

# Evaluering af borgerrådgiverfunktionen (Koncernledelsen)

---

# Evaluering af borgerrådgiverfunktionen i Ringsted Kommune (Koncernledelsen)

Inden møde i koncernledelsen den 28. oktober 2020, blev de spørgsmål som skulle drøftes, sendt til medlemmerne af Koncernledelsen. Dette var for at sikre, at de enkelte medlemmer af koncernledelsen, kunne give en fyldestgørende besvarelse for deres enhed, ved inden mødet at drøfte spørgsmålene med medarbejderne og lederne i de enkelte enheder.

På baggrund af drøftelserne blev der udarbejdet en fælles opsamling på spørgsmålene.

# Evaluering af borgerrådgiverfunktionen i Ringsted Kommune

Opsamling på drøftelse på Koncernledelsesmødet den 28. oktober 2020.

## 1. Hvordan bruger I sagerne fra borgerrådgiveren til læring

Det er forskelligt for de enkelte centre, hvordan sagerne anvendes. Fælles for alle centre er dog, at man i alle centre bruger sagerne til læring.

Da der er ret store forskelle på, hvor mange sager centrene har, er samarbejdet mellem borgerrådgiveren og nogle af centrene mere formaliseret med faste møder mellem borgerrådgiveren og centerledelsen, medens andre centre håndterer sagerne mere ad hoc. Fælles er dog, at man i dialog med borgerrådgiveren forsøger at finde ud af, om man har håndteret den konkrete sag, som man burde og mere konkret om der er tegn på, at der er mere generelle problemstillinger, der skal tages hånd om.

Borgerrådgiverens tilgang opleves som konstruktiv og saglig. Nogle af centrene har også haft borgerrådgiveren til at holde oplæg om bestemte emner, for at understøtte læringen i centrene. Borgerrådgiverfunktionen har også medført, at man har været nødt til at forholde sig til sager, som går på tværs af centre, hvilket også har bidraget til læringen og bidraget til i højere grad at se borgerens perspektiv.

Årsrapporten nævnes også som en god mulighed for, at kommunen kan lære på tværs af centrene/stabene og af hinanden og rapporten er med til at rette fokus på de områder, hvor der er behov for forbedring.

## 2. Hvordan oplever I samarbejdet mellem borgerrådgiveren og administrationen?

Alle centrene oplever, at der på nuværende tidspunkt er et rigtig fint samarbejde med borgerrådgiveren. Flere nævner, at de oplever, at borgerrådgiveren håndterer sin rolle rigtig fint og det understreges, at borgerrådgiveren er god til at vejlede borgeren og nuancere borgerens oplevelser af kommunens håndtering af borgernes sager.

Det nævnes af flere, at samarbejdet er blevet rigtig godt, men at man i starten lige skulle finde hinanden. Det har man gjort ved, at invitere borgerrådgiveren ind og være åben. Man oplever, at borgerrådgiveren har gjort det samme og at der nu er en god pragmatisk dialog mellem centrene og borgerrådgiveren.

Det nævnes, at det kan være problematisk, når borgere vælger, kun at ville kommunikere med kommunen gennem borgerrådgiveren og altså ikke direkte med et center. Og det drøftes om borgerrådgiveren har de fornødne redskaber til at håndtere dette.

Det nævnes, at det er et behov for at borgerrådgiveren er meget klar i forhold til, hvilken rolle hun har i de konkrete situationer, hvor hun er i kontakt med administrationen, altså om hun er der i sin mere formelle rolle (som uafhængig selvstændig kontrolfunktion) eller en mere uformel rolle (som vejleder og sparringspartner).

Det nævnes også, at det kan være uklart for medarbejdere og borgere, hvad borgerrådgiverens rolle er, når borgerrådgiveren deltager i møder mellem kommunen og borgeren, selvom borgerrådgiveren gør meget ud af, at forklare sin rolle over for deltagerne i mødet. Det er ofte i forvejen svært for borgere, at finde ud af om der er tale om en partsrepræsentant, en bisidder eller observatør og hvad forskellene er.

Det er oplevelsen, at byrådsmedlemmerne er glade for at have et sted, de kan henvise borgere til, hvis borgerne er utilfredse med den måde de er blevet eller bliver behandlet i konkrete sager og vide at det bliver håndteret.

## 3. Hvordan oplever du som center- eller stabschef at medarbejderne reagerer, når borgerrådgiveren bliver inddraget i en sag (både positivt og/eller negativt)?

Det er indtrykket, at medarbejderne tager godt imod det. Medarbejderne går ind i sagen i en positiv ånd og det fører ofte til en fornuftig refleksion over egen og enhedens sagsbehandling, hvilket opleves positivt og medfører forbedringer i sagsbehandlingen.

Alle oplever, at medarbejderne er positive og tager godt imod borgerrådgiverens involvering.

4. Oplever du, at en sag blev behandlet anderledes i dit center/din stab efter borgerrådgiveren blev inddraget? Enten værre, bedre eller det gjorde ingen forskel?

Der er enighed om, at der nok er et større fokus på de sager, hvor borgerrådgiveren bliver inddraget, dette betyder selvfølgelig ikke, at man ikke behandler de andre sager godt nok. Sagerne bliver nok behandlet lidt hurtigere og nok også lidt grundigere. Det er dog oplevelsen, at det har en positiv effekt også på andre sager, at man måske går mere i detaljen med de sager borgerrådgiveren er involveret i, da man så bliver klogere på sin sagsbehandling samt evt. fejl og dermed har det en afsmittende effekt på de øvrige sager.

5. Ved I, hvordan I ellers kan bruge borgerrådgiverfunktionen? Hvis, ja, har I så gjort brug af disse muligheder?

Ja, borgerrådgiveren er bl.a. brugt til at holde oplæg i flere centre og i et enkelt tilfælde også brugt til konfliktmægling.