

Høringssvar vedr. Borgerrådgiverfunktion i Furesø Kommune

Vi glæder os over, at byrådet har sat borgerrådgiverfunktionen på dagsordenen i ønsket om at sikre, at borgerne ydes en god service med sammenhæng og retssikkerhed.

I Furesø Handicapråd har vi længe arbejdet for, at Furesø fik en velfungerende og uafhængig borgerrådgiverfunktion, som bl.a. kunne varetage en mediator-funktion, hvor dialogen mellem kommunen og borger er gået i hårdknude, hjælpe borgeren med at navigere i systemet, samt undervise internt på områder, hvor forvaltningen kan opkvalificeres i mødet med borgeren.

Til byrådsmødet den 29.4 blev der i notatet om "Den nuværende og fremtidige borgerrådgivningsfunktion" foreslået 3 mulige modeller til en kommende borgerrådgiverfunktion:

1. Intern borgerrådgiverfunktion
2. Ekstern borgerrådgiverfunktion
3. Beholde den nuværende borgervejlederfunktion

I Furesø Handicapråd er vi af den opfattelse, at model 2 og 3 ikke er en relevant mulighed.

Ad. 3. Den eksisterende borgervejlederfunktion har været afprøvet siden 2015 og har vist sig ikke at fungere efter hensigten. I Danske Handicaporganisationer (DH) Furesø's bagland er den nuværende borgervejlederfunktion ganske ukendt og svær at finde frem til. Heller ikke Borgerservice/Kontaktcenteret eller hjemmesiden fungerer altid optimalt ift. at få svar eller finde den nødvendige medarbejder eller vejledning. Desuden deles borgervejlederfunktionen af forskellige ansatte tæt på forvaltningsledelsen, hvorfor den ikke forekommer borgerne uvildig.

Ad 2. En ekstern borgerrådgiver er absolut ikke optimal, da funktionen varetages langt fra borgeren, og rådgiveren ikke er bekendt med den enkelte kommunes forhold og forvaltningskultur. Pointen med en borgerrådgiver er netop, at få en god velfungerende rådgivningsfunktion, der både er tæt på borgeren og tæt på forvaltningen, så den kan vejlede begge parter.

Det er et enigt Furesø Handicapråd bestående af 4 DH'ere og 4 byrådspolitikere, der anbefaler byrådet model 1: At ansætte en intern borgerrådgiver.

Ad 1. En intern borgerrådgiver er den praksis, som har vist sig mest optimal og givet de bedste resultater i andre kommuner, fx i vores nabokommune Ballerup. Antallet af sager viser, at der er brug for en borgerrådgiver i Furesø Kommune, som kan være med til at nedbringe antallet af klager, sikre en god dialog mellem borger og kommune, og sikre en forvaltningskultur og praksis, der både er i øjenhøjde med borgeren og lever op til loven.

Det vil sikre, at kommunens medarbejdere kan koncentrere sig om deres kerneopgaver, i stedet for at bruge unødvendig meget tid på konfliktløsning og klagesager. Samtidig vil en intern borgerrådgiver kunne opdage problemstillinger i forvaltningspraksis og tilføre vigtig læring til organisationen. Borgerrådgiveren vil desuden internt i kommunen fungere som bærer af værdier som fx den gode borgerdialog.

Ansættelse:

Det er vigtigt, at borgerrådgiveren ansættes, så denne både bevarer sin uvildighed/uafhængighed og samtidig har en forankring i forvaltningen i det daglige.

Kompetencer:

Det er vigtigt, at borgerrådgiveren, der ansættes har en relevant faglig baggrund fx jurist eller socialrådgiver og desuden en bred og lang erfaring. En fordel, hvis personen også kender til, hvordan en forvaltning arbejder. Ud over det, bør det sikres, at borgerrådgiveren besidder en menneskelig indsigt og empati, så denne formår at møde borgere i krise samt med forskellig social baggrund og kultur. Borgerrådgiveren skal desuden formå at kommunikere i et let forståeligt sprog med borgeren både mundtlig og skriftlig, og samtidig forstå forvaltnings- og lovsprog, samt kunne undervise internt.

Opgaver:

- Hjælpe borgeren med at finde den rigtige afdeling eller medarbejder
- Fungere som mediator i de situationer og sager, hvor der opstår misforståelser mellem borger og kommune
- Vejlede i klagemuligheder samt yde konkret hjælp til udformning af klager
- Vurdere klager vedrørende den formelle sagsbehandling og sagsbehandlingstid
- Vurdere klager over medarbejderes adfærd overfor borgeren
- Vurdere om forvaltningen har overholdt lovgivningen og gældende praksis
- Tage imod og videregive forslag til forbedring af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening
- Undervise og opkvalificere medarbejdere internt i forvaltningen i mødet med borgeren

Et enigt Furesø Handicapråd anbefaler byrådet at gøre plads til en ansættelse af en intern borgerrådgiver i budgettet 2021.

På vegne af Furesø Handicapråd

Sine Holm
Formand