonomi, da en del har utrolig mange kreditorer, det sker, at en kontanthjælpsmodtager møder op med poser fulde af rudekuverter, rykkerbreve osv og beder os om at hjælpe med at få styr på deres ting og giver os fuldmagt til at lave aftaler med kreditorer, banker osv. Vi må hjælpe dem med at lave opsparinger, så de er i stand til at købe deres medicin og vi må lave aftaler med apotek og betaling af medicinen. Nogle kontanthjælpsmodtager, skal have deres kontanthjælp delt, så de enten får den udbetalt 2 eller 4 gange om måneden, for at de ikke skal risikere at bruge alle pengene de første dage efter udbetalingen.

Derudover har vi meget samarbejde med andre samarbejdspartnere; læger, Misbrugscentre, Psykiatrisk hospital, psykologer osv., hvor vi ved fælles hjælp og kommunikation, kan hjælpe hinanden med at hjælpe de udsatte kontanthjælpsmodtagere bedst muligt og sikre at de får den hjælp de har behov for.

En stor del af de helt unge kontanthjælpsmodtagere har også brug for en del hjælp omkring økonomi, da de intet kender til at skulle administrere deres penge, skat osv.

Alt dette og mange andre ting i forbindelse med hjælp og vejledning til en stor del af kontanthjælpsmodtagerne, kan kun lade sig gøre, hvis de har en sagsbehandler som de kender og stoler på og som de kan komme til at møde personligt. Man skal huske, at en stor del, er dårlige og ikke magter, at skulle ringe og hver gang få kontakt med en ny sagsbehandler og forklarer hele deres "historie", de skal have mulighed for at kunne komme til en sagsbehandler, de kender og som kender til deres situation og ved, hvad de har behov for af hjælp.

Denne personlige hjælp og vejledning samt det samarbejde der er med samarbejdspartnere omkring den enkelte, vil helt forsvinde hvis udbetalingen skal ske gennem Udbetaling Danmark. Dette med risiko for, at de særligt udsatte ikke får den vejledning og hjælp som de virkelig har brug for, for at få en hverdag til at fungere.

Vigtigt med nær-kontakten til de svageste

Jeg arbejder med kontanthjælpsområdet. Vi har rigtig mange borgere, som vi har under administration, dvs. vi betaler husleje, el og i en del tilfælde også andre regninger.

Det er borgere, der ofte har brug for at komme forbi til en snak, da de har svært ved at få tingene til at hænge sammen.

Der er ikke altid penge til at ringe, og de har det bedre med at komme. Det er borgere, der i forvejen ikke har det nemt, og de vil blive tabt.

Når vi ikke kan få kontakt til dem, har vi 2 kollegaer som "arbejder ude i byen" med bl.a. at finde vores borgere og få dem med op til os, så tingene kan blive ordnet. Det kan også være, de skal have hjælp til at læse/forstå breve, og få afleveret dokumenter forskellige steder.

De svage borgere vil blive taberne, hvis kontanthjælp blev flyttet væk fra nærmiljøet.

Vores udearbejdende kollegaer kommer indimellem med borgere, som er så dårlige, at de ikke selv får søgt kontanthjælp.

En anden gruppe er dem med huslejerestance, hvor vi skriver til dem, men hvor de ikke orker at læse breve. Vi hjælper med f.eks. huslejerestancen, her bruger vi også de udearbejdende kollegaer, ikke fordi det skal handle om dem, men det hele hænger sammen i en helhed, så det kan fungere. Kommunen vinder jo ingenting ved at borgerne bliver sat ud af deres lejlighed, ofte vil det blive dyrere os og samfundet.

Såfremt kontanthjælp kommer til Udbetaling DK, vil endnu flere borgere skulle gå fra hus og hjem. Vi i kommunen kan have svært ved at få kontakten, men hvis det skulle flyttes, kan jeg ikke se, hvordan det skulle hænge sammen. Borgerne bliver som tidligere skrevet taberne.

Borgerne får ikke søgt boligstøtte, da det er for besværligt. Borgerne har enten ikke penge på deres mobil, og de kan ikke sidde i kø på telefonen. Flere mener ikke, de har råd til at bruge penge på at ringe til UDK, og på den måde har man jo også sparet en del på udbetaling af boligstøtte!

(Fynsk Kommune)

Sygedagpenge og kontanthjælp til UDK = katastrofe

I forbindelse med planerne om at flytte sygedagpenge over til anden aktør, er vores primære bekymring, om samarbejdet mellem jobcenter og ydelseskontor/center er tænkt med ind i planerne? Vi har et meget tæt samarbejde med myndighedssagsbehandlerne i jobcentret. Vi taler ofte med hinanden om komplekse sager og vi har, som ydelsessagsbehandler, en tæt og god dialog med virksomhederne i forbindelse med fastholdelsessager.

Vi mener, at flytte sygedagpenge området væk fra kommunerne, vil sænke serviceniveauet til under smertegrænsen. Vi arbejder med borgere i alle aldersklasser, forskellige uddannelsesmæssige baggrunde og meget differentierede evner i forhold til den digitale verden.

Kontanthjælp:

I forhold til at flytte kontanthjælp vil det være intet mindre end en katastrofe for de berørte borgere! I kontanthjælpssystemet er der rigtig mange borgere, som aldrig har beskæftiget sig med digitale selvbetjeningsløsninger. Mange kontanthjælpsmodtagere har andre problemstillinger ud over ledighed. Det kan eksempelvis være misbrugsproblemer, psykiske problemer/diagnoser, kognitive vanskeligheder/udfordringer mm. De kan være en meget svær målgruppe at trænge ind til i forhold til nye tiltag/forandringer. Mange af dem har brug for, at der opbygges en form for tillid/forståelse inden at vi kan arbejde med dem i forhold til ret og pligt.

Kontanthjælpsmodtagerne vil tage rigtig dårligt imod planerne om at flytte ydelsen til en decentral enhed. Det er en målgruppe, der er meget presset i disse tider; her tænker vi naturligvis på den kommende kontanthjælpsreform. Uanset overflytning af ydelsen til decentral enhed eller ej, vil reformen i sig selv afstedkomme så store frustrationer ved nogle borgere. Konsekvensen vil være yderligere massivt pres på kommunernes ydelseskontorer i form af især personlige henvendelser.

Ved aflevering af ansøgning oplever vi i op mod 70% af tilfældene, at der er behov for yderligere dialog med borgeren.

Samspejlet mellem aktiveringsindsatsen og borgerens økonomi kræver endvidere udstrakt samarbejde og koordinering i forhold til at kunne gennemføre en succesfuld proces, ikke mindst i komplicerede sager.

Arbejdsgangen er tilrettelagt efter hurtig afklaring og iværksættelse af indsats. Borgeren retter personlig henvendelse i vores jobbutik og bliver meldt ledig. Derefter får de to dage til at skaffe den fornødne dokumentation i forhold til deres ansøgning. Denne afleverer de i ydelseskontoret som vurderer om de er berettiget til kontanthjælp eller ej. Dialogen med sagsbehandleren i jobcentret er her også meget tæt. Dette er både i forhold til borgeren i al almindelighed, men særligt i forbindelse med sanktioner og op til udbetalingsdagen.

(Alle beskæftigelses-sagsbehandlere ved Jobcenter i Sønderjysk Kommune)

I det daglige arbejde med bl.a. kontanthjælpsmodtagere, er der en tæt kontakt også til Ydelsescentret. Kontakten sikrer fælles holdning internt i teamet, og dermed også ensartet information og sagsbehandling i forhold til håndtering af f.eks. sanktioner. Information om betingelser på ydelsesområdet er i dag nemt at tilgå. Ligesom muligheden for hurtigt at kunne få svar på konkrete spørgsmål er til stede, idet Ydelsescentret er fysisk lettilgængelig. En flytning (og nedlæggelse?) af Ydelsescentret vil forringe servicen over for borgeren, da der mange gange er behov for information "her og nu", før man kan komme videre i sagsbehandlingen.

Det er en del af dagligdagen for os beskæftigelses-sagsbehandlere, at vi skal yde råd og vejledning, hvilket vi er lovmæssigt forpligtet at skulle gøre. At under en samtale kunne gå ind til ydelses-sagsbehandleren og få drøftet en konkret sag gør, at man som sagsbehandler på jobcentret hurtigt kan servicere borgeren med information, hvorefter den videre sagsbehandling kan planlægges og iværksættes. Ligeledes er alternativet at kunne "hente" ydelses-sagsbehandleren til at informere borgeren "her og nu" også til stede. Muligheden for borgeren at hurtigt kunne forholde sig til økonomiske konsekvenser er uhyre vigtigt, da en økonomisk situation mange gange hindrer borgeren i at kunne overskue og være med til at planlægge en relevant sagsbehandling ved jobcentret. Behov for at få de økonomiske aspekter afklaret, vil, med forslaget om at flytte Ydelsescentrets opgaver til Udbetaling Danmark, få til konsekvens, at sagsbehandlingen vil trække ud i unødvendigt lang tid. Den fysiske adskillelse vil også medvirke til at vanskeliggøre den eksisterende mulighed til at indkalde til og afholde fælles, planlagte møder/samtaler sammen med borger, beskæftigelses-sagsbehandler og ydelses-sagsbehandler.

Vores team arbejder med mange af de svageste borgere i samfundet. Ikke mindst for denne gruppe borger vil en flytning og fysisk utilgængelighed i forhold til Ydelsescentret dels lægge en større arbejdsbelastning på sagsbehandlingen ved jobcentret og dels, og måske det vigtigste, bekræfte over for en allerede svækket gruppe mennesker, at de virkelig ikke kan klare sig på egen hånd. Det er ikke urealistisk at tro, at man, ved at gøre det sværere for borgeren at komme i direkte kontakt til Ydelsescentret, aktivt bidrager til at fastholde borgeren i dens identitet som et hjælpeløs væsen uden nogen ressourcer.

En fysisk placering langt fra hinanden gør, at den daglige kontakt til hinanden vil forsvinde. Det kan derfor ikke udelukkes, at et retssikkerhedsmæssigt perspektiv vil vise på en forøget risiko for, at der bliver givet forskellig, og dermed også forkert, information.