

Klar RET

SEPTEMBER 2010 (revideret august 2015)

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 (bloggen er ikke længere aktiv).

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
- Tilkendigelser 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 begrundelse for 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
-

