

# Handout

## - orientering om sager og temaer til Borgerrådgiverudvalget

- Rapport fra Justitia: *Borgerrådgiver – En sikring af borgernes retssikkerhed*
- Fyldestgørende opfølgning i Teknik- og Miljøforvaltningen overflødigdgør tilsyn
- Borgerrådgiveren holdt i oktober oplæg for ledere i kommunen
- Overgang mellem Borgercenter Børn og Unge og Borgercenter Voksne

### Rapport fra Justitia: *Borgerrådgiver – En sikring af borgernes retssikkerhed*

---

*Ny rapport fra Justitia viser, at borgerrådgiverne kan spille en stor rolle i at hæve retssikkerhedsniveauet, især for resourcesvage borgere.*

---

Justitia peger på, at borgerrådgiverne kan spille en stor rolle som tillidsopbyggende mellemmand mellem borger og kommune, fordi de både kan tage den uformelle dialog med borgerne og hjælpe dem videre i systemet, samtidig med at de kan forebygge fejl og mangler ved at undervise og sparre med sagsbehandlere i forvaltningen. Rapporten viser også, at kommuner med en borgerrådgiver gennemsnitligt har en lavere omgørelsesprocent i Ankestyrelsen, hvilket stiller både borgere og kommune bedre.

Justitias rapport ser på de mange fordele ved borgerrådgiverordningen, men identificerer også en række barrierer, der på visse punkter – som ordningen ser ud i dag – forringer borgerrådgivernes muligheder for at arbejde med retssikkerhedsmæssige forbedringer.

#### Oversigt over Justitias anbefalinger

1. Borgerrådgiverordningen skal gøres obligatorisk for alle kommuner.
2. Alle borgerrådgivere skal være formelt uafhængige af forvaltningen.
3. Borgerrådgivernes opgavemandater skal præciseres og til en vis grad ensrettes.
4. Borgerrådgiverne skal kunne give ikke-bindende udtalelser om resultatet af forvaltningens afgørelser som led i deres rådgivning af borgerne og deres tilsyn med forvaltningen.
5. Kommunerne skal forpligtes til at sikre tilstrækkelige ressourcer til borgerrådgiverordningen samt til årligt at oplyse, hvor mange årsværk der reelt er brugt til "klassiske borgerrådgiveropgaver".
6. Det skal være obligatorisk at fastsætte klare og detaljerede regelsæt for borgerrådgiverordningen.

7. Det skal være et krav, at borgerrådgivernes regelsæt er offentligt tilgængelige.
8. Kommunerne skal give tydelig information om, hvorvidt deres borgerrådgiver er formelt uafhængig af forvaltningen.
9. Kommunerne skal sikre, at borgerrådgiverne besidder de relevante kompetencer for at hæve retssikkerhedsniveauet.
10. Kommunerne skal udbrede kendskabet til borgerrådgiverordningen, herunder ved at give lettilgængelige oplysninger til borgerne om ordningen, og hvordan borgerrådgiveren kan hjælpe.

Læs Justitias rapport [Borgerrådgiver - En sikring af borgernes retssikkerhed](#)

Rapporten i sin helhed er indsat som bilag til dette handout.

## Fyldestgørende opfølgning i Teknik- og Miljøforvaltningen overflødig gør tilsyn

---

*Teknik- og Miljøforvaltningen har givet fyldestgørende svar om opfølgning på højesteretsdom om udstedelse af parkeringsafgifter, når det er oplagt, at der er tastefejl i registreringsnummer.*

---

Borgerrådgiveren blev i februar 2019 via pressen opmærksom på, at Østre Landsret havde truffet afgørelse om, at kommunen ikke kan fastholde en parkeringsafgift i de tilfælde, hvor en bilist har indtastet et forkert registreringsnummer ved køb af parkeringsbillet.

Borgerrådgiveren bad ved brev af 1. marts 2019 Teknik- og Miljøforvaltningen om at oplyse, hvordan forvaltningen fulgte op på dommen og oplyste samtidig, at svaret ville være afgørende for Borgerrådgiverens stillingtagen til et egentligt tilsyn. Landsrettens afgørelse blev kæret til Højesteret, som den 18. juni 2020 stadfæstede landsrettens kendelse.

Forvaltningens svar til Borgerrådgiveren af 12. august 2020 indeholdt en fyldestgørende beskrivelse af forvaltningens opfølgning, herunder i form af oplysning til borgerne om sagen og klagemulighederne for berørte, annullation af de 3.000 berostillede sager, som ikke kunne fastholdes efter den nye domspraksis samt fremadrettede procedurer og retningslinjer. Borgerrådgiveren har derfor lukket sagen uden tilsyn.

Borgerrådgiverens sag nr. 2019-0056936

## Borgerrådgiveren holdt i oktober oplæg for ledere i kommunen

---

*Borgerrådgiveren bidrog på anmodning fra Arbejdsmiljø København med oplæg på kursusforløbet "Når borgerkontakten bliver særligt udfordrende" for ledere i kommunen.*

---

Borgerrådgiverens oplæg indgik i et 2-dages kursusforløb for ledere fra forskellige enheder i kommunen afholdt af Arbejdsmiljø København. Målet med kurset var både øget viden hos de enkelte ledere og videns- og erfaringsudveksling på tværs af enheder.

Borgerrådgiverens oplæg bestod i en kort præsentation af Borgerrådgiveren som institution, om formålet og de konkrete opgaver. Desuden havde Arbejdsmiljø København konkret efterspurgt viden om konfliktmæglingsforløb med Socialforvaltningen, som Borgerrådgiverens medarbejder derfor også kom ind på.

Fra Arbejdsmiljø Københavns side var der bl.a. også efterspurgt en viden om, hvad Borgerrådgiveren kan hjælpe ledere med, når de oplever sager med langvarige forløb og udfordrende borgerkontakt. Muligheder for og erfaring med håndtering af borgere med svære forløb, om sagsbehandlingsreglerne i tilfælde, hvor en kontaktbegrænsning ses som sidste udvej, samt hvornår og hvordan, forvaltninger og ledere kan henvise til Borgerrådgiveren, indgik derfor også i Borgerrådgiverens oplæg. Det hele under inddragelse af eksempler og med henvisninger til Folketingets Ombudsmand, Ankestyrelsen, indenrigsministeriel praksis og forvaltningsretlige procedurer.

Borgerrådgiverens sag nr. 2020-0800154

## Overgang mellem Borgercenter Børn og Unge og Borgercenter Voksne

---

*Borgerrådgiveren modtog en henvendelse fra en ung københavner, der i en længere periode havde været tilknyttet Borgercenter Børn og Unge, men nu overgik til Borgercenter Voksne og i den forbindelse stod til at være uden bolig i en periode. Formålet med henvendelsen fremgik tydeligt: "At jeg ikke skal blive hjemløs".*

---

Det følger af vedtægten, at Borgerrådgiveren ikke har kompetence til at behandle klager over afgørelser, og Borgerrådgiveren har da heller ikke den særfaglige indsigt, som de enkelte enheder i forvaltningerne gør brug af, når de træffer afgørelser. Borgerrådgiveren har derfor begrænsede muligheder for at hjælpe en borger, når den egentlige problemstilling i borgerens situation er knyttet op på en afgørelse truffet af kommunen. Det, Borgerrådgiveren har mulighed for at gøre i

en sådan situation, er at hjælpe borgeren med at undersøge, om det forholder sig, som borgeren fortæller – det vil sige hjælpe borgeren med at afklare, hvorvidt det forholder sig, som borgeren har forstået det, og hvis det er tilfældet forsøge at forklare, hvad afgørelsen går ud på, og med hvilken begrundelse den er truffet.

Borgerrådgiveren modtog i september måned en sådan henvendelse fra en ung københavner, der netop havde fået en afgørelse om stop af efterværn, hvilket betød en opsigelse af hendes bolig på et ikke nærmere oplyst tidspunkt, uden at hun havde fået et nyt boligtilbud. Samtidig var den unge kvinde blevet oplyst om, at hun overgik fra Borgercenter Børn og Unge til Borgercenter Voksne. Den unge kvinde henvendte sig til Borgerrådgiveren, idet hun var bange for at blive hjemløs.

Borgerrådgiveren var flere gange i telefonisk kontakt med den unge kvinde og med Borgercenter Børn og Unge, som havde truffet afgørelsen om ophør af efterværn og dermed opsigelsen af den unge kvindes bolig. Borgercentret oplyste, at de på baggrund af henvendelser fra kvinden og Borgerrådgiveren havde truffet en ny afgørelse, da den første afgørelse ikke angav opsigelsesdato. Efter den nye afgørelse havde opsigelsen virkning fra udgangen af oktober måned. Den unge kvinde oplyste flere gange over for Borgerrådgiveren, at hun var blevet lovet, at hun ikke ville blive opsagt i sin nuværende bolig, før hun havde fået tilbud om en ny bolig.

Ved kontakt til Borgercenter Børn og Unge fik Borgerrådgiveren afklaret, at den unge kvinde via Borgercenter Voksne var indstillet til ny bolig, men at hun først havde fået en tilbudt fra 1. december 2020. Det betød, at der for den unge kvinde i overgangen mellem de to boliger, der begge er anvist af kommunen, var et 'hul' på en måned, hvor ingen af de to enheder havde en plan for, hvad der skulle ske. Den unge kvinde oplyste til Borgerrådgiveren, at hun adspurgte om anvisning var blevet henvist til at kontakte et herberg.

I en sag som denne interesserer Borgerrådgiveren sig for det processuelle, formelle og retsgarantierne, men kan ikke pålægge Borgercenter Børn og Unge at ændre eller træffe ny afgørelse eller pålægge Borgercenter Voksne at finde en bolig på et tidligere tidspunkt. Borgerrådgiveren kan i sager som denne have behov for at få sagen oplyst af hensyn til at kunne yde den konkrete borger den bedst mulige vejledning og af hensyn til mere generelt at sikre, at der ikke er afgørende information, drøftelser eller andet, der går tabt og evt. har betydning for borgernes retssikkerhed ved overgangen mellem to systemer internt i kommunen.

Samtidig med at kvinden i den konkrete sag kontaktede Borgerrådgiveren, kontaktede hun også Red Barnet, for at få rådgivning i forhold til afgørelsen om ophør af efterværn. Her blev hun anbefalet at klage over afgørelsen om ophør af efterværn med opsigelse af bolig til følge, hvilket i en sag som denne gør, at klagen får opsættende virkning, som betyder, at afgørelsen ikke kan effektueres, før klagen er færdigbehandlet. Det får dermed den retsvirkning, at den unge kvinde ikke kan udsættes af sin bolig, før klagen er behandlet i Ankestyrelsen, det vil sige formentlig ikke før, den af Borgercenter Voksne anviste bolig er klar til den unge kvinde.

Borgerrådgiverens bidrag i sagen var dermed alene at få sagen oplyst for at afklare, om situationen var, som den unge kvinde havde forstået det, nemlig den at den unge kvinde, som havde været i efterværn og i den forbindelse boliganvist, ved sin overgang til en anden enhed i kommunen og

dermed en anden lovgivning kom til at stå uden bolig i perioden fra 1. november 2020-1. december 2020. Dette uden at nogen af enhederne tog hånd om denne mellempriode, og uden at der var anvist en plan for, hvad den unge kvinde så skulle gøre.

Borgerrådgiverens sag nr. 2020-0217560