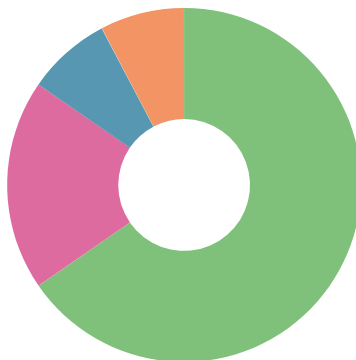


Evaluering af borgerrådgiverfunktionen i Ringsted Kommune (borger)

Spørgeskema til borgere med kontakt til borgere inden for det seneste år

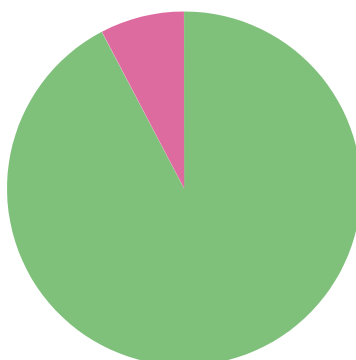
I forbindelse med evalueringen har borgerrådgiveren kontaktet alle de borgere, som har haft kontakt med borgerrådgiveren inden for det seneste år. Der har i den periode i alt været 111 selvstændige sager. 62 borgere har accepteret, at Ringsted Kommune har måttet fremsende et spørgeskema til dem. Af disse 62 borgere har 27 borgere udfyldt spørgeskemaet.

Hvordan kom du i kontakt med borgerrådgiveren?



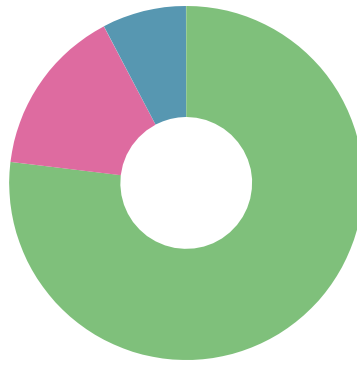
Total	26
● Jeg ringede	65,4%
● Jeg mailede	19,2%
● Jeg mødte op hos borgerrådgiveren	7,7%
● Andet	7,7%

Opfatter du borgerrådgiveren som neutral og uafhængig af Ringsted Kommunes sagsbehandling?



Total	26
● Ja	92,3%
● Nej	7,7%
● Ved ikke	0,0%

Kunne borgerrådgiveren hjælpe dig?



Total

- Ja, meget
- Ja, lidt
- Nej, ikke rigtig
- Nej, slet ikke

26

76,9%
15,4%
7,7%
0,0%

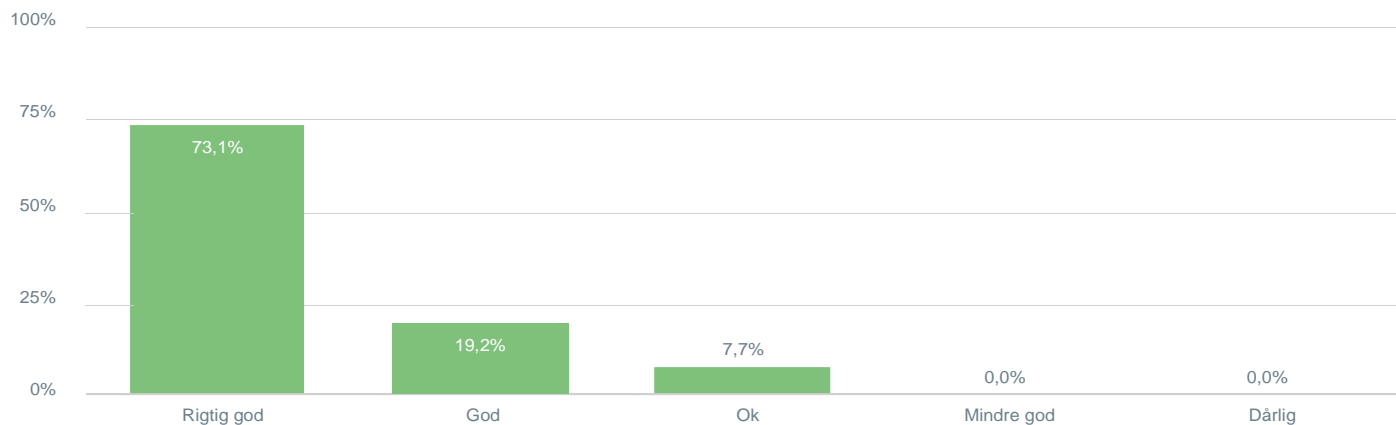
Hvis nej, hvorfor ikke?
Hvis ja, hvordan?

1. Borgerrådgiveren undersøgte sagen, og drøftede den også med en kollega fra en anden kommune, men der var tilsyneladende ikke noget at gøre i forhold til mit problem.
2. Jeg følte virkelig at sagen blev taget seriøst. Mødte stor forståelse.
3. Hun har kunne rådgive mig i en meget kompleks sag i Ungeenheden og hun har kunne deltage ved møder som observatør. Hun er forsat inde over vor sag da den ikke er afsluttet endnu
4. Borgerrådgiver strukturerede "mine" sager: hvis der er flere sager så vælger vi de vigtigste sager, som trænger sig på og som ikke kan udsættes til senere. Borgerrådgiver hjælp mig med besvarelsen fra kommunens side på mine forespørgsel. På henvendelser svar Borgerrådgiver altid! samt besvarelser er forståelige og direkte. Hjælp mig med at blive hørt i sager, hvor ledelsen afviste mig uden argumentation. Borgerrådgiver giver rådgivning og vejledning i forhold til sagens forløb. Denne rådgivning, som sagsbehandler skulle stå for. Ligeledes hjælp borgerrådgiver til at jeg kan komme videre med sagen. I min tilfælde forsøgte borgerrådgiver at genskabe dialogen med ledelsen. Borgerrådgiver deltog i mødet med ledelsen i ME, men trods borgerrådgiverens tilstedeværelse var jeg meget utryk og bange for samtalen. Jeg kunne ikke samle tanker samt oplevede mødet som ubehagelig og skræmmende. Borgerrådgiverens samt bisidder tilstedeværelse gjorde at jeg kunne gennemføre møde. Men måtte før og efter mødet kontakte lægen.
5. Hjalp mig med at anke mit afslag om paragraf 34 - Så jeg fik medhold
6. Hun fandt ikke umiddelbart en løsning
7. Med at klage over sagsbehandler på Ringsted Jobcenter, p,g,a. Dårlig opførsel .
8. Jeg har haft mange problemer med hensyn til sundhedsplejske og borgerrådgivning hjælp med at skr en klage og de beklagede deres måde at være på. Dernæst jeg haft en problem med kommunen ang lejlighed var skr Op til akut bolig men kom ik meget videre med det . Da jeg ik opfyldte betingelserne lød beskeden på selvom j har 2 små børn
9. Ved at kontakte jobcentrets leder, så der kom konstruktiv tilbagemelding derfra få dage efter, og min sag bedres.
10. Forløbet er ikke helt afsluttet endnu, men borgerrådgiver har bistået med hjælp i for form af samtaler, hjælp til at få klage sendt til det relevante sted og deltagelse i møder med det sted, der blev klaget over.
11. Sørge for at de forvaltningsretslige principper bliver overholdt.
12. Hun kom med gode spørgsmål som jeg skulle svare på så hun bedre kunne skrive klagen
13. Vi drøftede nogle forskellige aspekter af min henvendelse og borgerrådgiveren kom med gode og konstruktive forslag og perspektiver
14. Jeg følte mig hørt og forstået i min henvendelse. Har undervejs i forløbet følt mig i trygge, empatiske og fagligt kompetente hænder. Selvom jeg - pga corona - endnu ikke har mødt borgerrådgiveren personligt, har jeg hele vejen i processen følt mig støttet og hjulpet. Det har været en stor lettelse/befrielse, at få så personlig behandling og slippe for følelsen af, udelukkende at være en "Borger" med et CPR nummer. Den faglighed og empati jeg er blevet mødt med fra borgerrådgiveren, har virkelig givet mig mulighed for og hjælp til at formulere min utilfredshed med sagsbehandlingen i jobcenter.
15. Borgerrådgiveren kunne stille Ringsted Kommune spørgsmål, som det ikke var lykket mig som borger at få svar på.

Total

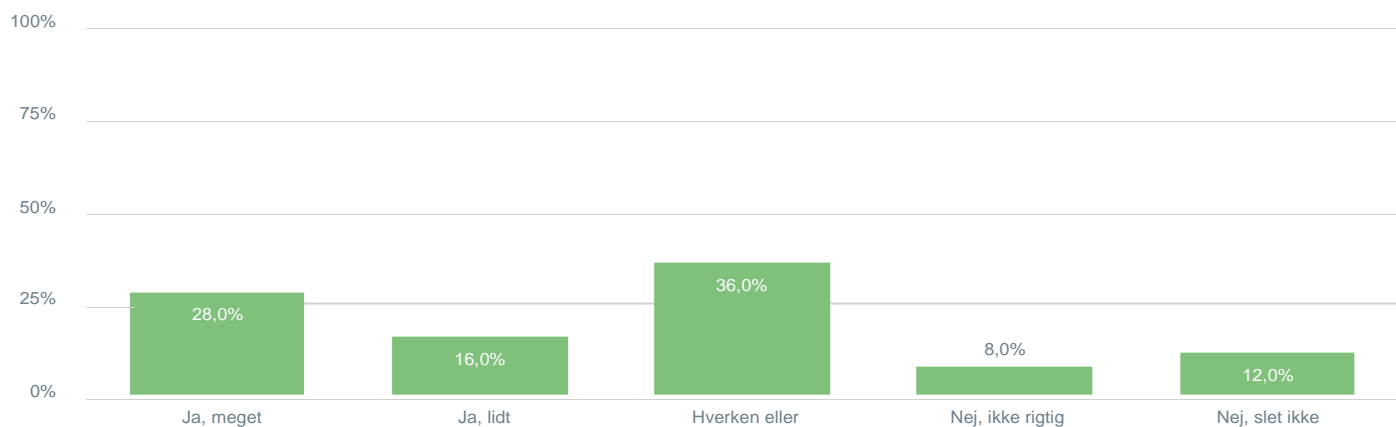
15

Hvordan oplevede du kontakten og samarbejdet med borgerrådgiveren?



Total 26

Oplevede du et bedre samarbejde og dialog med kommunen, efter du havde kontaktet borgerrådgiveren?



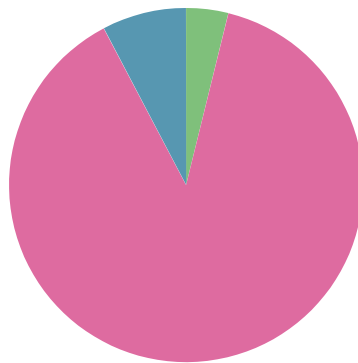
Total 25

Uddyb gerne

1. Hun blev et fantastisk bindeled mellem kommune og jeg selv
2. Min sag var færdig, men der var ting som ikke havde været rigtige. Og forkert information fra kommunens side.
3. som tidligere beskrevet er dette en meget kompleks sag som endnu ikke er afsluttet, derfor er det svært at svare konkret på dette spørgsmål, men der ingen tvivl at borgerrådgiver har haft betydning for der forsat er en dialog med Ungeenheden.
4. Borgerrådgiver kontaktede jeg sidste år og med Borgerrådgiver følger jeg at jeg har en som jeg kan støtte mig til. Jeg er ikke fortabt og alene over for magten dog er jeg stadig udmattet og bange og frustreret og forundret over hvordan systemet slet ikke fungere.
5. Min sagsbehandler har ikke vist samarbejde og anser mig for ikke gider arbejde - trods jeg har været på slagteri i 15 år og sprunget begge bisepsener i den forbindelse og store smerte hverdag. Det ser sort ud med at få lov at få et flexjob - så nu brugt snart 5 år på kontanthjælp med loft. Ingen udsigt til at få behandlet min sag for rehap. Team Kun udsigt til praktikker med gratis arbejdskraft og mit selvværd der sejler.
6. Socialrådgiver havde givet urigtige oplysninger og dermed afsluttet sag. Borgerrådgiver fik åbnet sagen med det samme og derefter overgik sagen til en overordnet, der så satte gang i korrekt sagsbehandling. Alternativt var sagen endt i en klagesag fra min side.
7. Der er desværre barer nogle sagsbehandlere i Ringsted kommune, som taler & opfører sig nedladende over for borgerne.
8. Klagen mod Ringsted Kommune blev trukket tilbage, da der er frygt for repressalier efterfølgende.
9. Jeg har kun fået en beklagelse af sundhedsplejske og Har ik set dem siden
10. Jobcentret har >endelig< afsluttet afklaringsforløbet, så jeg kan komme videre.
11. fik svar på hvad jeg spurgte om
12. Som, jeg har nævnt tidligere i min besvarelse er forløbet ikke helt afsluttet endnu, så det er derfor ovenstående er svaret. Første del af forløbet var op ad bakke grundet dårlig kommunikation samt oplevelsen af ikke at blive taget seriøst. Det er først begyndt at ændre sig i positiv retning efter der dels er kommet ny direktør på området, jeg har klaget over samt ikke mindst, at der er kommet ny leder det pågældende sted.
13. Har ikke hørt noget
14. Vi får stadig ikke hjælp til det vi skulle bruge hjælp til. Vi havde søgt handicap bil til min søn som har generel angst social angst ADHD og autisme og ikke kan færdes alene uden for vores hjem. Han går på DTU og kan ikke tage det offentlige alene.
15. Jeg havde ikke kontakt med kommunen efterfølgende
16. Få uger efter min henvendelse blev jeg efter flere års opslidende forløb bevilget seniorpension. Derfor har jeg ikke siden haft brug for samarbejde/dialog med kommunen/jobcenter. Heldigvis
17. Der var ikke sket andet efter min henvendelse til Vej&Ejendom end at jeg fik en bekræftelse om, at min mail var modtaget. i flere måneder! Efter jeg henvendte mig til borgerrådgiveren kom der skub i tingene og i løbet af en uge var problemet løst.
18. Fik på baggrund af henvendelsen fra Borgerrådgiveren et svar fra Ringsted Kommune, som stadig er uklart / uløst

Total

Oplevede du negative konsekvenser af at have kontaktet borgerrådgiveren?



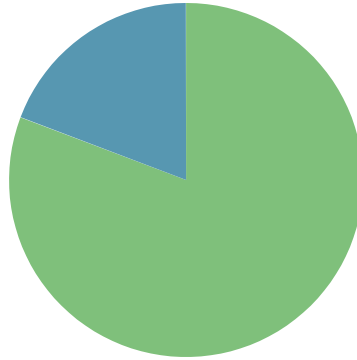
Total	26
● Ja	3,8%
● Nej	88,5%
● Hverken eller	7,7%

Hvis ja, hvordan?

1. Jeg oplevede ikke negative konsekvenser men måske de kommer. Der skal være kulturændring og nytænkning i sagsbehandlingen.
2. Sagsbehandler har ikke vist samarbejde og anser mig for ikke gider arbejde - trods jeg har været på slagteri i 15 år og sprunget begge bisepsener i den forbindelse og store smerte hverdag. Det ser sort ud med at få lov at få et flexjob - så nu brugt snart 5 år på kontanthjælp med loft. Ingen udsigt til at få behandlet min sag for rehap. Team ----- trods der ligger alt klar !!!!!- Kun udsigt til praktikker med gratis arbejdskraft og mit selvværd - der ikke findes mere

Total	2
-------	---

Blev dine forventninger til borgerrådgiveren indfriet?



Total	26
● Ja	80,8%
● Nej	0,0%
● Ved ikke	19,2%

Hvorfor/Hvorfor ikke?

1. Problemstillingen blev undersøgt, - men der var tilsyneladende ikke noget at stille op.
2. Jeg fik mere hjælp og støtte end jeg havde forventet. Det er jeg meget taknemmelig over.
3. jeg havde ikke så mange forventninger i udgangspunktet, men de erfaringer jeg har fået efter henvendelsen er kun positivt
4. Jeg svarede "ved ikke" fordi trods borgerrådgiverens engagement og hjælp at der lang vej til at få en rimelig optimal og tilfredsstillende sagsbehandling. Split af ressourcer og penge både samfunds og borgerens. I dag protesterede man højlydt over overgreb som der ske i samfundet og måske kommer der også kulturændring i den kommunale sagsbehandling- måske takket være Borgerrådgiver.
5. Hurtig tilbage melding
6. Ikke helt Har ikke fået noget resultat endnu
7. Grunden til, at jeg har skrevet ved ikke er fordi, der ikke var en svar mulighed, der hed både ja og nej. Mit svar er ja i forhold til et stort engagement, faglig viden, god til at lytte, deltage i møder, der skulle bidrage til, at jeg fik dialogen i gang med stedet, jeg klagede over. Nej i forhold til sagsbehandlingstid og referater fra møder. Årsagen til det sidstskrevne er naturligvis, at hun dels har for meget at lave, at sagen udviklede sig undervejs samt at jeg har en anden forventning til referatskrivning.
8. Borgerrådgiveren skrev nogle meget gode ting i klagen og jeg forventede at få medhold i klagen
9. Som sagt gode perspektiver på henvendelsen og problematikken jeg henvendte mig om
10. Jeg havde ihvertfald håbet og troet at der ville blive lyttet og forstået mit behov for en uvildig drøftelse af mine oplevelser ift sagsbehandling/sagsbehandler. Og den forventning er i høj grad blevet indfriet
11. Se 7
12. Borgerrådgiveren tog min henvendelse seriøst og har givet pågældende center kommentarer, som vi håber giver dem læring i forhold til fremtidige behandlinger af lignende sager

Total	12
--------------	-----------

Har du nogen forslag til, hvordan borgerrådgiveren kan blive endnu bedre?

1. Overhovedet ikke. Jeg er super tilfreds.
2. Jeg synes netop borgerrådgiveren netop spiller en vigtig rolle i samarbejdet mellem borger og forvaltning.
3. Flere, men så skal Borgerrådgiver mere magt og indflydelse.
4. Hun gør et fantastisk og engageret arbejde allerede!
5. Blive endnu bedre til at gennem skue alle de paragraffer man som kontanhjælpsmodtager, bli'r stillet over for og som ikke kan overskue af borger - fordi man i forvejen et så belastet af at få det ene afslag efter det andet når man prøver at finde løsninger selv ..
6. Jeg har anvendt funktionen to gange med stor succes. Jeg har oplevet at der er stor respekt omkring borgerrådgivers arbejde og der lyttes og reageres, når denne går i dialog.
7. Borgerrådgiveren er meget kompetent og imødekommende, og der er en god respons efterfølgende.
8. Burde kunne ha mere tid til en Og nok os flere der havde det samme område
9. Nej
10. At borgerrådgiver får administrativ bistand, så sagsbehandlingstider kan forkortes. At møder bliver optaget, så referatskrivning for møder alene bliver ift, hvad mødedeltager siger og man dermed undgår at der kan opstå misforståelser ved fortolkning af, hvad der er sagt for at mindske tidsforbrug på referatskrivning.
11. Nej. De gør et godt stykke arbejde
12. Nej
13. Jeg vil gerne sige tak for en ualmindelig god behandling. Et forslag kunne være at borgerrådgiveren kunne tilbyde at mødes i naturen til en walk`n talk, som i hvert fald i mange sammenhænge giver mig et tilfredsstillende rum til drøftelse af svære problemstillinger. Lidt kringlet formuleret. Det jeg mener er, at kommunikationen/processen har bedst betingelser under åben himmel.....
14. Hun er god som hun er!
15. Borgerrådgiveren gør det godt - det er godt at borgerne har en uvildig person at kunne henvende sig til.

Total

Har du nogen forslag til, hvad kommunen kunne have gjort bedre, så du ikke havde haft brug for at kontakte borgerrådgiveren?

1. Ikke være så bureaukratisk og firkantet, - det er ikke alle der passer ned i jeres små kasser. Se i stedet den enkelte borger og dennes problemstillinger, og vis mere medmenneskelighed.
2. Ja, jeg manglede forståelse og menneskelighed fra kontrolgruppen. Det var inder alt kritik.
3. Ja de kunne have behandlet min ansøgning.
4. Som mor til et barn med handicap har jeg i en årrække måtte kæmpe for min datters retssikkerhed og den rigtige helhedsorienterede indsats til mit barn. Om få dage fylder min datter 18 år. Planlægningen af overgangen ung til voksen blev igangsat alt for sent, med alvorlige konsekvenser for min datter og os som familie. Jeg har oplevet mangelfuld vejledning, lovpligtigt opfølgning på handleplaner er ikke overholdt, der svares ikke på klager og der har været en mangelfuld sagsbehandling. Jeg skulle ønske forvaltningsloven, serviceloven, retssikkerhedsloven og basale menneskerettigheder blev overholdt. Kvalitetsstandarder misbruges i forvaltningen og spænder ben for en helhedsorienteret indsats, ikke alle passer ind i de "kasser" som kvalitetsstandarderne for Ringsted Kommune har lavet på handicapområdet. Der er masser af penge at spare på en rigtig helhedsorienteret indsats. F.eks. min datter har været bevilliget i en årrække privat aflastning 3 døgn om måneden på §52, pris kr.3400,- for Ringsted Kommune. Denne aflastnings familie har haft de rette kompetencer og tilgang til min datter. Ved fyldte 18 år opsiges denne aflastnings familie og min datter får tilbudt aflastning på §84 på Bengards huse efter Ringsteds Kommunes kvalitetsstandarder, til trods for det ikke tilgodeser min datters handicap og er et uegnet tilbud med min datters diagnoser. Nu skal jeg som mor bruge tid på at anke og sådan kan jeg blive ved. Der er så mange penge at spare på sagsbehandling og møder hvis indsatsen blev gjort rigtigt i udgangspunktet. Retssikkerheden er ikke tilstede på handicapområdet, jeg føler mig krænket på vegne af min datter og som mor. Lovgivningen er der, den skal bare overholdes, det kan kvalitetsstandarder aldrig stå i vejen for og det skal formidles tydeligt ud i forvaltningerne.
5. Sagsbehandler og ledelse: kommer til møde med borgeren forberedt Holder gode tone, uden at beklukke, nedrakke borgeren på mødet og derefter Notat fra mødet skal være realistisk og afspejler mødets forløb Kommunen er vigtig borgeres samarbejdspartner med mange forskellige fagpersoner fra mange fagområder. Hvad gør man hvis man føler sig dårligt behandlet af sagsbehandler / ledelse.
6. Sænk ned bureaukratiet, og lev op til den professionalisme og ansvar som burde være der.
7. 1. Ja behandle borger med den respekt de fortjener 2. Havde haft troen på at kommunen kender deres egne love og ikke gør alt for at spare de forkerte steder. og give borger hvad de er berettiget til .. Ikke har følelsen af at når man er på kontanthjælp med loft - at det er et hjul man aldrig kommer ud af. 3. At man ikke har en opfattelse af at det skal straffes at man søger hjælp når man ikke har tiltro til den sagsbehandler man har fået tildelt. 4. At man kunne mærke at der skete noget i sin sag hos sagsbehandler der gjorde at man kom nærmere arbejde på det niveau man nu kan bidrage med og ikke set på som en der ikke vil samarbejde og sanktioneres som det nu behager sagsbehandler- det er så nedværdigende ikke at må sige fra. At man ikke får det psykisk værre -når man kontakter en borger rådgiver- fordi man bli'r straffet og lagt i en skuffe og vente flere måneder (3 måneder) på at blive kontaktet - andet det er uforståelige breve om 225 timer reglen man bli'r ramt af - trods jeg går med brud på nakken og udsigt til genoptræning Jeg skulle mene jeg ikke er til rådighed 37 timer med halskrave og genoptræning - men min sagsbehandler har jo det sidste ord og bestemmer hvad hun vil gøre med mig og hvor rask jeg er .. (Håber virkelig det her bli'r læst)!!!!!!

8. At de kommunalt ansatte medarbejdere er fagligt og juridisk opdateret, så vi borgere får den rette behandling i det kommunale system. Det er desværre ikke tilfældet idag.
9. Der er for stor udskiftning af sagsbehandlere. Så der kommer hele tiden en ny, person som laver om på hele borgerens jobplan/ fremtid.
10. Kommunen skal være mere opmærksom på, hvordan de ansatte og deres ledere er over for kommunens borgere, da det ofte er de svageste, der kommer i klemme - dem der ikke tør stå frem.
11. Større fokus på individuel behandling af sygemeldte i jobcentret
12. Fokus på, hvordan den enkelte medarbejder i praksis kommer til at kende til alle de gode politikker omkring kommunikation mv. Arbejde med organisationskulturen så man fremmer at man ser på borger som en medspiller fremfor en modstander når man får en klage. Nedsætte et forum med deltagelse af borgere, der har haft klagesager til brug for læring til personale, der håndterer klagesager.
13. Kommunen skal ikke køre sagerne til grænsen af loven. Men bruge loven som intentionerne i loven er.
14. Ja, kommunen kunne være bedre til at lytte til borgernes behov og samarbejde med de forskellige afdelinger bla. ungeenheden, som havde trænet min søn i flere år til at komme ud af vores hus for at hen kunne komme videre med sin uddannelse.
15. Det skal være nemmere at få kontakt til relevante personer i kommunen. Telefonslusen er total håbløs og tager alt for lang tid
16. Sørge for at ALLE sagsbehandlere i jobcenter er fagligt kompetente og har en højere grad af empati. Desuden er det uendelig frustrerende at man så ofte skifter sagsbehandler. Kommunen bør tilse at der er sagsbehandlere nok, som ikke bliver overbebyrdet. OG at disse er fagligt og menneskeligt velkvalificerede til dette store og svære arbejde. Jeg tror at mange økonomiske og menneskelige omkostninger kunne spares ved at indføre borgerløn, så man ikke konstant bliver mødt af mistro og mistænkeliggørelse. Desuden kunne jeg ønske at man igen ville samle både den arbejdsmæssige og økonomiske sagsbehandling. Det er vist yderst sjældent at vore liv kan skilles ad i økonomi og "alt det andet"
17. Kommunen kunne have undervist medarbejderen i Vej og Ejendom i kommunikation med borgerne. Der er rigtig meget plads til forbedring.
18. Ja, kommunen kunne hå sørger for, at det materiale vi skulle vurdere og stille spørgsmål til - inden påbuddet blev givet - var fyldestgørende. Det blev der også for Borgerrådgiverens side gjort opmærksom på, hvilket var fint.