



Københavns Kommune, Socialforvaltningen
Bernstorffgade 17
1592 København V

Gammeltorv 22
DK-1457 København K
Tlf. +45 33 13 25 12
Fax +45 33 13 07 17

www.ombudsmanden.dk
post@ombudsmanden.dk

Personlig henvendelse: 10-14
Telefonisk henvendelse:
Man.-tors. 9-16, fre. 9-15

Kommunens sagsnr. (...): A og B

31-10-2013

Jeg har nu færdiggjort min behandling af A og B's boligsag.

Dok.nr. (...)/CLA
Bedes oplyst ved henvendelse

Jeg mener, at det er meget beklageligt, at A og B ikke i forbindelse med mødet den 16. september 2011 med en medarbejder fra Handicapcenter København blev vejledt korrekt om deres mulighed for at modtage merudgiftsydelse til andre boliger, hvis de afslog et boligtilbud fra kommunen.

Eftersom den fejlagtige vejledning efter det oplyste afholdt A og B fra at indgive en formel ansøgning om boligsøgning via den boligsociale anvisning, var vejledningen årsag til en betydelig forsinkelse af boligsagens samlede forløb.

I afsnittet "Ombudsmandens udtalelse" umiddelbart nedenfor kan Socialforvaltningen i Københavns Kommune læse mere om min undersøgelse og om baggrunden for, at jeg er nået til dette resultat. På side 5 ff. følger en redegørelse for sagens forløb.

Ombudsmandens udtalelse

1. Sagens baggrund

Den (...) 2013 bragte avis X en artikel om familien (...) – A og B samt deres to døtre C og D. Det fremgik bl.a. af artiklen, at D i 2008 blev født med et halvt hjerte, og at hun i de følgende år gennemgik tre hjerteoperationer.

Efter den tredje operation opstod der komplikationer. D fik hjertestop og blev som følge heraf svært hjerneskadet. Artiklen beskrev familiens situation og hverdag, nu hvor D var svært hjerneskadet, kørestolsbruger og skulle have hjælp til alt.

Familiens hjem blev i artiklen beskrevet som en lille treværelses lejlighed i Vanløse, hvor to små stuer var slået sammen til et enkelt værelse, der var

fyldt til bristepunktet, og hvor alle fire familiemedlemmer sov i lejlighedens tredje og sidste værelse. Ifølge artiklen var der ikke elevator i ejendommen, og det betød, at D's forældre måtte bære D, der dengang vejede 14,8 kg., op og ned ad trappen.

Det fremgik, at Københavns Kommune vidste, at lejligheden var uegnet til en familie med et så svært handicappet barn som D, og det blev oplyst, at kommunen allerede i november 2011 havde godkendt, at familien (...) skulle hjælpes over i en større og bedre bolig, men at der ikke siden var sket noget.

På baggrund af artiklen iværksatte jeg på eget initiativ efter ombudsmandslovens § 17, stk. 1 (lovbekendtgørelse nr. 349 af 22. marts 2013), en undersøgelse af Københavns Kommunes behandling af familien (...)’s boligsag.

2. Afgrænsningen af min undersøgelse

Jeg har koncentreret min undersøgelse af A og B’s boligsag om to specifikke spørgsmål, nemlig:

- sagsbehandlingstiden i A og B’s boligsag (afsnit 3), og
- den vejledning om merudgifter, som A og B modtog på mødet den 16. september 2011 (afsnit 4).

Jeg har besluttet at koncentrere min undersøgelse om disse to forhold, da jeg anser dem for at være de mest væsentlige i sagen. Jeg har således ikke taget stilling til andre spørgsmål i sagen.

3. Sagsbehandlingstiden i A og B’s boligsag

I et brev af 19. september 2011 fra Handicapcenter København blev A og B oplyst om, at der i Københavns Kommune var op til 22 måneders sagsbehandlingstid på at finde en anden bolig, men at der normalt ville blive afgivet tilbud om en anden bolig i løbet af 6-18 måneder.

I udtalelsen af 11. marts 2013 til mig oplyste Københavns Kommunes Socialforvaltning, at den gennemsnitlige ventetid for personer over 25 år i 2. halvår 2012 var 160 dage. Socialforvaltningen skrev samtidig, at der måtte forventes længere ventetid end gennemsnittet, når der f.eks. var behov for en bolig med niveaufri adgang. Endelig skrev socialforvaltningen, at den forventede, at A og B ville få et tilbud om bolig i 1. halvår 2013.

Ud fra oplysningerne i sagen må jeg lægge til grund, at Handicapcenter København modtog det ansøgningskema ("Ansøgning om bolig via den bolig-sociale anvisning"), som handicapcentret den 19. september 2011 havde sendt til A og B, retur i udfyldt og underskrevet stand ultimo september 2012, og at A og B først den 26. september 2012 bad handicapcentret om at sætte en boligsøgning igennem kommunen i gang.

Fra den 26. september 2012, og indtil A og B ved brev af 13. juni 2013 modtog et tilbud om en egnet bolig, gik der ca. 8 ½ måned.

Jeg mener ikke, at jeg har grundlag for at kritisere, at der gik 8 ½ måned, før A og B modtog et tilbud om en egnet bolig.

Jeg henviser til, at A og B modtog et tilbud om en egnet bolig inden for det tidsrum, som Handicapcenter København i brevet af 19. september 2011 havde angivet som det "normale".

Jeg henviser også til det, der i udtalelserne af 11. marts og 28. juni 2013 generelt er oplyst om kommunens anvisningsmuligheder, om antallet af boliger med fire rum modtaget til anvisning i Vanløse i 2012, og om, at ventetiden på boliger for familier med et boligbehov som A og B's primært afhænger af, at der bliver relevante boliger ledige.

4. Den vejledning, som A og B modtog på mødet den 16. september 2011

I forbindelse med min behandling af sagen har A og B oplyst, at de under et møde i deres hjem den 16. september 2011, hvor Handicapcenter Københavns ergoterapeut vurderede deres bolig, blev orienteret om, at de kun ville få ét boligtilbud, og at de – hvis de sagde nej til kommunens tilbud – ville miste retten til at få dækket deres merudgifter til husleje, hvis de siden selv fandt en ny bolig.

Københavns Kommunes Socialforvaltning har i et brev til mig af 28. juni 2013 anerkendt, at A og B ikke blev vejledt korrekt om reglerne om merudgifter ved mødet den 16. september 2011.

Jeg må herefter lægge til grund, at den vejledning, som A og B under mødet den 16. september 2011 modtog om deres mulighed for at modtage merudgiftsydelse til andre boliger, hvis de afslog et boligtilbud fra kommunen, ikke var korrekt.

Jeg mener, at dette er meget beklageligt.

A og B har over for både Handicapcenter København og mig anført, at den fejlagtige vejledning var den direkte årsag til, at de først ultimo september 2012 bad om, at der blev igangsat en boligsøgning via kommunen. Jeg har ikke grund til at betvivle rigtigheden af dette udsagn.

Eftersom den fejlagtige vejledning således har afholdt A og B fra at indgive en formel ansøgning om boligsøgning via den boligsociale anvisning, var handicapcentrets fejlagtige vejledning årsag til en betydelig forsinkelse af boligsagens samlede forløb.

Jeg har i øvrigt noteret mig socialforvaltningens oplysning om, at arbejdsgangen siden er blevet ændret, således at rådgivning om merudgifter nu foregår i afdelingen Handicapkompenserende Ydelser, og at ændringen er sket for bedre at kunne informere borgerne om deres mulighed for støtte.

Sagen vil blive offentliggjort på min hjemmeside www.ombudsmanden.dk sammen med en nyhed.

Jeg foretager mig herefter ikke mere i sagen.

Med venlig hilsen



Jørgen Steen Sørensen

Kopi:

A og B

Sagsfremstilling – j.nr. (...)

Det fremgår af sagens akter, at Københavns Kommune, Handicapcenter København, den 11. august 2011 modtog en meddelelse fra kommunens voksenteam om, at A og B ønskede at få vurderet deres bolig.

Den 16. august 2011 sendte Handicapcenter København et brev til A og B. I brevet skrev handicapcentret bl.a. følgende:

”Afdeling for tekniske hjælpemidler, (herunder boligændring og evt. boligindstilling), har modtaget besked om at I grundet jeres datter (D)’s handicap vurderer at I har behov for en vurdering af jeres bolig.

Vedlagt er ansøgningsskema, som I bedes udfylde og returnere til Handicapcenter København, Thoravej 29, 2400 København NV.

NB Der påbegyndes ikke en sag førend tekniske hjælpemidler modtager ansøgningsskema.”

Handicapcenter København modtog det udfyldte og underskrevne ansøgningsskema retur den 29. august 2011. I ansøgningsskemaet skrev A, at hun søgte om ”Evt. boligændring/indstilling til ny bolig med baggrund i (D)’s situation efter erhvervet hjerneskade”.

Den 16. september 2011 var en ergoterapeut fra Handicapcenter København på hjemmebesøg hos A og B. I journalrapporten er der bl.a. anført følgende om hjemmebesøget:

”AKTUELLE PROBLEMER

...

Bolig

Familien bor i en 2½-værelses lejlighed på en høj 1. sal. Der er ikke elevator i ejendommen. Lejligheden består af en fordelingsentre, med adgang til badeværelse, køkken, soveværelse og to stuer en-suite. Familien, forældre + 2 børn på 3 og 5 år, sover alle i soveværelset. Den ene stue er indrettet med spisebord og sofa, mens den anden stue hovedsageligt fungerer som legerum. Badeværelset er næsten kvadratisk og måler ca. 1,5 x 2 meter (ikke opmålt). Der er åben bruseplads bagved døren.

KONKLUSION:

...

Bolig

Familien's bolig vurderes ikke at kunne gøres egnet vha. boligændringer. Det vil ikke være muligt at opsætte platformslift i opgangen, da den vurderes til at være for smal. Derudover er badeværelset for lille til at (D) kan være der i en badestol mens der samtidig er plads til en hjælper.

Familien synes selv at lejligheden er for lille, og ønsker meget at pigerne kan få hver deres værelse. Da boligen ikke kan gøres egnet vha. boligændringer, vurderes det at familien skal indstilles til en egnet bolig. Familien ønsker meget en 4-værelses lejlighed, men de informeres om at det vil være muligt at give begge piger et værelse hver i en 3-værelses. Dette vurderes rimelig i og med at (D) formentlig fortsætter med at være plejekrævende. Forældrene har mulighed for at sove i stuen eller i det værelse hvor (D) sover. Familien ønsker ligeledes at få tilbudt en bolig i samme område som de bor nu, men de er informeret om at det ikke er sikkert at dette kan efterkommes.

Kravene ser derfor således ud:

- Mindst 3-værelses hvor mindst 2 af rummene er store og rummelige ellers en 4-værelses.
- Niveaufri adgang evt. med elevator, hvor der er plads til kørestol samt hjælper.
- Rummeligt badeværelse med plads til (D) i badestol samt en hjælper.
- Familien ønsker lejlighed i Vanløse."

Den 19. september 2011 skrev Handicapcenter København bl.a. følgende til A og B:

"Underretningsbrev vedr. indstilling til bolig

Undertegnede har d. 16-9-2011 været på hjemmebesøg og det blev vurderet, at vi ikke vil være i stand til at gøre jeres bolig egnet ved hjælp af boligændringer. Det betyder, at vi i stedet for kan tilbyde at indstille jer til en handicapegnet bolig.

Vedlagte indstillingspapirer skal udfyldes og returneres hertil, da den danner baggrund for at kunne igangsætte Jeres indstilling til anden bolig. Jeg har allerede udfyldt de krav der er til boligen, og baggrunden for disse.

Når jeg modtager ansøgningen retur, vil denne blive elektronisk registret i vores boliganvisningssystem, og I vil herefter modtage en kvittering fra boliganvisningen (Mål og Rammekontoret for handicap og psykiatri/MRHaps) om at I er indstillet til anden bolig.

I gøres opmærksom på, at der i Københavns Kommune er 22 måneders sagsbehandlingstid på at finde en anden bolig. Dette betyder, at I i yderste tilfælde, kan komme til at vente i 22 måneder førend I modtager et tilbud på en egnet lejlighed. Dette er dog ikke normalt, og der vil normalt afgives tilbud om anden bolig i løbet af 6-18 måneder.

Når I modtager et boligtilbud fra Boliganvisningen, skal I kontakte Enhed for Tekniske Hjælpe midler. Vi vil derefter hurtigst muligt tage ud sammen med jer, og vurdere den tilbudte boligs egnethed i forhold til (D)'s behov.

I er naturligvis også velkomne til selv at lede efter en egnet lejlighed. Hvis I finder en ledig bolig, skal I kontakte Enheden for Tekniske Hjælpe midler, så vil jeg eller en kollega komme ud og vurdere om den er egnet, og der skal samtidig tages stilling til om huslejen kan godkendes.”

I et journalnotat af 11. oktober 2011 er der anført følgende:

”(...) d. 04-10-2011 taler undertegnede med forældrene om deres boligindstilling.

Forældrene fortæller at de på nuværende tidspunkt ikke har overskud til at tænke anden bolig, da de selv gerne vil have indflydelse på søgningen.

Det aftales at boligindstillingen sættes i bero indtil (D) er udskrevet fra hospitalet. Dette forventes at blive i slutningen af november, (...). Når der er faldet lidt ro på tingene derhjemme og forældrene igen har overskud til at tænke bolig, er det aftalt at de kontakter Handicapcentret eller indsender boligindstillingspapirerne.”

I et brev af 25. april 2012 (som ifølge oplysningerne i sagens journalrapport blev afleveret til handicapcentrets ergoterapeut i forbindelse med et møde afholdt i juni 2012) kom A og B med en række bemærkninger til deres boligansøgning. A og B skrev bl.a. følgende:

”Vi har følgende prioriteter i forhold til vores boligansøgning:

- **Vi er blevet indstillet til en 3-værelses lejlighed men vil gerne argumentere for at vi har brug for en 4-værelses lejlighed:** (D) fylder meget og er meget sensitiv overfor alt hvad der sker omkring hende.

Vi har derfor brug for et særskilt rum til hende, også fordi kørestol og andre hjælpemidler fylder meget. Endvidere begynder (C) i skole og hos hende mærker vi et øget behov for tilbagetrækning og privatsfære. (B) skal starte på uddannelse, hvilket også øger behovet for at der er flere adskilte områder i lejligheden.

- **Vi vil gerne blive i Vanløse:** Vi har her haft tilhørsforhold siden vores ældste datters fødsel i 2006. Vi har således et godt socialt netværk, som det er svært for os at forestille os at skulle forlade. Der er mange som har støttet os i forløbet med (D), også praktisk støtte. Derudover har (C) gode legekammerater fra børnehaven og skal til sommer gå på (Y)-skole. Disse legekammerater har det sidste halve år været en stor støtte ift at lave legeaftaler med (C) en gang om ugen. Også til Adventskirken har vi megen kontakt og har fundet megen støtte. Det falder os især pga netværket svært at skulle indstille os på at flytte bydel.
Men hvis muligheden for en virkelig god bolig bare er et andet sted, så åbner vi os for det.
- **Vi vil gerne have mulighed for adgang til have fra lejligheden.** Da vi ved at dette nok kan være svært at efterkomme, er adgang til grønne områder i nærheden et godt alternativ. Den ultimative drøm ville være et lille rækkehus! Vi ved godt at de ikke hænger på træerne i Københavns Kommune, men ikke desto mindre kunne det være fantastisk om der var et til os. Haveadgang ville gavne os alle, give os mere plads, give os et rum at rekreere, skabe, nyde og afreagere i. Samt ikke mindst give (D) et skattekammer af sanseoplevelser.
- **Mulighed for husdyr:** (C)'s store ønske er at få en kat. Hun elsker dyr og det har været vores håb at næste gang vi flyttede kunne det blive til et sted hvor dyr var tilladte.
- **Hvor vi ikke ønsker at bo:** Vi ved der er fine handicapboliger i et område som Tingbjerg. Men vi kan lige så godt sige, at vi som familie og som ægtepar ikke holder til at bo i så socialt belastede områder. Vi har lagt tid og kræfter i sådanne områder i vore yngre dage – i dag kan vi ikke gøre det med de to piger vi har og med det enorme pres der er på vores ægteskab og familieliv. Usikkerheden på om vi kan risikere at få tildelt bolig i sådan et område er en væsentlig grund til at vi har tøvet så længe med at sende denne ansøgning ind.”

Handicapcentrets ergoterapeut skrev følgende i et svar af 21. juni 2012 til A og B:

”Tak for jeres brev, det er naturligvis meget forståeligt med alle de ønsker I har til jeres fremtidige bolig, da det vil komme til at have stor betydning for jer og jeres børn i fremtiden. Vores forhåbninger er naturligvis, at vi kan hjælpe jer bedst muligt.

Der er dog nogle regler på dette område som vi desværre ikke kan fravige, da betingelserne jo skal være ens for alle der er i samme situation som jer.

I forhold til beliggenhed, så indstilles der bredt i Københavns Kommune. I har, som tidligere nævnt, mulighed for at ønske bestemte områder i København, men det er ikke sikkert at det er muligt at efterkomme dette ønske. Om der er have eller grønne områder i nærheden er heller ikke noget vi kan tage med i indstillingen, da det udelukkende er boligens indretning og adgangsforhold vi kan kigge på.

I forhold til husdyr, så kan vi desværre ikke tage hensyn til at I på et tidspunkt evt. ønsker at få en kat. Vi er nød til at tage udgangspunkt i jeres nuværende bolig og familie, men derfor kan det naturligvis godt være at den bolig I tilbydes tillader at man har kæledyr.

I forhold til om vi kan indstille jer til en 4-værelses lejlighed, er reglerne sådan at vi tager udgangspunkt i jeres nuværende bolig, hvilket jo er en 3-værelses. Vi tager naturligvis også højde for at (D) har behov for sit eget værelse, og at der derudover skal være et børneværelse til (C). Dette vil der også være mulighed for i en 3-værelses, da I som forældre må sove i stuen. Det er dog sådan, at I er indstillet til en 3 værelses og opefter, så der er stadig mulighed for at I vil kunne få tilbudt en 4-værelses.

Så desværre er det ikke særlige positive svar jeg kan give jer på jeres brev, men jeg tænker det er vigtigt I får sandheden at vide, så I ved, hvad I har at forholde jer til.

Jeg vil lige ridse op for jer, hvad jeres muligheder er, hvis I vælger at take nej til en tilbudt bolig som vi har fundet egnet.

I bliver naturligvis i jeres egen bolig, men vil ikke modtage flere boligtilbud og vi kan ikke tilbyde at lave boligændringer i den nuværende bolig. I må derefter selv finde en egnet bolig, og vi står gerne til rådighed i forhold til at vurdere om den er egnet til (D), hvis I har behov for det. Når I er flyttet i ny bolig, vil vi naturligvis kunne hjælpe med at få lavet de nødvendige boligændringer.

Jeg håber dette har givet jer et lille overblik, og håber naturligvis vi kan finde en bolig til jer, som I vil blive glade for.”

Det fremgår af sagen, at A og B i september 2012 kontaktede Handicapcenter København med oplysning om, at familien selv havde fundet to mulige boliger, begge på Linde Alle i Vanløse (”Lindehaven”). Handicapcentrets ergoterapeut besigtigede en af boligerne, som blev vurderet egnet til familien.

Handicapcentret kontaktede også afdelingen for merudgifter og indhentede derfra oplysninger om, i hvilket omfang den højere huslejeudgift til boligerne ville kunne dækkes som en merudgift. Det fremgår af journalrapporten i sagen, at afdelingen for merudgifter oplyste, at der umiddelbart kun kunne dækkes en merudgift op til en husleje på 10.000 kr. Det betød, at familien selv ville skulle betale henholdsvis 2.950 kr. eller 2.375 kr. mere i husleje om måneden, hvis den flyttede til en af boligerne.

I en e-mail af 26. september 2012 skrev A til handicapcentret, at familien – på grund af økonomiske betænkeligheder – havde besluttet ikke at flytte til Linde Alle. A bad samtidig handicapcentret om at sætte en boligsøgning igennem kommunen i gang.

Det fremgår af journalrapporten i sagen, at A og B havde afleveret det ansøgningsskema, som de havde fået tilsendt med brev af 19. september 2011 fra Handicapcenter København, til handicapcentrets ergoterapeut i udfyldt og underskrevet stand i forbindelse med besigtigelsen af boligen på Linde Alle. Det fremgår endvidere, at handicapcentret den 5. oktober 2012 sendte boligindstillingen til den sociale boliganvisning.

Den (...) 2013 bragte avis X en artikel om familien (...). Artiklen beskrev familiens situation og hverdag, herunder de udfordringer, som familien havde på grund af D's handicap. Det fremgik af artiklen, at familien boede i en lille treværelses lejlighed i Vanløse. Lejlighedens indretning blev beskrevet, og det blev oplyst, at der ikke var elevator i ejendommen. I artiklen var der bl.a. anført følgende:

”Henne på kommunen ved man godt, at lejligheden er uegnet for en familie med et så svært handicappet barn som (D). Kommunen godkendte allerede november 2011, at familien (...) skulle hjælpes over i en større og bedre bolig.

Siden er der ikke sket noget.”

Artiklen indeholdt også en beskrivelse af forløbet omkring den lejlighed, som familien selv havde fundet i efteråret 2012.

Den 19. februar 2013 sendte jeg en kopi af avisartiklen til Københavns Kommune. Med henvisning til ombudsmandslovens § 17, stk. 1, bad jeg kommunen om en udtalelse om familien (...)’s boligsag. Jeg bad kommunen om at redegøre for, hvad der var sket i sagen, hvilke tiltag kommunen havde iværksat med henblik på at hjælpe familien over i en egnet bolig, og udsigten til, at det ville lykkes.

I en e-mail af 25. februar 2013 indkaldte Handicapcenter København A og B til et møde den 1. marts 2013. Baggrunden for indkaldelsen var en henvendelse, som A og B havde sendt til bl.a. borgmester E. I henvendelsen skrev A og B bl.a. følgende:

”Baggrunden for denne henvendelse

Vi blev den 12. september 2011 godkendt af Enheden for Tekniske Hjælpemidler (ETH) til boligsift pga (D)’s handicap. Vi indsendte boligansøgningen til ETH i september 2012.

Betingelserne for at lade Københavns Kommune hjælpe med at finde bolig er så svære at tænke på, at vi selv har forsøgt at finde bolig i det mellem-liggende år og vi leder stadig aktivt.

Vi beder Københavns Kommune, HCK og ETH om at forstå dette brev som 1) en beskrivelse af vigtige temaer for os, samt 2) forholde sig til om nogle af procedurerne bør ændres for de familier, der bevilges boligsift pga barnets handicap.

I praksis betyder det, at en instans uden for os egenrådigt kan beslutte, hvor vi skal flytte hen. Siger vi nej, mister vi alle muligheder for at få mer-udgiftsydelsen som vi er helt afhængige af. Vi er stavnsbundne af den beslutning som ETH måtte tage om bolig til vores familie.

Det er så ubeskriveligt angstprovokerende og lammende, at vi med næb og klør har forsøgt selv at finde bolig og derfor har udskudt at aktivere ETH’s hjælp til dette.

Følelsen af kontroltab og frygt i forhold til fremtiden er stor og det er svært at forestille sig en positiv løsning i summen af de mange ubekendte.

Familiens nuværende bolig

Vores lejlighed i Vanløse er på 85 m², 3 værelser - heraf 2 stuer en suite og et lille loftsrum. Badeværelset er lille og gangen smal. Huslejen udgør 4900 kr + forbrug.

Vi bor på 1. sal og der kan ikke installeres lift på trappen. Hovedtrappen består af 24 trin og to afsatser. Belysningen er dårlig, (D) vejer nu 15 kg og måler 103 cm og vi tænker dagligt på, om vi taber hende ned ad trappen. Vi mærker det i rygge og skuldre.

(D)'s hjælpemidler udgør lige nu: kørestol i lejligheden, klapvogn i trappeopgangen, toiletstol, badestol, badekar, elevationsseng, ståbord, kasser med engangsmateriale og sondemad, bleer, gymnastikmadras og ekstra tøj. Dertil mapper med sagsakter, korrespondance med HCK, materialer og egnet legetøj relateret til (D)'s mange handicaps, hendes hjerneskade og udviklingsmuligheder. Vores overbelæssede lejlighed gør, at man kan føle, at (D) er mere hjælpemidler end barn.

De svære punkter i kommunens betingelser for boliganvisning er:

1. at vi kan få ét tilbud, hvorefter muligheden for dækning af merudgifter bortfalder, også hvis vi selv efterfølgende finder en egnet bolig.
2. vi er indstillet til en stor tre-værelses eller en lille fire-værelses lejlighed.
Vi finder det svært at se at en tre-værelses lejlighed kan dække (D)'s øgede behov for plads, men også resten af familiens behov for plads og trivsel.
3. vi har indtryk og følelse at, at vi geografisk kan ende hvor som helst.
4. Der kan gå op til 22 måneder før vi modtager tilbud om anden lejlighed. Dog vil det typiske tilbud komme i løbet af 6-18 måneder.
5. Vi er velkomne til selv at søge efter lejlighed. Men som søger famler man i blinde og aner ikke hvad kommunens parametre er.

Med disse rammer for at bede kommunen om hjælp til at finde en egnet bolig føler vi at vi står uden reel mulighed for at sige nej til et boligtilbud. Vi har ingen tidsfrist eller noget indtryk af, hvorvidt man vægter vores ønsker mht geografi, størrelse og andet. Vi oplever os samlet set som stavnsbundne og i et tomrum af venten.

Vi har løbende i forløbet gjort opmærksom på at betingelserne er den direkte årsag til, at vi først september 2012 indsendte ansøgning. Vi har følelsen af at 'købe katten i sækken'. Når vi involverer kommunen, er vi nødt til at sige 'ja' til et givent tilbud, fordi vi ellers mister forudsætningen for overhovedet at *kunne* flytte i en egnet bolig.

...

Kontakt til HCK omkring bolig

...

I december 2012 bad vi telefonisk om at få en samtale med boligteamet. Vi fik at vide, det ikke var muligt og blot ville skabe større frustration for os. Men vores frustration er i forvejen stor og kan næsten kun blive mindre ved en konstruktiv samtale med boligteamet.

Vi har ledt efter egnede boliger i selskaberne AAB, KAB og VIBO. Selv når man ikke er i konstant kriseberedskab må deres søgemaskiner være helt uoverskuelige.

Da vi direkte spurte til handicapegnede boliger, fik vi at vide at kommunen har anvisningsretten. Så har man følelsen af at løbe rundt i et hamsterhjul!

...

At søge bolig gennem bolig-teamet

Vi lever i et vakuum af mange ubekendte: tidsrammen, den næste boligs størrelse, beliggenhed og egnethed. Vi føler os uden indflydelse på en så vigtig beslutning som boligskit. Boligsagen lever sit eget liv helt uafhængig af os og vi får ikke nogen meldinger om tidsperspektivet, ETH's forventninger om sagens gang eller om der overhovedet arbejdes på sagen.

...

Af sagsbehandlingen kunne vi ønske os

1. Et møde med ETH med vores helhedssituation for øje: summen af (D) med handicap, (C) med skole, venner og fritidsliv, (B)'s uddannelsesforløb der løber frem til sommeren 2015, (A)'s TAF, vores netværk, boligønsker og overblik over familiens samlede behov. Vores ønske om at hjemmetræne (D) i en eller anden grad, skal også gå op med boligen.
2. At kunne få en fornemmelse af at blive hørt. (...)

3. At få afklaret om det alene er (D)'s behov for bolig der kigges på. Eller kigger man på hele familien? Hun har trods alt også en søster og to forældre der skal hænge sammen.
4. Vi ønsker at netværk tænkes ind som en ressource, og i sidste ende også en ressource for kommunen. Uden dette ville familiens situation helt sikkert være mere belastende.

...

7. At få fornemmelse af, hvad der sker i sagen. Er vi glemt, urimelige eller er vores sag ikke vigtig? Muligvis er vores forestillinger uberettigede, fordi ETH kan være optagede af at finde en god helhedsløsning til os. Men da vi hører dette: *vi kan ikke love noget eller sige noget om tidsperspektivet*, så har vi ingen fornemmelse af, i hvilken retning det går.

..."

Ved mødet den 1. marts 2013 deltog medarbejdere fra både Handicapcenter København og Enheden for Handicapkompenserende ydelser for børn, og A og B blev bl.a. oplyst om, at de var indstillet til en lejlighed på mindst 4 værelser. De blev endvidere oplyst om, at hvis de takkede nej til en egnet bolig anvist af handicapcentret, ville de ikke modtage flere boligtilbud, men de havde stadig mulighed for selv at finde en egnet bolig. De ville i givet fald kunne få dækket tilsvarende merudgift til husleje, som de ville have fået til den egnede anviste bolig, som de havde afvist.

Efter mødet sendte A og B et brev til Handicapcenter København med nogle bemærkninger til de oplysninger, som de havde modtaget på møde. A og B skrev følgende:

"Vi takker for et fint møde i fredags hvor vi fik svar på vores spørgsmål og en noget positiv forventning til vores muligheder i forhold til boligskifte.

Vi vil imidlertid pege på en ting, som kom frem på mødet:

Vi har tidligere fået oplyst, at vi – såfremt vi siger nej til et boligtilbud, som I giver os – dermed frasiger os dækning af merudgifter til husleje mv, hvis vi senere selv finder en egnet bolig. På mødet kom det imidlertid frem, at dette ikke er tilfældet. Vi blev oplyst om at, hvis vi efter at have afslået et boligtilbud fra jeres side, vil det være denne boligmulighed der vil blive taget udgangspunkt i, hvis vi selv finder en egnet bolig senere. Dvs. at vi formentlig ikke vil kunne få dækket en højere husleje end det komme-

nens tilbud består af. Men altså ikke at vi under alle omstændigheder mister muligheden for dækning af merudgifter.

Dette er en oplysning, som ville have haft væsentlig betydning for hvornår vi indgav vores ansøgning til jer. Det var især udsigten til at få en bolig, som vi ikke ville kunne sige ja til, f.eks. grundet placering, som afholdte os fra at give jer den endelige ansøgning til boligindstilling. Hvis vi havde vidst, at der var en mulighed for at sige nej, og stadig kunne søge bolig selv, uden at miste mulighed for merudgifter, ville vi nok have indgivet ansøgningen mange måneder tidligere.

Da denne fejlinformation har haft så afgørende en betydning for, hvornår vi har indgivet ansøgning til jer, og dermed formentlig også betydning for hvornår vi får et boligtilbud fra jer, vil vi gerne at denne henvendelse fra os vedlægges vores sag.”

Jeg modtog en udtalelse om sagen fra Socialforvaltningen i Københavns Kommune den 12. marts 2013. Udtalelsen var bl.a. vedlagt en kronologisk oversigt over sagsforløbet. I udtalelsen af 11. marts 2013 skrev kommunen bl.a. følgende:

”Familien blev indstillet til en bolig via boligsocial anvisning den 5. oktober 2012. Københavns Kommune modtager hver 3. ledige bolig til boligsocial anvisning, men da der er stort pres på boligmarkedet i København, er der altid en vis ventetid forbundet med boligsocial anvisning, uanset at der alene anvises boliger til borgere med akutte behov.

Der er løbende mellem 600 og 700 husstande, der venter på bolig. Ventetiden opgøres for borgere over og under 25 år, og var i 2. halvår 2012 160 dage for personer over 25 år mod 246 dage for personer under 25 år. Ventetiden for den enkelte afspejler dels ansøgerens betalingsevne, dels de særlige krav, der stilles til indretning og størrelse. Der kan derfor forventes en længere ventetid end gennemsnittet, når der f.eks. er behov for en bolig med niveau-fri adgang.

Det fremgår af den kronologiske gennemgang af sagen og af sagens akter, at det ikke er korrekt, at familien blev godkendt til bolig i november 2011, og at der ikke siden er sket noget. Forvaltningen har haft løbende kontakt med familien, som først i slutningen af september 2012 selv ønskede en anvist bolig.

Herudover er det ikke korrekt, at kommunen gav afslag på at yde støtte til huslejen i en bolig, som familien havde fundet. Familien ville med den nye bolig selv skulle betale 2.375 kr. ekstra om måneden, hvilket familien ikke ønskede.

Forvaltningen kan ikke forudse, præcist hvornår familien vil få et tilbud om bolig via den boligsociale anvisning, da det afhænger af, hvornår en relevant bolig bliver fraflyttet.

På baggrund af den gennemsnitlige ventetid forventes det dog, at familien vil få tilbud om en bolig i 1. halvår 2013.”

I den vedlagte kronologiske oversigt over sagsforløbet var der afslutningsvis anført følgende:

”Tiltag iværksat for at hjælpe familien over i en egnet bolig:

Familien er indstillet til egnet bolig via den sociale boliganvisning. Erfaringsmæssigt tager det typisk 6-8 måneder at finde en egnet handicapbolig.

Familien er orienteret om, at de selv kan finde en egnet bolig, og at der kan ydes dækning af merudgifter til øgede boligudgifter efter servicelovens § 41 til en husleje op til 10.000 kr. månedligt.

Udsigten til at det lykkes at finde en bolig:

Under hensyn til de krav, der stilles til en egnet bolig til (D), og at familien har været indstillet til bolig i 5 måneder, vurderes der at være gode udsigter til, at det lykkes at finde en egnet bolig. Dog er det ikke sikkert, at familiens ønsker om at forblive i Vanløse kan opfyldes.”

Den 25. april 2013 sendte jeg en kopi af Københavns Kommunes udtalelse til A og B sammen med kopi af de sagsakter, som jeg havde modtaget fra kommunen den 24. april 2013, og bad om at modtage deres eventuelle bemærkninger til materialet.

I en e-mail af 23. maj 2013 med bilag kommenterede A materialet. Hun skrev bl.a. følgende til mig:

”Kommentar til, hvad vi blev informeret om i forløbet.

Den 16. september 2011 blev vi ved møde i eget hjem af (...) [handicapcentrets ergoterapeut, min bemærkning] orienteret om betingelserne:

1. Følgende skal der indgå i en fremtidig bolig: rummeligt badeværelse med plads til (D) i badestol samt en hjælper, niveaufri adgang evt med elevator og med plads til kørestol og hjælper.
2. Vi er indstillet til 3værelses bolig – evt lille 4-rums bolig.
3. At der var en reel risiko for at miste al indflydelse på f.eks. geografi.

4. Siger vi nej til kommunens forslag til bolig vil vi miste rettighederne til at få merudgifter dækket i tilfælde af at vi siden selv finder bolig. Det ville betyde at huslejedifferencen bortfalder fra nuværende husleje til fremtidig husleje.

Vi har flere gange fra september 2011-september 2012 udtrykt vores frustration i samtale, brev og mail. Især frustration over betingelserne som træder i kraft når man søger og størrelsen på boligen. Hver gang lød svaret: I får ét tilbud.

Henviser til mail af 21. juni 2012.

Oplysningen om tab af huslejedifference er den direkte årsag til at vi IKKE så os i stand til at bede HCK/Teknisk afdeling om at hjælpe os med at finde bolig allerede fra efteråret 2011 eller snarlig derefter.

Kommentar til at vores sag først er sat i gang pr. oktober 2012

Når vi først indsender ansøgning i september 2012 er der en direkte årsagssammenhæng mellem information om at vi mister merudgiftsdækning af husleje, hvis vi ikke finder os enige med HCK/Teknisk Afdeling i boligens egnethed.

Se vedlagte bemærkning om netop dette. Fremsendt til HCK/Teknisk afdeling efter møde den 1. marts 2013.

Vi har i forløbet haft flere samtaler og brevveksling med (...) [handicapcentrets ergoterapeut, min bemærkning], hvori vi udtrykker frustration omkring ikke at få flere muligheder i fald vi ikke er enige om en boligs egnethed. Forvaltningen har således undervejs været bekendt med, hvorfor vi ikke indsender før i efteråret 2012.

Man har undervejs ikke opdaget misinformationen og/eller man har ikke korrigeret for den.

Kommentar til boligen vi fandt i Vanløse i september 2012

Vores bekymring om ikke at kunne betale de hhv 2375 for den lille lejlighed og 2995 (mener jeg det var) for den store har vist sig at holde stik. Vores rådighedsbeløb efter faste udgifter ligger på 3000 og efter (A)'s TAF er blevet beskåret fra 37 timer til 22 timer ugentligt er dette rådighedsbeløb yderligere faldet. Dermed er al grundlag for selv at spytte i kassen til en højere husleje helt væk.

Havde vi således indvilget i at lægge ekstra 2.375 (for den mindste) eller mere (for den større), ville vi i dag ikke have været i stand til at blive boende i en af disse lejligheder.

(...)

Om mødet med HCK/Teknisk Afdeling den 1. marts 2013

Først til mødet med HCK den 1. marts 2013 foranlediget af klage til [borgmester] (E) bliver vi oplyst om at vi er indstillet til en 4-værelses bolig.

Det fremgår også af brevvekslingen med (...) [handicapcentrets ergoterapeut, min bemærkning] (f.eks. 21/6 2012) at vi undervejs informeres om at vi er indstillet med baggrund i vores nuværende bolig, dvs. 3 værelses, dog med mulighed for en 4-værelses.

Ligeledes er det ny information for både os og (...) [handicapcentrets ergoterapeut, min bemærkning] ved dette møde, at det ikke er korrekt at vi mister hele huslejedifferencen fra vores nuværende lejlighed til den kommende i fald vi måtte afstå fra kommunens forslag.

Men denne misinformation er som tidligere sagt også direkte årsag til at vi forsøgte selv at finde bolig i det år der gik fra vi blev indstillet til vi i praksis bad HCK om at hjælpe med bolig.

Til mødet den 1. marts 2013 fik vi forståelsen af at vi qua (D)'s svære handicap befinder os i en særskilt gruppe af familier med presserende boligbehov. Denne gruppe skulle iflg sagsbehandler til mødet udgøre 4-5 familier.

På HCK's udtalelse til Folketingets Ombudsmand forstår vi nu, at der ikke ser ud til at findes en sådan gruppe, men at vi befinder os på linie med resten af akut-boligsøgende i Københavns Kommune, nemlig 600-700 husstande. Hvilket jo unægtelig gør udsigten langvarig. Eller i hvert fald følelsen af at udsigten er langvarig.

Kommentar til boligforslag pr. maj 2013

Vi har nu i maj måned af Teknisk Afdeling/HCK fået tilbudt en bolig i Vanløse: et halvt rækkehus med have.

Boligen som er på 77 m² med kælder der ikke ville kunne bebos lovligt er af kommunens ergoterapeutiske medarbejder skønnet uegnet med baggrund i bl.a. høj trappe op til boligen, et badeværelse der er mindre end vores nuværende (som er 2½m²), smalle døre der ikke gør det muligt for kørestol og hjælpemidler at komme rundt i boligen samt for lille boligareal med for få rum til vores familie. Der ville ej heller være plads til (D)'s mange hjælpemidler der kræver megen plads.

Ergoterapeuten har afvist boligen på vore vegne ligesom vi også har afvist den selv. Vi har som supplement til sagen indsendt en oversigt over (D)'s hjælpemidler som viser, hvor pladskrævende hun er alene i form af nødvendige løsninger til hendes daglige liv og færden.”

Den 7. juni 2013 sendte jeg en kopi af A's e-mail af 23. maj 2013 med bilag til Københavns Kommune. Jeg bad bl.a. kommunen om at forholde sig til det, som A havde anført om den vejledning, som hun og B modtog om merudgifter i forbindelse med mødet den 16. september 2011.

Jeg modtog Socialforvaltningen i Københavns Kommunes bemærkninger til A's e-mail den 28. juni 2013. Kommunen skrev bl.a. følgende til mig:

”Socialforvaltningen anerkender, at familien ved mødet den 16. september 2011 ikke blev korrekt vejledt om reglerne om merudgifter. Socialforvaltningen har siden da ændret arbejdsgangen i forhold til boligindstilling, således at rådgivning i forhold til merudgifter nu foregår i afdelingen Handicapkompenserende ydelser, netop med henblik på at kunne informere borgerne bedre om deres mulighed for støtte. Der er dermed gjort en indsats for at sikre korrekt vejledning af borgerne på dette område.

Det er korrekt, at der ved boligsocial anvisning generelt tages udgangspunkt i ansøgernes aktuelle bolig, hvorefter den konkrete familie kunne indstilles til en bolig med 3 rum. Der tages dog altid hensyn til ansøgernes behov. Familien er derfor på baggrund af det behov for plads, som barnet med handicap giver, blevet indstillet til en bolig med mindst 4 rum.

Familien har på nuværende tidspunkt modtaget to tilbud om bolig. Der kan normalt kun gives et tilbud om bolig, men første tilbud om bolig blev vurderet uegnet til familien af handicapcenterets ergoterapeut, fordi badeværelset var for lille. Den boligsociale anvisning, som anviser boligen har ikke rådighed over grundtegninger og må derfor anvise på baggrund af boligselskabernes oplysninger om f.eks. niveaufri adgang.

Familien blev den 13. juni 2013 tilbudt en bolig beliggende på (Z)-vej i København NV. Boligen er på 4 rum og 106 m². Familien har den 25. juni 2013 accepteret denne bolig, som de får rådighed over den 15. juli 2013.

Det er korrekt som familien skriver, at de ikke kan bestemme en bestemt geografisk beliggenhed på boligen. Det skyldes, at forvaltningen også tager et væsentligt hensyn til hurtigst muligt at løse boligproblemerne for de, som indstilles til bolig. Der er stort pres på boligmarkedet i København, og der er ikke nødvendigvis tilgængelige boliger med de rette faciliteter i de områder, som borgerne ønsker.

Kommunen modtager som udgangspunkt hver 3. bolig i den almene sektor og har ingen anden anvisningsmulighed. Der tages hensyn til fravalg af særlige områder, som er fagligt begrundede, f.eks. hvis en voldsramt ikke skal anvises i nærheden af voldsudøveren. Når der er flere boliger til rådighed, tages der i videst mulige omfang hensyn til borgerens ønsker.

Forvaltningen har i anledning af denne sag set på, hvilke boliger, der er modtaget i Vanløse i 2012. Der blev modtaget 5 boliger med 4 rum i Vanløse i hele 2012. Ingen af disse boliger havde niveaufri adgang eller elevator. De ville derfor ikke være relevante for denne familie. Udsigten til at få en bolig i Vanløse til anvisning, som passer til familiens behov, er derfor meget lille.

Overordnet bør borgere i København kunne bo i alle områder af byen. Derfor må borgerne acceptere en anvisning i et andet lokalområde end deres hidtidige, også hvor det indebærer skift af børneinstitutioner, når de har et akut behov for bolig. Hensynet til at skaffe en relevant bolig indenfor en relativt kort ventetid vejer højere end hensynet til at blive i samme lokalområde. Ventetiden på en bolig via kommunen [er] generelt ... stigende, fordi der er færre boliger til rådighed i relevante prisklasser, og der er lav sandsynlighed for at der kan findes en relevant bolig i Vanløse.

Familien kommenterer, at de har fået oplyst den 1. marts 2013, at der kun er 4-5 familier med et tilsvarende boligbehov, mens forvaltningen i forbindelse med ombudsmandssagen har oplyst, at 600-700 husstande venter på bolig. Begge dele er korrekt.

Det totale antal ansøgere i den boligsociale anvisning er 600-700. Hovedparten af ansøgerne er enlige mænd, og særligt unge under 25 år er overrepræsenterede blandt ansøgerne. Forvaltningen anviser ansøgerne til boliger, som passer til deres behov og betalingsevne. Hovedparten af ansøgerne har derfor et behov og en betalingsevne, som betyder, at de skal have en helt anden boligtype end familien (...). Det er derfor også korrekt, at der kun er ganske få ansøgere, som har et boligbehov, som ligner familien (...)'s. Ventetiden på bolig for disse familier afhænger derfor primært af, at der bliver relevante boliger ledige."