

Evaluering af borgerrådgiverfunktionen (borgerrådgiver)

Evaluering af borgerrådgiverfunktionen i Ringsted Kommune (borgerrådgiveren)

Borgerrådgiveren har i forbindelse med evalueringen udfyldt et separat spørgeskema.

Evaluering af borgerrådgiverfunktionen (borgerrådgiver)

Publiceret af Anne Marie Karstoft Hertzum
02 november 2020 klokken 13:11

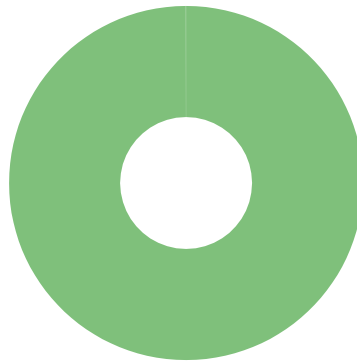
Oplever du, som borgerrådgiver, at du er med til at styrke dialogen mellem borgerne og Ringsted Kommune?



Total

1

Har borgerrådgiverfunktionen tilstrækkelig mulighed for at styrke dialogen mellem borgerne og Ringsted Kommune?



Total

1

● Ja, bestemt

100,0%

● Ja, i mindre grad

0,0%

● Nej, det er begrænset

0,0%

● Nej, slet ikke

0,0%

Uddyb gerne

Ja, funktionsbeskrivelsen åbner for mange muligheder for dette, herunder både på uformelt og mere formelt plan. Der er få arbejdsredskaber, der ikke anvendes i funktionen i relation til borgersager, som kunne medvirke til at styrke den yderligere, særligt konfliktmægling, men dette efterspørges ikke særligt meget hos borgerne.

1

Har du, som borgerrådgiver, forslag til hvordan dialogen mellem borgerne og Ringsted Kommune kan blive bedre?

Det er ved at fastholde fokus på vores professionelle kommunikation og være opmærksom på, hvordan vi løbende kan udvikle og forbedre vores dialog med borgerne. Det handler om at lytte nysgerrigt og åbent til det, borgerne fortæller os, høre hvad de gerne vil opnå, og med vores viden og kompetencer at forklare borgerne, hvordan deres rettigheder og muligheder er for at få hjælp fra kommunen. Du kan jo tænke over, hvordan du gerne selv ville blive mødt af din kommune? Vi kan også benytte "borgerrejser", udvikle værdisæt for god dialog i afdelingen, tale om de svære samtaler med vores ledere/kolleger, uddanne os og tage læring fra andre i afdelingen, dele succeser med hinanden, spørge borgerne hvordan vi bliver bedre og løbende arbejde med det. I forhold til den skriftlige kommunikation henviser jeg til de anbefalinger, som jeg fremsatte i min årsberetning 18/19, som også handler om, at vi løbende er opmærksomme på at arbejde med vores skriftlige kommunikation.

1

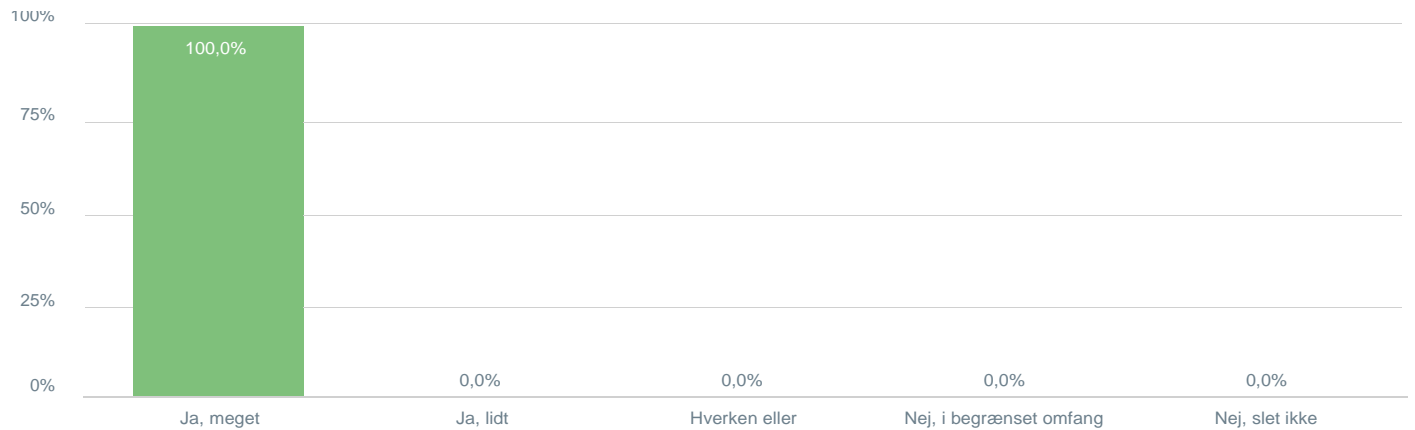
Oplever du, at du som borgerrådgiver, har mulighed for at optræde uafhængigt og uvildigt?



Total

1

Har du, som borgerrådgiver været med til at sikre borgerne i kommunen en bedre retsstilling?



Total

1

Uddyb gerne

Ja, ved alle henvendelser registrerer jeg, om borgers retsstilling er forbedret generelt eller konkret og i forhold til det processuelle eller materielle. Jeg registrerer også, om henvendelsen har været med til at sikre konkret eller generel læring i afdelingen. I alle sager har jeg registreret at borgerens retsstilling er forbedret, fordi selv om deres henvendelser ikke kommer videre til afdelingen, vejleder jeg borgerne om deres muligheder og rettigheder, og det sikrer altid en bedre retsstilling for borgeren.

1

Hvordan oplever du generelt samarbejdet med kommunens administration (centre, stabe og direktionen)?



Total

1

Hvilke faktorer påvirker samarbejdet i negativ og/eller positiv retning?

Det er mit generelle indtryk, at alle centre er glade for borgerrådgiverfunktionen fordi de også har en åbenhed om fejl og ønsker læring. Jeg oplever, at blive set som en samarbejdspartner, som kan bidrage til at forbedre afdelingernes sagsbehandling, og at jeg derfor også inviteres ind til dialog om sagerne og forbedringerne. Jeg oplever altid at blive taget alvorligt, og at der bliver lyttet til det, jeg siger. Det er meget positivt for det gode samarbejde. Jeg ser kun en enkelt faktor, som kan påvirke samarbejdet i negativ retning, og det er ved manglende opfølgning på mine henvendelser og tilbagemeldinger i sagerne. Jeg har ikke indtryk af at det er manglende vilje, men oftest travlhed i organisationen.

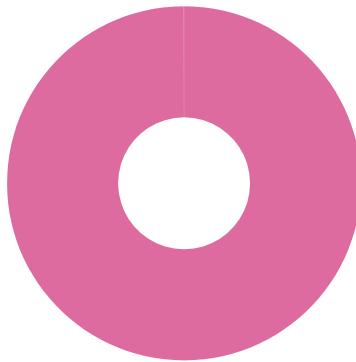
1

Har du, som borgerrådgiver, forslag til hvordan Ringsted Kommune kan forbedre samarbejdet med borgerrådgiverfunktionen?

Jeg synes generelt, at samarbejdet fungerer godt, jf. forrige besvarelse. Jeg kunne forstå, at borgerrådgiverfunktionen blev tænkt mere ind som en ressource i nogle sammenhænge, som fx deltagelse i udviklingsprojekter, hvor borgervinklen er relevant, inddragelse i undervisning/opkvalificering af medarbejdere på baggrund af konkrete sager fra funktionen, gensidig praktikforløb mellem afdeling og borgerrådgiverfunktion og lignende. Det ville også have den afledte effekt, at kendskabet til funktionen blandt medarbejdere ville blive udbredt.

1

Er det dit indtryk, at de sager, hvor du bliver involveret bruges til mere systematisk læring i kommunens administration?



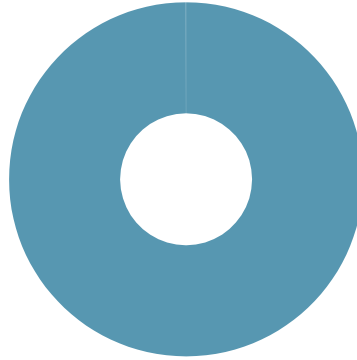
Total	1
● Ja, i høj grad	0,0%
● Ja, i mindre grad	100,0%
● Nej, næsten ikke	0,0%
● Nej, slet ikke	0,0%

Uddyb gerne

Det afhænger af afdelingen. Der er nogle afdelinger, hvor jeg er informeret om, at de altid tager borgerrådgiversagerne op, fx på et personalemøde, og som drøfter om den konkrete problemstilling i henvendelsen er generel for afdelingen. I andre afdelinger er det mere udvalgte emner/problemstillinger, som der arbejdes med, og i få afdelinger beror det på, om jeg beder om en tilbagemelding i sagen.

1

Gør administrationen brug af de øvrige tilbud, der ligger i borgerrådgiverfunktionen?



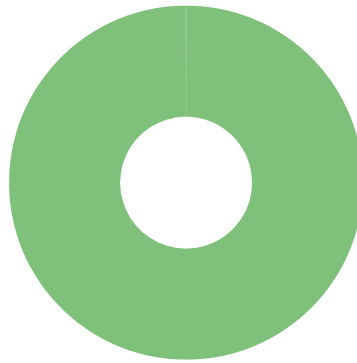
Total	1
● Ja, meget	0,0%
● Ja, lidt	0,0%
● Nej, kun meget sjældent	100,0%
● Nej, slet ikke	0,0%

Hvorfor/Hvorfor ikke?

Jeg har ikke konkrete tilbagemeldinger om, hvorfor tilbuddene ikke benyttes, men jeg tror det dels skyldes, at borgerrådgiverfunktionen er relativ ny, og som derfor skal tænkes ind som en mulighed. Jeg tror også det skyldes, at det ikke er alle som er klar over, at borgerrådgiverfunktionen har andre muligheder for at styrke centrenes faglighed, fordi introduktionen til funktionen var for et par år siden.

1

Er det dit indtryk, at en borger bliver behandlet anderledes, når borgeren har involveret dig?



Total	1
● Ja, bedre	100,0%
● Ja, dårligere	0,0%
● Slet ikke	0,0%
● Det kan jeg ikke vurdere	0,0%

Uddyb gerne hvordan borgeren bliver behandlet anderledes?

Borgerne behandles anderledes i den forstand, at de får hjælp til at opnå det, som de ikke selv er lykkedes med, fx at få svar på en henvendelse. Jeg oplever ikke, at de får mere, end de burde, når de henvender sig. Jeg har også indtryk af, at nogle sager ekspederes lidt hurtigere, når de kommer ind via borgerrådgiverfunktionen, men det skyldes formentlig den mere direkte adgang fra funktionen til ledelseslagene. Enkelte borgere giver udtryk for, at de bliver straffet for at have rettet henvendelse til borgerrådgiveren, men det beror på deres udsagn og er ikke noget, jeg kan udtale mig om.