



06-02-2023

Borgerrådsgiverens årsberetning

2022



Anne Horne Jørgensen
BORGERRÅDGIVER

Indhold

Forord	2
Om borgerrådgiverfunktionen i Hjørring Kommune	3
Opstart af borgerrådgiverfunktionen i Hjørring Kommune	4
Udbredelse af kendskabet til borgerrådgiverfunktionen	4
Netværk i andre kommuner	5
Metodiske overvejelser	5
Henvendelser til borgerrådgiveren	7
Typen af henvendelser	8
Kontakten med borgerne	9
Afslutning af sagerne	10
Konstruktiv anvendelse af borgerrådgiverens erfaringer	11
Case 1 - klagevejledning	11
Case 2 - vejledningspligt	11
Case 3 – borgerinddragelse i sagsbehandlingen	12
Case 4 – kommunikation med borgeren	12
Borgerrådgiverens rolle	12

Borgerrådgiverens årsberetning

Forord

Kære læser

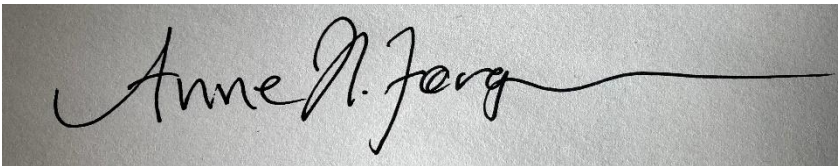
Denne beretning er den første årsberetning fra borgerrådgiveren i Hjørring Kommune, idet funktionen startede op i sommeren 2022.

Der er således ikke mange kvalitative data og intet sammenligningsgrundlag med tidligere år, hvorfor jeg denne gang har valgt at bruge plads på at præsentere og beskrive borgerrådgiverfunktionen i Hjørring Kommune.

Funktionen adskiller sig fra andre borgerrådgiverfunktioner i andre kommuner og derfor er det relevant at jer læsere, hvad enten I er politikere, embedsfolk, borgere eller andre, kender til præmisserne for borgerrådgiverens arbejde netop i Hjørring Kommune.

Jeg håber, at I med denne beretning kan få kendskab til hvilke problemstillinger hos hvilke borgere, virksomheder og forvaltninger, som borgerrådgiveren kan afhjælpe.

God læselyst

A photograph of a handwritten signature in black ink on a light-colored background. The signature reads "Anne H. Jørgensen" in a cursive script, followed by a long horizontal flourish.

Anne Horne Jørgensen

Borgerrådgiver, Hjørring Kommune

Om borgerrådgiverfunktionen i Hjørring Kommune

Borgerrådgiverfunktionen i Hjørring Kommune er oprettet som en service til kommunens borgere samtidig med, at det også ønskes at borgerrådgiverens erfaringer kan bidrage til at forbedre sagsbehandlingen i kommunen.

Borgerrådgiverfunktionen er oprettet i medfør af lov om kommunernes styrelse § 65e. Der er i denne bestemmelse mulighed for, at borgerrådgiverfunktionen varetager opgaver vedrørende rådgivning og vejledning af borgerne samt vedrørende tilsyn med kommunens administration. Det blev i foråret 2021 besluttet af byrådet, at man i Hjørring Kommune alene ønskede, at borgerrådgiverfunktionen skulle varetage opgaver vedrørende rådgivning og vejledning, hvorfor borgerrådgiveren ikke har tilsynsfunktion overfor den kommunale administration.

Borgerrådgiverfunktionen er dermed mere dialogbaseret og samarbejdsorienteret end det er tilfældet i mange andre kommuner og det har været nødvendigt at finde en Hjørring-model for funktionen.

Idet der ikke føres tilsyn med forvaltningerne, så giver det mulighed for et berigende samarbejde mellem borgerrådgiver og forvaltninger om borgernes oplevelser med mødet med kommunen. Borgerrådgiveren har ikke bemyndigelse til at udtale kritik eller give påbud, men skal søge at bidrage til løsning af eventuelle sagsbehandlingsmæssige problemer i et samarbejde, hvor borgerrådgiveren er en medspiller i det fortløbende arbejde med at forbedre sagsbehandlingen i kommunen.

Det er en klar fordel ved Hjørring-modellen for borgerrådgivning, at det politisk er besluttet, at man vil løse eventuelle problemer i sagsbehandlingen gennem dialog frem for tilsyn, da det er min oplevelse, at løsninger som forvaltningerne kan se mening med og føler ejerskab for, har bedre vilkår for implementering i det daglige sagsbehandlingsarbejde. En ulempe ved netop denne model kunne være, at der er risiko for, at borgerrådgiverens erfaringer og feedback ikke tages til efterretning i forvaltningen. Dette fordi borgerrådgiveren ikke har myndighed og dermed skal samarbejde med forvaltningerne om forbedringer frem for at fremhæve fejl og ændringsforslag i forbindelse med et tilsyn, som forvaltningerne formelt er bundet af.

Det er dog min oplevelse, at forvaltningerne lytter interesseret til de erfaringer borgerrådgiveren får i sagerne og er interesserede til at ændre på praksis, såfremt dette er mest hensigtsmæssigt i forhold til borgerne. Forvaltningerne har givet udtryk for at være positive overfor, at borgerrådgiveren ikke har myndighed til at føre tilsyn, da tilsynsfunktionen ikke er nødvendig for at forvaltningerne vil bruge borgerrådgiverens erfaringer.

Opstart af borgerrådgiverfunktionen i Hjørring Kommune

Borgerrådgiverfunktionen i Hjørring Kommune startede op den 1. maj 2022. Den første periode brugte jeg til at forberede mig på at tage imod borgerne. Dette arbejde bestod i en del praktiske detaljer, som hvordan borgerne kan henvende sig, herunder også databeskyttelse og sikkerhed. Derudover udarbejdede jeg retningslinjer og metoder ud fra de politisk vedtagne vedtægter. Retningslinjerne blev herefter drøftet med ledelsen i kommunens forvaltninger men henblik på at afstemme funktionen med forvaltningerne for at optimere samarbejdet fra starten.

Der blev afholdt nogle gode og konstruktive møder i de forskellige ledergrupper og alle gav udtryk for at kunne se en værdi i funktionen, både på konkret sagsniveau og ligeledes med henblik på at forbedre sagsbehandlingen generelt.

Da det forberedende arbejde var afsluttet blev der åbnet op for borgere gennem orientering i dagspressen og på facebook medio juni 2022. Flere borgere tog hurtigt imod tilbuddet og henvendte sig med forskellige udfordringer. Det statistiske materiale, som fremgår senere i denne beretning kan bruges til at læse sig ind i, hvilke udfordringer borgerne har henvendt sig med, men overordnet kan det beskrives som særdeles forskelligartet. Henvendelserne fordeler sig jævnt på de sociale områder og omhandler alt fra simpel vejvisning til tunge og langvarige samarbejdsproblematikker.

Udbredelse af kendskabet til borgerrådgiverfunktionen

I forbindelse med opstarten af borgerrådgiverfunktionen var jeg, som nævnt, rundt i de enkelte forvaltninger. Formålet hermed er ovenfor beskrevet, men det gav også mulighed for at udbrede kendskabet til borgerrådgiverfunktionen internt i kommunen. Møderne med den øverste ledelse afstedkom en række oplæg om borgerrådgiverens funktion og opgaver i forskellige afdelinger, både for medarbejdere og ledere. Det er vigtigt at kommunens medarbejdere kender til borgernes mulighed for at få hjælp og rådgivning hos borgerrådgiveren, da de kommunale medarbejdere har kendskab til de borgere, som borgerrådgiveren måske kan hjælpe. De kommunale medarbejdere kan henvise borgere til borgerrådgiveren, men naturligvis kun i det omfang, at de kommunale medarbejdere kender til tilbuddet.

Udover oplæg for forskellige dele af den kommunale administration afholder jeg også gerne oplæg i andre fora, hvor det kunne have relevans. Der er i løbet af efteråret også afholdt oplæg for handicaprådet og ældrerådet, men det er håbet at også andre grupper eller foreninger, som har berøring med udsatte personer kunne have interesse i et oplæg om borgerrådgiverfunktionen.

Borgerrådgiveren arbejder således videre med at udbrede kendskabet til funktionen gennem dialog med grupper af borgere eller professionelle, som har kontakt med borgere.

Udover den direkte dialog med borgerne er der mulighed for at søge oplysninger om borgerrådgiveren i Hjørring Kommune på anden vis, særligt på Hjørring Kommunes hjemmeside. Her er borgerrådgiveren, funktionen og tilbuddet beskrevet og kontaktoplysninger kan tilgås.

I forbindelse med opstarten blev der udsendt en pressemeddelelse, som blev trykt i forskellige lokale medier, ligesom der blev lagt et opslag på kommunens facebookside.

Netværk i andre kommuner

Jobbet som borgerrådgiver kræver stor grad af selvstændighed, da der ikke lokalt er kollegaer, som man har opgavefællesskab med. Dertil kommer, at funktionen er uafhængig af den kommunale administration, hvilket bevirker at det kun i meget begrænset omfang er muligt at sparre med kollegaer om de enkelte sager.

Jeg deltager derfor i forskellige netværk bestående af borgerrådgivere i andre kommuner, herunder et netværk for borgerrådgivere i Nordjylland på månedsbasis og et netværk for borgerrådgivere fra både Nordjylland og Midtjylland kvartalsvis.

I netværkene drøftes borgerrådgivernes anonymiserede enkeltsager, samarbejde med den kommunale administration og der udveksles erfaringer borgerrådgiverne imellem. Dette faglige netværk er en stor støtte i i rollen som borgerrådgiver og jeg drager stor nytte af at være en del af et fagligt fællesskab med andre, som besidder samme rolle som mig i andre kommuner. Deltagelse i netværk prioriteres derfor, som en del af borgerrådgiverens opgaver.

Der findes ydermere et landsdækkende netværk for borgerrådgivere, men dette netværk er borgerrådgiveren i Hjørring Kommune afslået at deltage i. Dette skyldes, at vurderingen fra det landsdækkende netværks facilitatorer er, at borgerrådgiverfunktionen i Hjørring Kommune ikke er tilstrækkeligt uafhængig af den kommunale administration, idet borgerrådgiveren ikke har tilsynskompetence. Erfaringsudveksling og andre arrangementer i dette netværk er således ikke en mulighed.

Metodiske overvejelser

Borgerrådgiveren arbejder primært med råd og vejledning til borgerne i Hjørring Kommune. Det er beskrevet i vedtægterne for borgerrådgiverfunktionen, at vejledningen består i følgende:

§ 5. Borgerrådgiveren kan efter en konkret henvendelse:

- a) vejlede om forståelsen af afgørelser og øvrig information fra kommunen
- b) rådgive om juridiske rettigheder, herunder eventuelle klagemuligheder
- c) bistå borgere med at formidle klager over kommunens sagsbehandling, personalets optræden og medarbejdernes betjening af borgerne, herunder også klager over den praktiske opgaveløsning, til rette sted

Stk. 2. Derudover hjælper borgerrådgiveren med:

- a) at få skabt dialogen med kommunen
- b) at finde vej i den kommunale organisation
- c) at finde vej i klagesystemet

Vedtægt for borgerrådgiveren i Hjørring Kommune § 5

Borgerrådgiveren er i det daglige arbejde opmærksom på de tillagte beføjelser, men hvor nogle af punkterne på listen over borgerrådgiverens opgaver er klart definerede og afgrænsede, lægger andre opgaver op til fortolkning og overvejelser omkring opgavevaretagelse og serviceniveau.

De henvendelser, som borgerrådgiveren modtager fra borgerne kan groft fordeles på to typer af henvendelser, de afgrænsede henvendelser og de åbne henvendelser. Typedefinitionen afspejler ikke som sådan henvendelserne, men mere den opgave som henvendelsen afføder hos borgerrådgiveren.

Den første type henvendelse har jeg valgt at kalde de afgrænsede henvendelser. Her er der typisk tale om henvendelser fra borgere, som har brug for vejledning i afgrænsede problemstillinger, som for eksempel klagemuligheder i forhold til konkrete afgørelser. Det vil sige, at hvis en borger retter henvendelse til borgerrådgiveren, fordi vedkommende har fået en afgørelse fra kommunen, som man ikke forstår og/eller er uenig i, så kan borgerrådgiveren hjælpe borgeren med at forstå indhold og retsvirkning af den pågældende afgørelse, og såfremt borgeren ønsker at klage over afgørelsen kan borgerrådgiveren vejlede om klageprocessen. Det kan også være borgere, som tager kontakt til borgerrådgiveren, da vedkommende ønsker kontakt med kommunen, men ikke ved hvor man skal henvende sig. Borgerrådgiverens rolle i forhold til sådanne henvendelser er udtømmende beskrevet i vedtægterne og kan betegnes som afgrænsede opgaver.

Den anden type henvendelser, som borgerrådgiveren også modtager en del af, drejer sig om samarbejdsvanskeligheder med kommunen. Når der er tale om henvendelser fra borgere af denne type kan de kun vanskeligt kategoriseres nærmere, idet sagerne er ligeså forskelligartede som borgerne og de forløb, som de har været igennem. Sagerne opstår oftest på de større sociale myndighedsområder, men kan være både korte og lange sagsforløb. Fællestrækket for sagerne er, at borgerne har oplevet en eller flere ting i samarbejdet med kommunen som har medført utilfredshed hos borgeren. I denne type sager er det alene beskrevet i vedtægterne, at borgerrådgiveren skal "skabe dialogen med kommunen", hvilket kan gribes an på flere måder.

Når henvendelserne er meget forskellige er vejledningen omkring dem også ganske forskelligartede, men borgerrådgiveren vil ofte indhente oplysninger om sagsforløbet hos både borger og forvaltning. Indhentning af oplysninger hos forvaltningen foregår altid i samarbejde med og efter samtykke fra borgeren, men for at hjælpe borgeren og forvaltningen godt videre i det fortsatte samarbejde er det væsentligt at anskue omstændighederne fra begge vinkler. Herefter kan borgerrådgiveren vejlede omkring mulighederne for at klage over sagsbehandlingen, såfremt borgeren fortsat er utilfreds. Borgerrådgiveren kan også facilitere et dialogmøde, hvor hensigten er at borger og forvaltning mødes, drøfter og aftaler det fremadrettede samarbejde med støtte fra borgerrådgiveren.

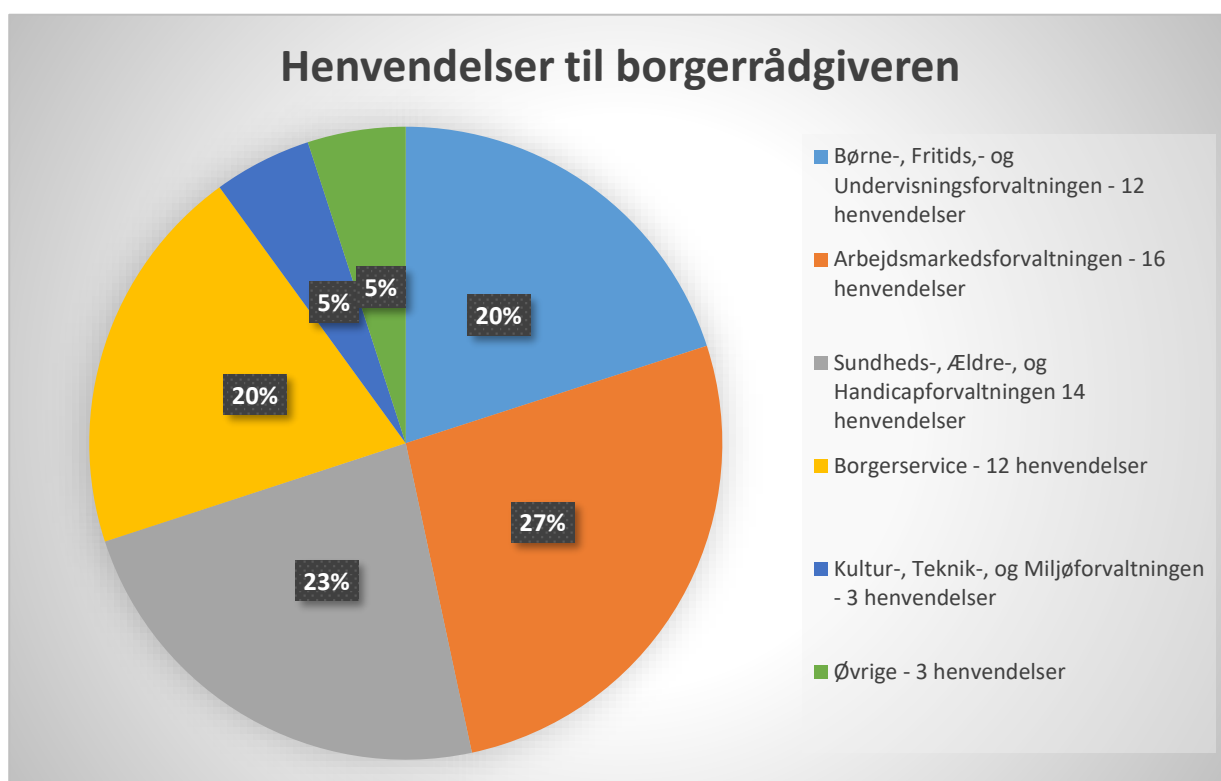
Uanset om der er tale om en afgrænset eller en åben henvendelse, så er borgerrådgiverfunktionen i Hjørring Kommune båret meget på dialog og samarbejde. Det er besluttet, at funktionen er en rådgivnings- og vejledningsfunktion og derfor er det i dialog og samarbejde at vi skal skabe de bedste forhold for borgerne. Derfor benytter jeg ofte dialog som redskab i arbejdet, hvad enten det er møder eller telefonisk kontakt. Jeg afklarer sjældent noget udelukkende på skrift, idet der let kan gå vigtig information tabt ved kun at anvende skriftlig kommunikation.

Henvendelser til borgerrådgiveren

Der har i alt været 60 henvendelser til borgerrådgiveren i perioden juni til og med december 2022.

Borgerrådgiveren registrerer borgernes henvendelser. En henvendelse er defineret som en forespørgsel fra en borger om en konkret sag. En borger kan registreres med flere henvendelser, hvis borgeren har sager på flere forskellige forvaltningsområder. Det tæller som en henvendelse uanset hvor meget eller lidt kontakt der er mellem borger og borgerrådgiver frem til borgerrådgiverens afslutning af sagen. Der er således ikke tale om en ny henvendelse ved hver ny kontakt med den samme borger.

Borgerrådgiveren stiller sig altid til rådighed for sparring med medarbejderne i forvaltningerne, men en henvendelse er karakteriseret ved, at det er borgeren som tager initiativ til at etablere en kontakt.



Som det ses på ovenstående diagram fordeler henvendelserne til borgerrådgiveren sig jævnt over de større sociale områder.

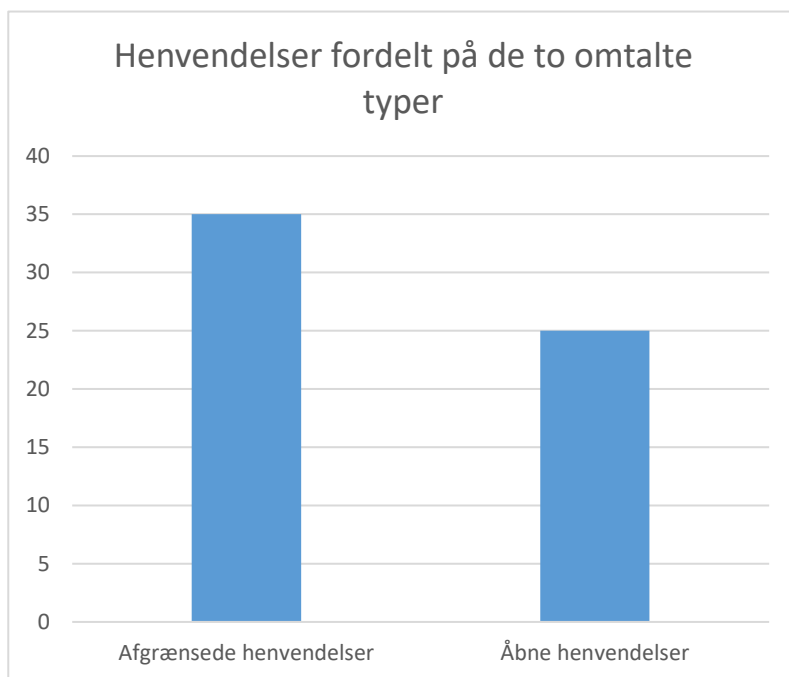
Det er vigtigt at pointere, at mange henvendelser ikke nødvendigvis er ensbetydende med, at der er problemer i de pågældende forvaltninger eller afdelinger.

Borgerrådgiveren modtager henvendelser om alt fra simple vejvisningsopgaver til tunge og langvarige sagsforløb. Det er vanskeligt at beskrive det indholdsmæssige i sagerne, da det spænder meget vidt, dog har lagt de fleste borgere som borgerrådgiveren har kontakt med, svært ved at finde rundt i og føle sig tryk i det kommunale system. Nogle ved ikke hvor de skal henvende sig, mens andre er utrygge i kontakten med deres sagsbehandler og derfor beder borgerrådgiveren om hjælp til kontakten. Andre igen føler sig magtesløse, fordi de har fået en besked eller en afgørelse, som de ikke er enige i. Her kan borgerrådgiveren hjælpe med at udarbejde og fremsende en klage til rette sted.

Typen af henvendelser

Som ovenfor beskrevet oplever borgerrådgiveren mange forskellige henvendelser, men at henvendelserne dog groft kan kategoriseres i to typer. Den første type, hvor borgerrådgiveren kan spille ind med konkrete råd og løsningsforslag, de såkaldte afgrænsede henvendelser eller den anden type, de åbne henvendelser, hvor borgerrådgiverens vejledning er mere subjektiv afhængig af borgerens forløb.

Nedenfor er fordelingen af de to typer henvendelser skitseret.



Som det ses, så er de afgrænsede henvendelser størst i antal, hvilket betyder, at borgerrådgiveren har flest henvendelser, hvor der findes en konkret løsning. Det er eksempelvis henvendelser, hvor borgeren ønsker hjælp til forståelse af en afgørelse eller vejledning i klagemuligheder. Det kan også være opgaver, hvor borger ønsker hjælp til at finde den rigtige afdeling i kommunen eller andre konkrete spørgsmål. Fælles for denne type henvendelser er, at der findes en konkret løsning på borgerens henvendelse. Denne type af henvendelser har i udgangspunktet en kortere sagsbehandlingstid end de åbne henvendelser.

De åbne henvendelser er den type henvendelser, hvor borgeren typisk har en sag i det kommunale system, som kan være mere eller mindre kompleks. Borgeren har undervejs i sagsforløbet oplevet udfordringer i samarbejdet med kommunens ansatte, det kan være fordi borgeren mener, at medarbejderen ikke kommunikerer på en ordentlig måde eller ikke har handlet lovmedholdeligt. Der kan ikke laves en udtømmende liste over de oplevelser, som borgerne har haft, men fælles for dem er, at samarbejdet med kommunens medarbejdere er gået skævt.

Disse henvendelser fylder knapt så meget i antal som de afgrænsede henvendelser, men de åbne henvendelser er som udgangspunkt mere tidskrævende for borgerrådgiveren. Dette skyldes, at der kan være behov for flere møder, både med borger og/eller forvaltning, for at få enderne til at mødes.

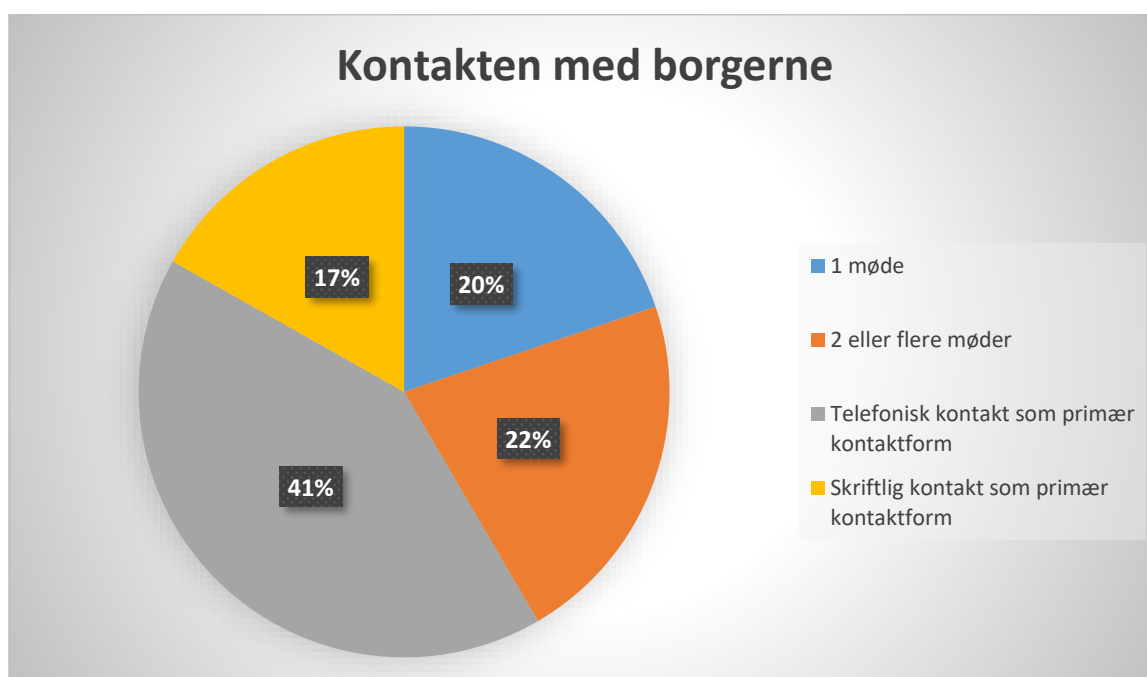
Kontakten med borgerne

Borgerrådgiveren finder det særdeles væsentligt at være lettilgængelig for borgerne, og derfor er det muligt at henvende sig via opkald, sms, mail eller kommunens hjemmeside. Det opleves ikke, at borgere har haft vanskeligt ved at finde kontaktoplysninger og kontakte borgerrådgiveren, når borgeren er blevet bekendt med funktionens eksistens.

Borgerrådgiveren udviser stor fleksibilitet overfor borgernes behov, da det er vigtigt at alle borgeren kan få hjælp af borgerrådgiveren, uanset fysiske udfordringer eller digitale begrænsninger.

Borgerrådgiveren tilbyder derfor kontakt på flere forskellige måder, da nogle borgere foretrækker telefonsamtaler eller møder, mens andre foretrækker skriftlig kommunikation.

Nedenfor er skitseret, hvorledes kontakten med borgerne har fordelt sig siden juni 2022



Der kan godt have været både skriftlig og telefonisk kontakt forud for et møde, men hvor mødet har været det primære i vejledningen af borgeren er det medregnet her som et møde.

Diagrammet tegner et billede af, at borgerrådgiveren fortsat bør søge at være tilgængelig på flere forskellige måder for at nå bredest muligt ud, da borgerne benytter sig af alle kontaktformerne.

Afslutning af sagerne

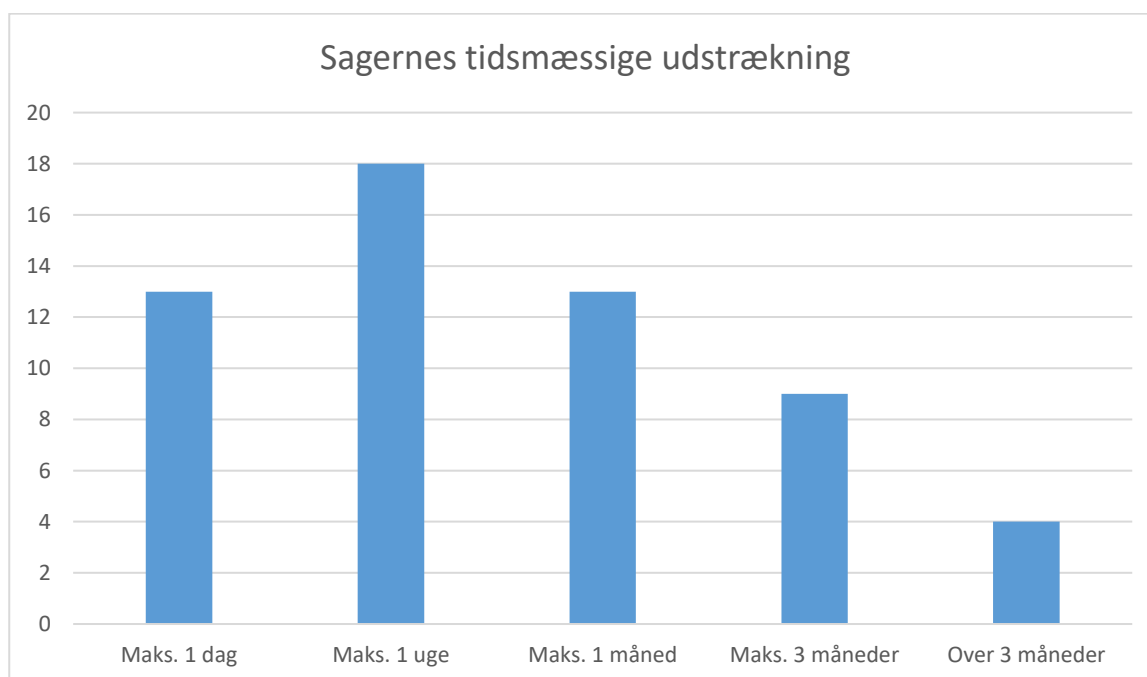
Borgerrådgiveren opretter en sag, når borgerrådgiveren får kendskab til personoplysninger om den pågældende borger. Ikke alle henvendelser bliver til en sag, da enkelte kan hjælpes videre med en enkelt kontakt. I mange tilfælde oprettes der dog en sag, som kun borgerrådgiveren har adgang til. Sagen indeholder borgerrådgiverens egne notater samt eventuelle dokumenter modtaget fra borgeren. Når borgerrådgiveren har løst den problemstilling, som borgeren har henvendt sig om, så afsluttes sagen hos borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren har sagen åben så længe det er nødvendigt, men ser det også som en nødvendighed at få afsluttet sager, så der altid er plads til at handle på nye borgerhenvendelser.

Enkelte sager når end ikke at blive en sag, nogle afsluttes hurtigt, mens andre er mere langvarige forløb. Uanset hvornår en sag afsluttes, så er det med besked om at borgeren er velkommen til at henvende sig igen, såfremt borgeren har behov herfor.

Borgerrådgiveren har i perioden ikke oplevet problemer med at få sagerne afsluttet. Når sagerne opstår foretages en forventningsafstemning med borgeren sammen med information om borgerrådgiverens rolle og kompetencer. Det har hidtil bevirket, at borger og borgerrådgiver har været enige om, hvornår sagen er afsluttet for borgerrådgiveren, også selvom borgeren muligvis ikke har opnået det som pågældende ønskede af kontakten til borgerrådgiveren.

Tabellen nedenfor viser et overblik over den sagernes tidsmæssige udstrækning, fra borgerne henvender sig til borgerrådgiveren kan afslutte sagen.



Konstruktiv anvendelse af borgerrådgiverens erfaringer

Som det tidligere er beskrevet er det hensigten, at borgerrådgiverens erfaringer fra arbejdet med borgerne skal kunne bidrage konstruktivt til forbedring af sagsbehandlingen i kommunen. Dette mål er bestemt realistisk, men i denne første beretningsperiode har jeg alligevel vurderet, at det kvantitative datamateriale er for spinkelt til at se et mønster og på den baggrund give anbefalinger til forbedringer af sagsbehandlingen.

I beretningsperioden har borgerrådgiveren dog fået kendskab til en række sager og problemstillinger, som kan være interessante i et læringsperspektiv og som kan give indblik i borgerrådgiverens arbejde. Jeg har derfor valgt at præsentere nogle sager som cases. For at sikre optimal anonymisering oplyses det ikke, hvilken forvaltning den pågældende case er tilknyttet, men alle cases kan være relevante i alle forvaltninger, særligt på de sociale områder.

Case 1 - klagevejledning

En borger kontakter, fordi den kommunale forvaltning har truffet en beslutning om et leverandørskift, som borgeren ikke er enig i. Borgeren har fået at vide, at vedkommende ikke kan klage, fordi leverandørskiftet er faktisk forvaltningsvirksomhed.

Borgerrådgiver undersøger sagen og vejleder borger om, hvad det vil sige at noget er faktisk forvaltningsvirksomhed og hvilke klagemuligheder der er i den forbindelse. Leverandørskiftet er i udgangspunktet faktisk forvaltningsvirksomhed, men kan være en afgørelse, såfremt skiftet har særlig betydning for borgeren. Borgeren klagede herefter over, at skiftet var vurderet til at være faktisk forvaltningsvirksomhed, da den pågældende borger mente at opfylde betingelserne for, at der skulle træffes en afgørelse.

Borgerrådgiver kunne således hjælpe borgeren med at forstå begrebet faktisk forvaltningsvirksomhed og også få sagen prøvet af en Ankeinstans, selvom borgeren først var blevet oplyst at dette ikke var en mulighed.

Case 2 - vejledningspligt

En borger har været ude for markante ændringer i sin hverdag og søger derfor kommunen om hjælp til bolig og løbende hjælp til forskellige udgifter. Borger fortæller, at det er meget vanskeligt at få et overblik over hjælp- og støttemuligheder, da betjening og ansøgning foregår digitalt. Borger har forsøgt at spørge en sagsbehandler – ifølge eget udsagn – mange gange om, hvilken hjælp der kunne være relevant at søge om, men føler ikke at der kom relevant og brugbare svar.

Borgeren har en oplevelse af, at kommunen forsømmer sin vejledningsforpligtelse og er frustreret over, at vedkommende ikke kan få den forventede hjælp.

Borgerrådgiver mødes med borgeren og alene det, at borgeren blev tilbudt et møde var forløsende for vedkommende. Borgerrådgiver forklarer borgeren om vejledningspligten og det viser sig, at borger har en opfattelse af, hvordan vejledningspligten skal forstås, som kommunen ikke kan imødekomme.

Borgeren var dog fortsat i vildrede i forhold til støttemuligheder og der blev derfor iværksat et møde mellem borger og den pågældende forvaltning med deltagelse af borgerrådgiver. Borger kunne dermed stille spørgsmål til rette sted og forvaltningen overtog herefter samarbejdet med borger.

Case 3 – borgerinddragelse i sagsbehandlingen

Borger henvender sig, fordi vedkommende føler, at sagsbehandlingen ikke tager hensyn til den pågældende. Borgeren har omfattende behov for støtte, men har det meget vanskeligt med ændringer. Kommunen har ændret på støtten til borgeren, både i omfang og i udførelse. Det er borgeren meget ked af. Borgeren forstår, til dels, behovet herfor, men er meget uenig i, at det skulle foregå meget hurtigt og uden inddragelse af borgers egen mening og oplevelser af forløbet.

Borgerrådgiver hjælper borgeren med at gennemgå en aktindsigt i sagen. Borgeren får dermed klarhed over, hvor de primære udfordringer i samarbejdet ligger og borgerrådgiver hjælper herefter med at få skabt et overblik over sagen til brug for borgerens videre kommunikation med forvaltningen.

Case 4 – kommunikation med borgeren

En borger oplever at pågældendes sagsbehandler ikke behandler borgeren godt. Borgeren oplever, at samarbejdet kom virkelig dårligt fra start, at sagsbehandleren undersøger ting om borgeren, som ikke er relevante ligesom borgeren oplever at sagsbehandleren taler grimt og nedladende. Borgerrådgiver tager efter samtykke fra borgeren kontakt til den pågældende afdeling. Der afholdes et møde med deltagelse af pågældende sagsbehandler, nærmeste leder og borgerrådgiver. På mødet fremlægger borgerrådgiver borgers oplevelser, hvorefter medarbejder og dennes leder har mulighed for at fortælle om deres oplevelse af sagen.

Det er tydeligt, at der er meget forskellige oplevelser af sagsbehandlingen, da kommunens medarbejdere gør sig bestræbelser på at imødekomme borgeren på forskellig vis. Dog opleves det også, at borgeren kan være frustreret og oprevet og at det derfor kan være vanskeligt at levere de budskaber, som sagsbehandleren gerne vil. På mødet drøftes det, at det er vigtigt at være tydelig, men også omsorgsfuld i kommunikationen med borgeren, da borgeren befinder sig i en følelsesmæssig svær situation.

Borgerrådgiver vender tilbage til borgeren med et budskab om, at det ikke er sagsbehandlers hensigt at behandle borgeren dårligt. Sagsbehandler vil derimod gerne have et godt samarbejde med borgeren og har imødekommet borgers ønsker, hvor det har været muligt. Sagsbehandler og nærmeste leder ønsker at forbedre samarbejdet med borgeren og vil derfor gerne stille op til et dialogmøde, hvor det fremadrettede samarbejde kan drøftes. Borger vil overveje den mulighed og borgerrådgiver opfordrer borgeren til at tage imod tilbuddet.

Borgerrådgiverens rolle

Som det ses i de ovennævnte cases, så er det meget forskellige ting, som borgerne henvender sig til borgerrådgiveren om. Nogle emner kunne borgeren tage en dialog med sagsbehandler om i stedet for at inddrage borgerrådgiveren, men for de borgere jeg har talt med har det en værdi at kunne vende udfordringerne med en uvildig person inden der tages kontakt til afdelingen.

Nogle borgere har det svært med kontakten med forvaltningen, kontakten kan påvirke dem psykisk eller de kan være nervøse for negative konsekvenser ved at gøre opmærksom på utilfredshed. Borgerne kan hos borgerrådgiveren få sat ord på de ting som er svære og derefter beslutte om der skal arbejdes videre med det eller om det var tilstrækkeligt for den pågældende at få talt om det.

Jeg oplever, at borgerne er trygge i kontakten med mig, netop fordi jeg er uvildig og har tavshedspligt, hvilket betyder, at de oplysninger som borgerne giver ikke kommer videre med mindre det er aftalt.