



# Klar RET

SEPTEMBER 2024

*Borgerrådgiverens guide om retten til en bisidder*

---

"... for nogle borgere kan støtte fra en bisidder være essentiel for at kunne indgå i en ligeværdig dialog. Uden den støtte kan der være risiko for, at borgeren ikke kan udnytte retten til at medvirke i sagens behandling".

**SIDE 5**

# RETTE TIL EN BISIDDER

---

Borgerrådgiveren har øget fokus på borgernes ret til at lade sig bisidde. Borgerrådgiverens medarbejdere stiller sig til rådighed med viden på området – også gerne i form af konsultativ bistand.

## VI HAR PLIGT TIL AT VEJLEDE

For nogle borgere er samarbejdet med kommunen svært eller måske endda uoverskueligt. Et sagsbehandlingsforløb kan være forbundet med et stort personligt pres, da det kan have konsekvenser for borgerens personlige og økonomiske forhold. Det kan derfor gøre det vanskeligt at stå alene med en sag.

Som sagsbehandlere i kommunen har vi en generel pligt til at yde vejledning i alle faser af en sags behandling, hvor der er kontakt med borgeren. Vi skal hele tiden vurdere, hvornår det er relevant at vejlede. Vejledningspligten er reguleret i forvaltningsloven og i særregler på nogle sagsområder.

---

### FORVALTNINGSLOVEN § 7, STK. 1

“En forvaltningsmyndighed skal i fornødent omfang yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde.”

---

Det er vigtigt, at borgeren kender sine rettigheder og er oplyst om de krav, der stilles. Vejledningen skal derfor udformes, så borgeren kan begå sig i samtalen med kommunen og forstå, hvad der bliver talt om. Det betyder, at vejledningen skal afstemmes konkret i forhold til borgerens forudsætninger, og vi skal

sørge for, at uklare forhold afklares. Vejledningen skal altså sikre, at borgeren har mulighed for at forstå sine rettigheder og pligter og gøre sin indflydelse gældende under en sags behandling. En bisidder kan være med til at understøtte netop denne proces og skabe tryghed. Det er derfor vigtigt, at vi i alle faser af en sags behandling er opmærksomme på, om borgeren har behov for støtte og dermed også for vejledning om retten til at lade sig bistå.

Institut for Menneskerettigheder anbefaler, at *“borgerne får information om deres mulighed for at have en bisidder med igennem sagsforløbet”* (Retssikkerhed i kommunerne, 21. december 2017). Der kan være situationer, hvor en borger måske ikke kan varetage sine egne interesser og ikke har en bisidder at støtte sig til. Her kan det være relevant at henvise til en professionel bisidder.

Borgerrådgiveren har udarbejdet en [oversigt over organisationer, der har frivillige bisidderordninger \(link\)](#), som også findes på Borgerrådgiverens hjemmeside.



---

En god bisidder kan medvirke til at få sagen til at glide lettere (medarbejder i Københavns Kommune).

---

#### **BISIDDEREN ER IKKE EN PARTSREPRÆSENTANT**

En bisidder er en støtteperson, borgeren kan have ved sin side under mødet med kommunen, og én der kan hjælpe med at stille relevante spørgsmål og holde styr på, hvad der bliver sagt og besluttet. Borgeren kan frit vælge en bisidder, som vedkommende har tillid til. Det kan være en person med særlig faglig indsigt og kompetence, f.eks. fra en forening, organisation eller retshjælpsinstitution eller en socialrådgiver eller advokat. En bisidder kan også være en ægtefælle, et familiemedlem eller en bekendt.

Retten til at lade sig repræsentere eller bistå gælder alle dele af den offentlige forvaltning og kan også være reguleret i særregler på specifikke sagsområder. F.eks. i barnets lov § 6, stk. 1 om et barn eller en ungs ret til bisidder, hvis sagen behandles efter denne lov.

---

#### **FORVALTNINGSLOVEN § 8, STK. 1**

---

“Den, der er part i en sag, kan på ethvert tidspunkt af sagens behandling lade sig repræsentere eller bistå af andre. Myndigheden kan dog kræve, at parten medvirker personligt, når det er af betydning for sagens afgørelse.”

Der er stor forskel på en partsrepræsentants og en bisidders beføjelser. En partsrepræsentant kan varetage borgerens interesser både mundtligt og skriftligt. Hvis en borger ønsker en partsrepræsentant, skal vi som sagsbehandlere indhente en fuldmagt fra borgeren, så vi sikrer os, at det er i overensstemmelse med borgerens ønske, at

kommunikationen foregår med og via partsrepræsentanten. Partsrepræsentanten kan herefter i udgangspunktet deltage alene i møder med kommunen om borgerens sag, udtale sig på vegne af borgeren, modtage breve fra kommunen og afgive skriftlige bemærkninger.

En bisidders handlerum er mere begrænset. Bisidderen kan ikke møde i stedet for borgeren, men borgeren har ret til at have en bisidder med til et møde. Borgeren skal ikke give formel fuldmagt, når en bisidder deltager i et møde, da fremmødet hviler på en accept fra borgerens side.

Vi skal være opmærksomme på forskellen mellem rollen som bisidder og som partsrepræsentant og sammen med borgeren afklare, hvilken rolle der varetages.

Det er vigtigt, at vi er opmærksomme på, at en bisidder heller ikke uden fuldmagt fra borgeren må modtage skriftlige eller telefoniske oplysninger

om en sag eller indgå aftaler med sagsbehandleren på borgerens vegne. En mundtlig fuldmagt vil ofte være tilstrækkeligt, men det kan alligevel være en god idé at sørge for, at borgerens samtykke foreligger som et fysisk dokument, hvor borgerens ønsker for bisidderens beføjelser tydeligt fremgår, hvis det drejer sig om mere end mødedeltagelse. Kommunen risikerer at overtræde reglerne om tavshedspligt, hvis fuldmagtsforholdet ikke er afklaret med borgeren, da personfølsomme oplysninger ikke må videregives uden samtykke.

Folketingets Ombudsmand påpeger, at *“En bisidder kan deltage i møder sammen med parten, men bisidderen opnår ikke uden videre de beføjelser, som efter forvaltningsretten tilkommer parten. Myndigheden må derfor kun inddrage bisidderen i sagsbehandlingen, i det omfang det er aftalt med parten”* (Overblik #6: Partsrepræsentation, 2.1).

### VI SKAL VÆRE FLEKSIBLE OG IMØDEKOMMENDE

Borgeren har ret til at blive inddraget i sin sag, og kommunen er forpligtet til at sørge for at tilrettelægge sagsbehandlingen, så borgeren kan gøre sin ret gældende. Inddragelsen sker ofte på møder, og en bisidder kan derfor være en afgørende støtte og hjælp til, at borgeren forstår sin sag ved at stille de rigtige spørgsmål og huske, hvad der er blevet talt om og aftalt.

Når en borger ønsker at have en bisidder med til et møde, skal vi som udgangspunkt imødekomme ønsket, da bisidderen er med til at sikre og styrke borgerens retssikkerhed og ret til indflydelse i sin sag. Det er derfor vigtigt, at vi bestræber os på at være fleksible og imødekommende og fastlægger mødetidspunkter, der passer både borger og bisidder, selvom det måske kan være ubelejligt.

Denne tilgang er også i overensstemmelse med værdigrundlaget for Københavns Kommune, der siger, at *“Kommunen skal være bevidst om kvaliteten i sine serviceydelser, og kommunen skal møde brugeren med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid”* (Værdigrundlag og vision | Medarbejder i Københavns Kommune (kk.dk)).

Værdigrundlaget kræver således bevidsthed om kvaliteten i serviceydelserne og beskriver den måde, vi som medarbejdere i kommunen skal møde borgeren på. Tilgangen gælder også i forhold til borgerens ret til at lade sig bistå, og værdigrundlaget indeholder desuden samme alment menneskelige hensyn som principperne for god forvaltningsskik.



---

Det er vigtigt, at vi optræder imødekommende og hensynsfuldt i samarbejdet med borger og bisidder, da det styrker tilliden til sagsforløbet.

---

## DIALOG OG MEDINDFLYDELSE

Den gode samtale mellem borger og kommune hviler på værdigrundlagets principper om respekt, ligeværdighed, dialog og tillid, der derfor kan læses som redskaber til at skabe et rum, hvor der er grundlag for et godt samarbejde – også når det gælder borgerens valg af bisidder.

På det sociale område skal vi som sagsbehandlere være opmærksomme på retssikkerhedsloven og særligt dialogprincippet i § 4, der fastlægger, at *”Borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag. Kommunalbestyrelsen tilrettelægger behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan benytte denne mulighed”*.

Dialogprincippet indeholder grundelementer for inddragende sagsbehandling, som også gælder for andre sagsområder og går igen i de øvrige forvaltningsretlige regler. Sagsbehandlingen skal derfor tilrettelægges sådan, at borgeren får mulighed for at medvirke, og for nogle borgere kan støtte fra en bisidder være essentiel for at kunne indgå i en ligeværdig dialog. Uden den støtte kan der være risiko for, at borgeren ikke kan udnytte retten til at medvirke i sagens behandling. Afvikling af møder bør derfor også understøtte borgerens beslutning om at benytte en bisidder.

Medindflydelse i form af god dialog med en åben og gennemskelig beslutningsproces har betydning for, at borgeren kan føle sig tryk i mødet med kommunen. Det er derfor vigtigt, at vi er åbne og lydhøre over for borgerens og bisidderens synspunkter og sørger for, at disse bliver inddraget og taget med i betragtning, så oplysningsgrundlaget for en beslutning, plan eller afgørelse er klart og korrekt.

## NÅR BISIDDEREN IKKE ER EN GOD STØTTE

Vi må i udgangspunktet ikke blande os i borgerens valg af bisidder. Hovedreglen er som beskrevet i forvaltningslovens § 8, stk. 1, at borgeren på ethvert tidspunkt af sagens behandling kan lade sig bistå af andre. I praksis skal vi normalt respektere borgerens valg af bisidder. Undtagelsen til dette fremgår af forvaltningslovens § 8, stk. 2, hvor der står, at bestemmelsen kan tilsidesættes, *”hvis partens interesse i at kunne lade sig (...) bistå findes at burde vige for væsentlige hensyn til offentlige eller private interesser”*.

Ifølge forarbejderne til forvaltningsloven skal undtagelsesbestemmelsen dog anvendes restriktivt, da det kun er i ganske særlige tilfælde, vi må nægte en borger retten til at vælge en bestemt bisidder. Vi skal altså strække os langt for at imødekomme borgerens valg, og udgangspunktet er, at borgerens ønske skal respekteres, da en beslutning om at afvise en bisidder vil være meget indgribende.

Det fremgår af vejledningen til forvaltningsloven, at vi skal foretage en konkret afvejning af på den ene side borgerens interesse i at få den pågældende bisidder og på den anden side de hensyn, der taler for at afskære borgerens adgang til at lade sig bistå. I vejledningen beskrives det desuden, at undtagelsen vil kunne finde sted, hvis *”Parten under et møde*

*med myndigheden ønsker sig bistået af flere personer og myndigheden af hensyn til sagsbehandlingen, ro og orden eller af hensyn til andre parter, finder at burde begrænse antallet af bisiddere eller helt at udelukke andre end parterne selv fra at deltage i mødet.”*

Desuden kan en afvisning ske ud fra et hensyn til borgeren, hvis den ønskede bisidder skønnes uegnet til at varetage borgerens interesser eller måske direkte vil kunne skade borgerens sag. Vi skal altid være opmærksomme på, at det kan have betydelige konsekvenser og være meget indgribende for borgeren, hvis vi vælger ikke at acceptere en bisidder, da afvisningen kan have betydning for retten til at have indflydelse og kunne medvirke i egen sag. Det kan også opleves som manglende respekt for borgerens selvbestemmelsesret og påvirke samarbejdet negativt.

Borgeren har ikke en lovfæstet klageadgang, hvis vi beslutter at afvise en bisidder. I de tilfælde har borgeren mulighed for at klage over beslutningen til forvaltningens ledelse eller borgmesteren.

---

## GODE RÅD TIL SAGSBEHANDLER

---

### Før møde

- Vejled borgeren om retten til at have en bisidder med til mødet
- Vær fleksibel, når borgeren gerne vil planlægge en mødetid, så en bisidder kan deltage
- Vær tydelig i kommunikation om dagsorden for mødet, så borger og bisidder kan forberede sig bedst muligt

### Under møde

- Træd ind i rollen som myndighed og rammesæt mødet, når borgeren og bisidderen ankommer
- Vær tydelig i kommunikationen om formålet med mødet
- Vejled om dine beføjelser, borgerens rettigheder og regler på området
- Stil spørgsmål til om vejledning er forstået, og gentag ved behov
- Hold pauser undervejs om nødvendigt, og saml op i forhold til mødets dagsorden

### Afrunding af møde

- Lav klare aftaler for, hvad borgeren skal gøre som opfølgning på mødet
- Det kan være en god idé at hjælpe borgeren og bisidderen med at få skrevet aftalerne ned
- Rund mødet af med en opsummering af aftalerne
- Noter på sagen, hvilke aftaler der er lavet i forhold til borgerens brug af bisidder

### Efter mødet

- Husk, at der ikke må kommunikeres med en bisidder eller deles oplysninger om borgerens sag uden fuldmagt
-

## LÆS MERE OM RETTEN TIL AT LADE SIG BISTÅ OG OM ANDRE RELEVANTE TEMAER

[Forvaltningsloven](#)

[Vejledning om forvaltningsloven](#)

[Rapport om retssikkerhed i kommunerne](#), Institut for Menneskerettigheder

[Overblik #6 Partsrepræsentation](#), Folketingets Ombudsmand

KlarRet 18 - [Regler og normer for ansatte i Københavns Kommune](#)

KlarRet 15 - [Borgerens medvirken ved oplysning af egen sag](#)

KlarRet 9 - [Tavshedspligt og videregivelse af fortrolige oplysninger](#)

(ikke opdateret jf. databeskyttelsesforordningen)

KlarRet 8 - [Partsrepræsentation](#)

KlarRet 3 - [Kommunens vejledningspligt](#)

Læs mere om Borgerrådgiveren, og find andre tidligere udgaver af KlarRet, undersøgelser og årsberetninger på [Borgerrådgiverens hjemmeside](#).

### KONTAKT BORGERRÅDGIVEREN

Hvis du har spørgsmål eller ønsker konsultativ bistand, er du velkommen til at kontakte Borgerrådgiveren for råd og vejledning på telefon 3366 1400 eller via e-mail til [borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk)

Er du medarbejder i kommunen, kan du også benytte dig af kommunens interne juridiske hotline, Borgerrådgiverlinjen, hvor du kan få vejledning og svar på forvaltningsretlige spørgsmål. [Kontaktoplysninger og mere information finder du på KKIIntra](#) (internt link til Københavns Kommunes intranet).

