



Socialforvaltningen

Sendt via e-mail d.d.

26-06-2017

Sagsnr.  
2017-0198593

Dokumentnr.  
2017-0198593-7

**Vedrørende Borgercenter Voksnes praksis omkring skelnen mellem vejledning og mundtlige afgørelser, Socialforvaltningens sagsnummer 2017-0199147**

Den 28. april 2017 bad Borgerrådgiveren om Socialforvaltningens bemærkninger til Borgercenter Voksnes praksis i forhold til at vejlede borgerne om kommunens muligheder for at hjælpe, herunder om der skelnes mellem vejledning og mundtlige afgørelser i forbindelse med forespørgsler om hjælp til at finde en bolig.

I den forbindelse, bad Borgerrådgiveren Socialforvaltningen om at afklare følgende to spørgsmål i forhold til en konkret sag:

- Indeholder den konkrete vejledning en mundtlig afgørelse, der udløser pligten for forvaltningen til at give borger en skriftlig begrundelse efter forvaltningslovens §§ 23-24?
- Er den konkrete vejledning udtryk for den almindelige vejledning i Borgercenter Voksne af borgere, der henvender sig for at bede kommunen om hjælp til at finde en bolig?

Den 2. juni 2017 modtog Borgerrådgiveren Socialforvaltningen bemærkninger i forhold til overstående problemstilling.

I Socialforvaltningen besvarelse af 2. juni 2017, fremgår blandt andet følgende:

”Borgercenter Voksne er på baggrund af Borgerrådgiverens henvendelse blevet opmærksom på, at der i den konkrete sag er sket fejl i sagsbehandlingen. Borgercentrets svar til borgeren den 15. marts 2017 om manglende mulighed for boligindstilling og den 30. marts 2017 om manglende mulighed for husvildeplacering er mundtlige afgørelser, som burde have været ledsaget af vejledning til borgeren om dennes ret til at få en skriftlig begrundelse i hver af de to afgørelser, da borgeren i begge tilfælde fik afslag på det, som pågældende søgte hjælp til. Der burde desuden være givet klagevejledning efter de gældende regler herom, herunder god vejledningspligt.

Borgercentret vil derfor tage kontakt til borgeren med henblik på at undersøge, hvorvidt borgeren ønsker skriftlig begrundelse i de to afgørelser. Der vil desuden blive givet klagevejledning.

**Borgerrådgiveren**

Vester Voldgade 2A  
1552 København V

Telefon  
3366 1400

E-mail  
borgerraadgiveren@kk.dk

EAN nummer  
5798009800053

[www.kk.dk/borgerraadgiveren](http://www.kk.dk/borgerraadgiveren)

Den konkrete vejledning er ikke udtryk for borgercentrets opfattelse af, hvordan borgere almindeligvis skal vejledes, når de henvender sig for at bede om hjælp til at finde en bolig. Borgercentret har et meget stort antal henvendelser om hjælp til at finde en bolig. Disse sager munder både ud i almindelig råd og vejledning og egentlige afgørelser.

Der har i anledning af Borgerrådgiverens henvendelse været holdt faggruppemøder i borgercentret, hvor der blandt andet har været drøftet emnet vejledning og mundtlige afgørelser med henblik på at sikre, at der sker en korrekt skelnen mellem almindelig råd og vejledning og egentlige mundtlige afgørelser. Borgerrådgiverens Klar Ret 16 er ligeledes indgået som en del af disse møder. Der vil endvidere fremadrettet være skærpet opmærksomhed på forskellen mellem at yde vejledning og træffe mundtlige afgørelse, således at der til stadighed sikres overholdelse af de forvaltningsretlige regler og borgernes retssikkerhed.”

På baggrund af overstående bemærkninger samt Socialforvaltningens orientering om hvad Borgerrådgiverens henvendelse har givet anledning til, har Borgerrådgiveren vurderet at der ikke er grundlag for at udføre tilsyn med forholdet. Borgerrådgiveren foretager derfor ikke yderligere i forhold til ovenstående problemstilling.

Med venlig hilsen  
For Borgerrådgiveren

*Anne-Sophie Hermansen*  
Anne-Sophie Hermansen  
Chefkonsulent

*Emilie Raustad*

/Emilie Marie Wilson Ramstad  
Jurist