


BORGER RÅDGIVEREN

Er du utilfreds med behandlingen af din sag i Hvidovre Kommune eller med kommunens behandling af dig, kan du henvende dig til borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren er ansat direkte under Kommunalbestyrelsen og er dermed uafhængig af den øvrige forvaltning.

Hvad kan borgerrådgiveren hjælpe med?

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.

Hvad kan borgerrådgiveren IKKE hjælpe med?

Borgerrådgiveren kan ikke:

- træffe afgørelser eller ændre afgørelser
- 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.

Vær i øvrigt opmærksom på, at borgerrådgiveren ikke går ind i sager, som er over 1 år gamle, medmindre der klages over aktuelle, konkrete forhold i sagen, som er 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 sag ved højere instanser.

Sådan gør du

Inden du eventuelt kontakter borgerrådgiveren for at klage, bør du som udgangspunkt selv henvende dig til den afdeling, som du vil klage over, så I får en dialog om sagen.

Hvis du foretrækker at tale med borgerrådgiveren om sagen, inden du eventuelt selv retter henvendelse til afdelingen, så er der naturligvis også mulighed for dette.

Borgerrådgiveren kan så vejlede dig om klagesystemet og i samråd med dig finde ud af, om sagen måske kan løses af dialogens vej frem for via en egentlig klage.

Borgerrådgiveren kan også hjælpe dig, hvis du har svært ved at forstå et brev eller en afgørelse fra kommunen eller har brug for hjælp til at finde vej i organisationen.

Hvis du vælger at klage, kan borgerrådgiveren være behjælpelig med at formulere og formidle din klage til den relevante afdeling, så du får et svar.

Når dialogen med afdelingen er udtømt – fx når du har fået svar på din klage – og hvis du herefter fortsat ikke er tilfreds, kan du henvende dig til borgerrådgiveren igen.

Borgerrådgiveren vil så vurdere, om der er grundlag for at iværksætte en nærmere undersøgelse med henblik på en udtalelse fra borgerrådgiveren til sagens parter.

Hensigten med en sådan undersøgelse er at give dig og afdelingen en uvildig vurdering fra borgerrådgiverens side af, om kommunen har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde begået fejl eller forsømmelser, herunder tilsidesat god forvaltningskik.

Du skal være opmærksom på, at en undersøgelse kun vil blive iværksat i tilfælde, hvor borgerrådgiveren forventer, at en udtalelse i sagen kan føre til et styrket medhold for dig eller på anden måde vil kunne bidrage til udviklingen af kommunens sagsbehandling og betjening.

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.

Mere information

Du kan læse mere om borgerrådgiveren på hvidovre.dk. Her finder du bl.a. vedtægten for borgerrådgiveren og et uddybende informationsblad.

Kontakt

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 brevpост.

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.
