

Borgerrådgiver profil

26. februar 2023

Tak for inddragelse i beslutningen om den kommende borgerrådgivers profil.

Baggrund

Vi er meget optaget af at borgeren oplever at retssikkerheden overholdes. Som det er i dag, oplever mange borgere en uhensigtsmæssig dialog med forvaltningen. Vel at mærke de eksempler der finder vej til Handicaprådet.

I Handicaprådet finder vi på den baggrund at der i høj grad mangler fokus på positiv kommunikation og dialog med kommunens borgere i forbindelse med sagsbehandling og -afgørelser. Der bør i højere grad være fokus på at vejlede og oplyse borgerne, frem for (kun) paragraffer og afslag.

Når der gives afslag, er det vigtigt at der opleves en vilje til at hjælpe borgeren med dét der i udgangspunktet er problematisk (for borgeren). F.eks., hvis borgeren får afslag på en anmodning / ansøgning om kørselsordning til en fritidsaktivitet, kan borgeren måske i stedet vejledes til en ledsagerordning. Således at borgeren oplever kommunen som støttende og interesseret i at hjælpe. Det er derfor vores interesse at der internt i kommunen arbejdes med kommunikative kvalifikationer og mindset generelt i forvaltningen – både skriftligt, telefonisk og personligt.

Sagsfremstillingen

Vi oplever at den fremsendte sagsfremstilling primært forholder sig til den 'klassiske borgerrådgiver' profil og at en evt. 'borgerrådgiver-funktion' primært fremstilles med manglerne til førstnævnte. Der nævnes selvfølgelig at der med borgerrådgiverfunktionen kan sættes fokus på:

- intern kompetenceudviklingsfokus- og forløb,
- forbedre arbejdsgange- og procedurer,
- rådgiver i svære sager med fokus på borgernes forhold og rammer mv.

hvilket svarer meget godt til vores indledende ønske om forbedringer i forvaltningens sagsbehandling. Men der er ikke nogen beskrivelse af tilhørsforhold og en sandsynliggørelse af hvordan denne funktion i praksis vil kunne løfte opgaven.

Handicaprådets borgerrepræsentanternes indstilling

Vores indstilling er derfor et både og, men med vægt på den klassiske borgerrådgiver, hvis det står til et egentligt valg mellem de to typer rådgivere.

Da der samtidig beskrives at det er svært at løfte en fuldtidsstilling, indstiller vi at den kommende borgerrådgiver ansættes på deltid (25 timer) og at der samtidig ansættes en (mindre løntung) borgerrådgiver-funktion, også på deltid (25 timer). Dette vil dels understøtte den samlede opgavevaretagelse bedst muligt, ligesom det vil forebygge evt. gennemstrømningen på borgerrådgiveren, da det kan forventes at personerne arbejder tæt sammen om at fremme den gode dialog i kommunen.

Profiler på stillingerne

Profilerne til de to stillinger ser som følgende:

Klassisk borgerrådgiver:

- jurist af uddannelse
- særskilt viden indenfor sociallovgivningen

Borgerrådgiverfunktionen:

- kommunikationsuddannet
- særskilt viden eller erfaring fra borgerrettet kommunikation

Mvh

Trine Ravn

Trine Marie Gulstad Ravn

Formand

Rødovre Handicapråd
& Rødovre lokalforening i DH



DANSKE HANDICAPORGANISATIONER
RØDOVRE

t: +45 30 14 10 60

e: RødovreDH@specialsport.dk

w: [DH Rødovre](#)

@: [DH-Rødovre](#)