

Borgerrådgiverens beretning 1. halvår 2013

Indholdsfortegnelse

Indledning.....	2
Generelt om henvendelserne i perioden	3
Generelt om samarbejdet i perioden	5
Generelt om klagerne i perioden	5
Siden sidst - og opfølgning på borgerrådgiverens beretning for efteråret 2012	5
Fokusområder og idéer til fremtidig handling.....	7
Bilag 1	9
Bilag 2	10
Bilag 3	11

Borgerråd giverens beretning 1. halvår 2013

Indledning

Jeg har med denne beretning taget hul på det tredje år som borgerråd giver i Kolding Kommune. Det var et enigt Byråd, der i marts 2011 traf beslutningen om at indføre en borgerråd giverfunktion, hvorefter jeg tiltrådte i stillingen 1. august 2011 (se bilag 1 vedrørende baggrund, organisering m.v.).

Det blev ligeledes i forbindelse med den politiske behandling i 2011 besluttet, at borgerråd giveren som udgangspunkt afrapporterer til Økonomiudvalget 2 gange årligt (og i øvrigt efter behov). På denne måde sikres, at Økonomiudvalget løbende er opdateret på omfanget og karakteren af borgernes henvendelser.

Beretningen beskriver de aktiviteter, henvendelser og problemstillinger i øvrigt, der har karakteriseret perioden fra 1. januar 2013 – 30. juni 2013.

Det er vigtigt at understrege, at borgerråd giveren i Kolding Kommune hverken er sagsbehandler eller afgørelsesmyndighed. Der er i stedet tale om en funktion, der kan medvirke til forståelse, mægling, opklaring og sikring af dialog og eventuel konfliktløsning. Det er samtidig borgerråd giverens opgave at gøre borgerens oplevelser synlige for organisationen og hjælpe forvaltningen med viden, der kan give anledning til refleksion og eventuelle ændringer, såfremt der er tale om procedurer eller handlinger, der eventuelt ikke fremstår hensigtsmæssige eller korrekte. Nærværende beretning skal ses i lyset heraf.

Beretningen vil afslutningsvis, i lighed med de 3 tidligere beretninger, munde ud i mine anbefalinger af fokusområder samt forslag til fremtidige handlinger med henblik på at styrke dialogen, borgerbetjeningen og borgernes retsstilling. Jeg stiller mig naturligvis gerne til

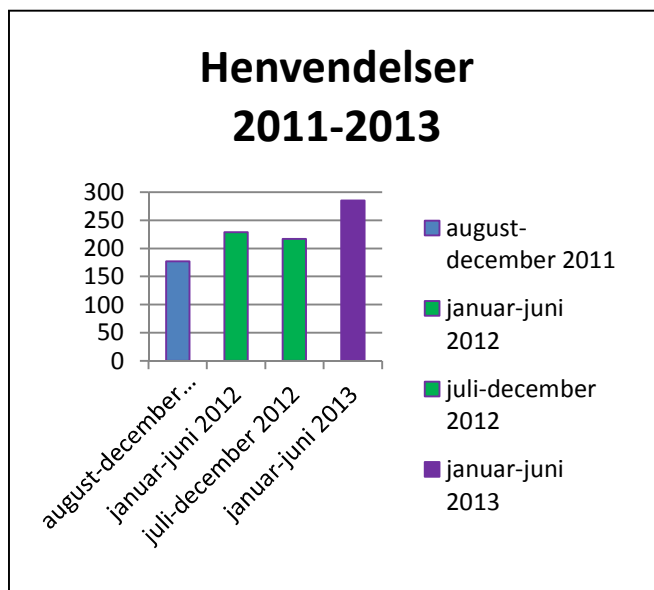
rådighed ved ønske om uddybning og/eller gennemførelse af konkrete indsatser.

Birgitte Lamp, november 2013

Borgerrådgiverens beretning 1. halvår 2013

Generelt om henvendelserne i perioden

Der har i perioden 1. januar 2013 til 31. juli 2013 været i alt 285 henvendelser. Til sammenligning var der i 2. halvår 2011 143 henvendelser. I 1. halvår 2012 var der i alt 229 henvendelser, og i 2. halvår 2012 var der samlet set 215 henvendelser. Der er således tale om en markant stigning i antallet af henvendelser i denne periode.



Der er fortsat en del "gengangere" blandt henvendelserne, dvs. borgere, der også tidligere har henvendt sig til borgerrådgivningen. Der er også fortsat en del borgere, der fortæller, at de er blevet opfordret til at henvende sig af forskellige fagpersoner uden for Kommunen.

Endelig er også tendensen vedrørende et stigende antal henvendelser fra forvaltningen fortsat. Ud af de i alt 285 henvendelser, hidrører de 29 fra forvaltningen, svarende til ca. 10 %. Henvendelserne omhandler primært ønsker om sparring, mødeledelse, kursusvirksomhed etc. Det er set fra mit synspunkt særdeles positivt med de forholdsvis mange henvendelser fra forvaltningen, fordi de i min optik er tegn på synergi, konstruktivt samarbejde og gensidig anerkendelse - til gavn for de borgere, vi i fællesskab servicerer.

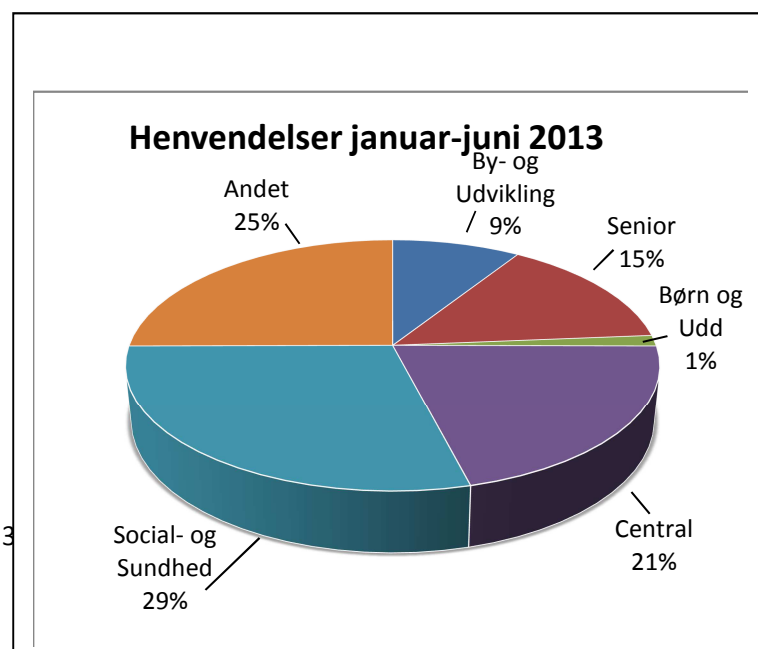
Henvendelserne fordeler sig forvaltningsmæssigt på følgende vis (tallet i parentes angiver antallet af henvendelser i 2. halvår 2012):

Forvaltning	Antal henvendelser
Børne- og Uddannelse	3 (0)
By- og Udvikling	26 (16)
Senior	42 (17)
Central	60 (55)
Social- og Sundhed	84 (82)
Andet	72 (51)

Henvendelserne fra forvaltningen indgår i denne opgørelse – fordelt på de respektive forvaltningsområder.

Nogle henvendelser omfatter mere end én forvaltning, hvorfor det samlede antal registrerede henvendelser i skemaet er mere end 285.

Kategorien "andet" omhandler forskellige former for henvendelser, typisk enten meget generelle henvendelser eller henvendelser, der ikke vedrører den kommunale forvaltning. Det er eksempelvis henvendelser, der vedrører Statsforvaltningen, Politi, diverse ministerier og styrelser, Region Syddanmark, Skat m.v. Det drejer sig eksempelvis om spørgsmål vedrørende asyl, opholds- og arbejdstilladelse, forældremyndighed og samvær, domstolene, utryghed, nabostridigheder og emner i relation til behandling på sygehuse.



Borgerrådgiverens beretning 1. halvår 2013

Der er også henvendelser vedrørende Udbetaling Danmark, hvor borgere typisk er lidt usikre på snitfladerne mellem kommune og Udbetaling Danmark. Endelig er der i begrænset omfang tale om sager, der grundet karakteren er vanskelige at rubricere.

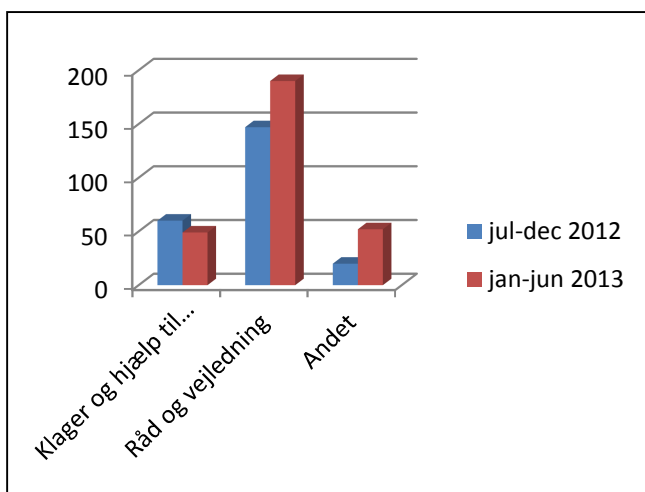
Den overvejende del af henvendelserne i denne periode er som tidligere 1-gangs henvendelser. Nogle, mere komplicerede forhold, har afstedkommet flere henvendelser og enkelte, særligt komplekse sager eller livssituationer, har resulteret i en del henvendelser.

Karakteren af henvendelserne varierer en del – spændende fra forholdsvis enkle forespørgsler, over ønsker om drøftelse af en konkret situation eller sag til egentlige klager -, og der synes fortsat at være en relativ bred opfattelse af, hvad borgerrådgiveren kan hjælpe med.

Fællesnævneren er dog, at borgerrådgivningen skal opleves som et sted, hvor der i trygge og neutrale rammer ydes hjælp og rådgivning samt medvirken til udredning, afklaring og fortsat samarbejde.

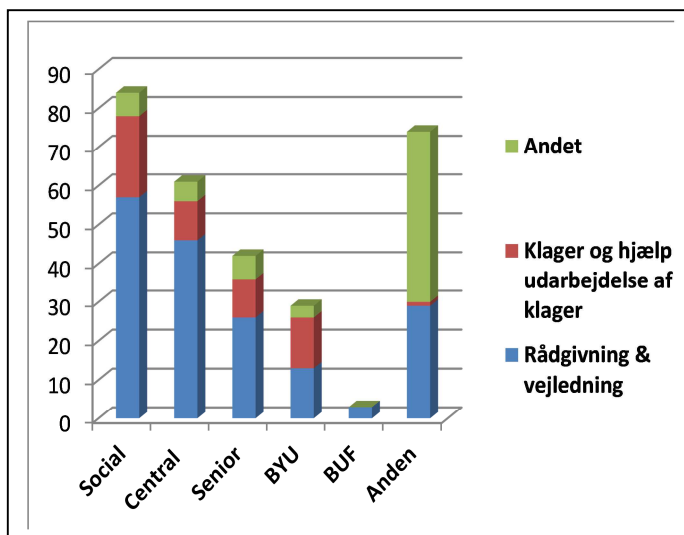
Den typemæssige fordeling af henvendelserne i første halvdel af 2013 ser således ud (tallet i parentes angiver det tilsvarende antal i 2. halvår 2012):

Kategori	Antal
Klager og hjælp til udarbejdelse af klager	49 (60)
Råd og vejledning	190 (147)
Andet	52 (20)



Nogle af henvendelserne omhandler både klageelementer samt råd og vejledning, hvorfor det samlede antal overstiger antallet af henvendelser.

Inden for de forskellige forvaltninger fordeler typerne af henvendelser sig på følgende vis:



Henvendelserne til borgerrådgivningen er tilgået på følgende vis (tallet i parentes angiver fordelingen i 2. halvår 2012):

Form	Antal
Telefonisk	169 (108)
Mail eller brev	89 (63)
Personligt fremmøde	27 (44)

Ud af de i alt 83 henvendelser indenfor Social- og Sundhedsforvaltningens område, vedrører de 35 af henvendelserne, svarende til 42 % Økonomisk Rådgivning. 14 af henvendelserne omhandler Handicaprådgivningen, 12 vedrører Familierådgivningen, og 8 henvendelser relaterer sig til Kommunikation & Hjælpemidler.

For så vidt angår Centralforvaltningen tegner Jobcenteret sig for 36 af de 60 henvendelser, svarende til 60 %. Disse henvendelser vedrører ikke mindst sygedagpenge og et deraf følgende

Borgerrådgiverens beretning 1. halvår 2013

voldsomt pres på forsørgelsesgrundlaget. 13 af henvendelserne vedrører Borgerservice.

I Seniorforvaltningen omhandlede 21 ud af de i alt 42 henvendelser Myndighedsafdelingen, mens 13 henvendelser vedrørte driften.

Generelt om samarbejdet i perioden

Jeg oplever fortsat et åbent og konstruktivt samarbejde med forvaltningen, som i stadig stigende grad henviser borgere til borgerrådgivningen. Forvaltningen henvender sig også i stigende grad selv med spørgsmål, idéer og anmodning om bistand i konkrete anliggender. Det vælger jeg at se som et udtryk for øget kendskab til og anerkendelse af funktionen.

Det er således min klare opfattelse, at forvaltningen fortsat er positivt indstillet overfor borgerrådgiverfunktionen og respekterer de tiltag, der tages. Jeg oplever endvidere generelt hurtig respons på mine henvendelser og en relativ høj grad af åbenhed over for kommentarer, kritik, klager, nye forslag og idéer. Ledelsesmæssig fokus og handlekraft er samtidig en væsentlig betingelse for, at der rettes op på u hensigtsmæssigheder, således at borgernes henvendelser reelt - og også "på den længere bane" - kan medvirke til at styrke udviklingen af den gode sagsbehandling og borgerservice.

Generelt om klagerne i perioden

Antallet af klager kan efter omstændighederne være en indikator for kvaliteten af sagsbehandlingen. Det kan imidlertid anføres, at der ingen given sammenhæng er mellem disse to, og det kan således anbefales at udvise varsomhed i forhold til at lægge overdreven vægt på antallet af klager som målestok for kvaliteten af sagsbehandlingen i kommunen. Dels kan der være forskellige motiver for at klage, og dels kan klager over sagsbehandlingen måske i

virkeligheden i højere grad ses som indikator for borgernes tilfredshed med samarbejdet med Kommunen.

Ligesom tidligere omhandler en stor del af de klager, jeg modtager kommunikation. Der efterspørges hurtig, klar, tydelig, høflig og professionel kommunikation – både skriftligt og mundtligt.

Der efterlyses herudover generelt smidighed og bedre vejledning. At man hjælpes videre på kompetent og professionel vis. Nogle borgere efterlyser tillige bedre koordinering, sådan at de hurtigt, kompetent og professionelt "hjælpes rundt i systemet".

Jeg har i forbindelse med klager over sagsbehandlingen i vid udstrækning gjort brug af principperne i "Styrket Borgerkontakt" (se nedenfor) i form af møder med borger, sagsbehandler og/eller ansvarlig ledelse. Udover at skabe et rum for selve den mundtlige klage over sagsbehandlingen har det ofte også været et ønske fra borgernes side at bruge møderne til at drøfte, hvordan de hurtigst muligt kommer videre i deres konkrete sagsforløb.

Siden sidst - og opfølgning på borgerrådgiverens beretning for efteråret 2012

I beretningen for 2. halvår 2012 blev følgende fokusområder præsenteret:

- Kommunikation
- Koordination
- Sagsbehandlingstider

Fokusområderne baserede sig på de henvendelser, jeg modtog i efteråret 2012 og de overvejelser, jeg gjorde mig i denne forbindelse.

Beretningen blev præsenteret for Direktionen den 21. juni 2013 og efterfølgende forelagt

Borgerrådgiverens beretning 1. halvår 2013

Økonomiudvalget den 5. august 2013. Jeg har derudover stillet mig til rådighed for drøftelse af beretningen i forhold til de enkelte direktører, diverse samarbejdsfora m.fl.

Forvaltningerne har i den forgangne periode lanceret mange spændende tiltag, der på forskellig vis handler om at styrke dialogen med borgerne. Blandt andet kan nævnes:

- *“Det Hjertelige Jobcenter”*. Dette er overskriften for en række nye initiativer, der alle har til formål at optimere borgernes møde med Jobcentret. Der er tale om en bred vifte af tiltag, lige fra implementering af ”Styrket Borgerkontakt” til forbedring af modtagelsen og de fysiske rammer, så de fremstår mere imødekommende.
- *Uddannelse af ”floor walkere”*. Borgerservice har uddannet to såkaldte ”floor walkere”, som rykker ud i forbindelse med spidsbelastning. Målet er at forkorte ventetiden og give borgerne den bedst mulige service, når der virkelig er pres på.
- *Sikre procedurer ved henvendelser*. By- og Udviklingsforvaltningen har blandt andet taget initiativ til at sikre procedurer, så der altid tages hånd om henvendelser – også når den enkelte sagsbehandler ikke er der.
- *Refleksion over egen praksis*. I Seniorforvaltningen er de fx meget optaget af at styrke dialogen med borgerne – blandt andet ved afholdelse af dialogmøder med borgere og pårørende og løbende fokus på læring i forbindelse med klagesager.
- *Udvikling af Handicaprådgivningen*. Der er i Handicaprådgivningen blevet arbejdet med en række tiltag med fokus på kommunikation og den faglige udvikling i forhold til rollen som rådgiver. Som led i forvaltningens velfærdsstrategi er der blandt andet blevet gennemført et uddannelsesforløb for medarbejderne, hvor der er fokus på en coachende tilgang til rådgiverrollen.
- *Færre voldsanmeldelser på Jobcenter Kolding*. Siden 2010 er antallet af anmeldelser om fysisk og verbal vold kun gået én vej: Nedad. Jobcentret har arbejdet målrettet på at reducere antallet af konflikter, blandt andet ved øget fokus på dialog og konflikthåndteringskurser for de ansatte.
- *”Brandkjær bestemmer”*. Med inspiration i konceptet om participatory budgetting – også kaldet borgerstyret budgettering –, der er en ny måde at tænke borgerinddragelse og borgerdialog, blev der i maj 2013 afholdt et møde i Brandkjærkvarteret i Kolding, hvor de lokale borgere stemte om, hvilke af 8 projekter, der skulle gennemføres. ”Tarzanbane”-projektet vandt afstemningen og 60.000 kr., mens 2. pladsen og 15.000 kr. gik til Projekt ”Sikkert i skole og hjem”. Anden runde af ”Brandkjær bestemmer” løber af stabelen november 2013.
- *IT-undervisning for ældre*. Kolding Kommune tilbyder i samarbejde med Ældrerådet og en række lokale undervisningssteder kurser med IT-undervisning til borgere over 60 år. Der er mulighed for hjemmeundervisning, ligesom kommunen stiller en bærbar computer gratis til rådighed i tre måneder.

Borgerrådgiverens beretning 1. halvår 2013

- *Ændring af uhensigtsmæssige standardbreve.* Jobcentret har i forbindelse med udvikling og kvalitetssikring indgået aftale med udbyder af standardbreve om at ændre en række brevkabeloner, der ikke synes hensigtsmæssige. Der er tale om standardbreve, som samtlige kommuner i landet bruger, og den enkelte kommune har som udgangspunkt ikke indflydelse herpå. Det er lykkedes for Jobcentret at få ændret 5 af disse breve.
- *Individuel coaching og kompetenceudvikling.* Sygedagpengeafdelingen på Jobcentret har søsat et kompetenceudviklingsforløb, som overordnet har til formål at kvalificere den enkelte medarbejder yderligere i forhold til dialogen med borgeren. Forløbet indeholder dels individuelle coach-samtaler, dels holdvise undervisningsdage. Det handler om at turde sætte sig selv i spil og tage udgangspunkt i det, man synes er svært i dialogen med borgerne og derigennem skabe faglig udvikling og forstærket progression i forløbet med borgerne.

Fokusområder og idéer til fremtidig handling

- *Styrket indsats i forhold til kommunikation*

Der er heldigvis mange kommunale skrivelser, hvor kvaliteten er høj. Der forekommer dog også breve og afgørelser fra Kommunen, der er svært forståelige, enkelte i et ubehjælpomt sprog og i nogle tilfælde decideret mangelfulde. Der er nogen, der mener, at juridisk korrekte breve er ensbetydende med uforståelige breve! Det

mener jeg, er en skrøne! Det er til gengæld helt korrekt, at god skriftlig kommunikation kræver et løbende og aktivt fokus. Der er samtidig masser af hjælp og inspiration at hente – både internt og eksternt til at styrke området. Som en borger sagde, er tiden i bund og grund ”løbet fra breve skrevet på dårligt og forkert dansk!”

God kommunikation omhandler også en tydelig forventningsafstemning med borgerne. Hurtige og konkrete svar på borgernes henvendelser, herunder vedrørende næste sagsbehandlingsskridt og sagsbehandlingstid (både de lovbestemte og de kommunalt vedtagne). At blive mødt venligt og professionelt og at aftaler overholdes – fx om tidspunkt for hvornår og hvordan man vender tilbage – er naturligvis en selvfølge.

Jeg vil således opfordre til øget ledelsesmæssigt fokus på området.

- *Styrket Borgerkontakt*

Vi ved fra egne og andres erfaringer, at konceptet vedrørende ”Styrket Borgerkontakt” er både konstruktivt og effektivt. ”Styrket Borgerkontakt” handler i al sin enkelhed om at anskue en klage som en konflikt mellem borger og kommune og, som en konsekvens heraf, benytte kendte og anerkendte mæglings-, kommunikations- og konflikthåndteringsværktøjer til at håndtere sagen. Der er efterhånden omfattende både international og national dokumentation for evidensen heraf - både i forhold til øget borgertilfredshed og øget medarbejdertilfredshed.

Jobcenter Kolding gennemførte i efteråret 2012 et projekt vedrørende ”Styrket Borgerkontakt” og oplyser, at antallet af klager over sagsbehandlingen er faldet med 20,5 % fra perioden 1. juni 2012 - 30. november 2012 til perioden 1. december 2012 - 31. maj 2013.

Borgerrådgiverens beretning 1. halvår 2013

Projektet har endvidere medført nye arbejdsgange i forhold til klagesagsbehandlingen. Det betyder blandt andet, at medarbejderne tilstræber at håndtere klager via telefonisk kontakt eller personligt møde frem for via breve. Udover det mundtlige er der stor fokus på hurtighed samt indgåelse af aftaler. Det er min vurdering, at konceptet med fordel kan indføres i andre dele af den kommunale forvaltning.

Eksempelvis har man i Aarhus Kommune som en del af kommunens koncept om "Styrket Borgerkontakt", i marts 2013 indført en regel om, at der maksimalt må gå 24 timer fra man sender en klage til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, til man får svar. Reglen gælder alle hverdage og omfatter klager over pleje og omsorg i Aarhus Kommune.

- *Udbredelse af case manager-tankegangen*

Der er borgere, der efterlyser decideret koordinerende funktioner, således at man som borger i højere grad hjælpes igennem "systemet", hvis man har brug for det. Sårbare mennesker og borgere med komplicerede livssituationer har formentlig et særligt behov herfor, hvorfor tanken spiller godt sammen med Kolding Kommunes Selvværdsstrategi. Gode eksempler på denne case manager-tankegang er blandt andet "Projekt Den Trygge Vej", en samarbejdsmodel for børn og deres familier ved mistanke om psykiatriske problemstillinger, og de to case managers, som er ansat til at hjælpe og støtte henholdsvis hjemløse og borgere, der afsoner domme på 4 måneder eller derover ("Den Gode Løsladelse" i samarbejde med Kriminalforsorgen). Det anbefales, at det afklares, om konceptet og tankegangen også kan anvendes på andre områder til gavn for borgerne.

Eksempelvis har Gentofte Kommune opnået gode og inspirerende resultater med implementering af en case manager-model i forbindelse med "Projekt bedre kvalitet i arbejdet med hjemløse".

Borgerrådgiverens beretning 1. halvår 2013

Bilag 1

Baggrund

Kolding Byråd besluttede i marts 2011 at oprette en ny funktion som borgerrådgiver. Man ønskede fra politisk hold med denne beslutning at ansætte en slags kommunal ombudsmand, der arbejder uafhængigt af forvaltningerne, og som borgerne og erhvervslivet kan søge råd og vejledning hos. Den 1. august 2011 tiltrådte undertegnede som borgerrådgiver.

Formålet med borgerrådgiveren

Overordnet set er formålet med at ansætte en borgerrådgiver at styrke dialogen mellem borgere, virksomheder og Kolding Kommune. Det handler for borgerrådgivningen om at yde hjælp og vejledning og derigennem styrke borgernes oplevelse af retssikkerhed og øge tilfredsheden med kommunens service. Det er samtidig væsentligt, at borgerrådgiveren indadtil i organisationen skal medvirke til at skabe læring, optimering og refleksion over egen praksis.

Borgerrådgiverens opgaver

Borgerrådgiveren kan hjælpe borgere og virksomheder med:

- At forstå afgørelser fra kommunen
- At forstå breve og mails fra kommunen
- At finde vej i den kommunale organisation
- At finde vej i klagesystemet
- At behandle klager over kommunens sagsbehandlingstid, personalets optræden, m.m.
- At mægle mellem borger og kommune

Borgerrådgiveren kan således hverken ændre en konkret afgørelse eller tage stilling til klager over det faglige indhold i afgørelser. Disse klager behandles fortsat i det etablerede klagesystem. Borgerrådgivningen behandler heller ikke klager over politiske beslutninger, ansættelsesforhold eller sager, der er indbragt for det kommunale

tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene.

Der er tale om en ombudsmandslignende funktion. Det er dog ikke muligt at bruge betegnelsen kommunal ombudsmand om funktionen, idet "ombudsmand" er en beskyttet titel.

Alle borgere i Kolding Kommune kan bruge borgerrådgivningen, og vejledningen er gratis.

Borgerrådgiverfunktionen behandler som udgangspunkt ikke klager, hvor hændelsesforløbet går mere end 1 år tilbage. Der foretages dog altid en konkret vurdering.

Organisering af borgerrådgivningsfunktionen

Borgerrådgiveren er organisatorisk placeret som en selvstændig enhed, der opererer uafhængigt af forvaltningerne med direkte reference til kommunaldirektøren. Hensigten med denne organisatoriske placering er bedst muligt at sikre - og overfor borgerne eksplicit at signalere - neutralitet i forhold til eventuelle forvaltningsmæssige interesser.

Byrådssekretariatet yder sekretariatsbetjening til borgerrådgiveren.

Borgerrådgiverens beretning 1. halvår 2013

Bilag 2

Øvrige aktiviteter i første halvdel af 2013

Sparring med ledere og medarbejdere vedrørende konkrete sager, samarbejde, projekter og undervisning m.v.

Deltagelse i diverse møder med borgere, pårørende og repræsentanter fra forvaltninger på opfordring af henholdsvis forvaltninger og borgere.

Deltagelse i Kolding Kommunes Administrationsforum.

Oplæg 17. januar 2013 for Myndighedsafdelingen i Seniorforvaltningen om relevante henvendelser til borgerrådgivningen og refleksioner herover.

Borgerrådgiverne fra henholdsvis Silkeborg og Viborg i praktik d. 22. januar 2013.

Netværksmøde i Holbæk for kredsen af borgerrådgivere i Danmark 1. februar 2013.

Oplæg 6. februar 2013 for netværket af jurister i Kolding Kommune.

Oplæg 11. marts 2013 på forældrekursus for forældre til børn med funktionsnedsættelser, arrangeret i samarbejde med Socialstyrelsen.

Undervisning 19. marts 2013 af socialdemokratiske kandidater til byråd og regionsråd i sagsbehandling, retsregler og principperne for god forvaltningsskik.

Netværksmøde for borgerrådgivere i Jylland d. 3. maj 2013.

Konference "Medborgerskab & handicap – fra vilje til virkelighed", arrangeret af Det Centrale Handicapråd d. 13. maj 2013 i Odense.

Observatør på kontrolbesøg med SKAT og Kolding Kommunes Kontrolgruppe d. 16. maj 2013.

Løbende bilaterale erfa-møder med kollegerne i henholdsvis Viborg, Sønderborg og Silkeborg Kommuner.

Deltagelse i vidensnetværk i Kolding Kommune vedrørende konfliktmægling og konfliktforståelse.

Pressekontakt.

Borgerråd giverens beretning 1. halvår 2013

Bilag 3

Netværk af borgerrådgivere i Danmark

Der er etableret et tværkommunalt netværk blandt alle landets borgerrådgivere. Netværket mødes på landsplan med deltagelse af Folketingets Ombudsmand 1 gang om året til sparring og erfaringsudveksling.

Borgerrådgivningen i Københavns Kommune varetager sekretariatsbetjeningen af netværket. Derudover er der etableret et netværk bestående af borgerrådgiverne i Jylland, som mødes 2 gange om året (tilsvarende på Sjælland).

Der er forskelle i måden, de forskellige borgerrådgivningsfunktioner i landet er oprettet og fungerer på. Fælles for dem alle er imidlertid opmærksomhed på borgernes retssikkerhed og kommunernes håndtering af god forvaltningsskik, en høj grad af reel uafhængighed samt selvstændig kompetence vedrørende klagesagsbehandling.

Der oprettes løbende borgerrådgivningsfunktioner i kommunerne, og på nuværende tidspunkt er følgende kommuner optaget i det landsdækkende netværk:

Randers, Norddjurs, Skanderborg, Favrskov, Viborg, Silkeborg, Sønderborg, Faxe, Guldborgsund, Lejre, Egedal, Odsherred, København, Holbæk, Høje Taastrup, Slagelse, Næstved, Helsingør, Glostrup, Lyngby-Taarbæk, Hillerød og Kolding.

Der er tillige etableret et lukket dialogforum for borgerrådgivere, hvor KL stiller IT-plattform til rådighed.