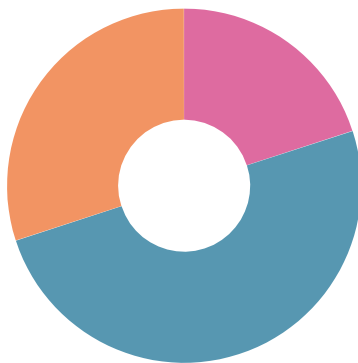


Evaluering af borgerrådgiverfunktionen i Ringsted Kommune (medarbejder)

Evaluering af borgerrådgiverfunktionen i Ringsted Kommune (medarbejder)

Alle medarbejdere har haft mulighed for at deltage i evalueringen af funktionen. Spørgeskemaet har været tilgængeligt for alle medarbejdere via Midtpunktet – Ringsted Kommunes intranet. Der er 14 medarbejdere, som har deltaget i evalueringen.

På din arbejdsplads bruger I så sagerne fra borgerrådgiveren til læring?



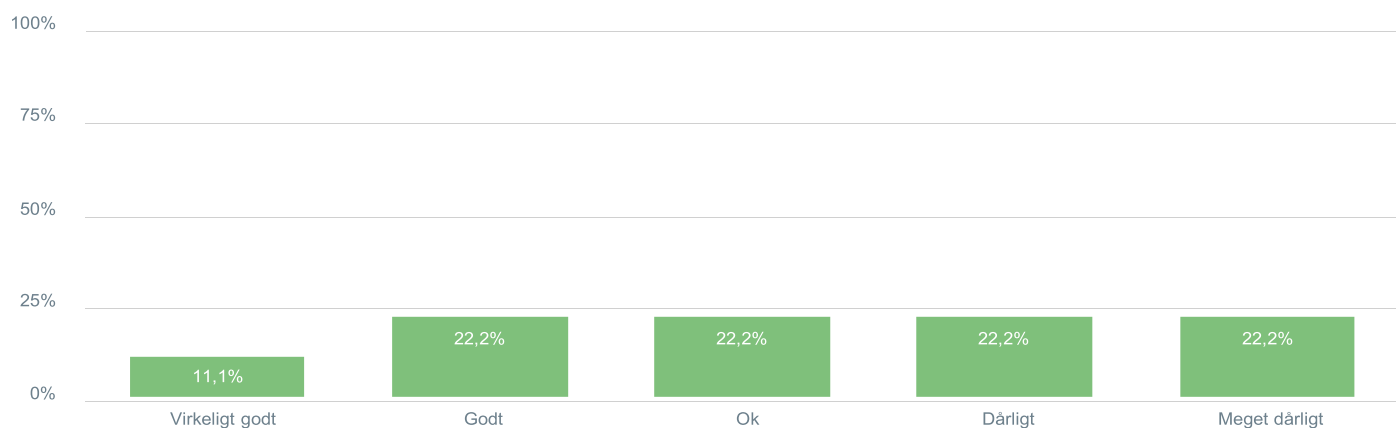
Total	10
● Ja, meget	0,0%
● Ja, lidt	20,0%
● Nej	50,0%
● Ved ikke	30,0%

Uddyb gerne hvordan

1. Borgerrådgiveren har en teoretisk tilgang til sagsbehandlingen og har ikke forståelse eller indsigt i hvordan hverdagen er for sagsbehandlerne.
2. Vi inddrages ikke i borgerrådgiverens sager og informeres ikke om dem
3. Hvis vi ser, at der kan være noget generelt omkring lovgivning eller mødet i borgerne, drøftes det efterfølgende med henblik på læring.
4. Jeg har forslået borgere at inddrage borgerrådgiver i deres sag, hvis de ikke har følt, at de har fået den rette behandling. Jeg skriver "ved ikke" fordi jeg ikke decideret er en del af sagsbehandlingen, men det er mit indtryk, at det egentlig ikke bliver brugt til læring.

Total 4

Hvordan oplever du samarbejdet med borgerrådgiveren?



Total

9

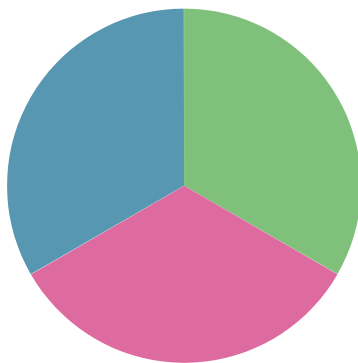
Beskriv samarbejdet. Hvad fungerer godt? Hvad kunne fungere bedre?

1. Borgerrådgiveren har udelukkende et juridisk perspektiv og ikke et praktisknært realistisk syn på hvad der er muligt og ikke udelukkende hvad der står i Karnov
2. Det er ikke muligt at have et konstruktive samarbejde med borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren ser sin funktion som en kontrolfunktion og således ikke som en samarbejds- og sparringsfunktion, hvilket gør samarbejdet yderst vanskeligt.
3. Vi har et godt samarbejde om de enkelte sager, hvor vi også har mulighed for at drøfte sagerne telefonisk. Også god mulighed for sparring. Vi har kvartalsvise møder, hvor vi gør status på samarbejdet, og drøfter, hvis der har været sager, hvor en problemstilling går igen. Ikke umiddelbart forslag til forbedringer aktuelt.
4. Når jeg støtter en borger i en kontakt til borgerrådgiver, svarer hun hurtigt tilbage, hun håndterer sagen professionel og respektfuldt overfor borgeren.

Total

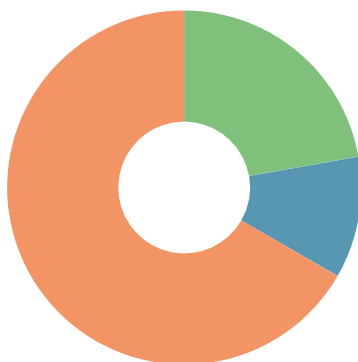
4

Er det dit indtryk, at borgerrådgiveren sikrer borgerne en bedre retsstilling?



Total	9
● Ja	33,3%
● Ved ikke	33,3%
● Nej	33,3%

Oplever du at sagerne bliver behandlet anderledes efter borgerrådgiveren blev inddraget?



Total	9
● Ja, bedre	22,2%
● Ja, dårligere	0,0%
● Nej, hverken eller	11,1%
● Ved ikke	66,7%

Uddyb gerne. Hvad er ændret i behandlingen af sagen, efter borgerrådgiveren er inddraget?

1. Det er de ressourcestærke borger der går til borgerrådgiveren, og ikke de borger hvor det kunne gøre en forskel. De borger der går til borgerrådgiveren, presser lovgivningen til det maximale, blot fordi de kan og kræver deres ret. Disse sager får politisk bevågenhed, og derved kan det betale sig at råbe højest, for så får man ret, uanset om en anden og billigere løsning kunne imødekomme borgerens behov.
2. Sagerne bliver behandlet hurtigere
3. Borgerrådgiveren har været borgere behjælpelig med at klage over myndighedsafgørelser, som ellers ikke var blevet påklaget. Det er med til at sikre borgernes retsstilling, og at deres klage behandles.
4. Skriver "ved ikke" da jeg er i tvivl. Jeg tror at der er sager, som juridisk bliver rettet op efter borgerrådgiveren har været inde over.

Total

4

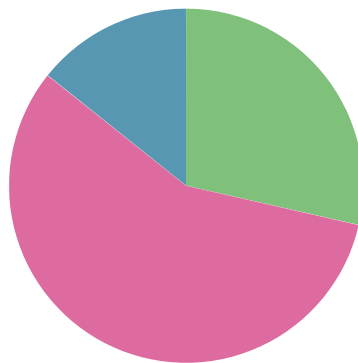
Er du klar over, at din arbejdsplads også kan bruge borgerrådgiveren til andet end situationer, hvor borgeren har kontaktet borgerrådgiveren? Og ved du til hvad?

1. ja - vi kan anbefale borger at kontakte borgerrådgiver, hvis de er utilfredse med behandlingen af deres sag.
2. Jeg kan ikke se nogen fordel for mig som medarbejder i at samarbejde med en person der kun har erfaring fra den teoretiske del af livet
3. Nej
4. ja
5. Borgerrådgiveren er forsøgt inddraget i forskellige sager, projekter, mv., dog uden at dette har givet værdi. Det er derfor svært at gennemskue, hvad borgerrådgiveren kan bidrage til på arbejdspladsen.
6. nej

Total

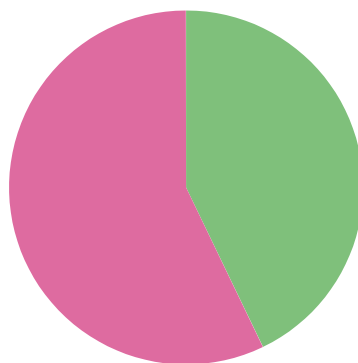
7

Har din arbejdsplads gjort brug af disse muligheder



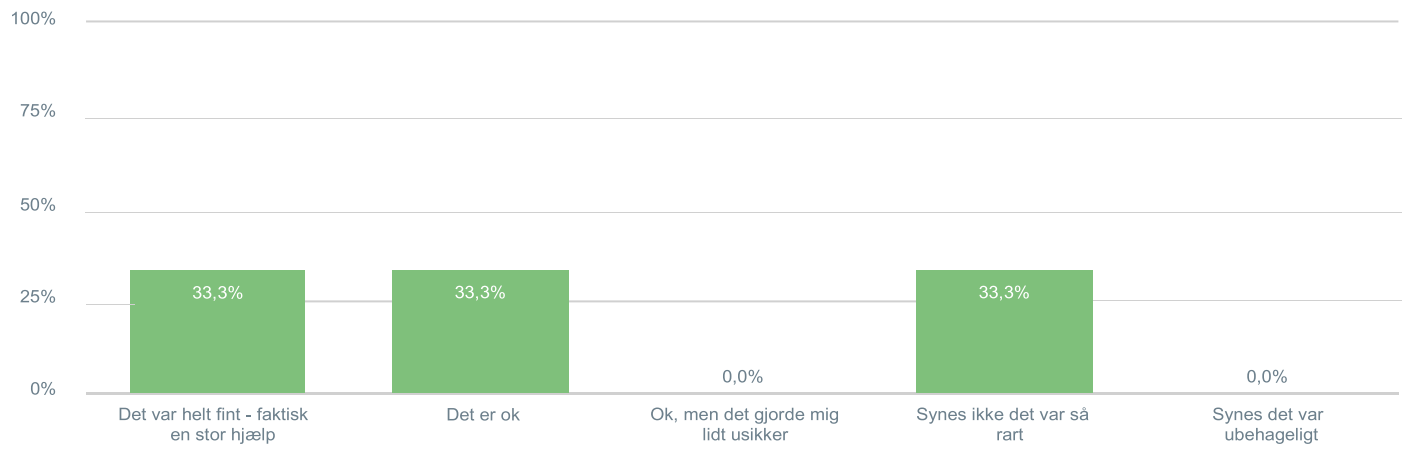
Total	7
● Ja	28,6%
● Nej	57,1%
● Ved ikke	14,3%

Har du oplevet, at en borger rettede henvendelse til kommunen gennem borgerrådgiveren eller at en borger, du allerede havde haft kontakt med, efterfølgende involverede borgerrådgiveren?



Total	7
● Ja	42,9%
● Nej	57,1%

Hvordan oplevede du dette?



Total

3

...and the fact that the ...

...the ...

...the ...

...the ...

...the ...

...the ...

...the ...

...the ...

...the ...

...the ...

...the ...

...the ...

...the ...

...the ...

...the ...

...the ...

...the ...