

Klar RET

DECEMBER 2010 (revideret januar 2019)

Borgerrådgiverens guide om rammerne for borgerbetjening og retssikkerhed i Københavns Kommune



“Gode rutiner og tilfredse borgere giver arbejdsglæde i det daglige og skaber øget tid til fokus på vores opgaver”

SIDE 5

RAMMERNE FOR BORGERBETJENING OG RETSSIKKERHED

Det er vigtigt, at vi som medarbejdere i Københavns Kommune kender til de *rammer for borgerbetjening og retssikkerhed*, som vi arbejder indenfor.

Hvis vi kender rammerne, kan vi over for alle borgere være garanter for blandt andet den gode betjening. Når vi kender rammerne, har vi også bedre mulighed for at reagere på eventuelle udfordringer på arbejdspladsen, der smitter negativt af på borgerbetjeningen.

En god borgerbetjening er en fordel for både borgerne og for os som medarbejdere. En borger, der har fået en god betjening, som han eller hun har krav på, vil nemlig være mindre tilbøjelig til at trække ekstra ressourcer fra medarbejderne f.eks. i form af klageforløb. Det giver os *øget tid til at koncentrere os om det, som vi brænder for*, nemlig at yde en god service, en god sagsbehandling og træffe rigtige afgørelser.

Det er derfor en fordel, at vi også er bevidste om de uhensigtsmæssige mekanismer, der sættes i gang, når borgerbetjeningen halter, så vi kan komme dem til livs og sikre en god betjening af kommunens borgere til fælles gavn.

Lovgivningen, principperne for god forvaltningsskik og kommunens interne retningslinjer, officielle politikker og vedtagne værdigrundlag sætter rammerne for god borgerbetjening

LOVGIVNING

De grundlæggende regler for sagsbehandling findes i *forvaltningsloven*, *offentlighedsloven* og reglerne om persondatabehandling. *Retssikkerhedsloven* indeholder endvidere regler for, hvordan kommunen skal behandle sager på det sociale område. Dette er retsregler, som sikrer borgerens retssikkerhed.

GOD FORVALTNINGSSKIK

Ud over de retlige krav i lovgivningen findes der generelle retningslinjer for borgerbetjening. Disse retningslinjer er i vidt omfang fastlagt gennem udviklingen af uskrevne retsgrundsætninger og adfærdsnormer. Dette er blandt andet principperne for god forvaltningsskik.

Principperne for god forvaltningsskik er almindeligt anerkendte regler, der virker som rettesnor i vores arbejde og udgør retningslinjer for den borgerbetjening, som vi skal yde som medarbejdere i kommunen.

Principperne baserer sig i høj grad på praksis fra Folketingets Ombudsmand. Ombudsmanden støtter blandt andet sin argumentation for god forvaltningsskik på *generelt accepterede normer for sund fornuft* i forvaltningen og på *alment menneskelige hensyn*, som er fundamentale for borgere i et demokratisk samfund.

Principperne for god forvaltningsskik indeholder ud fra et humanitært grundsyn krav til os som medarbejdere om *venlighed* og *hensynsfuldhed* over for borgerne, ligesom vi i det hele taget skal øge *tilliden* til den offentlige forvaltning. Vi skal vise os fra vores bedste side.

KROPSSPROG

Medarbejderen ved skranken sidder med armene over kors, da hun fryser, og hun gaber, fordi hun er træt. Borgeren føler, at medarbejderen er demonstrativ og keder sig, og har derfor ikke tillid til, at hendes sag behandles ordentligt. Hun klager over personalets optræden.

Det er god forvaltningsskik at forsøge at sætte sig i borgerens sted og overveje, hvordan forvaltningens behandling kan opleves af borgeren, ligesom vi har et ansvar for, at der ikke opstår misforståelser. Vi skal leve os ind i borgerens situation.

Som medarbejdere skal vi også udvise *åbenhed* og tilrettelægge vores arbejde på en sådan måde, at sagerne ekspederes *hurtigt, grundigt* og med *så få fejl som muligt*.

VÆRDIGRUNDLAG

Borgerrepræsentationen i Københavns Kommune har desuden vedtaget et værdigrundlag for kommunen. Værdigrundlaget kræver *bevidsthed om kvaliteten i serviceydelserne* og beskriver den måde, vi som medarbejdere i kommunen skal møde borgeren på, nemlig med *respekt, ligeværdighed, dialog* og *tillid*. Værdigrundlaget indeholder samme alment menneskelige hensyn som principperne for god forvaltningsskik.

SÆRLIGT OM DIALOGPRINCIPPET PÅ DET SOCIALE OMRÅDE

Særligt på det sociale område skal vi også være opmærksomme på retssikkerhedsloven, herunder dialogprincippet i § 4, hvorefter borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag. Vi skal derfor tilrettelægge vores arbejde sådan, at borgeren får mulighed for at medvirke.

Dialogprincippet indeholder grundelementer for inddragende sagsbehandling, *som også gælder for andre områder*, og går igen i de øvrige forvaltningsretlige regler, principperne for god forvaltningsskik og kommunens værdigrundlag.

Borgeren har det primære ansvar for sin egen situation, og i mange tilfælde er det også vigtigt, at borgeren selv sætter sig nogle mål og træffer sine egne

beslutninger, som skal støtte målet og hensigten med hjælpen. Hvis borgeren ikke bliver inddraget i og får medindflydelse på sin egen sag, så er det naturligvis vanskeligt for borgeren at påtage sig dette ansvar. Samtidig vil der være en betydelig risiko for, at vi som medarbejdere overtager ansvaret, og at borgeren oplever, at der handles hen over hovedet på ham eller hende.

OM AT LYTTE

En borger er til møde med sin sagsbehandler, der indleder med at sige: "Ja, jeg kender jo ikke til din sag, fortæl det hele igen". Borgeren forklarer irriteret, at det står i journalen. Sagsbehandleren siger: "Jamen, jeg vil godt høre det hele fra dig igen". Borgeren begynder at forklare, men sagsbehandleren afbryder flere gange og siger: "Det er fint, men det er jo ikke relevant lige nu". Borgeren går meget frustreret derfra

Medindflydelse i form af en *god dialog* og en *åben og gennemskuelig beslutningsproces* har betydning for, at borgeren kan føle sig tryk ved resultatet.

Når borgeren ved, at hans eller hendes synspunkter har været taget i betragtning, og når borgeren kender kommunens begrundelse for en afgørelse, er afgørelsen lettere at forstå og acceptere for borgeren. Det gælder især, hvis kommunen og borgeren vurderer forholdene forskelligt.

Borgerne skal kende deres rettigheder og pligter for at kunne tage ansvar og gøre deres medindflydelse på sagsbehandlingen gældende. Det er vores ansvar som medarbejdere at klæde borgerne på, så de kender deres rettigheder.

God borgerbetjening giver arbejdsglæde

FOKUS PÅ BORGERBETJENING OG RETSSIKKERHED

Borgerrådgiveren konstaterer løbende, at den betjening, borgerne bliver mødt med rundt omkring i kommunen, ikke altid er i overensstemmelse med lovgivningen, principperne for god forvaltningsskik og kommunens værdigrundlag, bl.a. er der ikke altid en god kommunikation med borgerne.

Når vi har fokus på borgerbetjeningen og retssikkerhedsgarantierne, blandt andet ved at sikre at borgeren bliver orienteret om forsinkelser, bliver partshørt og inddraget i sin sag, får en forståelig begrundelse mv., så undgår vi også (ofte), at borgeren oplever mødet med kommunen som 'at løbe panden mod en mur'.

Når vi sætter os i borgerens sted og husker de bagvedliggende hensyn, og borgeren derfor får tillid til vores arbejde, så kan vi også undgå nogle af de dårlige og tidskrævende sagsforløb.

Gode rutiner og tilfredse borgere giver arbejdsglæde i det daglige og skaber øget tid til fokus på vores opgaver.

HVAD KAN DU SOM MEDARBEJDER GØRE?

Du kan være med til at sikre, at der på arbejdspladsen er en kultur, hvor der er fokus på kvaliteten i borgerbetjeningen, og hvor nye kolleger introduceres for rammerne for denne.

Du kan sørge for, at der er klarhed om 'rollerne', herunder din og vores alles rolle som myndighedspersoner.

FORUDBESTEMT SAGSBEHANDLING

En medarbejder får fra sin plads øje på en 'besværlig' borger, der altid taler meget længe. Da borgeren henvender sig, siger sagsbehandleren: "Jeg har ikke tid til dig i dag, du må komme en anden dag", inden borgeren oplyser, hvad han vil. Borgeren klager over personalets optræden.

Du kan være med til at sikre, at der bliver talt om eventuelle udfordringer på arbejdspladsen, der smitter negativt af på borgerbetjeningen. Det være sig f.eks. arbejdspress, uhensigtsmæssige sagsgange og procedurer eller kulturer hos dig selv og/eller kollegerne, som påvirker for eksempel kommunikationen med borgerne.

Og du kan tage spørgsmålet op på din arbejdsplads, så I sammen drøfter kvaliteten af jeres borgerbetjening og

finder et fælles fodslag, for eksempel ved at overveje om der er behov for en mere udførlig beskrevet politik eller en fælles strategi.

BORGERRÅDGIVERENS STRATEGI I MØDET MED BORGEREN

Vores tilgang til borgeme er:

- Venlig og imødekommende
- Tålmodig
- Forstående (dvs. empatisk, men ikke sympatiserende – vi er neutrale i konflikten)
- Professionel (dvs. i respekt af, at vi repræsenterer en offentlig myndighed)
- Engageret
- Klar og tydelig i sprogbrugen
- Præcis eller ærligt tvivlende, hvor tvivl eller usikkerhed forekommer (f.eks. om hvorvidt der kan være tale om diskrimination, eller om en videre klage kan føre til et bestemt resultat).

Du kan i den forbindelse måske blive inspireret af Borgerrådgiverens strategi i mødet med borgeren, som blandt andet er udtrykt i Borgerrådgiverens Kommunikationsstrategi, ligesom du er meget velkommen til at kontakte Borgerrådgiveren, som altid er behjælpelig med at svare på spørgsmål og gerne vejleder og underviser i borgerbetjening og retssikkerhed.

Du kan finde [Borgerrådgiverens Kommunikationsstrategi](#) på Borgerrådgiverens hjemmeside: www.kk.dk/borgerraadgiveren, ligesom du på kommunens hjemmeside: www.kk.dk kan finde kommunes kommunikationspolitik

(politikken er afmeldt ved politisk beslutning i 2014).

Læs om den nævnte lovgivning m.m. her:

[Forvaltningsloven](#)

[Offentlighedsloven](#)

[Databeskyttelsesforordningen](#) samt [Databeskyttelsesloven](#)

[Retssikkerhedsloven](#) (samt [Retssikkerhedsvejledningen](#) og [Undersøgelse af retssikkerhedslovens § 4](#) -rapport udarbejdet af daværende Socialministerium i april 2004)

[Københavns Kommunes værdigrundlag](#) (internt link)

[Ombudsmandsloven](#)

Læs også om Borgerrådgiverens omtale af borgerbetjeningen i Københavns Kommune i Borgerrådgiverens beretninger, herunder særligt:

- Borgerrådgiverens Beretning 2008, [s. 136](#) ff.: ”Generelle problemstillinger”
- Borgerrådgiverens Beretning 2007, afsnit 6.2.3 [s. 140](#) ff.: ”Betjening af borgerne”

