


BORGER RÅDGIVEREN

Det kan du bruge borgerrådgiveren til

Er du utilfreds med behandlingen af din sag i Hvidovre Kommune eller med kommunens behandling af dig, kan du henvende dig til borgerrådgiveren.

Borgerrådgiverens hovedopgave er først og fremmest dialog med borgerne i konkrete sager – en mediatorrolle, hvor det handler om at:

- sikre, at der er en konstruktiv dialog mellem kommunens afdelinger og borgerne,
- hjælpe borgerne med at finde vej i systemet, fx med at forstå et brev eller en afgørelse og med at finde vej i den kommunale organisation,
- give vejledning i forbindelse med klager og hjælpe med at formulere klagen,
- behandle klager over kommunens sagsbehandling, personalets optræden og medarbejdernes betjening af borgerne, herunder også klager over den praktiske opgaveløsning og diskrimination.

Dette kan borgerrådgiveren IKKE hjælpe med

Borgerrådgiveren må ikke træffe afgørelser og kan ikke ændre kommunens afgørelser.

Borgerrådgiveren videreformidler dog gerne din eventuelle klage over en afgørelse til den relevante afdeling i kommunen, hvis der er mulighed for at få sagen genvurderet.

Du skal i øvrigt være opmærksom på, at borgerrådgiveren ikke kan

- Behandle klager over forhold, der falder uden for kommunens virksomhed.
 - Behandle klager over forhold, der kan indbringes for andre klageinstanser, fx Ankestyrelsen.
-

-
- Behandle klager over forhold indbragt for det kommunale tilsyn, ombudsmanden eller domstolene.
 - Behandle klager over politiske beslutninger (fx serviceniveau) eller over forhold, som har været bedømt af de stående udvalg, Økonomiudvalget eller Kommunalbestyrelsen.
 - Behandle klager over ansættelsesforhold i kommunen.

Borgerrådgiveren går heller ikke ind i sager, som er over 1 år gamle, medmindre der klages over aktuelle, konkrete forhold foregået inden for det seneste år.

Borgerrådgiveren er uvildig og kan ikke fungere som bisidder eller partsrepræsentant. Han kan heller ikke bistå, hvis der føres sager ved højere instanser.

Sådan behandles din klage i første omgang

Når borgerrådgiveren modtager din klage, er det vigtigt at få afklaret, om den afdeling i kommunen, som du klager over, har haft mulighed for at svare på klagen.

Hvis det ikke er tilfældet, hjælper borgerrådgiveren dig gerne med at formulere og formidle klagen til den rette afdeling.

Hvis formidlingen af din klage ikke kan klares med fx en opringning til afdelingen, så formuleres den skriftligt af borgerrådgiveren i tæt samråd med dig.

Du får i så fald et brev fra borgerrådgiveren, hvor din oplevelse af hændelsesforløbet er gengivet sammen med dét eller de klagepunkter, som du ønsker svar på.

Af brevet vil typisk fremgå, at borgerrådgiveren finder det mest hensigtsmæssigt, at den afdeling, som du klager over, tager stilling til klagen, før borgerrådgiveren eventuelt iværksætter en nærmere undersøgelse.

Uoverensstemmelser mellem dig og afdelingen skal således søges løst direkte mellem jer, inden borgerrådgiveren eventuelt kan tage stilling i sagen.

Af samme grund sender borgerrådgiveren også kopi af brevet til den relevante afdeling i kommunen med anmodning om, at klagen besvares via en tilbagemelding direkte til dig.

Borgerrådgiveren beder samtidig afdelingen om at blive orienteret om svaret til dig.

Hvis du ikke vender tilbage, når du har fået svaret – fx fordi du synes, at sagen er løst tilfredsstillende med afdelingens besvarelse – så foretager borgerrådgiveren ikke mere.

Hvis klagen i anden omgang undersøges af borgerrådgiveren

Hvis du efter at have fået svar fra kommunen fastholder din klage helt eller delvist og ønsker, at borgerrådgiveren skal undersøge sagen, skal du selv henvende dig til borgerrådgiveren igen.

Borgerrådgiveren vurderer så, om der er grundlag for at undersøge sagen og tage stilling til uoverensstemmelsen mellem dig og kommunen.

Når du på denne måde har anmodet om borgerrådgiverens stillingtagen, lægges det til grund – medmindre du selv udtrykkeligt tilkendegiver noget andet – at du dermed også har givet dit samtykke til, at borgerrådgiveren kan indhente og behandle de fornødne oplysninger fra forvaltningen for at kunne behandle din sag bedst muligt.

Den relevante afdeling er forpligtiget til at meddele de oplysninger og udlevere de dokumenter, som forlanges af borgerrådgiveren, herunder tavshedsbelagte oplysninger.

Vælger borgerrådgiveren at undersøge din sag, anmodes afdelingen også om at afgive en skriftlig udtalelse til borgerrådgiveren inden for en frist på normalt 3 uger.

Når borgerrådgiveren har modtaget afdelingens udtalelse, sendes udtalelsen eventuelt til dig med henblik på dine bemærkninger. Det gælder for eksempel, hvis der er kommet faktiske oplysninger frem omkring din sag, som du ikke allerede kender til.

Herefter foretager borgerrådgiveren en juridisk gennemgang og vurdering af sagen.

Konklusionen skrives i en skriftlig udtalelse til dig og til den relevante afdelingschef.

Også direktionen og borgmesteren orienteres om borgerrådgiverens udtalelse i din sag.

Alle udtalelser indgår i øvrigt i en kort, anonymiseret form i borgerrådgiverens årsberetning til Kommunalbestyrelsen. I årsberetningen redegør borgerrådgiveren for sin virksomhed og påpeger eventuelle forhold, som ikke er tilfredsstillende i kommunen.

Borgerrådgiveren afviser udsigtsløse sager, fx klagesager, hvor iværksættelsen af en nærmere undersøgelse ikke forventes at kunne føre til et styrket medhold for borgeren, og hvor alle øvrige foreliggende muligheder for at kunne hjælpe anses for udtømt.

Hvad indeholder en udtalelse fra borgerrådgiveren?

I udtalelsen gennemgås selve sagsforløbet og borgerrådgiverens vurdering af sagen.

I udtalelsen forholder borgerrådgiveren sig aldrig til kommunens afgørelser, men kun til sagsbehandlingen, personalets optræden, betjeningen og praktisk udførelse af opgaver.

Borgerrådgiveren kan i sin udtalelse give kritik og komme med henstillinger til kommunen. Det primære bedømmelsesgrundlag for borgerrådgiveren er den forvaltningsretlige lovgivning (fx forvaltningslov, offentlighedslov, retssikkerhedslov og persondatalov), god forvaltningsskik og kommunens egne retningslinjer og politikker.

En kritik er borgerrådgiverens besked til dig om, at din klage var helt eller delvist berettiget, og det er en tilkendegivelse til afdelingen af, at noget gik galt i sagens håndtering.

Borgerrådgiveren kan henstille til en afdeling at ændre procedure på et givent område, ligesom borgerrådgiveren kan komme med anbefalinger og forslag til afdelingen.

Hvad sker der efter at borgerrådgiveren har udtalt sig om din sag?

Når udtalelsen foreligger, har borgerrådgiveren afsluttet sagen og gør ikke mere.

Borgerrådgiverens udtalelser i konkrete sager er ikke bindende for forvaltningen, men forvaltningen skal meddele borgerrådgiveren, hvis en anbefaling eller en henstilling ikke følges. Borgerrådgiveren orienterer så både direktionen og borgmesteren om dette.

Du kan i øvrigt normalt ikke forvente, at afdelingen retter henvendelse til dig vedrørende en eventuel kritik eller henstilling fra borgerrådgiveren, da din sag er afsluttet.

Behandling af dine personoplysninger

I henhold til persondataloven (lov nr. 429 af 31. maj 2000) skal du gøres opmærksom på, at personoplysninger, som oplyses til borgerrådgiveren, behandles elektronisk.

Formålet med at behandle dine personoplysninger er at vurdere, om borgerrådgiveren kan hjælpe dig med din henvendelse.

Behandlingen af dine personoplysninger vil ske hos borgerrådgiveren, men det vil også ske, når borgerrådgiveren inddrager den del af forvaltningen, som din klage vedrører.

Der vil normalt kunne indhentes oplysninger i forvaltningen om den sag, der har givet anledning til din henvendelse.

Borgerrådgiveren vil almindeligvis også kunne videregive dine personoplysninger til den relevante del af forvaltningen, fx den afdeling, som du klager over.

Du er ikke forpligtet til at give borgerrådgiveren yderligere personoplysninger, men det bemærkes, at dette kan få betydning for muligheden for at behandle din henvendelse.

Du har på baggrund af persondataloven mulighed for at gøre brug af følgende rettigheder:

- Ret til at blive orienteret om indsamling af oplysninger, der behandles elektronisk (det sker blandt andet med dette informationsblad).
 - Ret til at bede om indsigt i de oplysninger, der behandles elektronisk.
 - Ret til at gøre indsigelse mod at oplysningerne behandles elektronisk.
 - Ret til at kræve berigtigelse, sletning eller blokering af oplysninger der er urigtige, vildledende eller på lignende måde er behandlet elektronisk i strid med lovgivningen.
-



Kontaktoplysninger

Adresse:

Hvidovre Kommune
Borgerrådgiveren
Hvidovrevej 278
2650 Hvidovre

Telefon:

61 91 68 00

Telefonisk træffetid mandag-onsdag kl. 9.00-14.30,
torsdag kl. 9.00-17.30 og fredag kl. 9.00-13.30.

Hvis borgerrådgiveren er optaget, så læg venligst en besked med navn og telefonnummer – så vil du blive ringet op senere.

E-post:

Brug Digital Post (borger.dk/eboks.dk) eller almindelig post.

Alternativt kan du sende en mail til borgerraadgiver@hvidovre.dk

Hvis du bruger denne mailadresse, bør mailen ikke indeholde personfølsomme oplysninger.

Personlig henvendelse kan kun ske efter forudgående aftale.
