



Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen  
Sendt med e-mail

02-11-2017

Sagsnr.  
2017-0292300

Dokumentnr.  
2017-0292300-8

**Vejledning i Ydelsesservice, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens sagsnummer 2017-0311754**

Jeg blev på baggrund af en konkret sag hos Borgerrådgiveren bekymret for Ydelsesservice praksis, når borgerne henvender sig og anmoder om vejledning.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen oplyste ved brev af 13. september 2017, at Ydelsesservice ikke har særlige retningslinjer for besvarelser af henvendelser om vejledning, men følger tilbagemeldingsgarantien.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens har supplerende ved e-mail af 26. oktober 2017 oplyst, at Ydelsesservice også følger tilbagemeldingsgarantien, når der modtages mundtlige henvendelser om vejledning.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har oplyst, at det er Ydelsesservice vurdering, at den konkrete sag er enkeltstående og yderst uheldig, samt at der er sket beklagelse af hændelsesforløbet overfor den konkrete borger.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har tillige oplyst, at Ydelsesservice på baggrund af den konkrete sag, har præciseret og indskærpet retningslinjerne for tilbagemeldingsgarantien overfor personalet.

Da jeg ikke finder grundlag for at betvivle Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens oplysninger, om at den konkrete sag er enkeltstående og yderst uheldigt, afslutter jeg min undersøgelse på dette grundlag.

Borgerrådgiveren foretager således ikke yderligere i sagen

Med venlig hilsen

Johan Busse  
Borgerrådgiver

**Borgerrådgiveren**

Vester Voldgade 2A  
1552 København V

Telefon  
33661400

E-mail  
Borgerraadgiveren@kk.dk

EAN nummer  
5798009800053



/ Rikke Dam Gredal  
Jurist