



# BORGERRÅDGIVEREN

Borgerrepræsentationen har etableret Borgerrådgiveren for at styrke dialogen mellem borgere og forvaltning og for at sikre klageadgang og konstruktiv brug af klager til forbedring af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Hvis en borger er utilfreds med sagsbehandlingen i kommunen, skal borgeren i første omgang henvende sig til det sted i kommunen, hvor borgerens sag bliver behandlet, for at få problemet løst. Hvis borgeren ikke får et svar, eller er utilfreds med svaret, kan borgeren henvende sig til Borgerrådgiveren.

## Hos Borgerrådgiveren kan borgere og virksomheder

- klage over kommunens sagsbehandling, personalets adfærd og udførelsen af praktiske opgaver, fx undervisning, dagpasning, hjemmehjælp og gaderenholdelse
- få hjælp til at komme videre med en klage, hvis de har oplevet diskrimination i kommunen
- få hjælp, hvis de har svært ved at forstå en afgørelse fra kommunen og evt. få hjælp til at sikre en korrekt proces omkring afgørelsen i forhold til partshøring, begrundelse mv.
- få information og rådgivning om, hvordan de klager over kommunens afgørelser, og hvem der kan behandle dem
- komme med forslag til, hvordan kommunens sagsbehandling og betjening kan forbedres

## Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager over

- kommunens afgørelser (fx afslag på en ydelse eller et pålagt gebyr)
- de politiske beslutninger, fx om serviceniveauet i kommunen
- ansættelsesforhold i kommunen
- forhold, som andre klageinstanser tager sig af (det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene)

## HVORDAN KAN DU SOM BORGERREPRÆSENTANT HENVISE BORGERE TIL BORGERRÅDGIVEREN?

Du er velkommen til at videreformidle klager og lignende fra borgere og virksomheder til Borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren vil i så fald vejlede borgeren/virksomheden om, hvorvidt og hvordan vi kan hjælpe.

Henvendelser kan videreformidles sikkert fra din BR-mail til Borgerrådgiverens hovedpostkasse: [borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk)

Du kan også vejlede borgere og virksomheder om, hvordan de selv kan kontakte Borgerrådgiveren:

- Tlf.: 33 66 14 00. Telefonen er åben hverdage kl. 10-15, bortset fra onsdage.
- Ved fremmøde på Borgerrådgiverens adresse Tietgensgade 31A, 1. sal, 1704 København V alle hverdage kl. 10-15 (eller udenfor dette tidsrum efter aftale).
- Ved klager over sagsbehandlingen i Københavns Kommune kan man med fordel benytte Borgerrådgiverens digitale klageblanket: [Klag til Borgerrådgiveren | Københavns Kommunes hjemmeside \(kk.dk\)](#)
- Fysisk post kan sendes til Borgerrådgiverens adresse.
- Digital post kan sendes til Borgerrådgiveren ved at søge på kategorien "Borgerrådgiver" under modtageren "Københavns Kommune" på [borger.dk](mailto:borger.dk) (Digital Post) eller [virk.dk](mailto:virk.dk)
- Det er også muligt at sende mails til Borgerrådgiveren på [borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk), men der bør gøres opmærksom på, at mails ikke sendes sikkert (krypteret), hvis de sendes fra en almindelig mailadresse. Borgerrådgiveren anbefaler derfor, at borgere og virksomheder skriver sikkert til Borgerrådgiveren (via Digital Post), hvis de sender oplysninger, som bør beskyttes, fx cpr-nr. eller oplysninger om private forhold.