

# **Velkommen til live-event om borgerinddragelse på handicapområdet**

LIVEEVENT NR. 2: Borgerinddragelse i myndighedssagsbehandlingen – hvad er centralt?

# Dagens program

1. Oplæg ved Johanne Skovholm, afdelingsleder i Børnehandicaprådgivningen, Favrskov Kommune.
2. Oplæg ved Kristina Møller Kristensen, mor til en dreng med autisme og medlem af handicaprådet i Favrskov Kommune.
3. Oplæg ved Finn Borch, ansvarlig for Center for Offentlig Kompetenceudviklings (COK) arbejde med Bedre Borgerdialog
4. Dialog og debat mellem oplægsholdere og deltagere



# Johanne Skovholm

Afdelingsleder i Børnehandicaprådgivningen, Favrskov Kommune.

# Børnehandicapområdet oplevet fra et borgerperspektiv

-Det kommunale system er en jungle, hvor borgeren farer vild

-Borgeren oplever samarbejdet med det kommunale system som en kamp

-kommunen er en modspiller og ikke en medspiller

Mistro, magtesløshed og utilfredshed



Favrskov  
Kommune

# Børnehandicapområdet

## - et bud ud fra myndighedsperspektivet

- Høje dokumentationskrav ved bevilling af handicapkompenserende ydelser

Lovgivningens krav betyder at borgeren oplever at blive mødt med mistillid

Borgeren bliver mødt med mistro og reagerer med mistro

- Rådgiver er både hjælper og kontrollant
- Udfordring at formidle juridisk svære afgørelser og pointer
- Kommunal virkelighed – nødvendigt men sårbart at være tilknyttet en rådgiver

Vigtigt at arbejde på den gode kontakt og tillid  
- For udgangspunktet er skrøbeligt

# Vi har ønsket at styrke dialog og borgerkontakt i Favrskov kommune

- Forløb med Bedre Borgerdialog siden 2014

Tidlig, hurtig og proaktiv kommunikation

Teknikker fra mægling og konflikthåndtering

Opmærksomhed på Proces og fairness



Favrskov  
Kommune

# Øget borgertilfredshed i kontakten med kommunen?

"Vi arbejder med  
borgerperspektivet  
løbende og på flere  
niveauer"

Fakta:  
Øget medarbejdertilfredshed i det daglige arbejde  
Færre klager over sagsbehandlingen



Favrskov  
Kommune

# Anbefalinger i arbejdet med Bedre Borgerinddragelse

- Vi kan blive endnu bedre i kommunikationen og tilgangen til borgeren
- Modtageren bestemmer budskabet
  - Hvordan formidler vi som myndighed det tunge juridiske stof?
- Glem ikke processen i den daglige opgaveløsning
- Transparens:
  - åben omkring rådgivernes dobbeltrolle
  - åbenhed omkring de aktuelle forhold i afdelingen
- Færre klager over sagsbehandlingen men ikke færre klager over afgørelser



# Kristina Møller Kristensen

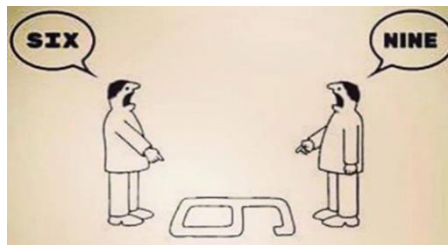
Mor til en dreng med autisme og medlem af handicaprådet i Favrskov  
Kommune.



# Finn Borch

Ansvarlig for Center for Offentlig Kompetenceudviklings (COK) arbejde  
med Bedre Borgerdialog

# Hvordan kan man styrke samarbejdet mellem borgere og myndighed i sagsbehandlingen?



## Myndighedspositionen”

At skabe gennemsigtighed om samtals indhold, rammer og retning.

Give klar besked om mål og lovgivning mv.

Stille krav og informere om konsekvenser

## “Den bemyndigende position”

Tale med og være nysgerrig

Motivere, involvere, ansvarliggøre

Anerkende borgerens situation, behov og ressourcer



# Hvad er Bedre Borgerdialog, og hvordan kan man arbejde med det i praksis?

Bedre Borgerdialog er en ressource- og løsningsorienteret tilgang der ønsker, at fremme borgernes kompetencer og initiativer til, at kunne mestre eget liv uden mere støtte fra kommunen end nødvendig.

Bedre Borgerdialog lægger op til et samarbejde med borgeren frem for, at løse borgerens problemer.

Det er i samarbejdet, at løsninger opstår, hvorfor samarbejdet er altafgørende.



# Hvad er Bedre Borgerdialog, og hvordan kan man arbejde med det i praksis?

## I vores praksis gør vi det ved:

- At tænke med borgeren.
- At holde en åben og nysgerrig kommunikation.
- At anvende en samtaleform, hvor vi først og fremmest lytter, stiller spørgsmål og opsummerer.
- At have fokus på proces og fairness.
- At vi inden vi sender et brev til borgeren spørger os selv om, brevet er til at forstå.
- At ringe til borgeren, hvis et afslag skriftligt er på vej og orientere om afslaget og tilbyde, at borgeren kan ringe tilbage/komme forbi, hvis der måtte være spørgsmål ift. det fremsendte.
- At vi meget hurtigt efter modtagelse af en klage – eller ved formodning om en kommende klage, - tager telefonisk kontakt til borgeren.



Hvordan kan Bedre Borgerdialog bidrage til et godt samarbejde på tværs af forvaltninger og i overgangen fra ung til voksen og i arbejdet Med én helhedsorienteret plan?

Bedre Borgerdialog går på tværs af alle kommunale forvaltningsområder og bidrager til, at kommunerne kan udvikle en professionel og fælleskommunal borgerbetjening.

En fælles tilgang til borgerkontakten giver mulighed for at evaluere og optimere systematikken i medarbejdernes praksis.

Det bliver muligt at lære af hinanden på tværs af forvaltninger, og det styrker medarbejdernes tilfredshed og følelsen af at levere en kompetent opgaveløsning.



# Hvordan kan Bedre Borgerdialog bidrage til et godt samarbejde på tværs af forvaltninger og i overgangen fra ung til voksen og i arbejdet Med én helhedsorienteret plan?

## **Bedre Borgerdialog bidrager med:**

- At skabe en fælles forståelse og et fællessprog for, hvad god borgerbetjening og det gode møde med borgeren er.
- At skabe et fundament for fælles adfærd i mødet med borgeren.
- At udvikle en vidensdelende og læringsorienteret kultur, hvor sparring, evaluering og løbende metodeudvikling kendetegner praksis.
- At styrke samarbejdet på tværs af forvaltningerne.
- At styrke indsatsen omkring strategiske målsætninger for den kommunale borgerbetjening.
- At give borgeren den samme oplevelse af tilgængelighed, service og dialog uanset hvilken forvaltning, han eller hun er i dialog med.
- At borgernes generelle oplevelse af kommunen som myndighedsudøver og serviceorgan styrkes positivt.



# Tak for i dag

På gensyn den 1. februar.

Link til tilmelding: [Liveevent-serie om at styrke tillid og borgerinddragelse på handicapområdet - hvad er næste skridt? \(tilmeld.dk\)](https://tilmeld.dk)