

# Høring i forbindelse med evaluering af borgerrådgiverfunktionen i Ringsted Kommune

---

(Handicaprådet, Ældrerådet og Integrationsrådet).

# Spørgeskema til Handicaprådet, Ældrerådet og Integrationsrådet

I forbindelse med evalueringen af borgerrådgiverfunktionen har der været sendt en række spørgsmål til Handicaprådet, Ældrerådet og Integrationsrådet. Der er modtaget svar fra Handicaprådet, Ældrerådet og Integrationsrådet.

---

---

**Evaluering af borgerrådgiverfunktionen i Ringsted Kommune (Høring af Handicaprådet, Integrationsrådet og Ældrerådet)**

Publiceret af Anne Marie Karstoft Hertzum  
13 november 2020 klokken 14:11

## Svar fra Ældrerådet

**1. Kender Ældrerådet til borgerrådgiverfunktionen i Ringsted Kommune?**

På et af ældrerådets årlige borgermøder, har vi haft besøg af borgerrådgiveren. Her informerede Katrine Jensen ældrerådet og de fremmødte borgere om funktionen. Ældrerådet fik et godt indtryk af, hvad borgerrådgiveren kan bidrage med i relation til borgerne i kommunen.

**2. Har Ældrerådet indtryk af, at de ældre i Ringsted Kommune kender til/har gjort brug af borgerrådgiverfunktionen?**

Ældrerådet har ikke noget overordnet indtryk af, i hvilken grad de ældre borgere har kendskab til borgerrådgiverfunktionen. På samme måde har vi heller ikke noget indtryk af, i hvilken grad de ældre borgere har gjort brug af funktionen.

**3. Oplever Ældrerådet at borgerrådgiveren bidrager til, at der opnås en bedre forståelse mellem administrationen i kommunen og borgerne i kommunen, herunder særligt de ældre?**

Ældrerådet behandler ikke individuelle klagesager fra borgerne. Vi har derfor ikke nogen forudsætninger for at udtale os om relationen mellem borger og administration i den forbindelse. Vi antager, at kommunen i sin klagevejledning, orienterer borgerne om borgerrådgivningen.

Ældrerådet har konstateret at kommunens kvalitetsstandarder ikke er blevet udleveret til borgerne der er kommet i betragtning til en serviceydelse. Det er nu politisk besluttet, at relevante kvalitetsstandarder skal udleveres til berørte borgere.

**4. På hvilken måde?**

Information er vigtig, og særlig vigtig der hvor borgeren er i en situation hvor man ikke forstår en afgørelse, eller er utilfreds med en afgørelse.

**5. Har Ældrerådet forslag til hvordan kommunens ældre kan få endnu mere gavn af borgerrådgiveren?**

Ældrerådet har som udgangspunkt ikke direkte borgerkontakt. Det hænder at en borger bruger muligheden for at møde ældrerådet, men det er maksimalt 2-3 gange årligt. Hvis det er relevant, henviser vi borgeren til borgerrådgiverfunktionen. Vores erfaringer bygger på individuelle oplevelser, vi er derfor ikke i stand til at give et samlet kvalificeret svar på spørgsmålet.

## Svar fra Integrationsrådet

**1. Kender Integrationsrådet til borgerrådgiverfunktionen i Ringsted Kommune?**

Ja

**2. Har Integrationsrådet indtryk af, at borgere med anden etnisk baggrund i Ringsted Kommune kender til/har gjort brug af borgerrådgiverfunktionen?**

Nej, Den anvendes så vidt vides ikke, Bydelsmødre anvender dog funktionen.

**3. Oplever Integrationsrådet, at borgerrådgiveren bidrager til, at der opnås en bedre forståelse mellem administrationen i kommunen og borgerne i kommunen, herunder særligt borgere med anden etnisk baggrund?**

Nej

**4. På hvilken måde?**

**5. Har Integrationsrådet forslag til hvordan kommunens borgere med anden etnisk baggrund kan få endnu mere gavn af borgerrådgiveren?**

Tag ud til etniske foreninger og andre netværk og præsentere sig.

# Svar fra Handicaprådet

## 1. Kender Handicaprådet til borgerrådgiverfunktionen i Ringsted Kommune?

Ja, Handicaprådet har kendskab til Borgerrådgiveren og funktionen i Ringsted kommune. Borgerrådgiver Katrine Jensen har deltaget ved årsmødet i Danske Handicaporganisationer i Ringsted (der repræsenterer DH-siden af Handicaprådet - altså brugerdelen) marts 2019, hvor hun lavede en præsentation af borgerrådgiverfunktionen over for de deltagende organisationer. På årsmødet tog organisationerne rigtigt godt imod initiativet. Vi er sikre på, at det ad denne vej er nået frem til borgere.

## 2. Har Handicaprådet indtryk af, at de handicappede i Ringsted Kommune kender til/har gjort brug af borgerrådgiverfunktionen?

DH-siden af Handicaprådet har absolut indtryk af, at borgerrådgiverfunktionen er blevet brugt af såvel borgere med handicap som af pårørende til børn med handicap. Som det fremgår af sidste rapport fra borgerrådgiveren, er funktionen blevet brugt af pårørende på børnehandicapområdet. Netop her fortæller rapporten om en stigning på 104% i antallet af henvendelser. Det kræver kendskab til funktionen at henvende sig til borgerrådgiveren.

## 3. Oplever Handicaprådet, at borgerrådgiveren bidrager til, at der opnås en bedre forståelse mellem administrationen i kommunen og borgerne i kommunen, herunder særligt de handicappede?

Det har hele tiden været en vigtig antagelse, at mange problemer i mødet mellem borgere og administration i en kommune ofte er båret af en manglende forståelse af de vidt forskellige roller, man befinder sig i som borger og kommunale medarbejdere. Fx at borgeren ofte vil føle sig magtesløs over for et langt stærkere "apparat".

## 4. På hvilken måde?

Alene det at kunne føre en samtale i øjenhøjde kræver træning. Det kræver ligeledes træning og indsigt at kunne formidle vanskelig lovgivning på forståeligt dansk. Det er vores indtryk, at borgerrådgiveren i væsentlig grad kan medvirke til at give medarbejderne redskaber til dette. Det er ligeledes vores indtryk, at borgerrådgiveren kan mægle mellem parterne forstået som, at når denne kommunikation svigter mellem borger og administrationen, så er det borgerrådgiveren, der er med til at få formidlingen på ret køl igen. Det er vores erfaring, at hvis man forstår baggrunden for en rimelig beslutning, er det også lettere at acceptere den.

## 5. Har Handicaprådet forslag til, hvordan kommunens handicappede kan få endnu mere gavn af borgerrådgiveren?

Ja, selv om det er svært at skaffe tiden til opgaven, tror vi at generel information om borgerrådgiverens tilstedeværelse og muligheder er vigtigt at få formidlet ud til borgerne. Det er de færreste, der vil reagere før de befinder sig i en situation, hvor de får brug for hjælp. Færdige artikler med fotomaterialer, som organisationerne kan bruge på hjemmesider mm i vores arbejde for at fortælle om borgerrådgiveren vil være kærkomment og vil have betydning i forhold til vores arbejde. Jævnlige besøg i organisationerne vil også have betydning. De kommunalt nedsatte råd kan være et sted at starte et samarbejde.