



3. april 2019

Sagsnr.
2018-0330261

Dokumentnr.
2018-0330261-33

Sagsbehandler
Rikke Gredal

Supplerende notat om Borgerrådgiverlinjen

Borgerrådgiverudvalget drøftede på møde den 28. marts 2019 Borgerrådgiverens budgetnotat vedrørende Borgerrådgiverlinjen. Udvalget anmodede i denne forbindelse om et supplerende notat om brugen af Borgerrådgiverlinjen.

Borgerrådgiverlinjen åbnede den 2. maj 2018 for direkte adgang til en af Borgerrådgiverens jurister på alle hverdage mellem 09.00 og 20.00. Forud for dette tidspunkt var kontakten begrænset til Borgerrådgiverens almindelige åbningstid i konkurrence med borgere, der henvender sig.

Emne for konsultativ bistand	Antal
Almindelig forvaltningsret	113
Persondataloven	29
God forvaltningsskik og borgerservice	7
Opgavevaretagelse/faktisk forvaltningsvirksomhed	7
Diskrimination	4
Forhold på bosteder, plejecentre o.lign.	2
Kommunens fysiske rammer	1
Andet	22
Hovedtotal	185

De største hovedgrupper af henvendelser vedrører afgørelse og vilkår, aktindsigt, retten til partsrepræsentation mv. samt helhedsorienteret og koordineret indsats. Socialforvaltningens og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens medarbejdere anvender ordningen mest.

110 af sagerne er afsluttet umiddelbart ved en telefonsamtale, mens 75 sager har undergået en mere omfattende sagsbehandling hos Borgerrådgiveren med oprettelse af en egentlig sag.

Henvendelserne har ligget på et konstant niveau i hele perioden og Borgerrådgiveren vurderer, at linjen endnu er langt fra at indfri sit fulde potentiale hvad angår efterspørgsel.

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A
1552 København V