

BORGER-  
RÅDGIVERENS  
BERETNING

20  
10





# INDHOLD

---

<b>FORORD</b>	<b>4</b>
<b>I. BORGERRÅDGIVERENS VIRKSOMHED</b>	<b>6</b>
1.1 Borgerrådgiverfunktionen	6
1.2 Formålet med Borgerrådgiveren	6
1.3 Borgerrådgiverens kompetence og bemyndigelse	7
1.4 Kontakten til forvaltningerne	8
1.5 Borgerrådgiverens konsulentfunktion	10
1.6 Borgerrådgiverens øvrige opgaver	11
1.7 Adgang til Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens arbejde på internettet	11
1.8 Borgerrådgiverens bemanning og efteruddannelse	12
1.9 Borgerrådgiverens økonomiske rammer	13
1.10 Borgerrådgiverens fysiske rammer og åbningstid	14
1.11 Borgerrådgiverudvalgets sammensætning og opgaver	14
<b>2. SAGER</b>	<b>16</b>
2.1 Generelt	16
2.2 Beretningsåret 2010	16
2.3 Udvalgte emner	17
2.3.1 Vejledning	17
2.3.2 Forventningsafstemning og forkert vejledning	18
<b>3. EGEN DRIFT</b>	<b>2</b>
3.1 Generelt	23
3.2 Typer af undersøgelser	23
3.2.1 Konkrete undersøgelser	23
3.2.2 Generelle undersøgelser	24
3.2.3 Inspektioner	24
3.3 Offentlighed	25
3.4 Borgerrådgiverens afvikling af egen driftundersøgelser i beretningsåret	25
<b>4. DISKRIMINATIONSTILSYNET</b>	<b>26</b>
4.1 Generelt om diskriminationstilsynet	26
4.2 Borgerrådgiverens Diskriminationsshotline	26

4.3	Synliggørelse	27
4.4	Information om diskrimination i undervisningen	27
4.5	Egen driftundersøgelser i beretningsåret	27
4.6	Konkrete klagesager	28
<b>5.</b>	<b>KONKLUSION OG ANBEFALINGER</b>	<b>30</b>
5.1	Status for kommunens sagsbehandling og borgerbetjening	30
5.1.1	Generelle konstateringer	30
5.1.2	Mere frustrerede borgere	30
5.1.3	Driftens betydning	31
5.2	Opfølgningen på Borgerrådgiverens Beretning 2008	31
5.3	Forslag og anbefalinger	33
5.3.1	Forvaltningernes videre arbejde med forpligtende og synlige mål	33
5.3.2	Klar forventningsafstemning	33
5.3.3	Styr på stabsfunktioner	34
<b>BILAG</b>		<b>35</b>
	Vedtægt for Borgerrådgiveren	35
	KlarRet 01 om begrænsninger i borgernes adgang til kommunen	40
	KlarRet 02 om rammerne for borgerbetjening og retssikkerhed	46
	KlarRet 03 om kommunens vejledningspligt	53

På side 29 ses Jens Galschiøts skulptur ”Balacing Act”, som er gengivet med kunstnerens tilladelse.

# FORORD

---

Borgerne i Københavns Kommune er på mange måder påvirket af den økonomiske krise. Der er en tendens til, at de borgere, som henvender sig til Borgerrådgiveren, er mere fortvivlede end tidligere. Noget af dette skyldes en større afhængighed af kommunens støtte og opbakning, og andet skyldes, at borgerne oplever, at kommunens serviceniveau er negativt påvirket af et øget pres på kommunens ydelser og i nogen grad også af egentlige servicereduktioner. Men borgernes frustrationer har primært bund i, at kommunen i mange tilfælde ikke leverer varen.

Beretningsåret 2009 tydede fra Borgerrådgiverens perspektiv på, at kommunen havde rejst sig og givet borgerne en bedre sagsbehandling og betjening. I 2010 faldt kommunen desværre igen. Antallet af klager til Borgerrådgiveren er således steget med 39 %, og de fejl, som begås, er i vid udstrækning de samme som før.

Jeg har i denne beretning valgt at rette fokus mod vejledning og forventningsafstemning, for det står klart, at mange af borgernes frustrationer skyldes mangelfuld information.



---

... borgernes frustrationer har primært bund i, at kommunen i mange tilfælde ikke leverer varen

---

Borgerrådgiveren har i 2010 selv taget hul på en ny måde at kommunikere og forbedre kommunens sagsbehandling og service på. Borgerrådgiveren udsender nu tre årlige sagsbehandlerguider, som tager udgangspunkt i Borgerrådgiverens aktuelle iagttagelser og har retssikkerhed som overordnet tema. Vi kalder dem KlarRet.

KlarRet er et værktøj, der giver konkrete anvisninger og vejleder i, hvordan forvaltningsretten bruges i hverdagen, og hvordan vi i kommunen sikrer borgernes retsgarantier.

Det er hensigten, at KlarRet skal medvirke til at give medarbejderne konkrete værktøjer og en større indsigt i forvaltningsretten, som kan lette deres hverdag. Men det er også målet, at KlarRet skal komme borgerne til gode ved at højne retssikkerheden i mødet med kommunen.

Borgerrådgiveren har indtil nu lavet tre KlarRet, som er at finde i denne beretning.

København, maj 2011



Johan Busse  
Borgerrådgiver





# BORGERRÅDGIVERENS VIRKSOMHED

---

## 1.1 BORGERRÅDGIVERFUNKTIONEN

I 2004 besluttede Borgerrepræsentationen at etablere en uafhængig borgerrådgiverfunktion i Københavns Kommune (BR 586/03). Borgerrådgiverens overordnede funktion er beskrevet i vedtægt for Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren er forankret direkte under Borgerrepræsentationen og er uafhængig af kommunens udvalg og forvaltning. Borgerrådgiveren bistår Borgerrepræsentationen med tilsyns- og kontrolfunktioner i forhold til udvalg, borgmestre og forvaltninger og varetager de opgaver om borgerrådgivning og borgervejledning, som Borgerrepræsentationen fastsætter. Borgerrådgiverens overordnede forhold er reguleret i styrelsesvedtægten for Københavns Kommune § 24.

Borgerrådgiveren er ansat direkte af Borgerrepræsentationen og kan kun afskediges af samme. Borgerrådgiveren har ansættelseskompetencen i forhold til sit personale.

Borgerrådgiverens virksomhed er nærmere beskrevet i indstillingen om etablering af en borgerrådgiverfunktion (BR 586/03) samt i vedtægt for Borgerrådgiveren, som trådte i kraft den 1. april 2010.



---

... en uafhængig klagefunktion ('ombudsmand'), der uafhængig af forvaltningerne skal varetage borgernes rettigheder og gøre det lettere at klage, hvis kommunen ikke lever op til det politiske vedtagne serviceniveau (hensigtsserklæring forud for etableringen af Borgerrådgiveren)

---

## 1.2 FORMÅLET MED BORGERRÅDGIVEREN

Formålet med Borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Københavns Kommune og bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsevne.

Borgerrådgiveren skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at klage over forhold, der vedrører Københavns Kommune samt medvirke til, at klagerne bruges konstruktivt til at forbedre kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Borgerråd giverfunktionen har samme karakter som Folketingets Ombudsmand og erstatter ikke, men supplerer gældende klagemuligheder og lovpligtige tilsyn på det kommunale område.

## UAFHÆNGIGHED

Borgerråd giverens uafhængighed er en grundsten i Borgerråd giverens virke og en grundlæggende forudsætning for, at Borgerråd giverens vurderinger af konkrete sager kan ske på et objektive og sagligt grundlag.

Borgerråd giverens grundlæggende opgave er at behandle klager over Københavns Kommunes sagsbehandling, personalets optræden og udførelsen af praktiske opgaver, f.eks. undervisning, dagpasning, hjemmehjælp og gaderenholdelse. Endvidere bistår Borgerråd giveren med vejvisning i klagesystemet og yder konsulentbistand og undervisning til forvaltningerne om god sagsbehandling mv.

Borgerråd giveren tager imod henvendelser fra borgere, brugere og erhvervsdrivende, som ønsker at klage.

Dialogprincippet er udgangspunktet for behandlingen af alle henvendelser, hvilket betyder, at konflikter mellem forvaltning og borger skal søges løst mellem parterne, før Borgerråd giveren behandler en klage. Derfor videresender Borgerråd giveren klager til forvaltningen, så forvaltningen får mulighed for selv at svare borgeren, hvis klagen ikke allerede har været forelagt for forvaltningen inden henvendelsen til Borgerråd giveren.

Har en klage allerede været forelagt forvaltningen, kan Borgerråd giveren vælge at lave en nærmere undersøgelse af sagen med henblik på at fastslå, om der er forhold i sagen, der giver anledning til at udtale kritik eller afgive henstilling.

## KRITIK

Borgerråd giveren udtaler kritik, såfremt forvaltningerne ikke efterlever lovgivningen, de uskrevne principper for god forvaltningsskik eller kommunens vedtagne målsætninger, politikker og værdigrundlag. Kritikken kan variere i grad, men er grundlæggende set udtryk for, at reglerne ikke er overholdt.

henstilling, skal de oplyse Borgerråd giveren herom. Borgerråd giverens henstillinger bliver i praksis fulgt af forvaltningerne og understøttet af ledelsen.

## 1.3 BORGERRÅDGIVERENS KOMPETENCE OG BEMYNDIGELSE

Borgerråd giverens grundlæggende opgave er at behandle klager over Københavns Kommunes sagsbehandling, personalets optræden og udførelsen af praktiske opgaver, f.eks. undervisning, dagpasning, hjemmehjælp og

gaderenholdelse. Endvidere bistår Borgerråd giveren med vejvisning i klagesystemet og yder konsulentbistand og undervisning til forvaltningerne om god sagsbehandling mv.

Borgerråd giveren kan udtale kritik af mangelfuld eller forkert sagsbehandling mv. Derudover har Borgerråd giveren mulighed for at henstille og komme med anbefalinger til forvaltningen, når dette medvirker til at forbedre sagsbehandlingen. Dette er på linje med Folketingets Ombudsmands reaktionsmuligheder.

Forvaltningerne er ikke bundet af Borgerråd giverens udtalelser, men hvis ikke forvaltningen ønsker at rette sig efter en anbefaling eller

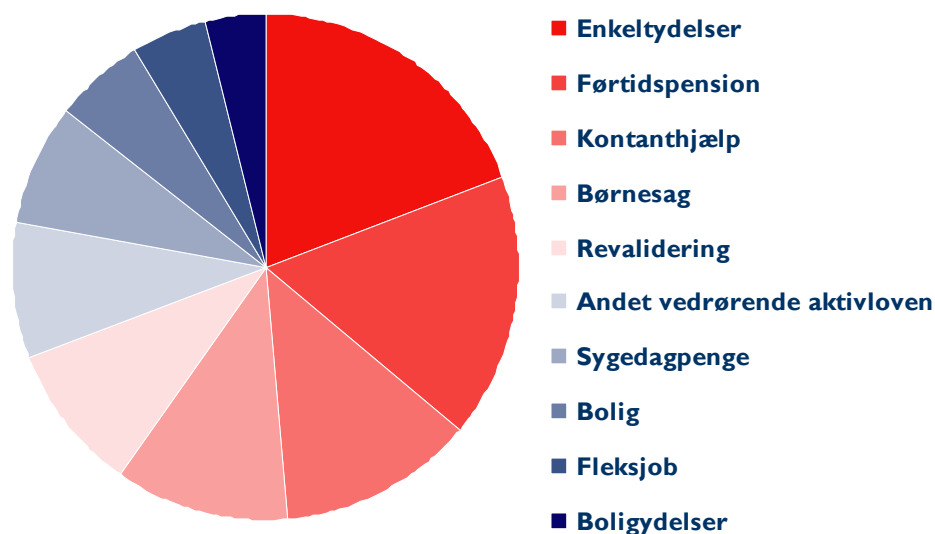


Borgerrådgiveren behandler ikke klager over kommunens afgørelser eller klager over ansættelsesretlige forhold. Borgerrådgiveren kan heller ikke behandle klager på områder, hvor der eksisterer andre klagemuligheder, eller hvis klagen er indbragt for det kommunale tilsyn, domstolene eller Folketingets Ombudsmand.

Siden 1. januar 2007 har Borgerrådgiveren haft kompetence til at tage sager op af egen drift. For en nærmere beskrivelse af egen driftkompetencen henvises til kapitel 3.

Borgerrådgiveren har siden etableringen i 2004 kunnet behandle klager over diskrimination i relation til kommunens sagsbehandling, personalets optræden og udførelsen af praktiske opgaver. Borgerrådgiveren har som led i kommunens integrationspolitik fået styrket sit diskriminationstilsyn, hvilket bl.a. har resulteret i hjemmesiden [www.kk.dk/diskrimination](http://www.kk.dk/diskrimination) samt Borgerrådgiverens Diskriminationshotline, som er etableret i samarbejde med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og en række andre centrale organisationer (ngo'er). For en nærmere beskrivelse af Borgerrådgiverens diskriminationstilsyn henvises til kapitel 4.

#### DE TI HYPPIGSTE SAGSTYPER I BERETNINGÅRET 2010



#### 1.4 KONTAKTEN TIL FORVALTNINGERNE

Borgerrådgiveren skal ved sit arbejde medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Dette sker ved en løbende tilbagemelding til forvaltningerne. Borgerrådgiveren yder desuden rådgivning til forvaltningerne i forbindelse med såvel konkrete som mere generelle spørgsmål.

**BORGERNE  
ER MERE  
FORTVIVLEDE  
END TIDLIGERE**

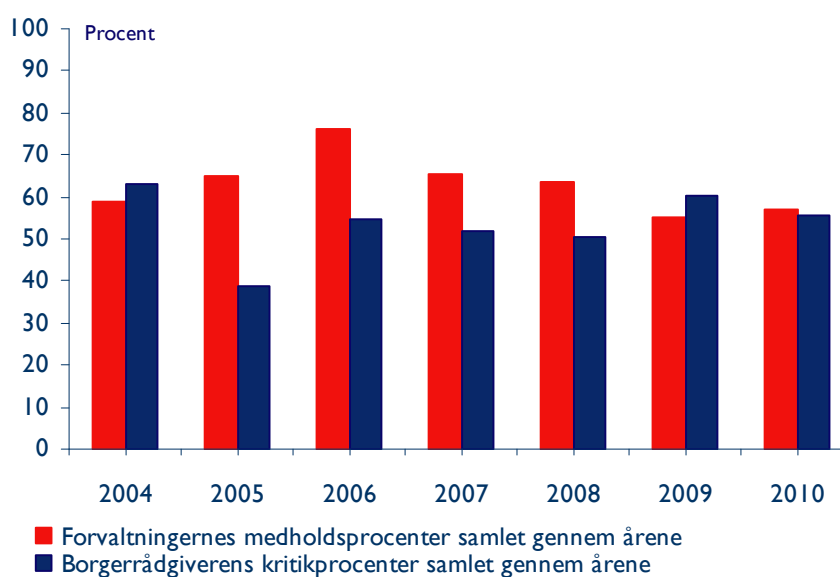


Der er en løbende dialog med forvaltningerne, både i forbindelse med konkrete sager og i form af faste tilbagevendende møder. Møderne afholdes systematisk på direktionsniveau og efter behov på decentralt niveau.

Borgerrådgiveren modtager derudover løbende henvendelser fra kommunens medarbejdere, der ønsker vejledning om korrekt sagsbehandling.

## MEDHOLDS- OG KRITIKPROCENTER Gennem årene

Diagrammet viser i hvor mange af sagerne, der er fundet fejl



### 1.5 BORGERRÅDGIVERENS KONSULENTFUNKTION

Borgerrådgiverens interne konsulentbistand er rettet mod forvaltninger og medarbejdere i kommunen og har til formål at sikre, at Borgerrådgiverens konstateringer udnyttes til at forbedre kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne.

Borgerrådgiveren udgiver tre gange årligt KlarRet, som er en guide til kommunens medarbejdere. Indholdet i KlarRet baserer sig på Borgerrådgiverens iagttagelser og tager afsæt i borgernes retssikkerhed. KlarRet er en guide med værktøjer i forhold til, hvordan de fejl, Borgerrådgiveren har iagttaget, kan minimeres eller undgås.

Borgerrådgiveren yder desuden vejledning til forvaltningernes medarbejdere om forvaltningsretlige spørgsmål, ligesom Borgerrådgiveren tilbyder vejledning med afsæt i diskriminationstilsynet. Hertil kommer, at Borgerrådgiveren har et løbende samarbejde med forvaltningerne om konkrete udviklingsprojekter, undervisning og foredragsvirksomhed.

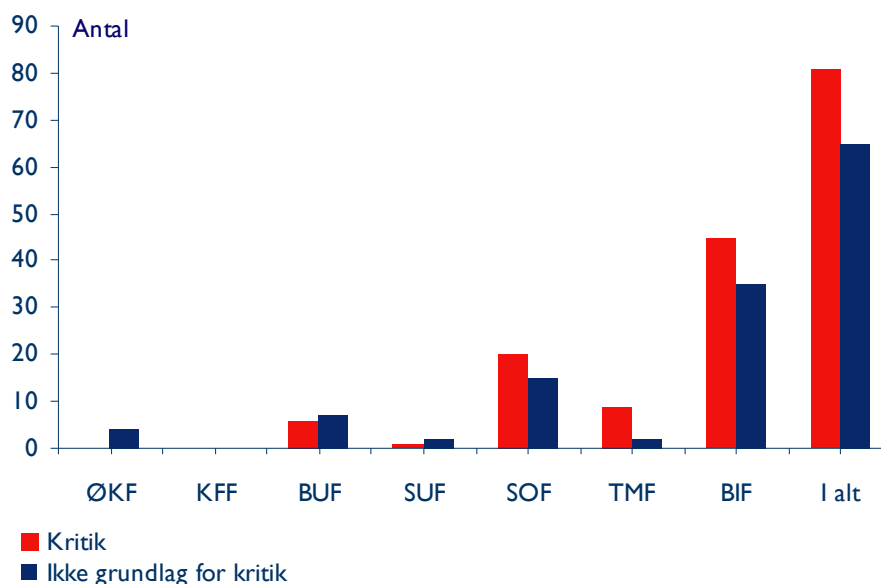
Borgerrådgiveren tilrettelægger efter aftale individuelt tilpassede kurser mv. for kommunens medarbejdere, for eksempel i sagsbehandling og god forvaltningsskik. I nogle tilfælde har oplæggene været afviklet som temamøder med udgangspunkt i konkrete sager, hvor Borgerrådgiveren har udtalt kritik.

Borgerrådgiveren har i denne beretningsperiode på anmodning fra forvaltningerne afviklet en række præsentationer, oplæg og kurser internt i kommunen, bl.a. undervisning i sagsbehandlingsregler, undervisning i persondataloven, vejledning i regler om tavshedspligt, præsentation af Borgerrådgiveren samt enkeltstående møder med forvaltningerne om konkrete sager.

Borgerrådgiveren har desuden et løbende samarbejde med en række organisationer og andre interessenter i og uden for kommunen.

### KRITIKKENS FORDELING PÅ FORVALTNINGER I BERETNINGÅRET 2010

Diagrammet viser i hvor mange tilfælde, Borgerrådgiveren har udtalt kritik eller ikke udtalt kritik



#### 1.6 BORGERRÅDGIVERENS ØVRIGE OPGAVER

Borgerrådgiveren varetager sekretariatsbetjeningen af Borgerrådgiverudvalget. Som en uafhængig, selvstændig forvaltningsenhed har Borgerrådgiveren desuden de samme overordnede opgaver som de syv forvaltninger med hensyn til budget og regnskabsafklæggelse mv.

#### 1.7 ADGANG TIL BORGERRÅDGIVEREN OG BORGERRÅDGIVERENS ARBEJDE PÅ INTERNETTET

Borgerrådgiverens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed. En stor del af Borgerrådgiverens arbejde er således offentligt tilgængeligt på hjemmesiden

www.borgerraadgiver.kk.dk med de begrænsninger, der følger af regler om tavshedspligt mv.

Hjemmesiden indeholder bl.a. en oversigt over væsentlige inspektioner og egen driftsundersøgelser, ligesom det er muligt at læse de afsluttende breve og rapporter i relation til undersøgelserne.

Borgerrådgiverens årsberetninger og udgaver af KlarRet er ligeledes offentliggjort på hjemmesiden.

På hjemmesiden findes også en beskrivelse af Borgerrådgiveren som institution samt en afgrænsning af de sager, Borgerrådgiveren kan behandle.

Det er desuden muligt at tilmelde sig Borgerrådgiverens nyhedsbrev via hjemmesiden. Borgerrådgiverens nyhedsbrev er en anden adgang til information om Borgerrådgiverens arbejde. Nyhedsbrevene indeholder blandt andet information om afsluttede egen driftundersøgelser, resuméer af Borgerrådgiverens udtalelser i forbindelse med konkrete sager samt andre informationer om Borgerrådgiverens arbejde.

Borgerrådgiveren har desuden hjemmesiden [www.kk.dk/diskrimination](http://www.kk.dk/diskrimination), der fungerer som en guide til, hvor man kan henvende sig, hvis man føler sig diskrimineret. Hjemmesiden indeholder information om rettigheder og klagemuligheder inden for områderne alder, handicap, køn, national/social oprindelse, politisk anskuelse, race/hudfarve/etnisk oprindelse, religion/tro og seksuel orientering. Inden for hver kategori informeres om reglerne vedrørende diskrimination for henholdsvis det private og det offentlige område samt på arbejdsmarkedet.

Også her er det muligt at følge Borgerrådgiverens arbejde, da de undersøgelser, der vedrører diskrimination, ligeledes vil være tilgængelige her, ligesom det er muligt at finde information om Borgerrådgiverens Diskriminationsshotline.

## **1.8 BORGERRÅDGIVERENS BEMANDING OG EFTERUDDANNELSE**

Borgerrådgiverens stab udgøres pr. 1. april 2011 af:

- Borgerrådgiver Johan Busse
- Chefkonsulent Anne-Sophie Hermansen
- Jurist Alexandra Linhart
- Jurist Ane Stenbak
- Jurist Daniel Soelberg Bach
- Jurist Diana Overgaard Kristensen
- Jurist Katrine Fagerli
- Jurist Maja Markman
- Akademisk medarbejder Anne Breining Reinecke
- Administrativ medarbejder Helle Bredahl Klavsen
- Administrativ medarbejder Tünde Maria Gilányi

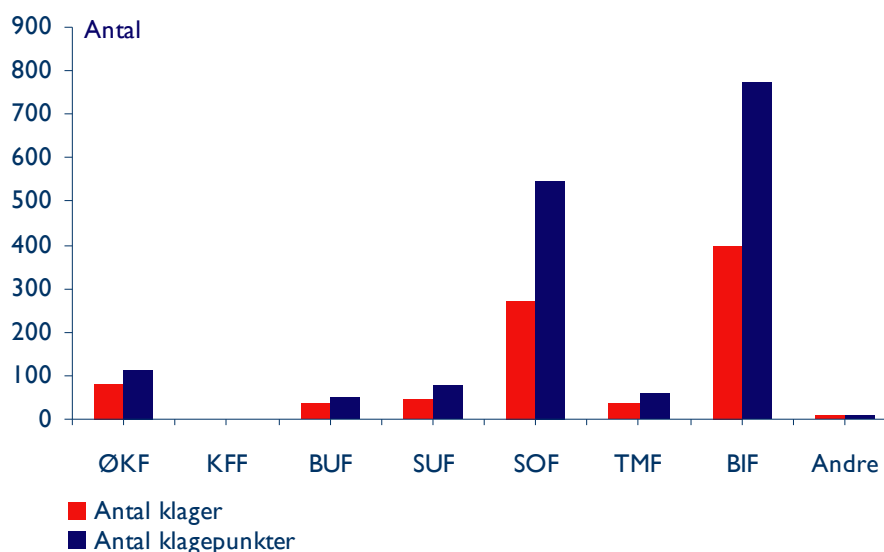


Borgerrådgiver Johan Busse har erfaring fra blandt andet Folketingets Ombudsmand, mens medarbejderne i staben kompetencemæssigt er bredt sammensat og velfunderet, særligt hvad angår erfaringer med juridisk klagesagsbehandling i kommunalt og statsligt regi. Borgerrådgiverens jurister har hver et ansvarsområde, der afspejler Borgerrådgiverens ansvarsområder og prioriteringer.

Borgerrådgiveren lægger stor vægt på efteruddannelse og opkvalificering af medarbejderstaben og afholder blandt andet årlige temadage med fokus på særligt udvalgte faglige temaer, som er relevante for medarbejderne hos Borgerrådgiveren. I beretningsåret har der bl.a. været afholdt temadag om det vanskelige borgermøde/den svære samtale, ligesom en stor del af Borgerrådgiverens ansatte har deltaget i kurset *Ligebehandlingsrådgivning i praksis* på Institut for Menneskerettigheder.

Som et led i strategisk ledelse gennemfører Borgerrådgiveren hvert år trivselsundersøgelse, ledervurdering og APV. Ledelsen udvælger – på baggrund af disse undersøgelser samt Borgerrådgiverens opdrag, målopfyldelse, økonomiske rammer og andre hensyn – fokusområder for det kommende år.

#### FORDELING AF KLAGER OG KLAGEPUNKTER I BERETNINGÅRET 2010



#### 1.9 BORGERRÅDGIVERENS ØKONOMISKE RAMMER

Borgerrådgiveren modtog i 2010 en samlet bevilling på ca. 8,4 mio. kr. inkl. tillægsbevillinger. Det vedtagne budget for 2011 udgør ca. 8,0 mio. kr. til den løbende drift.

### 1.10 BORGERRÅDGIVERENS FYSISKE RAMMER OG ÅBNINGSTID

Borgerrådgiverens lokaler ligger i Vester Voldgade 2A, tæt på offentlig transport og med mulighed for parkering.

I forbindelse med lokaleindretningen er der taget højde for besøgende kørestols- og barnevognsbrugere, idet der er direkte adgang fra gaden og indvendig lift samt et rummeligt handicappetoilet med pusleplads.

Borgerrådgiveren har lokaler i stueetagen samt på 1. sal. Afholdelse af møder med borgere finder sted i stueetagen, blandt andet under hensyntagen til kørestols- og barnevognsbrugere.

Borgerrådgiveren har åben for telefonisk og personlig henvendelse alle hverdage kl. 10-15 eller efter aftale.

### 1.11 BORGERRÅDGIVERUDVALGETS SAMMENSÆTNING OG OPGAVER

Borgerrådgiverens virksomhed følges af Borgerrådgiverudvalget, der er et rådgivende udvalg under Borgerrepræsentationen.

I medfør af sit kommissorium skal Borgerrådgiverudvalget behandle Borgerrådgiverens årsberetning. Udvalget inddrages desuden i en drøftelse af Borgerrådgiverens plan for større egen driftundersøgelser og inspektioner.

Borgerrepræsentationen ansætter og afskediger Borgerrådgiveren efter indstilling fra Økonomiudvalget efter forud indhentet erklæring fra Borgerrådgiverudvalget.

#### HENVENDELSER TIL BORGERRÅDGIVEREN I BERETNINGÅRENE 2009 & 2010

	2009	2010
Klagesager	651	905
Anden skriftlig vejledning og vejvisning mv.	176	159
<b>Sager behandlet på skriftligt grundlag i alt</b>	<b>827</b>	<b>1064</b>
Modtagne sager fra SUF til evt. egen driftundersøgelse (se side 24 f.)	266	142
Personlig vejledning og vejvisning (ca. angivelse)	585	1010 <sup>1)</sup>
<b>Skriftlige sager og personlige henvendelser mv. i alt (ekskl. egen driftsager)</b>	<b>1678</b>	<b>2216</b>

1) En del af stigningen i 2010 skyldes et mere præcist grundlag for opgørelsen af personlige og telefoniske henvendelser.

Borgerrådgiverudvalget har i beretningsåret afholdt syv møder og holdes løbende orienteret om Borgerrådgiverens arbejde.

Borgerråd giverudvalget består af syv medlemmer af Borgerrepræsentationen, som ikke må være borgmestre. På tidspunktet for afgivelsen af denne beretning havde Borgerråd giverudvalget følgende sammensætning:

- Susan Hedlund (A) – formand
- Neil Stenbæk Bloem (F) – næstformand
- Lars Aslan Rasmussen (A)
- Margrethe Wivel (B)
- Jakob Næsager (C)
- Finn Rudaizky (O)
- Signe Færch (Ø)





# 2

## SAGER

### 2.1 GENERELT

En stor del af Borgerrådgiverens arbejde består i at behandle klagesager fra Københavns Kommunes borgere. Den viden og indsigt, Borgerrådgiveren opnår via borgernes henvendelser, bruges til at forbedre kommunens sagsbehandling.



Borgerrådgiveren skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at klage over forhold, der vedrører Københavns Kommune samt medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening (vedtægt for Borgerrådgiveren § 3, stk. 2)

### 2.2 BERETNINGÅRET 2010

Denne årsberetning omfatter henvendelser, som Borgerrådgiveren har behandlet i perioden 1. april 2010 til 31. marts 2011. Borgerrådgiveren registrerer klagerne i et særligt system. Borgerrådgiveren registrerer herunder de forskellige klagepunkter i sagerne og de forvaltningsenheder, disse er tilknyttet. En borger kan f.eks. klage over lang sagsbehandlingstid og manglende svar, mangelfuld vejledning og dårlig betjening i en sag.

#### HYPPIGST FOREKOMMENDE KLAGEPUNKTER I BERETNINGÅRET 2010

Sagsbehandlingstid og manglende svar	518
Vejledning	173
Betjening af borgere	128
Afgørelse og vilkår	119
Venlig og hensynsfuld optræden	82
Sjusk, bortkomne breve mv.	66
Koordineret indsats	60
Sagsoplysning og oplysningsskridt	40
Orientering om sagens gang eller status	36
Sprogbrug, klarhed, præcision mv.	34

I beretningsåret har Borgerrådgiveren modtaget 2216 henvendelser fra borgere, brugere og erhvervsdrivende i Københavns Kommune. Disse

henvendelser har udmøntet sig i 880 afsluttede klagesager, som i alt har indeholdt 1626 klagepunkter.

2009-159168

En borger klagede over, at et jobcenter ikke havde ydet relevant og forståelig vejledning, da jobcentret ikke ved besvarelsen af borgerens henvendelse forholdt sig til borgerens aktuelle situation, som havde ændret sig. Jobcentret undlod desuden at vejlede borgeren om sikker e-mail-kommunikation.

Der er en klar tendens til, at borgernes klagepunkter er de samme år efter år. De hyppigste klagepunkter er i dette beretningsår igen lang sagsbehandlingstid og manglende svar. Herefter følger manglende vejledning og dernæst forskellige forhold vedrørende betjeningen af borgerne, som primært vedrører klager over personalets optræden.

## 2.3 UDVALGTE EMNER

Borgerrådgiveren har i denne beretning valgt at beskæftige sig nærmere med vejledning og forventningsafstemning, som er to centrale og gennemgående emner i samspillet mellem borgerne og forvaltningen.

### 2.3.1 Vejledning

Tæt og kompleks lovregulering, hyppige lovændringer og omstruktureringer i kommunen skaber et stort informationsbehov hos borgerne. Borgerrådgiveren kan konstatere, at en stor del af borgerhenvendelserne i beretningsåret 2010 angik klager over vejledning, og at borgere, der klager over vejledning, oplever frustration, bristede forventninger og mistet tillid til kommunen.

Offentlige myndigheder er omfattet af en generel pligt til at vejlede efter forvaltningslovens § 7. Denne vejledning skal sikre, at borgerne har mulighed for at forstå deres rettigheder og pligter og kan gøre deres indflydelse gældende under sagens behandling. Der kan gælde særlig vejledningspligt på nogle sagsområder. Den generelle vejledningspligt gælder i afgørelsessager i forhold til borgere, der retter henvendelse inden for en myndigheds sagsområde. Der kan også bestå vejledningspligt i forhold til udførelsen af praktiske opgaver.

2010-55836

En borger klagede over ikke at have fået svar på sine spørgsmål og over ikke at være blevet vejledt og informeret om status i sin sag. Borgerrådgiveren udtalte kritik af manglende medindflydelse i sagen.

situation. Dette kan stille borgerne dårligere og kan føre til, at borgerne ikke opnår det, der er stillet i udsigt. Resultatet bliver let, at borgerne mister tilliden til, at kommunen har tilstrækkelig viden og indsigt.

Vejledningspligten gælder under hele sagsforløbet og stiller krav til, at sagsbehandlere med borgerkontakt løbende vurderer, hvornår og hvordan det i forhold til den enkelte borger er relevant at vejlede. Borgerrådgiveren oplever, at klager over vejledning ofte skyldes, at der ikke ydes relevant vejledning i forhold til borgernes konkrete

Borgerrådgiveren modtager mange henvendelser fra borgere, der klager over vejledning i sager med lange sagsbehandlingsforløb, og en stor del af disse klager skyldes, at borgeren ikke bliver informeret, når sagen trækker ud og om årsagen til det.

En stor del af henvendelserne til Borgerrådgiveren vedrører klager over sagsbehandlingen på det sociale område. Det er kendetegnende for klagerne på dette område, at borgerne har et stort behov for at blive inddraget i deres sag. Dette bliver ofte ikke indfriet. Hvis borgerne ikke bliver vejledt, bliver de ikke nødvendigvis inddraget i deres sag, og det kan betyde, at de ikke føler medansvar og ikke forstår sagens gang og udfald. Dette øger sandsynligheden for utilfredshed og klager.

Borgerrådgiveren modtager også henvendelser fra borgere, der er i tvivl om, hvorvidt de er blevet vejledt, eller om der er truffet mundtlig afgørelse. Når der vejledes, er det vigtigt at være bevidst om den snævre grænse mellem vejledning og mundtlig afgørelse. Hvis der træffes en mundtlig afgørelse, der ikke giver borgeren fuldt medhold, har borgeren ret til at få en klagevejledning. Hvis borgeren ikke modtager en klagevejledning, forringes borgerens mulighed for at varetage sine interesser.

Endelig kan Borgerrådgiveren konstatere, at der hos en stor del af de borgere, der henvender sig til Borgerrådgiveren, er forvirring om, hvem der

varetager de forskellige opgaver i kommunen. Mange af de borgere, der henvender sig til forkerte instanser i kommunen, bliver ikke i tilstrækkelig grad hjulpet videre.

2009-78817

En borger blev ikke vejledt om, at det ville lette sagsbehandlingen af hans sag, herunder identificere ulykkesstedet, hvis borgeren fremsendte foto-dokumentation fra ulykkesstedet.

Hvis borgerne henvender sig vedrørende forhold, som ligger uden for forvaltningens sagsområde, skal borgerne så vidt muligt henvises til

rette sted. Hvis dette ikke sker, er der risiko for, at borgerne oplever stor frustration og mistillid til kommunen, ligesom det kan føre til retstap for borgerne.

### 2.3.2 Forventningsafstemning og forkert vejledning

Borgerrådgiveren har i dette beretningsår oplevet, at borgerne i stigende grad bliver frustrerede over manglende, utilstrækkelige eller forkerte informationer fra kommunen. Det handler overordnet om dårlig kommunikation mellem forvaltningen og borgerne. Der er ofte tale om manglende eller mislykket forventningsafstemning.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren viser et billede af borgere, som ud over at klage over mere almindelige problemstillinger vedrørende partshøring, vejledning og lang sagsbehandlingstid, også klager, fordi de er frustrerede over dårlig kommunikation.

Borgerrådgiveren har i beretningsåret fået mange henvendelser fra borgere, der klager over, at kommunen ikke leverer som lovet. Flere af sagerne handler om sagsbehandlere, der ikke melder tilbage til borgerne som aftalt. Når borgernes forventninger om en tilbagemelding ikke bliver indfriet, må de selv bruge ressourcer på at følge op på sagen, hvilket gør dem utrygge. Borgerne fortæller ligeledes om oplevelser af, at der ikke bliver taget ansvar for deres sager. Hvis kommunen ikke vender tilbage efter borgernes gentagne henvendelser, eller når kommunen ikke tager ansvar, bliver borgerne frustrerede. På et tidspunkt mister de tilliden og klager.

Mange borgere giver udtryk for, at de føler sig nedprioriteret, og oplyser, at de har mistet tilliden til kommunen eller til deres sagsbehandler. De udtaler en bekymring for, om deres sag får tilstrækkelig seriøs opmærksomhed. Samtidig giver de udtryk for en frustration over at være afhængige af et system, som de ikke kan få svar fra. Borgerne beder i nogle tilfælde om en ny sagsbehandler, så deres tillid til sagsbehandlingen kan blive genoprettet.

Manglende eller forkerte svar fra kommunen kan have væsentlige konsekvenser for borgerne. Borgerrådgiveren har i beretningsåret fået henvendelser fra borgere, der har indrettet sig økonomisk på kommunens forkerte eller upræcise udmeldinger og derfor er endt i en ulykkelig

2011-5925

En kvinde havde fået oplyst, at hun kunne forvente at modtage nogle penge op til jul. Hun købte derfor foreløbigt en enkeltbillet til Sverige for at holde jul med sin søn og familie. Kvinden modtog alligevel ikke pengene som lovet og havde derfor ikke råd til billetten hjem. Samtidig mistede hun de penge, som hun havde lagt ud for billetten til Sverige.

om en hurtig og effektiv sagsbehandling. Når borgerne i stedet oplever op til 10 ugers sagsbehandlingstid, bliver deres forventninger om hurtig hjælp ikke indfriet.

Konsekvenserne af lang sagsbehandlingstid kan være vidtrækkende og forfølge borgerne i lang tid. Nogle borgere oplyser, at de i ventetiden må prioritere deres udgifter med det resultat, at de i den periode ikke har råd til f.eks. vand, varme, medicin eller mad. Borgerne oplever frustration over, at sagsbehandlingstiden i de situationer på negativ vis påvirker mange andre aspekter af deres liv. Flere borgere oparbejder gæld, mens de venter på kommunens afgørelse, med konsekvenser for dem i mange år frem. Hvis borgerne ikke får klar og ærlig besked om den forventede sagsbehandlingstid, kan de ikke indrette sig hensigtsmæssigt i ventetiden.



DET POLITISKE NIVEAU  
BØR INTERESSERE SIG FOR  
MEDARBEJDERNES  
ADMINISTRATIVE  
FORHOLD

”



Også manglende vejledning eller forkert vejledning om koordinationen mellem forskellige forvaltninger kan efterlade borgeren i vanskeligheder – og nogle gange med et tab af rettigheder. Borgerrådgiveren har således modtaget henvendelser fra borgere, der har indrettet sig i tillid til en koordineret indsats fra kommunens side, som ikke er en realitet.

Som illustration modtog Borgerrådgiveren en henvendelse fra en kvinde, der fik tilbudt en bedre institutionsplads til sit handicappede barn. Institutionspladsen lå langt fra kvindens hjem. Hun fik oplyst, at det var en formsag at få en kørselsaftale (transport af barnet), og at hun blot skulle ansøge samme sted. Kvinden accepterede derfor tilbuddet, i tillid til at sagsbehandlerens udmelding var korrekt, og meldte barnet ud af den daværende institution. Det viste sig imidlertid, at kvinden skulle søge om kørselsaftale i en anden forvaltning, hvor hun i øvrigt fik afslag. Kvinden stod efterfølgende i en situation, hvor hun selv måtte bruge op til 5 timer om dagen på transport, da barnet ikke kunne vende tilbage til sin gamle institutionsplads.

Mange borgere, der oplever sådanne tab af muligheder, fordi de har indstillet sig efter sagsbehandlerens vejledning, giver udtryk for stor utilfredshed over at være endt i en håbløs situation, som de ikke uden videre kan komme ud af. De giver samtidig udtryk for, at de stolede på sagsbehandlerens udmeldinger om, hvad der var bedst i deres situation, og at de havde tillid til sagsbehandlerens faglige viden og indsigt.

2010-140391

En borger klagede over, at han brugte tre dage på at finde ud af, hvem hans sagsbehandler var. Han blev sendt rundt mellem forskellige kontorer, som hver gang henviste til hinanden, og som også indbyrdes blev frustrerede over, at ingen tog ansvar for borgerens henvendelse. Han oplyste, at han til sidst blev så frustreret, at han ringede til borgmesteren for at klage, og at hans sagsbehandler ringede ham op en halv time efter, at han havde klaget til borgmesteren.

Når borgerne i sådanne situationer henvender sig til Borgerrådgiveren, giver mange af dem udtryk for en frustration over, at de har stilet på, at de fik korrekt vejledning og klar besked. De har derfor indrettet sig efter det, de har fået oplyst. Mange borgere søger derfor vejledning hos Borgerrådgiveren om deres muligheder for at få erstatning for det tab, de har lidt, eller om muligheden for, at kommunen på anden måde retter op på de fejl, der er sket.

Borgere, der henvises fra en forvaltningsenhed til en anden, bliver skuffede, når henvisningen ikke viser sig at være rigtig. Borgerne forventer, at medarbejderne har overblik over kommunen og har tillid til, at de bliver henvist til rette sted. I disse situationer efterlades borgerne med indtryk af, at kommunen ikke har styr på sin egen indretning, og det går ud over tilliden til kommunen.

Konsekvenserne af uindfrie eller dårligt afstemte forventninger kan være lige så skadelige for borgerne og deres tillid til kommunen, som når kommunen begår mere almindelige sagsbehandlingsfejl i form af egentlige regelbrud.

Borgerne har som udgangspunkt forståelse for det pres, der hviler på kommunen og kommunens sagsbehandlere, men de stoler på de løfter, kommunen giver dem direkte og indirekte. En stor del af de klager, som kommunen genererer, kan undgås, hvis borgerne får besked om, hvad de rent faktisk kan forvente sig af kommunen. Det handler om klar og ærlig information.





# 3

## EGEN DRIFT

### 3.1 GENERELT

Borgerrådgiveren har siden 1. januar 2007 haft egen driftkompetence, hvilket betyder, at Borgerrådgiveren har mulighed for at tage sager op på eget initiativ inden for alle områder af Borgerrepræsentationens tilsynsvirksomhed.

Borgerrådgiveren kan undersøge konkrete sager, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl. Egen driftkompetencen omfatter tilsyn med sagsbehandlingen, personalets optræden samt udførelsen af praktiske opgaver.

Sagerne bliver vurderet efter de almindelige forvaltningsretlige regler, kommunens værdigrundlag og politikker samt den relevante lovgivning. Derudover kan Borgerrådgiveren ved inspektioner inddrage humanitære, medmenneskelige betragtninger i vurderingsgrundlaget.

Hvis en adfærd ikke stemmer overens med ovenstående, har Borgerrådgiveren mulighed for at udtale kritik og komme med henstillinger. Kritikken kan variere i grad, men er grundlæggende set udtryk for, at reglerne ikke er overholdt.

2010-120428

Borgerrådgiveren undersøgte Sundheds- og Omsorgsforvaltningens håndtering af en episode, hvor en hjemmehjælper havde glemt at slukke for gassen hos en 85-årig borger. Borgerrådgiveren kritiserede, at forvaltningen ikke tidligere havde lavet en arbejdspladsvurdering af forholdene i hjemmet – herunder komfuret, idet det kunne have mindsket risikoen for, at gassen ikke blev lukket korrekt eller ikke var blevet lukket. Borgerrådgiveren kritiserede desuden, at borgeren eller hendes datter ikke som aftalt med personalet blev kontaktet tidligere i det efterfølgende forløb.

### 3.2 TYPER AF UNDERSØGELSER

Borgerrådgiveren har med egen driftkompetencen mulighed for at foretage konkrete og generelle undersøgelser samt inspektioner.

#### 3.2.1 Konkrete undersøgelser

De konkrete egen driftundersøgelser indledes, når Borgerrådgiveren bliver opmærksom på, at der kan være et væsentligt problem med f.eks. sagsbehandlingen i et konkret tilfælde. Disse sager kan udspringe af blandt andet omtale i pressen, oplysninger i en sag eller henvendelser fra borgere eller medarbejdere i kommunen.

Konkrete egen driftundersøgelser er typisk ikke så omfattende som generelle egen driftundersøgelser. Undersøgelserne afsluttes med en

udtalelse, som indeholder Borgerrådgiverens vurdering. Sagerne kan omfatte helt konkrete sagsforløb eller mere generelle temaer som f.eks. sagsbehandlingstider i et lokalt center.

### 3.2.2 Generelle undersøgelser

De generelle egen driftundersøgelser iværksættes af Borgerrådgiveren efter samråd med Borgerrådgiverudvalget. Undersøgelserne omfatter typisk større forvaltningsområder, f.eks. behandlingen af sager om revalidering eller brug af tolke i sagsbehandlingen.

2009-61886

En undersøgelse viste, at der i 15 af 24 sager om specialundervisning ikke var parthørt over den pædagogiske psykologiske vurdering i Børne- og Ungdomsforvaltningen. I 16 af 23 sager var der ikke givet en tilstrækkelig begrundelse for afslag. Forvaltningen tog Borgerrådgiverens kritik til efterretning og iværksatte forbedringer.

Ved udvælgelsen af områder til undersøgelse lægges der vægt på aktuelle emner og problemstillinger, hvor der er sandsynliggjort et behov for en undersøgelse. Det vurderes også, om området har en central betydning for borgerne eller indeholder væsentlige juridiske aspekter. Det er imidlertid ikke en forudsætning, at der er konkret mistanke om grove eller væsentlige fejl.

Generelle egen driftundersøgelser favner ofte bredt og indeholder en større mængde faktiske oplysninger, analyser og gennemgang af retsgrundlag. Undersøgelserne afsluttes med en større rapport, som eventuelt følges op af flere rapporter.

### 3.2.3 Inspektioner

Ud over de konkrete og generelle undersøgelser har Borgerrådgiveren mulighed for at lave stikprøvekontrol af institutioner, virksomheder og tjenestesteder i form af inspektioner. En inspektion kan f.eks. omfatte et plejehjem, et bosted for handicappede eller andre lokaliteter, hvor borgerne færdes.

Inspektionerne kan være varslede eller uvarslede og indebærer en omfattende gennemgang af regler, fysiske lokaliteter, samtaler med brugere og pårørende samt medarbejdere og ledere. Formålet er mere generelt at afdække eventuel ulovlig eller uhensigtsmæssig praksis på institutionen.

Undersøgelserne afsluttes med en større rapport, som eventuelt følges op af flere rapporter.

Borgerrådgiverudvalget vedtog den 27. august 2010 en ny model for inspektionsvirksomheden på Sundheds- og Omsorgsforvaltningens område, som indebærer, at de faste inspektioner på forvaltningens område er erstattet med systematisk indsamling af data fra forvaltningen om problemer på plejehjemsområdet og i hjemmeplejen samt større synlighed af Borgerrådgiveren blandt de berørte borgere.

Den løbende gennemgang af disse data samt oplysninger fra borgere og medier mv. vil kunne føre til, at Borgerrådgiveren rejser konkrete spørgsmål til forvaltningen, gennemfører undersøgelser eller mindre inspektioner, som afhængigt af sagens karakter kan være varslede eller uvarslede.

2009-177310

Inspektionen af Bostedet Persillevej 2A og 2B (tidligere Tokanten) under Socialforvaltningen gav alene Borgerrådgiveren anledning til at udtale kritik af en uopdateret hjemmeside. Det generelle indtryk var, at bostedet sikrede en god og omsorgsfuld hverdag for beboerne. Borgerrådgiveren anbefalede centralforvaltningen at være meget tydelig i at vise tillid og lade ansvaret hvile på den lokale ledelse og medarbejdere og i øvrigt stå til rådighed med ekspertise, faglig interesse og anerkendelse, hvilket Socialforvaltningen anerkendte som en nøgleopgave.

Borgerrådgiveren vil desuden kunne afholde møder med beboere, bruger- og pårørenderåd, institutions- og områdeledere samt distrikter mv. for at afdække forholdene yderligere.

### 3.3 OFFENTLIGHED

Alle væsentlige egen driftundersøgelser bliver offentliggjort på Borgerrådgiverens hjemmeside. Nogle også gennem Borgerrådgiverens nyhedsbrev. Formålet er at sikre åbenhed og at give undersøgelserne effekt også for andre end de direkte involverede, således at undersøgelserne medvirker generelt til gavn for borgernes retssikkerhed og vilkår.

### 3.4 BORGERRÅDGIVERENS AFVIKLING AF EGEN DRIFTUNDERSØGELSER I BERETNINGÅRET

På mødet i Borgerrådgiverudvalget den 29. januar 2010 vedtog udvalget i samråd med Borgerrådgiveren en plan for inspektioner og generelle undersøgelser i 2010. Den 27. august 2010 blev det besluttet at revidere afviklingen af egen driftplanen grundet en række særlige omstændigheder, der havde tæret på Borgerrådgiverens ressourcer. Planen for 2010 blev derfor og under hensyntagen til den nye model for inspektionsvirksomheden på Sundheds- og Omsorgsforvaltningens område reduceret i antallet af generelle undersøgelser og inspektioner.

På mødet i Borgerrådgiverudvalget den 28. januar 2011 blev en plan for egen driftundersøgelser i 2011 vedtaget. Egen driftplanen for 2011 er tilgængelig på Borgerrådgiverens hjemmeside.

# 4

## DISKRIMINATIONSTILSYNET

### 4.1 GENERELT OM DISKRIMINATIONSTILSYNET

Borgerrådgiveren har siden sin etablering i 2004 kunnet behandle klager over diskrimination og mægle mellem forvaltning og borger i sådanne sager.

Den 13. juni 2007 besluttede Borgerrepræsentationen at styrke diskriminationstilsynet hos Borgerrådgiveren yderligere (BR 271/2007).

#### HVAD ER DISKRIMINATION?

Diskrimination er usaglig forskelsbehandling. Usaglig forskelsbehandling betyder, at en person, af grunde som ikke er saglige (dvs. nøgterne og objektive), bliver behandlet anderledes end andre personer i samme situation. Ulovlig diskrimination eller ulovlig forskelsbehandling foreligger, hvis adfærden er omfattet af et forbud i loven.

I september 2009 udmøntede Beskæftigelses- og Integrationsudvalget diskriminationspuljen for 2009 ved blandt andet at etablere en diskriminationshotline i samarbejde med Borgerrådgiveren og en række centrale organisationer. Hotlinen er placeret hos Borgerrådgiveren (BIU 2009-124051).

Borgerrådgiverens bemyndigelse til undersøgelser angår forhold, som Københavns Kommune er ansvarlig for, men der ydes nu vejledning og rådgivning til alle københavnere

uanset i hvilken sammenhæng, de har oplevet diskrimination.

### 4.2 BORGERRÅDGIVERENS DISKRIMINATIONSHOTLINE

Hotlinen 80302020 er etableret for at komme diskrimination i København til livs. Alle københavnere, som ikke bliver behandlet på lige fod med andre, kan henvende sig til hotlinen.

Borgerne kan i første omgang få mere at vide om diskrimination og Borgerrådgiverens vurdering af, om det kan være diskrimination, de har oplevet. Borgerne kan også få hjælp til at komme videre med en klagesag eller lignende. I kraft af samarbejdet med private organisationer kan Borgerrådgiveren desuden henvise til en række alternative tilbud til den diskriminerede.

Hvis henvendelsen vedrører diskrimination, som Københavns Kommune er ansvarlig for, vil Borgerrådgiveren i nogle tilfælde kunne undersøge sagen nærmere. Ellers vil sagen blive sendt videre til rette instans.

Borgerrådgiveren registrerer alle henvendelser. Derved opbygges en mere sikker viden om, hvem diskriminationen rammer, og hvor den finder sted.

Borgerrådgiverens registreringssystem vil blive suppleret af Institut for Menneskerettigheders nationale registrerings- og sagsbehandlingssystem, der forventes at gå i luften i maj 2011.

Borgerrådgiveren modtog i beretningsåret 60 telefoniske henvendelser på diskriminationshotlinen vedrørende diskrimination. Henvendelserne drejede

2009-64252

I 2010 udtalte Borgerrådgiveren kritik af bl.a. adgangsforskelene for handicappede til Vesterbro Svømmehal. Kritikken vedrørte blandt andet handicapparkering, forhold ved og omkring indgangspartiet, skiltning, inventar og udstyr i cafeområdet, belysning, rengøring, toiletforhold, elevatorforhold, dør til motionsrum, tagterrasse og bassinområde øvre afsnit (tilskuerpladser).

er, at de hidtil anvendte midler kun i ringe grad har givet reaktioner i form af henvendelser.

sig hyppigst om race/hudfarve/ethnicitet, handicap eller seksualitet. Hotlinen understøttes af Borgerrådgiverens hjemmeside [www.kk.dk/diskrimination](http://www.kk.dk/diskrimination).

#### 4.3 SYNLIGGØRELSE

Borgerrådgiveren arbejder fortsat på at synliggøre og fremme kendskabet til diskriminationstilsynet og hotlinen, men har anbefalet Borgerrådgiverudvalget, at der ikke aktuelt afsættes flere midler til direkte synliggørelse af hotlinen. Baggrunden

#### 4.4 INFORMATION OM DISKRIMINATION I UNDERVISNINGEN

I den undervisning og kursusvirksomhed, som Borgerrådgiveren yder til medarbejdere i kommunen, lægges også vægt på Borgerrådgiverens særlige diskriminationstilsyn.

#### 4.5 EGEN DRIFTUNDERSØGELSER I BERETNINGÅRET

Mindst én af Borgerrådgiverens egen driftundersøgelser skal årligt omfatte diskriminationsspørgsmål i kommunens forvaltninger.

Borgerrådgiveren har i 2010 afsluttet en større generel undersøgelse om diskrimination i folkeskolen. Borgerrådgiveren har endvidere iværksat en generel undersøgelse af tilgængelighed på kommunens hjemmeside samt en konkret egen driftundersøgelse af mulig aldersdiskrimination i Bellahøj Svømmestadion.

I forbindelse med Borgerrådgiverens inspektioner af f.eks. plejehjem påses i et vist omfang også tilgængelighed for handicappede, ligesom Borgerrådgiveren gennemfører inspektioner, som udelukkende angår tilgængelighed. Borgerrådgiveren har i 2010 afsluttet en tilgængelighedsinspektion af Vesterbro Svømmehal. Borgerrådgiveren har endvidere i 2010 gennemført en tilgængelighedsinspektion af Grøndalcentret.

#### 4.6 KONKRETE KLAGESAGER

Borgerrådgiveren modtog i beretningsåret 10 konkrete skriftlige henvendelser angående diskrimination, heraf var én anonym.

Sagerne drejede sig om diskrimination på baggrund af race, religion, national oprindelse, handicap og køn.

Borgerrådgiveren har i den anledning iværksat tre undersøgelser angående blandt andet diskrimination på baggrund af handicap (henholdsvis omfanget af skriftlig kommunikation med synshandicappet borger samt syg borger, som blev sendt i aktivering) og religion (borgers religiøse tilhørsforhold blev anført i ressourceprofil).

2009-1951

Borgerrådgiveren har i 2010 anbefalet Børne- og Ungdomsforvaltningen, at iværksætte generelle informationstiltag for at sikre, at flest mulige i folkeskolen (børn, forældre og medarbejdere) er bekendt med rettigheder og klagemuligheder mv. inden for diskriminationsområdet.

meget stor og indgribende beslutning, hvorfor det forekommer væsentligt for en myndighed at udvise særlig omhyggelighed i sin hensyntagen på dette punkt, da man må formode, at man som transperson har en meget stærk kønsidentitet og derfor har særligt behov for at manifestere sig i sit køn, i dette tilfælde som (transseksuel) mand.

Borgerrådgiveren har desuden i beretningsåret afgivet én udtalelse i en sag om manglende hensynstagen til en borgers kønsidentitet. Sagen drejede sig om en transseksuel mand, der i jobcentrets journal to steder var omtalt som ”hun” og ”hende”. Borgerrådgiveren har i den forbindelse udtalt kritik af jobcentrets sprogbrug i de to journalnotater, idet man almindeligvis må antage, at beslutningen om at skifte køn er en

DISKRIMINATION ER  
USAGLIG  
FORSKELSBEHANDLING







# 5

## KONKLUSION OG ANBEFALINGER

---

### 5.1 STATUS FOR KOMMUNENS SAGSBEHANDLING OG BORGERBETJENING

#### 5.1.1 Generelle konstateringer

I Borgerrådgiverens Beretning for 2009 kunne der konstateres et fald i antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren.

I beretningsåret 2010 er udviklingen desværre gået den forkerte vej. Antallet af henvendelser i form af klager er således steget med 39 % fra 2009 til 2010. Der henvises til tabellen på side 14.

Forvaltningerne konstaterer selv mange fejl og forsømmelser i de klager, som bliver indgivet. Forvaltningerne finder således selv fejl i 57 % af de klager, som formidles gennem Borgerrådgiveren.



---

Der skal fortsat arbejdes målrettet med sagsbehandling og borgerbetjening for at undgå de mange fejl og mangler

---

I de sager, som Borgerrådgiveren undersøger, er der i år konstateret lidt færre fejl end i fjor, nærmere bestemt 55,5 % i 2010 mod 60,2 % i 2009. Antallet af fejl er stadig for højt. Der henvises til diagrammet på side 10.

Nogle af de fejl, som kan konstateres, er nævnt i kapitel 2. Som det fremgår, halter det blandt andet med at give tilstrækkelig information og vejledning. Jeg henviser til oversigten på side 16 over de hyppigste klagepunkter.

Henvendelserne til Borgerrådgiveren og de undersøgte sager viser, at sagsbehandlingen og borgerbetjeningen stadig kan forbedres væsentligt. Der skal fortsat arbejdes målrettet med sagsbehandling og borgerbetjening for at undgå de mange fejl og mangler.

#### 5.1.2 Mere frustrerede borgere

Der er en tendens til, at de borgere, som henvender sig til Borgerrådgiveren, er mere fortvivlede end tidligere. De fremstår mere pressede. Borgerne er naturligvis påvirket af den økonomiske krise, og en årsag til frustrationerne er en på visse områder større afhængighed af kommunens støtte og opbakning.

En anden årsag er, at borgerne oplever, at kommunens serviceniveau er negativt påvirket af et øget pres på kommunens ydelser og i nogen grad også af egentlige servicereduktioner. Men borgernes frustrationer har primært bund i, at kommunen i mange tilfælde ikke leverer varen.

### **5.1.3 Driftens betydning**

Københavns Kommune beskæftiger tusindvis af dygtige og engagerede medarbejdere. Mange af dem arbejder i frontlinjen med at imødekomme borgernes behov og rettigheder.

Den administrative understøttelse af disse medarbejdere har meget direkte betydning for, om kommunen løbende kan imødekomme kravene til korrekt og god sagsbehandling og borgerbetjening. Det politiske niveau bør interessere sig for medarbejdernes forhold i denne sammenhæng.

De vigtigste beslutninger for kommunens evne til at levere god sagsbehandling og borgerbetjening er ikke nødvendigvis, om der flyttes ressourcer rundt mellem udvalgene, men det kan meget vel blive hvilken administrativ understøttelse, medarbejderne får, og hvilke it-systemer der bliver indkøbt og udviklet i de kommende år. Og måske lige så vigtigt: Om brugerne (medarbejderne) bliver involveret og oplever sig inddraget i disse beslutninger.

Københavns Kommune er kendt for mange gode ting, men også for mange dårlige. Et af de billeder, borgerne har af Københavns Kommune, er, at kommunen er ineffektiv. Denne opfattelse giver anledning til mistillid til kommunen. Det er nærliggende at give fordomme og dårlig medieomtale skylden for dette, men mange borgere har faktisk opfattelsen fra medarbejdere i kommunen.

Borgerrådgiveren hører oftere og oftere ledere og medarbejdere i kommunen udtrykke frustration over, at strukturelle forhold i kommunen gør det vanskeligt at udføre opgaverne godt, ikke mindst i forhold til afhængigheden af kommunens Koncernservice, der ikke opleves som velfungerende af disse ansatte.

Koncernservices organisation, produkter og serviceniveau har direkte betydning for kommunens effektivitet og for hvad, kommunen kan præstere over for borgerne. Der vil i mange tilfælde være en forbindelse mellem manglende effektivitet i kommunens stabsfunktioner og ringere borgerservice. Utilstrækkelig infrastruktur påvirker medarbejdernes trivsel og produktivitet og kommunens evne til at tiltrække og fastholde dygtige ledere og medarbejdere.

## **5.2 OPFØLGNINGEN PÅ BORGERRÅDGIVERENS BERETNING 2008**

I beretningen for 2008 anbefalede Borgerrådgiveren blandt andet, at forvaltningerne hver især og i den koordinerede opfølgning satte konkrete mål for arbejdet med at forbedre kommunens sagsbehandling og service til borgerne.

I den forbindelse anbefalede Borgerrådgiveren, at Økonomiforvaltningen og Økonomiudvalget påtager sig en aktiv rolle for hele kommunen med hensyn til fortsat opfølgning på Borgerrådgiverens beretninger og det øvrige arbejde med at forbedre kommunens sagsbehandling og service til borgerne, herunder med hensyn til at forvaltningerne vedtager konkrete og forpligtende mål. Borgerrådgiveren henviste til Økonomiudvalgets forpligtelse efter kommunestyrelsesloven til at have indseende med de almindelige administrative forhold inden for samtlige af kommunens administrationsområder.



Borgerrepræsentationen fulgte op på anbefalingen i juni 2009 ved at beslutte, at forvaltningerne inden for et eller flere fokusområder skal fastsætte forpligtende og synlige mål for henholdsvis reduktion af klager, reduktion af fejl i sagsbehandlingen og reduktion af sagsbehandlingstiden, samt at afrapporteringen heraf skal ske til Økonomiudvalget.

Der er efterfølgende fastlagt en procedure for forvaltningernes fastsættelse af mål og halvårslige tilbagemelding til Økonomiudvalget. Udvalget er senest i marts 2011 orienteret om den aktuelle status for forvaltningernes mål.

Borgerrådgiveren anbefalede også i beretningen for 2008, at der skulle udarbejdes forslag til, hvordan det sikres, at klager registreres på en sammenlignelig måde overalt i kommunen. Økonomiudvalget behandlede i

marts 2010 en model for det videre arbejde og har i marts 2011 modtaget en redegørelse for registreringens status og udfald.

### **5.3 FORSLAG OG ANBEFALINGER**

#### **5.3.1 Forvaltningernes videre arbejde med forpligtende og synlige mål**

Borgerrådgiveren udtalte i sin beretning for 2009, at retssikkerhed skal være et fast integreret princip i kommunen, og at retssikkerheden skal have en opmærksomhed, der ligger på linje med kommunens økonomi.

Det er fortsat Borgerrådgiverens anbefaling, at arbejdet med at fastsætte forpligtende og synlige mål for sagsbehandlingen fastholdes.

Den seneste status, som er afgivet af forvaltningerne til Økonomiudvalget, viser, at de opstillede mål endnu ikke alle er nået. Det er dog Økonomi- forvaltningens vurdering, at forvaltningernes arbejde overordnet ses at have positiv effekt på de fastsatte mål. Borgerrådgiveren anbefaler, at der fortsat indhøstes erfaringer med de allerede nu opstillede mål, og at det i første omgang overlades til forvaltningerne at overveje, om der er grundlag for at opstille flere supplerende mål her og nu.

Men Borgerrådgiveren anbefaler samtidig, at Økonomiudvalget senest primo 2012 indkalder forslag fra forvaltningerne til flere supplerende mål med henblik på over tid at styrke og udbrede opmærksomheden på klager, sagsbehandling og sagsbehandlingstid.

For så vidt angår registrering af klagesager på en ensartet måde, er det også Borgerrådgiverens anbefaling at fastholde og videreføre de beslutninger, der blev truffet af Økonomiudvalget i marts 2010, således at der arbejdes for en mere generel sammenlignelig registrering af klager og sagsbehandlingstider, når implementeringen af fælles retningslinjer for journalisering muliggør dette.

#### **5.3.2 Klar forventningsafstemning**

De fleste borgere, som henvender sig til Borgerrådgiveren, har en god forståelse for, hvad man med rimelighed kan forvente af kommunen. Desværre lever kommunen i mange tilfælde ikke op til disse forventninger. Men nogle borgere har også overdrevne forestillinger, som giver anledning til unødvendige skuffelser. Nogle af de overdrevne forestillinger har karakter af forældede forventninger. Det vil sige, at borgerne endnu ikke har indstillet sig på, at også Københavns Kommune påvirkes af krisen.

Der er behov for, at alle niveauer i kommunen, fra politikere over forvaltninger til medarbejderne i de yderste led, foretager en ærlig og klar forventningsafstemning med borgerne.

Borgerrådgiveren anbefaler derfor, at såvel det politiske niveau som kommunens forvaltninger og medarbejdere er opmærksomme på, at borgerne efterspørger besked om, hvad kommunen konkret kan levere. Det

er Borgerrådsgiverens opfattelse, at det stiller både borgere og medarbejdere bedst, at information herom er klar og ærlig.

Dette indebærer også klar besked om konsekvenser af større administrative eller politiske prioriteringer, som har negative konsekvenser for borgerne. Hvis politiske eller administrative omprioriteringer med negative følger pakkes ind og præsenteres som neutrale eller måske direkte positive, er det i sidste ende kommunens medarbejdere, der efterfølgende skal forsvare og forklare realiteterne for borgerne.

### 5.3.3 Styr på stabsfunktioner

Koncernservice varetager meget vigtige stabsfunktioner i Københavns Kommune. Stabsfunktioner som både direkte og indirekte har stor betydning for kommunens borgerrettede arbejde.

Borgerrådsgiveren modtager mange ydelser fra Koncernservice, som i mange sammenhænge udfører et kompetent stykke arbejde, men det er også Borgerrådsgiverens erfaring, at Koncernservice i mange tilfælde er usædvanlig bureaukratisk, uigennemskueligt organiseret for den almindelige bruger og ikke i det hele er en velfungerende serviceorganisation. På afgrænsede områder har Borgerrådsgiveren oplevet fravær af ansvarlighed. Disse erfaringer kunne afskrives som den lille borgerrådsgiverinstitutionens vilkår i det store maskineri, hvis ikke det var fordi, frustrationen også kan registreres blandt ledere og medarbejdere i kommunens forvaltninger.

Der er grund til at frygte, at dårlige erfaringer med koncernservice-konstruktionen har konsekvenser for kommunens betjening af borgerne i sagsbehandlingen og andre sammenhænge. Dette maner til bekymring.

Borgerrepræsentationen har besluttet et såkaldt administrationsplanprojekt, som er iværksat ”med udgangspunkt i et generelt behov for at få et samlet overblik over de administrative støtteprocesser i Københavns Kommune og en stillingtagen til, hvordan de bedst fremadrettet kan organiseres både kvalitativt og økonomisk”. Projektet er organisatorisk placeret i Koncernservice.

Projektet skal efter projektbeskrivelsen være afsluttet i december 2013.

Borgerrådsgiveren ser projektet som et tiltrængt initiativ, og det er Borgerrådsgiverens anbefaling, at man i projektet ser med meget kritiske øjne på den nuværende løsning af stabsfunktioner, og at man inddrager aktuelle opfattelser fra ledere og medarbejdere som aftagere af ydelser.

Det er desuden Borgerrådsgiverens anbefaling, at der i projektet ikke alene fokuseres på effektiviseringspotentiale ud fra en snæver økonomisk målestok, men tillige på hvordan den administrative understøttelse kan indrettes, så den gør medarbejderne bedre.

# BILAG

## VEDTÆGT FOR BORGERRÅDGIVEREN

### Kapitel I: Generelle bestemmelser

Borgerrådgiverens overordnede funktion

§ 1. Københavns Kommune har etableret en borgerrådgiverfunktion, som er forankret direkte under Borgerrepræsentationen og er uafhængig af kommunens udvalg og forvaltning. Borgerrådgiverfunktionen ledes af Borgerrådgiveren, jf. lov om kommunernes styrelse § 65 e.

§ 2. Borgerrådgiveren bistår Borgerrepræsentationen med dennes tilsyns- og kontrolfunktioner i forhold til udvalg, borgmestre og forvaltninger samt varetager nærmere af Borgerrepræsentationen fastsatte opgaver om borgerrådgivning og borgervejledning. Borgerrådgiverens opgaver, kompetence og bemyndigelse er beskrevet i denne vedtægt.

Borgerrådgiverens overordnede forhold er reguleret i styrelsesvedtægten for Københavns Kommune § 24.

Formålet med Borgerrådgiveren

§ 3. Formålet med Borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Københavns Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at klage over forhold, der vedrører Københavns Kommune samt medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Borgerrådgiverens forhold til Borgerrepræsentationen og dens udvalg mv.

§ 4. Borgerrepræsentationen ansætter og afskediger Borgerrådgiveren efter indstilling fra Økonomiudvalget efter forud indhentet erklæring fra Borgerrådgiverudvalget og fastsætter de nærmere regler for dennes virksomhed, jf. styrelsesvedtægten for Københavns Kommune § 24.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal have bestået den juridiske kandidateksamen.

§ 5. Borgerrådgiveren er uafhængig af de stående udvalg, borgmestre og forvaltninger.

Stk. 2. Borgerrådgiveren refererer til Borgerrådgiverudvalget og Borgerrepræsentationen, men fungerer i udøvelsen af sit hverv uafhængigt af disse. Borgerrådgiverudvalget og Borgerrepræsentationen kan dog pålægge Borgerrådgiveren at gennemføre undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder.

§ 6. Borgerrådgiveren afgiver en årlig beretning til Borgerrepræsentationen, hvor Borgerrådgiveren redegør for sin virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold inden for Borgerrådgiverens kompetence, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling, borgerbetjening mv. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse fremkomme

med forslag og anbefalinger til kommunens politiske ledelse, borgmestre eller forvaltninger. Beretningen offentliggøres.

## **Kapitel 2: Borgerrådgiverens kompetence og opgaver**

### Borgerrådgiverens kompetence

§ 7. Borgerrådgiverens virksomhed omfatter kommunens økonomiudvalg og stående udvalg, borgmestrene og forvaltningen, herunder institutioner, virksomheder og tjenestesteder, der er omfattet af Borgerrepræsentationens virksomhed.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan i forhold til organerne nævnt i stk. 1 behandle klager mv. over

- 1) sagsbehandling,
- 2) personalets adfærd,
- 3) udførelsen af praktiske opgaver (faktisk forvaltningsvirksomhed),
- 4) diskrimination.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager mv. over

- 1) det politisk vedtagne serviceniveau,
- 2) spørgsmål vedrørende kommunens personale – og ansættelsesforhold,
- 3) spørgsmål, der kan indbringes for lovhjemlede klageorganer,
- 4) spørgsmål, der er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene.
- 5) Forhold, som Borgerrepræsentationen har behandlet og taget stilling til.

Stk. 4. Borgerrådgiveren må endvidere afvise at behandle forhold, som har været bedømt af Økonomiudvalget, de stående udvalg,

Borgerrådgiverudvalget eller revisionsudvalget eller må i hvert fald lægge den politiske behandling uprøvet til grund.

### Borgerrådgiverens opgaver

§ 8. Borgerrådgiverens faste tilsyns- og kontrolopgaver består i

- 1) at bistå borgere, der er utilfredse med Københavns Kommunes handlinger og unklarer, herunder ved
  - a) at behandle klager over Københavns Kommune,
  - b) at yde vejledning i klagesystemet i sager, der vedrører Københavns Kommune,
  - c) at yde hjælp til forståelse af afgørelser mv. fra Københavns Kommune, og
  - d) at tilbyde mægling i sager om diskrimination og andre sager, hvor dette antages at kunne løse konflikter mellem forvaltning og borger.
- 2) at gennemføre undersøgelser af egen drift vedrørende Københavns Kommune ved
  - a) at gennemføre konkrete undersøgelser, jf. § 12, stk. 1,
  - b) at gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder, jf. § 12, stk. 2,
  - c) at foretage inspektioner i Københavns Kommune, jf. § 13.

### Indgivelse af klage

§ 9. Klager til Borgerrådgiveren kan indgives af enhver, der har individuel, væsentlig interesse i sagen.

Stk. 2. Klager over forhold, som kan være til gene for en bredere kreds af borgere, kan indgives af enhver, der er væsentligt berørt af forholdet.



§ 10. Borgerrådgiveren afgør selv, om en klage giver grundlag for en undersøgelse og hvilke dele af klagen, undersøgelsen skal omfatte.

§ 11. Klagen skal indgives senest 1 år efter, at forholdet er begået.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan i særlige tilfælde se bort fra overskridelse af klagefristen i stk. 1, hvis

- 1) klagen har fortsat fornøden retlig interesse for borgeren,
- 2) det er muligt at få sagen tilstrækkeligt oplyst samt
- 3) en undersøgelse af sagen konkret eller generelt kan bidrage til en forbedring af den aktuelle sagsbehandling i kommunen, herunder ved at sætte fokus på relevante forvaltningsretlige regler og principper.

Stk. 3. Hvor de i stk. 2 nævnte hensyn ikke samlet er opfyldt, kan Borgerrådgiveren i ganske særlige tilfælde i stedet lægge vægt på, om formålet med borgerrådgiverfunktionen i øvrigt taler for, at sagen behandles.

Iværksættelse af undersøgelser på eget initiativ og inspektion

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

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

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

### Kapitel 3: Sagens oplysning

§ 14. Forvaltninger mv., der er omfattet af Borgerrådgiverens virksomhed, er forpligtet til at meddele Borgerrådgiveren de oplysninger samt udlevere de dokumenter mv., som forlanges af Borgerrådgiveren.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan afkræve forvaltninger mv., der er omfattet af Borgerrådgiverens virksomhed, skriftlige udtalelser. Forvaltningerne kan beslutte, at underordnede enheder inden for forvaltningens område kan besvare Borgerrådgiverens henvendelser på forvaltningens vegne.

Stk. 3. Borgerrådgiveren kan besigtige ethvert tjenestested og har adgang til samtlige lokaler og lokaliteter i kommunen.

Frist for svar til Borgerrådgiveren

§ 15. Kommunens forvaltninger skal besvare Borgerrådgiverens henvendelser inden tre uger, medmindre Borgerrådgiveren fastsætter en længere frist.

Stk. 2. Hvis forvaltningen ikke kan nå at svare inden den fastsatte frist, skal forvaltningen orientere Borgerrådgiveren om dette samt baggrunden herfor og oplyse, hvornår forvaltningen forventer at kunne svare.

Medvirken til forbedringer

§ 16. Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager medvirke til at forbedre forholdene for brugerne af Københavns Kommune.

Borgerrådgiveren skal i denne forbindelse yde konsultativ



bistand til forvaltninger og medarbejdere i kommunen, herunder ved

- 1) at sikre tilbagemelding til kommunen om sine overordnede konstateringer, jf. § 6,
- 2) at tilbyde undervisning til medarbejdere i kommunen,
- 3) at yde vejledning om spørgsmål vedrørende sagsbehandling og forvaltningsret mv.,
- 4) at yde bistand i forbindelse med projekter o.l. til forbedring af kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne og
- 5) på anden måde bidrage til konstruktive, fremadrettede initiativer, der kan forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne.

#### **Kapitel 4: Borgerrådgiverens bedømmelse og reaktion**

§ 17. Borgerrådgiveren skal i konkrete og generelle sager bedømme, om Københavns Kommune har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde har gjort sig skyldig i fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat principperne for god forvaltningsskik.

§ 18. Borgerrådgiveren kan udtale sin opfattelse af en sag eller et sagsområde. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse udtale kritik, fremkomme med forslag, anbefalinger eller henstillinger.

Stk. 2. Borgerrådgiverens udtalelser er ikke bindende for forvaltningen, men forvaltningen skal meddele Borgerrådgiveren, hvis en anbefaling eller en henstilling ikke bliver fulgt af forvaltningen.

Borgerrådgiveren kan i sådanne tilfælde orientere Borgerrådgiverudvalget, det respektive stående udvalg eller Borgerrepræsentationen om forholdet.

Stk. 3. Såfremt Borgerrådgiverens undersøgelse af en sag viser, at der i kommunen må antages at være begået fejl eller forsømmelser af større betydning, skal Borgerrådgiveren give meddelelse om sagen til Borgerrådgiverudvalget.

Principperne om udtømt dialog og inddragelse

§ 19. Uoverensstemmelser mellem borger og forvaltning skal søges løst mellem disse, inden Borgerrådgiveren kan tage stilling til dem.

Stk. 2. Borgerrådgiveren må ikke udtale kritik, afgive henstilling mv., før vedkommende forvaltning mv. i kommunen har haft lejlighed til at udtale sig.

Stk. 3. Hvis en klage ikke giver Borgerrådgiveren anledning til kritik, henstilling mv., kan sagen afsluttes, uden at Borgerrådgiveren forinden forelægger klagen til udtalelse for vedkommende forvaltning mv.

#### **Kapitel 5: Personale, organisation, tavshedspligt mv.**

§ 20. Borgerrådgiveren udøver ledelsesretten inden for sit område og ansætter og afskediger selv sit personale.

Stk. 2. Borgerrådgiveren er ansvarlig for, at medarbejderne inden for Borgerrådgiverens område til enhver tid er i besiddelse af de nødvendige kompetencer.

§ 21. Borgerrådgiveren har tavshedspligt med hensyn til oplysninger, som Borgerrådgiveren bliver bekendt med i sit virke. Det samme gælder Borgerrådgiverens personale.

Stk. 2. Borgerrådgiveren skal respektere borgerens anonymitet, hvis borgeren fremsætter begæring herom. Borgerrådgiveren må i sådanne tilfælde afholde sig fra at gennemføre undersøgelser i anledning af det oplyste undtagen i helt særlige tilfælde, f.eks. hvor oplysningerne giver mistanke om fortsatte grove eller væsentlige fejl, der berører en bredere kreds af personer.

#### **Kapitel 6: Betjening af Borgerrådgiverudvalget**

§ 22. Borgerrådgiveren sekretariatsbetjener Borgerrådgiverudvalget.

#### **Kapitel 7: Tilbage melding og offentlighed**

Løbende tilbage melding

§ 23. Borgerrådgiveren fører løbende dialog med forvaltningerne om behov og muligheder for forbedringer af kommunens sagsbehandling mv. og orienterer kommunens forvaltninger om sine overordnede konstateringer.

Offentlighed

§ 24. Borgerrådgiverens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed. Borgerrådgiverens undersøgelser er således offentligt tilgængelige med de begrænsninger, der følger af regler om tavshedspligt mv.

Stk. 2. Borgerrådgiveren offentliggør på eget initiativ rapporter o.l. om inspektioner og konkrete og generelle egen driftundersøgelser.

#### **Kapitel 8: Ikrafttræden**

§ 25. Denne vedtægt træder i kraft den 1. april 2010.

# Klar RET

SEPTEMBER 2010

*Borgerrådgiverens guide om begrænsninger i borgernes adgang til kommunen*



---

## Borgerrådgiverens nye værktøj til dig **SIDE 2**

---

”... SOM MYNDIGHED  
SKAL [MAN] GØRE SIG  
NOGLE GRUNDIGE  
OVERVEJELSER, NÅR MAN  
HAR BEHOV FOR AT  
BEGRÆNSE EN BORGERS  
MULIGHED FOR KONTAKT  
MED KOMMUNEN”.

# BORGERRÅDGIVERENS NYE VÆRKTØJ TIL DIG

---

## VELKOMMEN

Som borgerrådgiver er det en del af min opgave at medvirke til at optimere den sagsbehandling og borgerbetjening, Københavns Kommunes ansatte yder byens borgere.

Derfor udgiver jeg nu tre gange om året KlarRet - en guide om aktuelle problemstillinger, som vi skal være opmærksomme på i vores arbejde med borgerne.

KlarRet er et værktøj med simple beskrivelser af noget af det, som kan være svært.

Denne udgave af KlarRet handler om, at man som myndighed skal gøre sig nogle grundige overvejelser, når man har behov for at begrænse en borgers mulighed for kontakt med kommunen.

Jeg håber, at KlarRet vil kunne lette dit arbejde i det små og klæde dig på til nogle af dine opgaver.

Jeg vil meget gerne have din feedback på dette initiativ og har derfor oprettet en blog for KlarRet, hvor du kan komme med dine bemærkninger og stille spørgsmål til KlarRet. Bloggen findes her: [www.blog.kk.dk/klarret](http://www.blog.kk.dk/klarret)

God læse- og arbejdslyst!



Johan Busse  
Borgerrådgiver

# BEGRÆNSNINGER I BORGERNES ADGANG TIL KOMMUNEN

Som medarbejder kan du opleve situationer, hvor der er behov for at begrænse en borgers kommunikation eller færden. Behovet kan opstå, når en borger udsætter arbejdspladsen for formålsløse, tidskrævende opgaver eller negativt pres. Det kan f.eks. være når en borger utallige gange stiller de samme spørgsmål, eller når en pårørendes adfærd belaster beboere og medarbejdere. Det kan også være en borger, som skaber utryghed f.eks. ved at true med vold eller udvise voldelig adfærd.

Fælles for tilfældene er, at du som medarbejder oplever at blive forhindret i at udføre dit arbejde ordentligt.

Måske har du selv oplevet borgere, som tog uforholdsmæssigt meget af din tid, eller en konflikt med en pårørende, der skabte udfordringer på din arbejdsplads.

Som medarbejder i kommunen skal du kunne tåle, at der bliver stillet spørgsmålstejn ved din arbejdsplads og måden, du og I udfører arbejdet på. Det kan påvirke din integritet, faglige stolthed og motivation, men det er et langt stykke hen ad vejen en del af opgaven.

Problemet opstår, når du ikke længere kan udføre dit arbejde ordentligt på grund af en enkelt borger.

Hvis der er andre muligheder, som ikke er lige så indgribende over for borgeren, men som vil kunne afhjælpe problemet, skal du overveje disse først. Hvis det f.eks. er et problem, at borgeren ringer hele tiden og tager meget tid, kan du overveje, om du skal aftale med borgeren at begrænse samtalerne til en bestemt dag eller et bestemt tidspunkt. Du kan også overveje, om det vil hjælpe med en mægling med borgeren, eller at din leder tilbyder borgeren en ny sagsbehandler.

## GRADER AF BEGRÆNSNING

- Totalt kontaktforbud (tidsbegrænset)
- Personligt/telefonisk kontaktforbud
- Krav om forudgående aftale inden kontakt
- Begrænsning af tidsrummet for kontakt
- Tilkendegivelser om ikke at ville svare på breve

Der er flere forskellige grader af negativ kontakt med borgere, og jo mere intensivt presset er, jo mere restriktiv kan kommunen som myndighed have behov for at blive. I faktaboksen finder du en oversigt, der groft skitserer nogle grader af begrænsningsmuligheder. Der findes selvfølgelig mellemformer, og du bør altid foretage en konkret vurdering af situationen.

Derudover må du gøre dig nogle overvejelser om, hvor indgribende beslutningen er for borgeren. En begrænsning i kontakten er f.eks. ikke lige så indgribende for en bisidder, som det er for parten i sagen. Der er derfor forskellige hensyn, der gør sig gældende, når kommunen som myndighed beslutter at begrænse kontakten.

### HVILKE HENSYN SKAL DU OVERVEJE?

Beslutningen om at begrænse adgangen for en borger bør træffes af en leder. I dele af kommunen har man bestemt, at det f.eks. er den øverste leder, som har bemyndigelse til at træffe sådan en beslutning.

Beslutningen skal tage hensyn til, at borgeren oftest er den svage part og kan have brug for og krav på at have adgang til kommunen. Du skal som medarbejder på den anden side kunne udføre dit arbejde uden urimelige belastninger fra borgeren og bruge dine ressourcer på rimelig vis.

Som myndighedsperson er du forpligtet til at anstrenge dig for at opretholde en god dialog og kontakt med borgeren. Du skal møde borgeren med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid.

Der skal være meget tungtvejende grunde til, at borgerens kontakt skal begrænses eller måske helt afskæres, og alle andre muligheder for at genoprette en god dialog skal afprøves først.

Beslutningen skal naturligvis være saglig. Det betyder, at begrundelsen for afgørelsen f.eks. ikke må basere sig på fordomme, personlige eller politiske holdninger eller af lignende grunde, og det må aldrig ske, blot fordi en borger klager ofte eller er hård i sin bedømmelse af dit arbejde.

### HVILKE KRAV ER DER TIL AFGØRELSEN?

Når det er besluttet at begrænse borgerens kontaktmuligheder, er der forskellige krav, der skal efterleves. I mange tilfælde vil en sådan beslutning være reguleret af forvaltningslovens bestemmelser, men under alle omstændigheder bør lovens principper være styrende for processen.

Inden beslutningen bliver truffet, skal borgeren have adgang til at udtale sig om grundlaget (*parts høring*). Det vil sige, at borgeren skal kunne kommentere de oplysninger, som begrunder beslutningen. Derfor er det vigtigt, at du har noteret de oplysninger ned, som beslutningen bygger på. Det kan oven i købet vise sig allerede hér, at borgeren vil medvirke til at få den nedbrudte kommunikation til at fungere.

Når beslutningen er truffet, skal borgeren have et *brev* med afgørelsen. I brevet skal stå, hvorfor beslutningen er truffet (*begrundelse*). Det betyder, at der skal stå med hvilken *hjemmel*, beslutningen er truffet, hvilke *oplysninger* der er lagt vægt på, og eventuelt hvorfor borgerens kommentarer ikke har ført til et andet resultat.

I brevet skal det præcist beskrives *på hvilken måde*, borgerens kontakt er begrænset, eller hvad fremmødeforbuddet betyder. Om muligt skal

borgeren også have at vide, hvordan der eventuelt kan rettes op på situationen så kontakten kan genoptages.

Som repræsentant for en myndighed skal du altid sørge for at være venlig og hensynsfuld over for borgeren, og det gælder naturligvis også for din måde at formulere dig på i brevet.

Beslutningen må ikke være for indgribende over for borgeren, og beslutningen bør *løbende genovervejes*. Det kan med fordel fremgå af brevet, hvornår dette sker.

Derudover skal borgeren kende sine *klagemuligheder*, så borgeren har mulighed for at få andre til at se på sagen. Det kan f.eks. være med en henvisning til borgmesteren, Folketingets Ombudsmand eller lignende. Borgerrådgiveren vil normalt kun kunne se på sagsbehandlingen og ikke på, om selve beslutningen er lovlige.

### ANDRE VÆRKTØJER

Der findes også andre værktøjer, du kan benytte dig af, når der ikke længere er andre udveje end at begrænse eller helt at afskære kontakten med en borger. Borgerrådgiveren er altid behjælpelig med at svare på spørgsmål og vejleder og underviser gerne – [læs mere om Borgerrådgiveren](#)

Hos [Center for Konfliktløsning](#) kan du læse mere om konflikthåndtering.

Folketingets Ombudsmand har lavet flere udtalelser om kontaktbegrænsninger, og du kan læse de seneste her:

- [Sag om fremmødeforbud 2010-20-3](#)
- [Besøgsrestriktioner for pårørende 2010-20-7](#)
- [Forbud mod at kontakte kommune 2010-20-2](#)

Læs også Borgerrådgiverens Beretning 2005, [s. 126](#) ff. : ”Kværulanterne”, samt [Forvaltningsloven](#), der beskriver kravene til afgørelsen.

---

### HUSK

---

- Afprøv først alle muligheder for en bedre dialog
  - Afvej hensynet til borgeren over for hensynet til arbejdspladsen
  - Skriv de væsentlige oplysninger ned
  - Spørg om borgerens bemærkninger
  - Gør beslutningens tidsramme så kort som nødvendig
  - Skriv beslutningen i et brev til borgeren
  - Skriv hvad beslutningen præcist indebærer for borgeren
  - Begrund beslutningen
  - Fortæl om klagemuligheder
  - Hjælp borgeren til at rette op på situationen
  - Genovervej løbende om beslutningen fortsat er rigtig
  - Husk venlighed og høflighed gennem forløbet
-





# Klar RET 2

DECEMBER 2010

*Borgerrådgiverens guide om rammerne for borgerbetjening og retssikkerhed i Københavns Kommune*



---

“Gode rutiner og tilfredse borgere giver arbejdsglæde i det daglige og skaber øget tid til fokus på vores opgaver”

**SIDE 5**

# RAMMERNE FOR BORGERBETJENING OG RETSSIKKERHED

---

Det er vigtigt, at vi som medarbejdere i Københavns Kommune kender til de *rammer for borgerbetjening og retssikkerhed*, som vi arbejder indenfor.

Hvis vi kender rammerne, kan vi over for alle borgere være garanter for blandt andet den gode betjening. Når vi kender rammerne, har vi også bedre mulighed for at reagere på eventuelle udfordringer på arbejdspladsen, der smitter negativt af på borgerbetjeningen.

En god borgerbetjening er en fordel for både borgerne og for os som medarbejdere. En borger, der har fået en god betjening, som han eller hun har krav på, vil nemlig være mindre tilbøjelig til at trække ekstra ressourcer fra medarbejderne f.eks. i form af klageforløb. Det giver os *øget tid til at koncentrere os om det, som vi brænder for*, nemlig at yde en god service, en god sagsbehandling og træffe rigtige afgørelser.

Det er derfor en fordel, at vi også er bevidste om de uhensigtsmæssige mekanismer, der sættes i gang, når borgerbetjeningen halter, så vi kan komme dem til livs og sikre en god betjening af kommunens borgere til fælles gavn.

---

## Lovgivningen, principperne for god forvaltningsskik og kommunens interne retningslinjer, officielle politikker og vedtagne værdigrundlag sætter rammerne for god borgerbetjening

---

### LOVGIVNING

De grundlæggende regler for sagsbehandling findes i *forvaltningsloven*, *offentlighedsloven* og *persondataloven*. *Retssikkerhedsloven* indeholder endvidere regler for, hvordan kommunen skal behandle sager på det sociale område. Dette er retsregler, som sikrer borgerens retssikkerhed.

### GOD FORVALTNINGSSKIK

Ud over de retlige krav i lovgivningen findes der generelle retningslinjer for borgerbetjening. Disse retningslinjer er i vidt omfang fastlagt gennem udviklingen af uskrevne retsgrundsætninger og adfærdsnormer. Dette er blandt andet principperne for god forvaltningsskik.

Principperne for god forvaltningsskik er almindeligt anerkendte regler, der virker som rettesnor i vores arbejde og udgør retningslinjer for den borgerbetjening, som vi skal yde som medarbejdere i kommunen.

Principperne baserer sig i høj grad på praksis fra Folketingets Ombudsmand. Ombudsmanden støtter blandt andet sin argumentation for god forvaltningsskik på *generelt accepterede normer for sund fornuft* i forvaltningen og på *alment menneskelige hensyn*, som er fundamentale for borgere i et demokratisk samfund.

Principperne for god forvaltningsskik indeholder ud fra et humanitært grundsyn krav til os som medarbejdere om *venlighed* og *hensynsfuldhed* over for borgerne, ligesom vi i det hele taget skal øge *tilliden* til den offentlige forvaltning. Vi skal vise os fra vores bedste side.

### KROPSSPROG

Medarbejderen ved skranken sidder med armene over kors, da hun fryser, og hun gaber, fordi hun er træt. Borgeren føler, at medarbejderen er demonstrativ og keder sig, og har derfor ikke tillid til, at hendes sag behandles ordentligt. Hun klager over personalets optræden.

Det er god forvaltningsskik at forsøge at sætte sig i borgerens sted og overveje, hvordan forvaltningens behandling kan opleves af borgeren, ligesom vi har et ansvar for, at der ikke opstår misforståelser. Vi skal leve os ind i borgerens situation.

Som medarbejdere skal vi også udvise *åbenhed* og tilrettelægge vores arbejde på en sådan måde, at sagerne ekspederes *hurtigt, grundigt* og med *så få fejl som muligt*.

### VÆRDIGRUNDLAG

Borgerrepræsentationen i Københavns Kommune har desuden vedtaget et værdigrundlag for kommunen. Værdigrundlaget kræver *bevidsthed om kvaliteten i serviceydelserne* og beskriver den måde, vi som medarbejdere i kommunen skal møde borgeren på, nemlig med *respekt, ligeværdighed, dialog* og *tillid*. Værdigrundlaget indeholder samme alment menneskelige hensyn som principperne for god forvaltningsskik.

### SÆRLIGT OM DIALOGPRINCIPPET PÅ DET SOCIALE OMRÅDE

Særligt på det sociale område skal vi også være opmærksomme på retssikkerhedsloven, herunder dialogprincippet i § 4, hvorefter borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag. Vi skal derfor tilrettelægge vores arbejde sådan, at borgeren får mulighed for at medvirke.

Dialogprincippet indeholder grundelementer for inddragende sagsbehandling, *som også gælder for andre områder*, og går igen i de øvrige forvaltningsretlige regler, principperne for god forvaltningsskik og kommunens værdigrundlag.

Borgeren har det primære ansvar for sin egen situation, og i mange tilfælde er det også vigtigt, at borgeren selv sætter sig nogle mål og træffer sine egne

beslutninger, som skal støtte målet og hensigten med hjælpen. Hvis borgeren ikke bliver inddraget i og får medindflydelse på sin egen sag, så er det naturligvis vanskeligt for borgeren at påtage sig dette ansvar. Samtidig vil der være en betydelig risiko for, at vi som medarbejdere overtager ansvaret, og at borgeren oplever, at der handles hen over hovedet på ham eller hende.

---

#### OM AT LYTTE

---

En borger er til møde med sin sagsbehandler, der indleder med at sige: "Ja, jeg kender jo ikke til din sag, fortæl det hele igen". Borgeren forklarer irriteret, at det står i journalen. Sagsbehandleren siger: "Jamen, jeg vil godt høre det hele fra dig igen". Borgeren begynder at forklare, men sagsbehandleren afbryder flere gange og siger: "Det er fint, men det er jo ikke relevant lige nu". Borgeren går meget frustreret derfra.

Medindflydelse i form af en *god dialog* og en *åben og gennemskuelig beslutningsproces* har betydning for, at borgeren kan føle sig tryk ved resultatet.

Når borgeren ved, at hans eller hendes synspunkter har været taget i betragtning, og når borgeren kender kommunens begrundelse for en afgørelse, er afgørelsen lettere at forstå og acceptere for borgeren. Det gælder især, hvis kommunen og borgeren vurderer forholdene forskelligt.

---

Borgerne skal kende deres rettigheder og pligter for at kunne tage ansvar og gøre deres medindflydelse på sagsbehandlingen gældende. Det er vores ansvar som medarbejdere at klæde borgerne på, så de kender deres rettigheder.

---

## God borgerbetjening giver arbejdsglæde

---

### FOKUS PÅ BORGERBETJENING OG RETSSIKKERHED

Borgerrådgiveren konstaterer løbende, at den betjening, borgerne bliver mødt med rundt omkring i kommunen, ikke altid er i overensstemmelse med lovgivningen, principperne for god forvaltningsskik og kommunens værdigrundlag, bl.a. er der ikke altid en god kommunikation med borgerne.

Når vi har fokus på borgerbetjeningen og retssikkerhedsgarantierne, blandt andet ved at sikre at borgeren bliver orienteret om forsinkelser, bliver partshørt og inddraget i sin sag, får en forståelig begrundelse mv., så undgår vi også (ofte), at borgeren oplever mødet med kommunen som 'at løbe panden mod en mur'.

Når vi sætter os i borgerens sted og husker de bagvedliggende hensyn, og borgeren derfor får tillid til vores arbejde, så kan vi også undgå nogle af de dårlige og tidskrævende sagsforløb.

Gode rutiner og tilfredse borgere giver arbejdsglæde i det daglige og skaber øget tid til fokus på vores opgaver.

### HVAD KAN DU SOM MEDARBEJDER GØRE?

Du kan være med til at sikre, at der på arbejdspladsen er en kultur, hvor der er fokus på kvaliteten i borgerbetjeningen, og hvor nye kolleger introduceres for rammerne for denne.

Du kan sørge for, at der er klarhed om 'rollerne', herunder din og vores alles rolle som myndighedspersoner.

---

#### FORUDBESTEMT SAGSBEHANDLING

---

En medarbejder får fra sin plads øje på en 'besværlig' borger, der altid taler meget længe. Da borgeren henvender sig, siger sagsbehandleren: "Jeg har ikke tid til dig i dag, du må komme en anden dag", inden borgeren oplyser, hvad han vil. Borgeren klager over personalets optræden.

Du kan være med til at sikre, at der bliver talt om eventuelle udfordringer på arbejdspladsen, der smitter negativt af på borgerbetjeningen. Det være sig f.eks. arbejdspress, uhensigtsmæssige sagsgange og procedurer eller kulturer hos dig selv og/eller kollegerne, som påvirker for eksempel kommunikationen med borgerne.

Og du kan tage spørgsmålet op på din arbejdsplads, så I sammen drøfter kvaliteten af jeres borgerbetjening og

finder et fælles fodslag, for eksempel ved at overveje om der er behov for en mere udførlig beskrevet politik eller en fælles strategi.

---

#### BORGERRÅDGIVERENS STRATEGI I MØDET MED BORGEREN

---

Vores tilgang til borgere er:

- Venlig og imødekommende
- Tålmodig
- Forstående (dvs. empatisk, men ikke sympatiserende – vi er neutrale i konflikten)
- Professionel (dvs. i respekt af, at vi repræsenterer en offentlig myndighed)
- Engageret
- Klar og tydelig i sprogbrugen
- Præcis eller ærligt tvivlende, hvor tvivl eller usikkerhed forekommer (f.eks. om hvorvidt der kan være tale om diskrimination, eller om en videre klage kan føre til et bestemt resultat).

Du kan i den forbindelse måske blive inspireret af Borgerrådgiverens strategi i mødet med borgeren, som blandt andet er udtrykt i Borgerrådgiverens Kommunikationsstrategi, ligesom du er meget velkommen til at kontakte Borgerrådgiveren, som altid er behjælpelig med at svare på spørgsmål og gerne vejleder og underviser i borgerbetjening og retssikkerhed.

---

Du kan finde Borgerrådgiverens Kommunikationsstrategi på Borgerrådgiverens hjemmeside: [www.borgerraadgiver.kk.dk](http://www.borgerraadgiver.kk.dk), ligesom du på kommunens hjemmeside: [www.kk.dk](http://www.kk.dk) kan finde kommunes kommunikationspolitik.

Læs om den nævnte lovgivning m.m. her:

[Forvaltningsloven](#)

[Offentlighedsloven](#)

[Persondataloven](#)

[Retssikkerhedsloven](#) (samt [Retssikkerhedsvejledningen](#) og [Undersøgelse af retssikkerhedslovens § 4](#) -rapport udarbejdet af daværende Socialministerium i april 2004)

[Københavns Kommunes værdigrundlag](#)

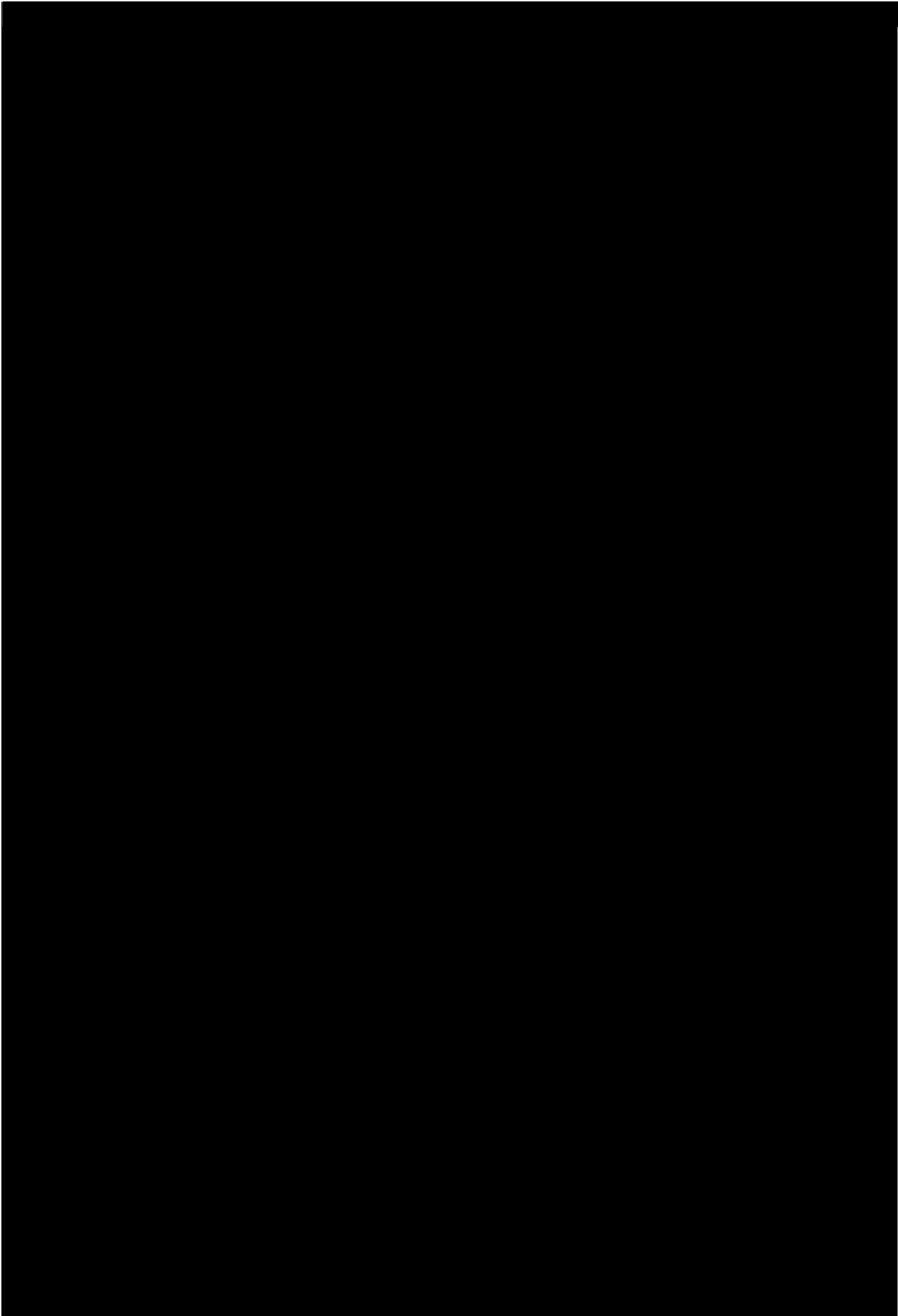
[Ombudsmandsloven](#)

Læs også om Borgerrådgiverens omtale af borgerbetjeningen i Københavns Kommune i Borgerrådgiverens beretninger, herunder særligt:

- Borgerrådgiverens Beretning 2008, [s. 136](#) ff.: ”Generelle problemstillinger”
- Borgerrådgiverens Beretning 2007, afsnit 6.2.3 [s. 140](#) ff.: ”Betjening af borgerne”







# Klar RET

MARTS 2011

*Borgerrådgiverens guide om kommunens  
vejledningspligt*



---

”Vejledningen skal sikre, at borgerne har mulighed for at forstå deres rettigheder og pligter”

**SIDE I**

# DEN ALMINDELIGE VEJLEDNINGSPLIGT

Som medarbejdere i kommunen har vi en generel pligt til at yde vejledning til borgerne. Vejledningen skal sikre, at borgerne har mulighed for at forstå deres rettigheder og pligter og kan gøre deres indflydelse gældende under sagens behandling.

Korrekt og tilstrækkelig vejledning er også en del af en god borgerbetjening og er en fordel for både borgere og medarbejdere. Når vi vejleder korrekt, får borgerne en bedre oplevelse af kommunen, og vi kan undgå nogle af de dårlige og tidskrævende sagsforløb.

## HVORNÅR SKAL VI VEJLEDE?

Vejledningspligten er lovreguleret i forvaltningslovens § 7, stk. 1 og i særregler på nogle sagsområder.



**§ 7, stk. 1 En forvaltningsmyndighed skal i fornødent omfang yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde.**

Vejledningspligten gælder i alle faser, hvor der er kontakt med borgeren, så det er nødvendigt, at vi hele tiden vurderer, hvornår det er relevant at vejlede borgerne.

### EKSEMPEL

En medarbejder i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen finder ud af, at en ældre borger, der modtager hjemmehjælp på grund af nedsat syn, er blevet gangbesværet og har store problemer med at bevæge sig rundt i sit hjem. Medarbejderen skal sikre, at borgeren er orienteret om mulighederne for at få yderligere hjælp, herunder hjælpemidler til gangbesværede.

### Henvendelser

Vi skal vejlede ved enhver form for borgerhenvendelse – f.eks. ved personligt fremmøde, ved henvendelse pr. brev, e-mail eller telefon. Selvom borgerne ikke retter henvendelse til os for at bede om vejledning, skal vi alligevel vejlede, hvis det er klart, at borgerne har behov for det.

### Afgørelser og faktisk forvaltningsvirksomhed

Vi skal vejlede i sager, hvor der træffes afgørelse over for borgerne – f.eks. afgørelser om ret til kontanthjælp, førtidspension, boligydelse,

specialundervisning eller om byggetilladelse. Vi skal også vejlede og informere i forhold til de praktiske opgaver, vi udfører som kommune (såkaldt faktisk forvaltningsvirksomhed), hvis borgerne har behov for vejledning.

De praktiske opgaver omfatter f.eks. børnepasning, undervisning, vedligeholdelse af veje og parker, drift af kultur- og idrætsfaciliteter samt forskellige serviceydelser for handicappede og ældre.

#### EKSEMPEL

En svømmehals fysiske rammer umuliggør adgang for kørestolsbrugere. Medarbejderne i svømmehallen skal sørge for at vejlede kørestolsbrugere, der går forgæves, om, hvilke andre svømmehaller med fornødne fysiske rammer, som kørestolsbrugere kan bruge.

#### Henvendelser uden for vores sagsområde

Når vi modtager en skriftlig henvendelse fra en borger vedrørende forhold, der ligger uden for vores sagsområde, skal vi så vidt muligt sende henvendelsen videre til rette sted. Vi skal også sikre, at borgeren ved personlig henvendelse om forhold, der ligger uden for vores sagsområde, bliver hjulpet videre til rette sted.

#### Grænser for vejledningspligten

Vi er ikke forpligtede til at vejlede i forhold til rent hypotetiske situationer, men skal vejlede når borgerne har et relevant og konkret behov for at få kendskab til deres rettigheder og pligter.

#### EKSEMPEL

En kvinde planlægger at blive gravid og kontakter en medarbejder i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen for at spørge, hvordan hun er stillet i forhold til barseldagpenge. Medarbejderen er ikke forpligtet til at vejlede i denne situation. Hvis kvinden derimod henvender sig til medarbejderen på et tidspunkt, hvor hun er blevet gravid, skal medarbejderen vejlede.

#### HVORDAN VEJLEDER VI OG OM HVAD?

Skriftlige henvendelser kræver skriftlige svar. Vi skal vejlede på en måde, der sikrer, at borgerne forstår vejledningen. Det betyder, at vi skal tilpasse vejledningen efter borgernes forudsætninger.

Vi skal på korrekt og tilstrækkelig måde oplyse borgerne om deres rettigheder og pligter samt om, hvilken betydning reglerne har for dem. Vi skal oplyse, hvordan borgerne lettest og mest effektivt kan

medvirke i sagen og opfylde de krav, der stilles, herunder hvilken fremgangsmåde de skal følge, og hvilke oplysninger de skal fremskaffe.

Hvis en sag f.eks. trækker ud, skal vi orientere borgeren om, hvorfor den trækker ud, og hvornår borgeren kan forvente, at sagen bliver afsluttet.

#### Særlige hensyn

Kommunen er forpligtet til at løse forståelsesproblemer i forhold til f.eks.

borgere med sprogbarrierer og kommunikationshæmmede. Hvis vi ikke er i stand til at forstå og/eller blive forstået af en borger, der retter henvendelse til os, må vi imødegå dette f.eks. ved tolkning eller oversættelse.

#### EKSEMPEL

En flersproget borger svarer ikke på kommunens breve. Sagsbehandleren skal vurdere, om borgerens passivitet kan skyldes manglende danskundskaber og i så fald stille tolke- og oversættelsesbistand til rådighed for borgeren, så borgeren forstår sine rettigheder og pligter.

#### Dokumentation

Når vi vejleder en borger i forbindelse med sagsbehandling, skal vi notere det på sagen, så vi senere kan dokumentere, at vi har informeret borgeren korrekt og behørigt.

#### Grænsen mellem vejledning og mundtlig afgørelse

Der kan være en snæver grænse mellem vejledning og en mundtlig afgørelse. Vi skal være

opmærksomme på, at vejledningen ikke får karakter af mundtlig afgørelse f.eks. ved at være formuleret som et kategorisk afslag på en ydelse.

#### TILSIDESÆTTELSE

Hvis kommunen tilsidesætter vejledningspligten – enten ved manglende eller utilstrækkelig vejledning – har dette betydning for borgerne og for os selv.

Borgerne kan opleve unødvendige skuffelser og kan miste tilliden til kommunen. I nogle tilfælde kan borgerne lide et retstab.

For kommunen betyder tilsidesættelse af vejledningspligten, at vi som medarbejdere skal rette op på mangelfuld eller forkert vejledning, så borgerne får mulighed for at handle ud fra en korrekt vejledning.

#### EKSEMPEL

En borger på kontanthjælp udebliver fra samtale på jobcentret, hvilket medfører afgørelse om ophør af kontanthjælp. Jobcentret har i brevindkaldelsen til borgeren ikke vejledt om konsekvenserne ved udeblivelse og har ikke vejledt om, hvordan borgeren kan opnå ret til kontanthjælp igen. Vejledningspligten er tilsidesat, og borgeren har ret til kontanthjælp med tilbagevirkende kraft fra tidspunktet for afgørelsen om ophør af kontanthjælp.

Borgerne har mulighed for at få erstatning for manglende eller dårlig vejledning, men det er dog ikke sikkert, at en erstatning fuldt ud kompenserer for de negative konsekvenser, det har medført for borgeren.

## RETNINGSLINJER FOR VEJLEDNINGSPLOIGT

### Hvornår skal du vejlede:

- Ved enhver form for borgerhenvendelse
- På dit eget initiativ, hvis borgeren har klart behov for vejledning
- Når du skal træffe afgørelse, men også i forhold til udførelse af praktiske opgaver, hvis borgeren har behov for vejledning
- På alle tidspunkter, når det er relevant for borgeren

### Hvordan skal du vejlede:

- På en måde, der sikrer, at borgeren forstår vejledningen
- Korrekt og tilstrækkeligt om rettigheder og pligter samt fremgangsmåder

### Vær opmærksom på:

- Vejledningen skal dokumenteres på borgerens sag
- En klar skelnen mellem vejledning og mundtlig afgørelse
- At videresende til rette sted, når en henvendelse er sendt til den forkerte myndighed

### Tilsidesættelse kan medføre:

- Unødige skuffelser, mistillid og retstab
- Erstatningsansvar
- Kommunen skal rette op på mangelfuld eller forkert vejledning, så borgerne får mulighed for at handle ud fra en korrekt vejledning.

## LÆS MERE OM VEJLEDNING HER:

Læs Borgerrådgiverens omtale af vejledningspligten i [Borgerrådgiverens Beretning 2006](#), herunder særligt i afsnit 4.2.3. samt [Borgerrådgiverens Beretning 2007](#) afsnit 6.2.4.

[Artikel om vejledning i Folketingets Ombudsmands beretning 2009](#)

[Artikel om vejledning af modtagere af kontanthjælp](#) i Nyt fra Ankestyrelsen nr. 2, februar 2011

## KONTAKT BORGERRÅDGIVEREN

Hvis du har spørgsmål til din vejledningsforpligtelse, 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)







