



**Kolding
Kommune**
en del af trekantområdet

Sammen designer vi livet

Beretning fra

Borgerrådgiveren

2018

Forord

Kolding Kommune har haft en borgerrådgiverfunktion siden august 2011. Jeg har varetaget funktionen siden december 2015 dog med et afbræk pga. orlov i efteråret 2017. Denne beretning dækker hele kalenderåret 2018.

Borgerne er glade for funktionen

Som borgerrådgiver modtager jeg ofte positive tilbagemeldinger fra borgere, som er glade for, at der i Kolding Kommune findes en borgerrådgiverfunktion. De udtrykker stor tilfredshed med, at der er et sted, hvor de kan søge uvildig hjælp, hvilket er særligt betydningsfuldt, når de oplever, at deres sag er gået skævt.

Godt og bredt samarbejde med kommunens ansatte

Jeg oplever et godt samarbejde med kommunens ansatte. Jeg har en bred kontakt med medarbejdere i alle forvaltninger og på alle niveauer af organisationen. Kommunens ansatte møder mig positivt, og jeg oplever, at vores dialog er åben, ærlig og konstruktiv, uanset om det er den enkelte sagsbehandler eller direktøren, jeg taler med.

Et godt samarbejde med hele kommunens organisation er for mig at se en vigtig forudsætning for, at jeg som borgerrådgiver kan hjælpe med at finde hensigtsmæssige løsninger for borgerne.

Jeg modtager derfor også gerne feedback og forbedringsforslag på både samarbejdet og denne beretning, ligesom jeg naturligvis stiller mig til rådighed for en mundtlig uddybning af beretningen.



Kolding februar 2019

Rikke Laigaard-Andersen
Borgerrådgiver

Formål

Formålet med borgerrådgiverfunktionen er at styrke dialogen mellem borgere, virksomheder og Kolding Kommune samt at styrke oplevelsen af retssikkerhed.

Formålet varetages på både et konkret og et mere overordnet niveau. I den konkrete sag skal borgerrådgiveren vejlede og yde hjælp til at finde vej i den kommunale forvaltning og i klagesystemet og somme tider mægle og bidrage til at genskabe dialogen med kommunen.

På et mere overordnet plan skal borgerrådgiveren være med til at styrke læringen internt i kommunen ved bl.a. at være med til at forbedre kommunens arbejdsgange og afgørelser samt modtage gode råd fra borgerne og videreformidle disse.

Der kan læses mere om funktionen på kommunens hjemmeside:

www.kolding.dk/borgerraadgiver

Hvordan arbejder borgerrådgiveren?

Som borgerrådgiver arbejder jeg primært dialogbaseret. Kontakten med både borgerne og kommunens ledere og medarbejdere er således overvejende mundtlig via telefonsamtaler og møder. Det er min erfaring, at fokus på mundtlighed fremmer kommunikationen, forståelsen af problemstillingen og den gode relation med ens samtalepartner. Det er derfor en hensigtsmæssig tilgang, når man ønsker at undgå misforståelser og minimere konflikter.

Jeg er optaget af, at borgerne oplever, at kontakten med kommunen er både nem og tilgængelig, og at der arbejdes i overensstemmelse med "borgerens centrum". Når borgere henvender sig til borgerrådgivningen, har jeg indledningsvis selv en dialog med dem for at høre, hvad de ønsker hjælp til, herefter etablerer jeg som oftest hurtigt et møde mellem den enkelte borger, den involverede leder/medarbejder og mig.

På møderne søger jeg at bidrage til, at borgerne får svar på deres spørgsmål, og at der findes løsninger med et fremadrettet sigte. Hvis kommunen har begået fejl, søges der at rette op herpå bl.a. ved, at fejlen erkendes og undskyldes, og at der i organisationen udrages læring heraf.

Der er stor variation i kompleksiteten og tidsforbruget på de forskellige henvendelser. Nogle er løst med råd og vejledning efter blot få minutter. Der er andre, hvor kontakten med borgeren og forvaltningen er intens i en kortere periode og andre igen, hvor tilliden til forvaltningen har været særlig svækket. I sidstnævnte tilfælde deltager jeg typisk over en længere periode i flere af borgerens møder med forvaltningen for at sikre tillid og et godt samarbejde fremover. Nogle borgere er gengangere, hvilket kan ses som udtryk for, at de har oplevet sig hjulpet i den tidligere kontakt med borgerrådgivningen.

Henvendelser i 2018

Antallet af henvendelser ligger stabilt sammenlignet med tidligere år. Der har været 248 henvendelser i 2018 fordelt på 113 i første halvår og 135 i andet halvår.

Ved den sidste beretning, som blev afgivet i 2016, havde der været 142 henvendelser på et halvt år.

Kolding Kommune har hver dag en omfangsrig kontakt med borgere, og der træffes dagligt mange afgørelser i kommunen. I det store billede er det derfor relativt få henvendelser, der kommer til borgerrådgiveren.

Det er derfor vigtigt at understrege, at disse henvendelser hverken kan tages som udtryk for den generelle kvalitet af kommunens sagsbehandling eller borgernes generelle tilfredshed med mødet med kommunen.

Henvendelserne giver alene en indsigt i nogle borgeres oplevelser af sagsbehandlingen og mødet med kommunens ansatte, indsigter der dog i sig selv kan være lærerige.

En henvendelse kan indeholde flere spørgsmål relateret til forskellige fagområder.

En sådan henvendelse registreres som én henvendelse vedrørende hovedemnet, hvis de øvrige spørgsmål er mindre underspørgsmål. Er der derimod tale om to forskellige artede problemstillinger, som f.eks. spørgsmål til en sygedagpengesag og spørgsmål om hjælp til et handicappet barn, er det registreret som to henvendelser.

Selvom mange af henvendelserne har medført adskillige kontakter med borgerne i form af samtaler og møder, er de stadig alene registreret som én henvendelse.

”

Antallet af henvendelser ligger stabilt sammenlignet med tidligere år.

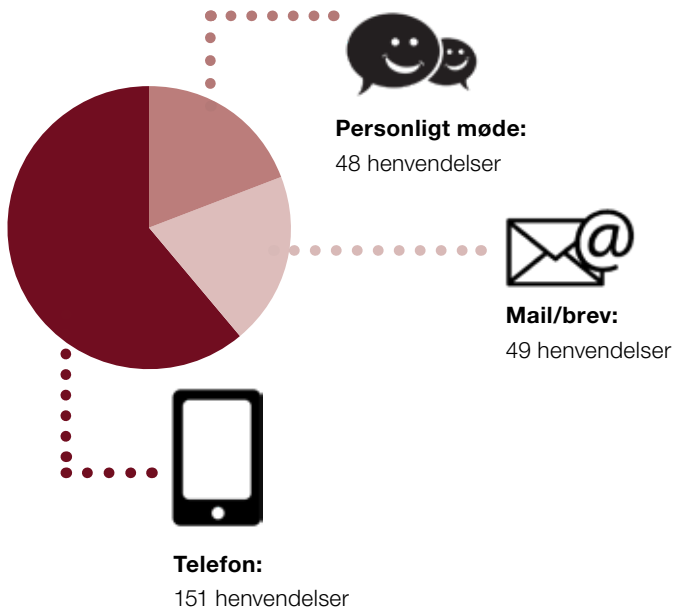
Der har været 248 henvendelser i 2018 fordelt på 113 i første halvår og 135 i andet halvår.

Hvordan har borgerne henvendt sig?

Borgerrådgiveren har kontor på rådhuset, hvor borgerne kan møde både med og uden forudgående aftale.

De fleste borgere kontakter indledningsvis borgerrådgiveren telefonisk.

Borgernes første henvendelse til borgerrådgiveren fordeler sig således:



Fordelingen af henvendelserne svarer til tidligere år, hovedparten vedrører stadig råd og vejledning

Råd og vejledning omfatter henvendelser fra borgere:

- ▶ som har brug for hjælp til at finde vej i den kommunale og offentlige organisation
- ▶ som ønsker en afgørelse eller nogle regler uddybet



Råd og vejledning:

144 henv. - 58% (2016: 57%)



Procesretfærdighed:

53 henv. - 21% (2016: 20%)



Intern sparring:

24 henv. - 10% (2016: 13%)



Klager:

24 henv. - 10% (2016: 7%)



Andet:

3 henv. - 1% (2016: 3%)

Hvad var årsagerne til borgernes henvendelser?

De 248 henvendelser fordeler sig således:





*53 af de 248
henvendelser
omhandlede
proces-
retfærdighed*

En del af de borgere, der henvender sig til borgerrådgiveren er indledningsvis utilfredse. Størstedelen af disse sager løses ved en samtale mellem borgeren og afdelingen almindeligvis med deltagelse af borgerrådgiveren.

Det er således et mindre antal af de sager, hvor borgerne indledningsvis er utilfredse, som ender med reelle klager. Derfor sondrer jeg mellem procesretfærdighed og klager.

53 af de 248 henvendelser omhandlede procesretfærdighed

”Procesretfærdighed” omfatter henvendelser fra borgere, som er vrede eller frustrerede over kontakten med kommunen. Det kan være sager, der er håndteret korrekt rent juridisk, men hvor borgerne alligevel er efterladt med en utilfredshed, fordi de synes, at lovgivningen eller en afgørelse er hård og uretfærdig.

Det kan også være fordi, de er utilfredse med selve sagsbehandlingen og f.eks. ikke har følt sig hørt og mødt ligeværdigt, eller at de ikke har fået en ordentlig forklaring på selve sagsbehandlingen.

Endelig kan det også handle om, at borgerne synes, at sagsbehandlingen trækker ud, eller de oplever, at deres sagsbehandlere ikke har sat sig godt nok ind i deres sag.

**24 af de 248 henvendelser var klager**

"Klager" omfatter henvendelser, hvor borgere vælger at klage eller at fastholde en klage, samt henvendelser hvor borgere ønsker hjælp til at formulere en klage.

24 af de 248 henvendelser var intern sparring

"Intern sparring" omfatter interne henvendelser fra organisationen, hvor en leder eller medarbejder ønsker faglig sparring med borgerrådgiveren. Det er som oftest sparring vedrørende henholdsvis forvaltningsretlige regler og konflikthåndtering.

En af henvendelserne i 2018 var fra en anden kommune, som ønskede at høre, hvordan Kolding Kommune har arbejdet med metoden Styrket Borgerkontakt, som netop er en metode til konflikthåndtering.



Der er flest henvendelser vedr. kommunikation, næstflest vedr. økonomi og tredje flest vedr. hjælp og pleje

Hvilke emner henvender borgerne sig om?

Med henblik på at underbygge det tværfaglige samarbejde, er henvendelserne opgjort efter, hvilke emner borgerne henvender sig om i stedet for, hvilken forvaltning emnet hører under.

Emne/ årsag	Antal henvendelser	Råd og vejledning	Proces- retfærdighed	Klage	Sparring	Andet
Økonomi	64	44	7	10	3	
Hjælp og pleje	54	34	9	6	5	
Kommunikation	78	17	44	7	10	
Forvaltningsret	19	4	5	3	6	1
Arbejdsmarkedet	25	6	13	5	1	
Familie, børn og unge	26	10	13	2	1	
Registrering Eks. bopæl, P-afgift, trafikgener	40	26	7	4	3	
Andre myndigheder og privatretlige spørgsmål	39	33	1	3	2	

I alt 345 emneregistreringer, 90 af henvendelserne omhandler 2 eller flere emner.



De emner, hvoraf den største procentvise andel af henvendelserne handler om borgers utilfredshed, fordeler sig med flest på arbejdsmarkedsområdet, næst flest vedr. kommunikation og tredje flest vedr. familie, børn og unge

Henvendelserne hvor borgerne har udtrykt utilfredshed

Ser man på hvor stor en procentdel af henvendelserne inden for de forskellige emner, der vedrører procesretfærdighed og klagesager fordeler det sig således:

Emne/ årsager	Henvendelser hvor borgeren er utilfreds
Økonomi	27%
Hjælp og pleje	28%
Kommunikation	65%
Forvaltningsret	42%
Arbejdsmarkedet	72%
Familie, børn & unge	58%
Registreringer, eks. bopæl, P-afgift og trafikgener	28%
Andre myndigheder og privatretlige spørgsmål	10%

Der er stor variation af emner for henvendelserne. På næste side ses eksempler herpå. Eksemplerne er ikke nødvendigvis udtryk for emner, der går igen.

Eksempler på henvendelser vedr. "Arbejdsmarkedet":

- ▶ Frustration over årelange sagsforløb ifm. ressourceforløb, flexjob og førtidspension
- ▶ Utilfredshed med mange sagsbehandlerskift
- ▶ Uforstående overfor krav om aktivering i forbindelse med kontanthjælp
- ▶ Utilfredshed med stop af sygedagpenge

Eksempler på henvendelser vedr. "Kommunikation":

- ▶ Utilfredshed med sagsbehandlere
- ▶ Lang sagsbehandlingstid
- ▶ Intern sparring på håndtering af konflikter
- ▶ Utilfredshed med den mundtlige og skriftlige kommunikation
- ▶ Vanskeligheder med digital kommunikation

Eksempler på henvendelser vedr. "Familie, børn & unge":

- ▶ Udfordringer med inklusion i den almindelige folkeskole og daginstitution
- ▶ Manglende tilbud om sygeundervisning af barn
- ▶ Manglende tilbud om it-rygsæk i forbindelse med barns ordblindhed
- ▶ Utilfredshed med samarbejdet i forbindelse med barns anbringelse uden for hjemmet

Eksempler på henvendelser vedr. "Økonomi":

- ▶ Om overgang fra en ydelse til en anden på beskæftigelsesområdet
- ▶ Om ekstra økonomisk belastning ved egenbetaling af døgnrehabiliteringsophold
- ▶ Om økonomiske ydelser i forbindelse med pasning af nærtstående
- ▶ Om depositum og indskudslån til lejebolig
- ▶ Om stop af kontanthjælp ved udeblivelse fra aktivering
- ▶ Om tilbagebetaling af modtagne ydelser
- ▶ Om økonomisk hjælp ved andre myndigheder fx boligstøtte og gældssanering

Eksempler på henvendelser vedr. "Hjælp og pleje":

- ▶ Om hjælpemidler
- ▶ Om hjemmehjælp, herunder ansættelse af ægtefælle til at forestå hjælpen
- ▶ Om støtte til psykisk syge
- ▶ Om aflastningsophold
- ▶ Om flytning fra plejecenter mellem kommuner

Eksempler på henvendelser vedr. "Forvaltningsret":

- ▶ Aktindsigt
- ▶ Pligt til journalisering og gøre notat
- ▶ Partshøring, begrundelse og klagevejledning
- ▶ Vejledningspligt

Eksempler på henvendelser vedr.**"Registrering, eks. bopæl, P-afgift og trafikgener":**

- ▶ Bopælsregistrering ved flytning inden for Danmark og ved udlandsophold
- ▶ Bopælsregistrering spørgsmål om reelt ophold på bopælen
- ▶ Placering af skilte i forbindelse med vejarbejde
- ▶ Etablering af helleanlæg på vej

Henvendelser der er registreret under emnet "Andre myndigheder og privatretlige spørgsmål" vedrører henvendelser fra borgere om spørgsmål, der skal behandles af f.eks. Udbetaling Danmark, SKAT, Politiet og andre offentlige instanser. Det kan også vedrøre spørgsmål om arbejdsskadeerstatning og sagsanlæg. Borgerådgiveren kan ikke behandle sager, som hører under andre myndigheder. Men borgerne er blevet vejledt og hjulpet videre til rette myndighed.





Dilemmaer

Som borgerrådgiver bliver jeg opmærksom på aktuelle dilemmaer og udfordringer, som er forbundet med kommunens opgavevaretagelse. Nedenstående er eksempler herpå:

- ▶ En kommune er stadig en kompleks størrelse, som det kan være vanskeligt for både borgere og medarbejdere at navigere rundt i. Der er brug for specialiseret viden inden for forskellige fagområder, og samtidig efterspørger borgerne en let og overskuelig indgang.
Det nødvendiggør samarbejde på tværs af fagområder, og at kommunens medarbejdere har et godt kendskab til kommunens opgaver og også gerne et kendskab til kolleger i andre afdelinger og forvaltninger. Det skal være naturligt og let at tage kontakt til kolleger i andre afdelinger, når der er faglige snitflader, hvilket igen fordrer en tæt og koordineret ledelse på tværs af organisationen.
- ▶ Når lovgivningen ændres og det f.eks. er vanskeligt i dag at få førtidspension, bliver sagsbehandlingen ofte langvarig og med inddragelse af forskellige specialiserede kompetencer. Det medfører typisk mange sagsbehandlerskift, hvilket ofte opleves som vanskeligt for borgerne, fordi de endnu en gang skal forholde sig til et nyt menneske og igen fortælle deres sygdomshistorie.
Det betyder også, at mange medarbejdere skal sætte sig ind i den samme sag. Endvidere møder de medarbejdere, der er sidste led i sagsbehandlingen typisk nogle "tyndslidte borgere", hvilket stiller særlige krav til medarbejdernes evne til at danne en god relation med borgeren og til at forklare - og herunder selv kunne se - meningen med sagsforløbet





- ▶ Når den enkelte folkeskole forsøger at inkludere elever med særlige behov, opstår der somme tider et øget pres på både eleven og familien og på skolens ansatte og ledelsen, fordi der er en særlig følsomhed og usikkerhed på, om det er en opgave skolen kan løfte. Der er ofte meget på spil for familien f.eks. et ønske om, at barnet kan gå på den lokale skole sammen med sine søskende og tæt på bopælen, så det også kan få kammerater i nærheden af hjemmet. Det kan også for nogle forældre være svært at forlige sig med, at ens barn har nogle vanskeligheder og dermed et særligt behov for støtte. Der vil som regel være brug for en meget tæt dialog og koordineret indsats mellem parterne. Ligeledes kan både familien og skolens medarbejdere og ledere have behov for en stærk faglig støtte navnlig i opstartsfasen.

Der vil ofte opstå spørgsmål som; hvordan sikrer man en kvalificeret ansættelse af støtteperson til eleven? Hvordan sikrer man et fagligt miljø og støtte til de lærere, der har fået en anderledes læreropgave, så de er rustet til at møde barnet og familien bedst muligt?

Opfølgning på anbefalinger fra 2016 og aktuelle fokusområder

I min seneste beretning afgivet i 2016 anbefalede jeg følgende:

- At udbrede metoden "Styrket Borgerkontakt" til hele organisationen, og sikre fastholdelse og brug af metoden.
- At der generelt er fokus på at sikre viden om forvaltningsretlige regler.
- At det på et overordnet niveau og på tværs af forvaltninger drøftes og defineres, hvad der i Kolding Kommune er god borgerservice.
- At arbejde for at synliggøre borgerrådgiverfunktionen udadtil.
- At borgerrådgiverens beretning fremadrettet afgives en gang årligt og i øvrigt efter behov.

Nedenfor er en nærmere uddybning af baggrunden for anbefalinger i 2016 og status herpå.

”

Styrket Borgerkontakt

Jeg er i min kontakt med borgerne blevet bekræftet i vigtigheden af, at arbejde med principperne bag metoden "Styrket Borgerkontakt". Metoden bygger på viden om konfliktmægling, inddragelse og anerkendende kommunikation. Den fremhæver vigtigheden af, at der i forbindelse med klager (og henvendelser i øvrigt) handles hurtigt, for at undgå at en evt. konflikt eskalerer, og så vidt muligt mundtligt. Mundtligheden er vigtig for at sikre en god forståelse. Den giver mulighed for at stille uddybende og afklarende spørgsmål, men den skal naturligvis efter omstændighederne suppleres med skriftlighed. Dialogen kan også gøre kommunikationen mere ligeværdig og medmenneskelig. Endelig betones vigtigheden af, at der indgås aftaler, så borgerne ved, hvad der skal ske videre i sagsforløbet, og aftalerne skal naturligvis overholdes.

Siden sidste beretning er der i flere forvaltninger kommet fokus på at anvende metoden "Styrket Borgerkontakt".

Principperne om hurtighed, mundtlighed og "lav en aftale", er bl.a. blevet en af levereglerne i Senior- og Socialforvaltningens "Selvværd og Sammenhæng" under overskriften: "Gå borgeren i møde", hvor der står: "Reager hurtigt, Tag det mundtligt, Lav en aftale".

By- og Udviklingsforvaltningen er i Byggesag også begyndt at ringe til borgerne, inden de sender en afgørelse ud, for herved at kunne forklare afgørelsen mundtligt og kunne invitere til, at borgeren kan ringe, hvis der opstår spørgsmål, når afgørelsen er modtaget. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, arbejder også med metoden og har gjort det gennem en årrække.

Det er positivt, at der i organisationen er lydhørhed og lyst til at anvende denne tilgang til borgerne, og for mig at se i god overensstemmelse med Kolding Kommunes velfærdsstrategi "Borgerens Centrum".

For at sikre en fast forankring af metoden, ser jeg det som hensigtsmæssigt, at man fortsat har fokus herpå, det kan bl.a. ske som led i arbejdet med "Borgerens Centrum".

I 2018 har jeg i samarbejde med HR-afdelingen undervist i metoden, som er blevet udbudt til nye medarbejdere i kommunen.

Jeg bidrager naturligvis gerne i den videre udbredelse og fastholdelse af fokus på metoden.



Forvaltningsret

Da overholdelse af reglerne om høring, begrundelse, klagevejledning, aktindsigt, tavshedspligt og pligt til at vejlede er fundamentale for borgernes retssikkerhed, anbefalede jeg i sidste beretning, at der generelt er fokus på at sikre viden herom også blandt nye medarbejdere.

Forvaltningsret har også været et tema i nogle af henvendelserne i 2018. Der har f.eks. været en henvendelse vedrørende journaliseringen af korrespondance mellem to afdelinger. I denne sag oplevede borgeren i forbindelse med en aktindsigt, at der ikke var ensartethed mellem afdelingerne med, hvilke dokumenter der blev journaliseret. Det bevirkede, at borgerens tillid til afdelingerne blev mindre.

I den konkrete sag, har jeg drøftet med lederne af de respektive afdelinger vigtigheden af en korrekt journalisering, bl.a. for at sikre borgerens retssikkerhed, en gennemsigtig sagsbehandling og dermed tilliden til sagsbehandlingen. Jeg har også deltaget i møder med de respektive afdelinger med henblik på undervisning i emnet.

HR-afdelingen har afholdt korte introduktionskurser om offentlig forvaltning. Kurserne har været tiltænkt nye medarbejdere, men har været åbne for alle, og de fleste deltagere har været ansat i kommunen i længere tid.

God borgerservice

I min seneste beretning efterlyste jeg en fælles holdning til, hvad der i Kolding Kommune er god borgerservice.

Jeg har efterfølgende hæftet mig særligt ved kommunens arbejde med "Borgerens Centrum". Det ser jeg i høj grad som udtryk for god borgerservice.

HR-afdelingen har arbejdet med at udbrede viden og dialog om "Borgerens Centrum" på tværs af den samlede organisation, bl.a. via en række workshops for ledere på tværs af forvaltningerne.

Senior- og Socialforvaltningen har med deres leveregler konkretiseret, hvad der hos dem er god borgerservice.

Disse leveregler indgår også i den træningsbane, som er udviklet af medarbejdere i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Træningsbanen anvendes af de øvrige forvaltninger, og HR-afdelingen forestår undervisning af medarbejdere i brug af træningsbanen.

Den nye vision "Sammen designer vi livet" ser jeg som en god ledestjerne for fremtidens gode borgerservice.

Jeg har noteret mig de 2 bevillingsnoter til budgettet 2019 om borgerens centrum og decentral ledelse. Hvorefter der forudsættes en stærk ledelses- og medarbejdermæssig fokus og involvering forankret i HR-afdelingen i forbindelse med implementering og fastholdelse af borgerens centrum på tværs af forvaltningerne.



Som borgerrådgiver kan jeg til fulde tilslutte mig dette fokus, og jeg imødeser de forskellige tiltag, som iværksættes i den forbindelse. Jeg deltager meget gerne i det videre arbejde hermed. Jeg har bl.a. tidligere haft drøftelser med HR-afdelingen, om hvordan jeg med mine borgerindsigter kan bidrage til organisationens fortsatte udvikling af det gode borgermøde.

I 2018 har jeg også deltaget i en workshoprække med en gruppe af kommunens ledere i arbejdet med borgerens centrum.

Jeg er ligeledes af den opfattelse, at regelforenkling, mindre bureaukrati og decentralisering kan øge arbejdsglæden, ansvarligheden og trivslen i organisationen, så borgerne derved oplever en bedre borgerservice. Der er ingen tvivl om, at en glad og handlekraftig medarbejder vil kunne møde borgerne med et større overskud. Ser man på borgernes retssikkerhed, forudsætter det dog også, at de enkelte enheder kender deres forpligtelser ifølge lovgivningen og samtidig søger hjælp og sparring, hvis de har behov herfor.

Jeg har eksempelvis haft en sag, hvor en borger først havde fået oplyst, at vedkommendes barn ikke kunne modtage den undervisning, som det ifølge loven har krav på. Begrundelsen var, at barnets støtteperson i skolen var sygemeldt og skulle have løn under sin sygdom, der var derfor ikke penge til at ansætte en vikar. Borgeren havde, inden jeg blev inddraget i sagen, kontaktet forvaltningen, og problemstillingen var blevet løst. Sagen er dog et eksempel på, at den økonomiske dagsorden somme-tider kan blive den styrende med den konsekvens, at enhederne kan komme til at overse deres retlige forpligtelser over for borgerne.



Synliggørelse af borgerrådgiverfunktionen

Jeg har i 2018 haft øget fokus på at synliggøre borgerrådgiverfunktionen. Jeg har bl.a. lavet en kort videofilm i samarbejde med Kommunikationsafdelingen, hvor jeg fortæller om min funktion. Denne film er delt på Facebook og ligger i øvrigt på kommunens hjemmeside. Baggrunden for at lave en film om funktionen har været et ønske om at kommunikere anderledes, så man ikke kun kan læse om funktionen.

Endvidere har det været hensigten, at give et indtryk af hvem, hvor og hvordan man mødes, når man kontakter borgerrådgiveren.

Endvidere har det landsdækkende borgerrådgivernetværk lavet en hjemmeside, hvor man bl.a. via Borger.dk kan finde ud af, om der er en borgerrådgiver i ens kommune og i givet fald med link til kommunens hjemmeside med nærmere information og kontaktoplysninger på borgerrådgiveren.



I 2018 har jeg fået henvendelser fra borgere, som er blevet henvist via interesseorganisationer som Ældresagen og Spastikerforeningen. At kendskabet til funktionen udbredes landsdækkende til diverse foreninger og interesseorganisationer, ser jeg som en positiv udvikling og en potentiel styrkelse af borgerens retssikkerhed.

Der er også borgere, der retter henvendelse til mig efter, at man i forvaltningerne har vejledt om denne mulighed, og andre borgere er blevet anbefalet at tage kontakt af borgere, som selv har haft en sag ved borgerrådgiveren.

Jeg har et konstant fokus på at være i god dialog og deltage i personalemøder med diverse afdelinger i kommunen for at øge kendskabet til min funktion og sikre et godt samarbejde til borgernes bedste.



Anbefalinger

Jeg anbefaler:

- ▶ At der i arbejdet med borgerens centrum er fokus på inddragelse af medarbejderne og samarbejde på tværs af afdelinger og forvaltninger.
- ▶ At der i arbejdet med borgerens centrum også fokuseres på mentalisering, således at medarbejdernes evne til at sætte sig i borgerens sted styrkes.
- ▶ At der i arbejdet med borgerens centrum også er fokus på, hvordan pårørende inddrages i løsninger til gavn for borgeren.
- ▶ At der igangsættes initiativer, som tydeliggør, hvor kommunens forskellige lokaliteter er placeret.

Fremtidige fokusområder og anbefalinger

Inddragelse af medarbejdere og samarbejde på tværs

En vigtig forudsætning for at lykkes godt med borgerens centrum er, at medarbejderne har lyst og mod på at arbejde hermed. Det forudsætter, for mig at se, at der er ledelsesmæssig opmærksomhed på at inddrage medarbejderne i processen, så de kan være med til at finde løsninger, og så de også føler sig hørt og involveret og derved kommer til at føle et medejerskab. Jeg ser det som hensigtsmæssigt, at der også for medarbejderne etableres arbejdsmæssige fællesskaber på tværs af afdelinger og forvaltninger, for at det bliver lettere og et naturligt sagsskridt at samarbejde på tværs.



Jeg har indtryk af, at der allerede arbejdes en del hermed. Jeg har alligevel valgt at have det med som en af mine anbefalinger, da jeg anser det for en vigtig forudsætning for, at kommunen som helhed lykkes godt i mødet med borgerne.

Samtidig hører jeg stadig om sager, hvor man ikke har søgt nødvendig sparring og koordinering ved en kollega, inden man igangsætter en løsning for en borger.

Mentalisering – evnen til at sætte sig i borgerens sted

Mange af de borgere, der har kontakt med kommunen befinder sig i en form for krise.

Det kan f.eks. være fordi de er:

- uden job og har mistet deres forsørgelsesgrundlag,
- i fare for at miste deres bolig,
- ved at afslutte mange års samliv, fordi ægtefællen skal på plejehjem,
- forældre til et barn med handicap og er kede af de udfordringer, det giver for barnet,
- forældre og deres børn ikke kan bo hjemme, men skal på institution eller i plejefamilie,
- boligejere og oplever at deres livs største investering og deres private frirum i form af deres bolig påvirkes i forbindelse med en nabos tilbygning.



Jeg ser det som vigtigt, at man som professionel er opmærksom herpå, og at man arbejder med mentalisering – evnen til at sætte sig i borgerens sted.

Når man er bevidst om, at den borger, der kommer ind ad døren, meget vel kan være berørt af en krise, bør det medføre, at man møder borgeren med en særlig lydhørhed og empatisk tilgang.

Det kan kræve tålmodighed og forståelse, når en borger somme tider bliver opfarende og ikke selv inviterer til en konstruktiv dialog. Den professionelles evne til i ydmyghed at lytte til, hvilken situation borgeren befinder sig i og også lytte bagom en borgers vredeudbrud, er for mig at se vigtig for at kunne hjælpe den enkelte borger bedst muligt.

Jeg vil opfordre til, at man har et bredt perspektiv på løsningen af sine arbejdsopgaver gerne i samarbejde med kolleger for at minimere risikoen for, at man i sit daglige arbejde bliver "fartblind og snæversynet".



Samarbejde med pårørende

Et andet centralt opmærksomhedspunkt er at være bevidst om betydningen af et godt samarbejde med de pårørende og arbejde herfor. Skal kommunen lykkes virkelig godt med at arbejde ud fra borgerens centrum, kræver det, at man også er opmærksom på de pårørende. De kan være en stor ressource, men de kan også somme tider opleves som en udfordring, når de "larmer og fylder". Når pårørende bliver utilfredse og klager, handler det ofte om, at de ikke føler sig mødt og hørt.

Jeg har eksempelvis haft en sag med en mor, hvis barn er anbragt uden for hjemmet. Moren har været voldsom vred og frustreret over den måde, hun er blevet mødt på. Hun har ikke følt sig hørt og inddraget. Hvis kommunen skal lykkes rigtig godt med at hjælpe børn som hendes, er det bl.a. vigtigt, at forældrene føler sig som forældre stadigvæk og ikke oplever sig kørt ud på et sidespor.

Senior- og Socialforvaltningen har fra årsskiftet i 2019 ansat en pårørendeguide, som jeg kommer til at samarbejde med. Der har således også været politisk fokus på de pårørende, et fokus jeg ser behov for forankres både blandt sagsbehandlere og blandt medarbejdere, der i deres hverdag møder pårørende på kommunens institutioner som f.eks. plejehjem og skoler.



Synliggørelse af adressen på kommunens forskellige lokaliteter

Der er flere gange om ugen borgere, der forgæves møder på rådhuset, fordi de skal i kontakt med en af kommunens afdelinger f.eks. Borgerservice.

Jeg ser derfor et behov for en bedre guidning af borgerne; at man rent kommunikativt arbejder med at tydeliggøre, hvor borgerne finder kommunens forskellige afdelinger.

På rådhuset står adressen på Borgerservice på infoskærmen i hallen, men jeg finder, at der er behov for en mere tydelig oversigt både rent fysisk og på kommunens hjemmeside.

Kontakt

Borgerrådgiver

Rikke Laiggaard-Andersen

Kolding Rådhus, stuen

Akseltorv 1

6000 Kolding

Mail: borgerraadgiver@kolding.dk

Tlf. 7979 2019

Mandag-onsdag kl. 10.00-14.00

Torsdag kl. 10.00-15.00

Yderligere information

Du kan læse mere om borgerrådgiverens arbejdsopgaver på

www.kolding.dk/borgerraadgiver



**Kolding
Kommune**
en del af trekantområdet

Sammen designer vi livet