

# Borgerrådgiverens beretning

## 2018

---



Borgerrådgiver Janne Andersen

Esbjerg Kommune

Nørregade 19

6700 Esbjerg

Tlf.: 76 16 20 10

[jaa4@esbjergkommune.dk](mailto:jaa4@esbjergkommune.dk)



Esbjerg  
Kommune



EnergiMetropol  
Esbjerg Kommune

5 års jubilæum i nye rammer.

Borgerrådgiverfunktionen har nu eksisteret i Esbjerg Kommune i 5 år. Det er en funktion, hvor antallet af borgerhenvendelser fortsat er stigende. Dette er oplevelsen i langt de fleste kommuner, hvor fortsat flere kommuner får en borgerrådgiverfunktion.

Jeg har i alle år haft kontor på Hovedbiblioteket i Nørregade. Det var i sin tid mit eget forslag at have kontor på et mere neutralt sted for at understrege den uafhængige borgerrådgiver. Flere borgere har endda sagt, at " jeg kommer ikke, hvis det er på rådhuset " I 2018 blev tredje og sidste etape af ombygningen af Hovedbiblioteket færdig og jeg kan nu modtage borgere i endnu flottere og lysere rammer.

2018 var året med et nyt byråd, ny borgmester og ny kommunaldirektør. Der arbejdes aktuelt med ny vision for Esbjerg Kommune – Vision 2025 – som er opdelt i to emner velfærd og vækst. Det er mig en stor glæde, at der lægges op til endnu mere borgerinddragelse i Esbjerg Kommune. For mig at se, er borgerrådgiverfunktionen indbegrebet af borgerinddragelse, idet borgernes henvendelser til mig bruges til at justere og forbedre sagsbehandling og sagsgange mv. Så herfra skal der blot lyde en opfordring til alle borgere om at melde sig på banen, hvis de har forslag, ideer eller andet, der kan forbedre Esbjerg Kommune.

Janne Andersen

Borgerrådgiver

## Indholdsfortegnelse

Forord.....	2
Aktiviteter i beretningsperioden.....	4
Hvilken betydning har øgningen i antallet af henvendelser?.....	4
Sagernes indhold.....	5
Henvendelser fordelt på forvaltninger og emner.....	6
Eksempler på henvendelser om Borger & Arbejdsmarked.....	7
Eksempler på henvendelser om Børn og Kultur.....	7
Eksempler på klager.....	7
Eksempler på dialogmøder.....	7
Pjece om overgang til fleksjob.....	8
Fokusområder.....	9
Opfølgning fra beretningen for 2017.....	9
Aktuelle fokusområder.....	9
Forløb i Jobaktiv (aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere).....	9
Sagsbehandlerskift fortsat.....	11
IT-fejl ved E-Boks i sommeren 2018.....	12
Fremtidige fokusområder og anbefalinger.....	13
Borgere med atypisk klageadfærd.....	13
Anbefalinger.....	15
Afsluttende bemærkninger.....	15

## Aktiviteter i beretningsperioden

### Henvendelser i 2018.

Der er i 2018 406 borgere, der har henvendt sig til borgerrådgiveren. Nogle borgere har henvendt sig mere én gang og der er derfor registreret 657 henvendelser i alt. Det betyder, at der i gennemsnit har været knap 34 nye borgerhenvendelser i måneden og knap 55 registreringer om måneden. Ca. 25 % af borgerne har henvendt sig mere en én gang, hvilket er et fald siden beretningen i 2017, hvor det var ca. 33 %. Faldet skyldes et øget fokus på hjælp til selvhjælp grundet den store tilgang af henvendelser.

### Udviklingen i antal henvendelser til borgerrådgiveren

Udviklingen i antal henvendelser kan ses i nedenstående skema:

	2014	2015	2016	2017	2018
Januar		50	50	51	66
Februar		41	45	40	54
Marts		60	41	53	54
April		38	46	29	70
Maj	12	31	41	60	64
Juni	30	54	58	49	62
Juli	11	15	7	24	14
August	39	34	45	52	58
September	38	45	51	55	50
Oktober	44	41	38	59	50
November	43	46	49	61	64
December	41	32	38	40	51
I alt	258	487	509	573	657
Gennemsnit	32,25	40,58	42,42	47,75	54,75

Det er min klare oplevelse, at borgerrådgiverfunktionen har været presset til sit yderste i 2018. Stigningen i antal henvendelser i slutningen af 2017 fortsatte og jeg så mig derfor nødsaget til at få hjælp. Jeg har en medarbejder fra biblioteket til at hjælpe med administrative opgaver 6 timer om ugen. Da der er afsat penge til flere timer, har jeg i samråd med byrådssekretariatet brugt pengene til at ansætte hjælp. Først ansatte jeg en jurastuderende, men siden sommer 2018 har jeg haft en socialrådgiver tilknyttet.

Det er min vurdering, at man som borger oplever en større service i borgerfunktionen i dag, hvor der er en socialrådgiver tilknyttet. Jeg har stor glæde af sparringen, hvor jeg ellers skal ringe til mine kollegaer i de andre kommuner, der har ansat en borgerrådgiver.

### Hvilken betydning har øgningen i antallet af henvendelser?

Der kan ikke være tvivl om, at det kan mærkes i en lille funktion, når antallet af henvendelser stiger markant. Der er ikke kollegaer, der kan bidrage eller bistå med opgaverne. Jeg har derfor ikke set anden udvej end at tilpasse den hjælp, der tilbydes i 2018.

I højere grad har jeg måtte tilbyde borgerne sparring og ofte også bedt borgerne om at kontakte forvaltningerne med henblik på dialogmøde eller lign. Jeg kalder det hjælp til selvhjælp og jeg ser det som givtigt, at borgerne går gennem en proces, hvor de gør sig klart, hvad formålet med henvendelsen er, hvilke spørgsmål der skal stilles og hvad der skal komme ud af det. Desværre har det i en enkelt henvendelse medført, at der først for sent blev taget kontakt til forvaltningen. For borgeren formåede ikke selv at gøre det vi aftalte og jeg indså det desværre for sent. I dag følger jeg derfor mere op, når vi har aftalt, at det er borgeren, der skal kontakte kommunen og jeg ikke hører fra dem. For misforståelser og dialog, der er ved at gå skævt skal helst håndteres hurtigst muligt. Ellers er risikoen, at problemet vokser sig for stort.

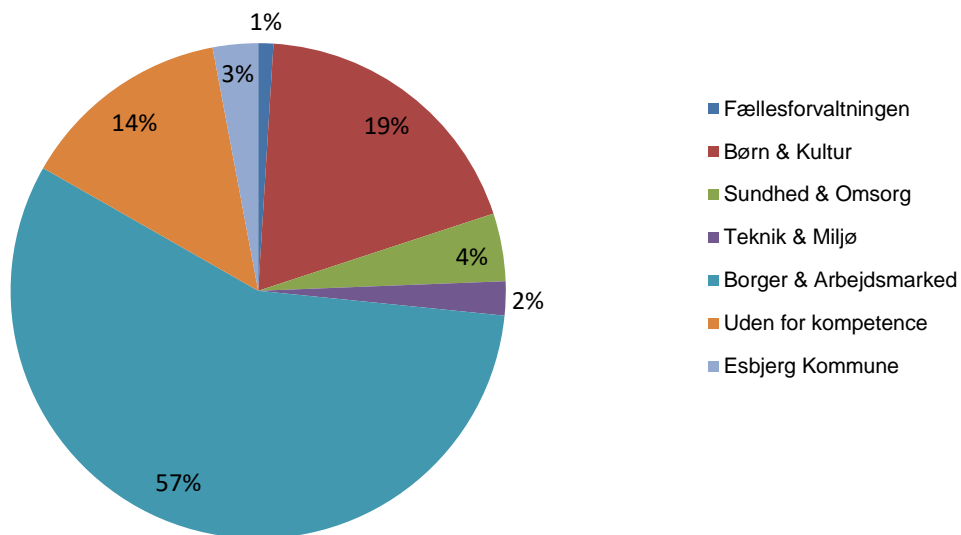
### Sagernes indhold

Det er vigtigt at understrege, at henvendelser til borgerrådgiveren ikke er et udtryk for kommunens generelle kvalitet i sagsbehandlingen. Henvendelser er alt fra korte afgrænsede spørgsmål til længere forløb for at få en sag tilbage på sporet. De fleste borgere i længere forløb opleves at være forvirrede, at have mistet overblikket over egen sag til at være decideret utilfredse og ønsker at klage. En stor motivation er ikke altid kun dem selv, men også at andre borgere ikke skal opleve det samme.

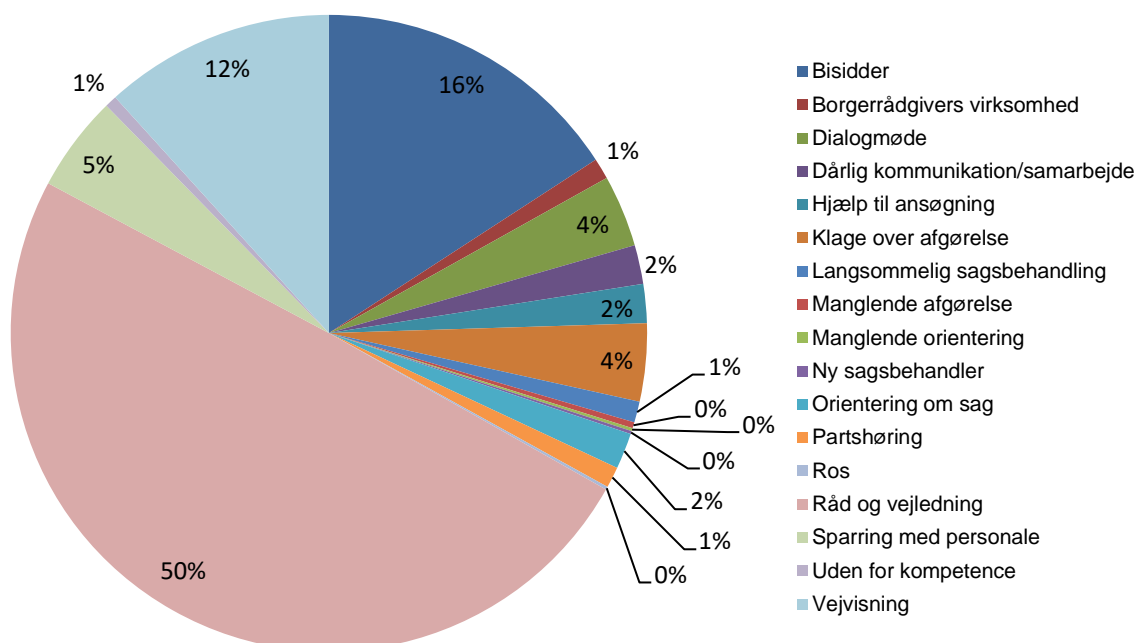
Andelen af henvendelser er fortsat højst fra Borger & Arbejdsmarked. Årsagen til dette er, at der er flest borgere i kontakt med denne forvaltning. Fra 2019 bliver andelen af henvendelser endnu større, idet en omorganisering har flyttet familierådgivningen fra Børn & Kultur til Borger & Arbejdsmarked. Det er min vurdering, at 85-90 % af alle egentlige henvendelser (alle henvendelser ekskl. Henvendelser uden for kompetence) kommer til at vedrøre denne forvaltning fremover. Jeg har som følge heraf været i dialog med ledelsen af Borger & Arbejdsmarked med henblik på behov for at justere i den statistik, jeg udarbejder. Det er aftalen at jeg minimum to gange årligt skal deltage i møder med ledelsen om de henvendelser, der kommer til borgerrådgiveren. På den baggrund vil vi i samråd beslutte, om der skal iværksættes tiltag, dialogmøder eller andet som følge af henvendelsernes indhold. På denne måde sikrer vi løbende tilbagemeldinger til Borger & Arbejdsmarked.

## Henvendelser fordelt på forvaltninger og emner

### Fordeling på forvaltninger (1. gang)



### Henvendelsestype (alle henv.)



### Eksempler på henvendelser om Borger & Arbejdsmarked

- Overgang fra en ydelse til en anden, fx fra kontanthjælp til fleksjob, sygedagpengestop.
- Ønske om at blive afklaret i forhold til arbejdsmarkedet.
- Ønske om at borgerrådgiveren deltager i møder.
- Spørgsmål om den vejledning, der er givet til borgeren.
- Henvendelser om Udbetaling Danmark, hvor jeg har et godt samarbejde med Borgerservice. Der har i 2018 været en stigning i antal henvendelser om boligstøtte.
- Kontrol-sager.
- Henvendelser vedr. Borgerservice kan som regel klares med en enkelt registrering. Til eksempel har der i 2018 kun været to sager med længere forløb.

### Eksempler på henvendelser om Børn og Kultur

- Skoletilbud.
- Økonomisk fripladstilskud
- Ønske om bedre kommunikation med familierådgivningen
- Sagsbehandlerskift
- Manglende svar/reaktion fra familierådgivningen

### Eksempler på klager

- Utilfredshed med bestemt medarbejder
- Uenig i afgørelse truffet af kommunen. Hvis borgeren har kognitive problemer eller udfordringer med sproget kan borgerrådgiveren hjælpe med at formulere en klage. Hvis borgeren selv kan skrive tilbydes der i stedet en sparring til klagen.

### Eksempler på dialogmøder

- Deltagelse i samarbejds møder med deltagelse fra forskellige forvaltninger og afdelinger
- Deltagelse i/mødeleder til møder mellem borger og bestemt afdeling med henblik på at få genoprettet dialogen
- Afholdelse af møde med ledere om de problematikker, jeg bliver opmærksom på ved borgernes henvendelser. I 2018 har der været dialogmøder i følgende afdelinger:
  - o Jobcenter, Uddannelseshuset
  - o Jobcenter, Jobaktiv
  - o Familierådgivningen
  - o Borgerservice, Team Kontrol
  - o Plan

- Orientering om kommende eller igangværende projekter i kommunen fx Flere Skal Med.

Ved behov for uddybende oplysninger om statistik og indhold i henvendelser står jeg naturligvis til rådighed.

#### **Pjece om overgang til fleksjob.**

Jeg har i samarbejde med Jobafklaring udarbejdet en pjece til borgere, der bliver visiteret til fleksjob. Jeg har efterhånden vejledt mange borgere om overgangen til fleksjob, hvor der er mange ting man skal forholde sig til. Der er breve, der skal besvares og det er relevant at ændre sin forskudsregistrering til Skat, få sager om arbejdsskade eller personskade genoptaget, hvis man har dette, orientere fagforening og meget andet. Dertil kommer, at man skal skifte afdeling, have en anden ydelse og til at søge job. En medarbejder overhørte mig give denne vejledning til en borger og foreslog sin leder, at det kunne der laves en pjece ud af. Denne blev lavet i samarbejde med to medarbejdere, en borger og jeg og bliver i dag sendt til alle borgere i Esbjerg Kommune, når de bliver visiteret til fleksjob.

Jeg håber i fremtiden at kunne deltage i lignende pjecer eller vejledninger. Jeg står naturligvis til rådighed, hvis en afdeling ønsker det.



## Fokusområder

### Opfølgning fra beretningen for 2017

I beretningen for 2017 havde jeg følgende anbefalinger:

- Fokus på håndværket sagsbehandling (generel forvaltningsret)
- Fokus på oplæring og efteruddannelse i sagsbehandling
- Indføre principper for god borgerbetjening
- Fokus på at nedbringe sagsbehandlerskift og den gode overgang
- Afprøve Styrket Borgerkontakt

Det har været positivt at opleve, at der har været følget op på anbefalingerne i særligt Borger & Arbejdsmarked, men også politisk. Den politiske behandling var i begyndelsen af 2019 og der arbejdes fortsat videre med anbefalingerne. Jeg følger jævnligt op på dem i forbindelse med møder med forvaltningerne. Men det er fremtidens henvendelser fra borgere, der for alvor fortæller, om vi er på rette vej i Esbjerg Kommune forhold til anbefalingerne.

### Aktuelle fokusområder

#### Forløb i Jobaktiv (aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere)

Igennem alle år som borgerrådgiver, har jeg modtaget mange henvendelser fra borgere med sygdom og andre helbredsproblemer, som er endt på kontanthjælp som aktivitetsparat. I de første år var det fra denne gruppe borgere, jeg fik flest henvendelser fra i jobcentret. Afdelingen, der varetager sagsbehandlingen for denne gruppe borgere hedder Jobaktiv.

I slutningen af 2017 tog jeg kontakt til ledelsen i Jobaktiv med forslag om en dialogrække og tættere samarbejde. Vi havde i forvejen et godt samarbejde, hvor ledelsen har været god til løbende at orientere mig om nye tiltag og ændringer. Det startede med det første møde i januar, hvor jeg blev orienteret om ændringer i afdelingen. Jeg orienterede om borgerhenvendelser fra 2017 og hvilke overvejelser de gav mig. Derudover blev rammerne for samarbejdet i 2018 aftalt. I 2018 fulgte en dialogrække, hvor jeg både har mødt lederne enkeltvis men også samlet. Der har også været dialogmøder med borgere i konkrete sager, nogle med mig som mødeleder og andre med mere uformel mødestuktur.

Jeg har oplevet et godt samarbejde med såvel ledere, medarbejdere og borgere. Resultatet er blevet, at jeg har færre henvendelser, der vedrører Jobaktiv. Jeg er klædt godt på til at rådgive og vejlede borgere, der henvender sig. Ifølge statistikken kan man se, at der ikke alene er færre henvendelser. Man kan også se, at der ikke behov for at følge sagen i så lang tid.

#### Eksempel på henvendelse fra borger i Jobaktiv.

*En mand i begyndelsen af 30'erne henvendte sig i sensommeren 2017 sig hos mig. Han var tydeligt meget frustreret. Han fortalte, at han havde taget en uddannelse og var blevet færdig i 2011. Da det ikke lykkedes at komme i arbejde tog han videreuddannelse, hvor han desværre gik ned med stress og endte på kontanthjælp. Det havde han været i tre år, da han tog kontakt til mig. Han fortalte, at han netop var blevet diagnosticeret med en psykisk sygdom, som det havde vist sig at han havde haft hele livet. Han har altid været boglig stærk og velbegavet, hvilket har medført, at tegnene på hans lidelse ikke var tydelige. Først da han gik ned med stress fulgte et længere udredningsforløb i psykiatrien.*

*Årsagen til henvendelsen til mig skyldtes, at han oplevede, at Jobcentret ikke vidste, hvordan de skulle hjælpe ham. Han var blevet flyttet rundt blandt flere afdelinger, hvor han hver gang efter kort tid fik at vide, at han ikke var det rigtige sted. Da han kontaktede mig, var han kommet tilbage, hvor han startede og rådgiveren gav igen udtryk for, at han nok ikke var det rigtige sted. Jeg tilbød at tage med borgeren til næste møde og kontakte ledelsen med henblik på at få manden placeret det rigtige sted. Han ønskede, at jeg i stedet klædte han på til mødet med rådgiveren. En måneds tid efter kontaktede han mig igen og oplyste, at han nu for anden gang var blevet henvist til Jobaktiv og bad om at jeg deltog i næste møde. Dette for at sikre at han nu var det rigtige sted. Uvisheden og forvirringen var ikke god for ham og slet ikke under hensyntagen til hans lidelse. Jeg hjalp ham med at sætte ord på forløbet med skiftende afdelinger og de redskaber, han modtog fra psykiatrien. Til det første møde med den nye rådgiver i Jobaktiv talte vi meget om klare rammer og aftaler. Formålet på det tidspunkt var at arbejde mod det ordinære arbejdsmarked. I slutningen af 2017 deltog jeg i det sidste møde med rådgiver, da borgeren følte sig tryk ved hende. Der var lagt en plan og han skulle starte i praktik. Det første halve år af 2018 hørte jeg ikke meget fra ham. Vi var i telefonisk kontakt et par gange og jeg var en form for sparringspartner, når spørgsmål trængte sig på. Efter sommerferien 2018 kontaktede han mig igen. Hans sag skulle gøres klar til rehabiliteringsteamet, da det viste sig, at han begrænsninger desværre var af et omfang, at det ikke var realistisk med ordinært arbejde. I december 2018 blev han indstillet til et fleksjob, som han startede på i januar måned.*

Jeg spurgte borgeren, om han ville fortælle, hvad han ville råde andre borgere til i samme situation. Han sendte mig følgende 10 gode råd, som jeg har fået lov til at give videre her:

### **10 råd til dig, der er syg og på kontanthjælp, men som gerne vil ud på "den anden side":**

1. Mød dine kontaktpersoner i Jobcenter med et smil og troen på, at de vil hjælpe dig. Deres indsats og holdning til dig bliver som oftest et spejl af din egen indstilling!
2. Mød forberedt til de løbende møder - det viser, at du ikke er ligeglad.
3. Find ud af, hvad dit mål er. Det er lettere at hjælpe en, der ved, hvad vedkommende vil og ikke vil.
4. Lad være med at lytte til de mange skrækhistorier om Jobcenter, som kan findes på Facebook og i medierne! Jeg har da nu og da mødt inkompetence i Jobcenter, men ALDRIG ondskabsfuldhed - som regel er både empatien og hjælpen i top.
5. Hvis du ikke føler, at du får den hjælp, du har behov for, så handl! Du kan eksempelvis søge hjælp hos en borgerrådgiver, hos retshjælp eller frivillige foreninger - der er mange, der gerne vil hjælpe dig, men det er mest af alt dit eget ansvar at opsøge hjælpen.
6. Tag de tilbud, du kommer i seriøst og pas din praktik. Det er dit eget ansvar at bevise, hvad du kan, og hvad du ikke kan, så der kommer et grundlag at afgøre din sag på.
7. Indstil dig på, at rejsen mod målet er lang, for du når ikke hele vejen uden en masse tålmodighed og en stor indsats.
8. Sørg for, at du ikke er alene med alle dine frustrationer og oplevelser. Det er vigtigt, at du har en eller flere personer, som kan støtte dig, lytte til dig osv.
9. Vær ærlig! Måske det vigtigste råd. Du kan ikke få den rette hjælp, hvis du putter med tingene og ikke siger, hvad du tænker og føler.
10. Det er måske banalt, men bevar troen på, at der er en bedre fremtid på den anden side af de frustrationer, du måske oplever lige nu - Jeg kan skrive under på, at der er et lys forude :-)

Som følge af de gode erfaringer fra Jobaktiv har jeg i samråd med ledelsen i Borger & Arbejdsmarked besluttet, at det er en model vi skal arbejde videre med. I Jobaktivs tilfælde var det mit forslag. Fremover vil det ske i samråd med ledelsen, hvor der kan være et behov for en dialogrække med borgerrådgiveren.

#### **Sagsbehandlerskift fortsat**

Jeg modtager til stadighed mange henvendelser fra borgere, der giver udtryk for frustrationer i forbindelse med sagsbehandlerskift. Dette gælder også i 2019, hvor jeg ugentligt modtager henvendelser om dette emne, kopi af rykkere for svar sendt til ledere og lign. Det er derfor et emne, jeg fortsat har meget fokus på og drøfter ved dialogmøder.

I dialogrækken med Jobaktiv kunne jeg konstatere en afdeling, hvor det fungerer. Der er en plan for nyansatte og for håndtering af henvendelser ved rådgivers ferie, sygdom eller andet fravær. Dertil

kommer, at der i nogle sager er to medarbejdere med kendskab til samme borger. Hvis der skulle være en leder, som savner inspiration eller sparring, vil jeg hermed opfordre til at kontakte ledelsen i Jobaktiv.

Der hvor jeg oplever, at sagsbehandlerskift er mest frustrerende for borgere er i børnesager. Der har været eksempler på manglende udbetaling af ydelser, perioder hvor der ikke er en fast rådgiver, hvor det opleves som svært at få nogen til at træffe beslutninger. Når det drejer sig om ens børn, kan forældre blive meget påvirkede, særligt når de oplever at der ikke handles eller at hjælpen venter på sig pga. sagsbehandlerskift. I værste tilfælde kan sagerne udvikle sig til at situationen for barnet forværres eller til egentlige konfliktsager, hvor forældrene mister tilliden til kommunen. Jeg er naturligvis i dialog med ledelsen om dette. En af lederne er god til at deltage i dialogmøder med borgerne og jeg, hvilket i mange sager har hjulpet i det konkrete tilfælde.

#### IT-fejl ved E-Boks i sommeren 2018

I sommer 2018 oplevede Esbjerg Kommune en IT-fejl ved brug af e-Boks og vi kunne i en periode på 3 uger ikke modtage borgernes henvendelser til kommunen. Det var en leder i Jobcentret, der orienterede mig. Jeg begyndte også at få henvendelser fra borgere, der ikke kunne forstå, at de ikke hørte fra kommunen. Der var bl.a. en borger, der skulle sende oplysninger for at færdiggøre en ansøgning om kontanthjælp og ikke havde hørt noget.

Det viste sig, at det var en IT-fejl hos e-Boks og at det kun var Esbjerg Kommune, der var ramt. Heldigvis skete det i sommerperioden, hvor der er mindre post og hvor mange er på ferie. Da fejlen blev rettet, modtog kommunen alle henvendelserne, så intet forsvandt.

Fejlen skete efter ikrafttræden af de nye persondataregler, hvor vi jo skal bruge digital post, når vi kommunikerer skriftligt med borgerne. E-Boks er den leverandør, der er og vi har ikke andre muligheder.

Jeg oplevede nogle uhensigtsmæssigheder i håndteringen af situationen og opfordrede derfor til en evaluering, så vi er på forkant, hvis det skulle ske en anden gang. E-Boks blev i den forbindelse bedt om en redegørelse. Denne er desværre aldrig lavet, hvilket de heller ikke er forpligtet til. Esbjerg Kommune har derfor rettet henvendelse til KL for at gøre opmærksom på problemstillingen.

Jeg er meget tilfreds med evalueringen af håndteringen af IT-fejlen, men ville dog have ønsket, at e-Boks havde sendt en redegørelse. Hvis der er brug for råd og vejledning eller andet, herunder kontakt til KL om problemstillingen, hjælper jeg gerne.

Jeg har i øvrigt med stor tilfredshed konstateret, at der siden er sket bedre kommunikation i forbindelse med IT-fejl i Esbjerg Kommune.

## Fremtidige fokusområder og anbefalinger

### Borgere med atypisk klageadfærd

De fleste henvendelser jeg modtager, hvor borgeren er utilfreds og ønsker at klage, løber oftest planmæssigt. Borgeren får svar på sin klage enten på møde, skriftligt eller mundtligt og hvis der er en afgørelse, der bliver fastholdt, sendes sagen til den relevante klageinstans. De fleste borgere har forståelse for, at det handler om lovgivning og oplever et godt forløb, når man ser isoleret på dialogen og kommunikationen.

Men det sker også, at en klage får et helt anderledes forløb. Dette kan være, hvis borgeren har en adfærd, der er anderledes – jeg kalder det atypisk klageadfærd. Eksempler kan være massiv klageadfærd, hvor borgeren kontakter 20 medarbejdere på få dage med det samme spørgsmål, verbal aggressiv adfærd, manipulerende adfærd, paranoid til direkte truende adfærd. Det kan være vanskeligt at håndtere og det kan virke voldsomt, forvirrende og til tider meget tidskrævende at forsøge at hjælpe borgeren.

Eksempel på henvendelse om atypisk klageadfærd.

*En borger retter henvendelse til kommunen pga. et brev han har modtaget i sin e-Boks. Det viser sig, at brevet er en fejl og inden der er gået en uge, har han fået forklaret dette flere gange mundtligt og skriftligt samt modtaget det rigtige brev. Til trods for dette klager han til såvel klageinstans og Folketingets Ombudsmand, hvor han igen får forklaret, at det er en fejl. Efter ombudsmandens brev tager han imidlertid igen kontakt til flere medarbejdere i kommunen, herunder kommunens DPO og jeg. Der er ingen, der er lykkedes med at forklare ham, at brevet er en fejl og at det tydeligt fremgår af hans sag, at det er en fejl. Sagen er endt med, at borgeren har modtaget et brev om, at der ikke sendes svar på hans henvendelse, med mindre der er noget nyt.*

Jeg har i 2018 oplevet en stigning i henvendelser fra borgere med atypisk klageadfærd. Det er også min opfattelse, at forvaltningerne oplever det. Jeg forslår derfor, at vi sætter fokus på området på tværs af hele kommunen. Formålet er, at vi som offentligt ansatte bliver bedre til at imødekomme borgerne, lærer af sagerne og bliver bedre til at håndtere atypisk klageadfærd.

I andre kommuner har man oprettet grupper af medarbejdere, der har erfaring med konflikthåndtering og mægling. De sparer med hinanden og kan bruges i egentlige konfliktsituationer uanset om det er i

forhold til borgere eller internt på kommunen som arbejdsplads. Borgerrådgiveren er en del af gruppen, hvis kommunen har funktionen. Jeg har mødt flere medarbejdere her i kommunen, der kan konflikthåndteringsteknikker og som er gode til at nedtrappe en konflikt. Spørgsmålet er, om vi skal forsøge med et lignende tiltag i Esbjerg Kommune. Det er min vurdering, at det giver god mening og at tiltaget vil kunne gøre stor gavn for både borgere og medarbejdere i kommunen.

## Anbefalinger

- Fortsat fokus og opfølgning på anbefalingerne fra beretningen for 2017.
- Fokus på borgere med atypisk klageadfærd.
- Fokus på konflikthåndtering

## Afsluttende bemærkninger

For mere information om borgerrådgiverfunktion se venligst kommunens hjemmeside:

<http://www.esbjergkommune.dk/om-kommunen/borgerr%C3%A5dgiver.aspx>

