



Ystads kommun



Rutin om bemötande av rättshaveristiskt beteende

RUTIN

Aktiverande - Vad vi vill uppnå

Program

Är vägledande och beskriver önskvärd utveckling av verksamheten.

Strategi

Utgör grund för prioritering och beskriver hur kommunen ska uppnå uppsatta mål inom ett område.

Plan

Konkreta mål och åtgärder och svarar på vad, vem, när och hur.

Normerande - hur vi ska tänka och göra

Förhållningssätt

Vägleder och klargör Ystads kommuns övergripande syn och inställning till något.

Riktlinje

Säkerställer ett korrekt agerande och god kvalitet vid handläggning och utförande.

Rutin

Anger hur en fråga ska hanteras eller hur ett uppdrag ska verkställas.

Övrig dokumentinformation

Medverkande	
Dokumentet gäller för	Samtliga nämnder
Gäller fr o m – t o m	2023-09-14
Fastställd av	Kommundirektören, 2023-09-14
För revidering ansvarar	Kommunjuristen
Ärendenummer	
Ansvarig för uppdatering	

Innehåll

1. Vad menas med rättshaveristiskt beteende?.....	4
2. Att tänka på.....	4
3. Kommunens rutin för hantering av person med rättshaveristiskt beteende	5

1. Vad menas med rättshaveristiskt beteende?

Nedan följer en icke uttömmande beskrivning av vad ett rättshaveristiskt beteende kan innebära.

- Långa och omständliga skrivelser som skickas till många.
- Personen har en absolut uppfattning om att denne har sanningen på sin sida.
- Personen ställer krav som är omöjliga att tillmötesgå.
- Personen blandar samman lagtext, som inte alltid är relevant, med egna upplevelser. Formuleringar av typen "det är min rättighet och din skyldighet" är inte ovanliga.
- Hög benägenhet att överklaga beslut.
- Personen hotar att polisanmäla handläggare eller liknande. Det kan också förekomma hot om att vända sig till medierna eller att denne ska framföra sin kritik i sociala medier.
- Hög benägenhet att spela in telefonsamtal eller att vilja filma personliga möten.
- Nära till ett hotfullt (ibland olagligt) bildspråk. Personen kan t.ex. ange att denne känner sig som "boskap på väg till slakt", kalla tjänsteman för "nazist", "SS-soldat", "Stasihandläggare" eller liknande.

2. Att tänka på

Rättshaveristiskt beteendet går sällan att förebygga genom att uppträda extra tillmötesgående. När beteendet uppstår bör vi bemöta personen med logik och förnuft och försöka fokusera på rättshaveristens emotionella situation. Det finns inga enkla lösningar som alltid fungerar. Några råd och tips kan dock vara:

- **Tydlighet** – var inte extra tjänstvillig, det bidrar till otydlighet. Svara inte på allt i rättshaveristens långa skrivelser, bara på det du måste. Var försiktig med socialt småprat – det kan lätt missförstås.
- **Lågaffektivt bemötande** – d.v.s. behåll lugnet inför aggressiva angrepp, gå inte in i konflikten.
- **Håll löften och dokumentera** – människor med rättshaveristiskt beteende är ofta nitiska. Brutna löften kan öka det aggressiva beteendet. Var därför noga med att inte lova mer än du kan hålla.

- **Låt hen få sista ordet** – människor med rättshaveristiskt beteende har ofta starkt behov av att få avsluta kontakten med något kritiskt. Allt behöver inte bemötas. Kränkande kommentarer bör dock inte godtas och hot som utgör brott polisanmälas.
- **Acceptera** – dessa personer finns och även de har rätt till ett värdigt bemötande. Låt rättshaveristen göra det hen har rätt till, t ex överklaga, anmäla, spela in samtal, skriva inlägg m.m. Men - om lagen ger dig rätt att säga nej och det verkar vettigt - säg nej!
- **Vi måste vara flera** – ta stöd av varandra. Handläggare bör t.ex. inte vara ensamma i att svara om det blir för tungt.

Nedan följer fler råd kring hur man kan hantera personer med rättshaveristiskt beteende.

- Hantera omfattande korrespondens genom att svara kort och koncist.
- Gör inte särlösningar för personer bara för att de är besvärliga.
- Gå inte i försvar om någon kommer med ogrundade anklagelser.
- Om ett telefonsamtal spårar ur eller drar ut på tiden utan att något nytt tillkommer – avsluta samtalet vänligt men bestämt.
- Sök stöd hos din närmaste chef om det behövs.
- Om kontakten med viss person blir tärande, rotera ansvaret mellan flera kollegor.
- Var inte ensam vid möte med person som betar sig rättshaveristiskt – och dokumentera det som sagts.

3. Kommunens rutin för hantering av person med rättshaveristiskt beteende

1. En särskild handläggare utses för att hantera viss individ med rättshaveristiskt beteende.
2. All korrespondens från rättshaveristen kanaliseras till samma handläggare. Om uppgiften blir tung roteras ansvaret till flera kollegor.
3. Det är mycket noga att inkommande, och utgående handlingar registreras utan tidsfördröjning.
4. Undvik registrering långa mailtrådar och flera e-postadresser än nödvändigt – det är sådant som rättshaveristen vill ha.

5. En central ”krisgrupp” utses för att vara ett stöd för handläggare i särskilt svåra fall.
6. Krisgruppen består av följande funktioner.
 - Kommunjurist
 - Säkerhetsansvarig
 - Registrator
 - Berörd förvaltningschef