

To nye borgerrådgivere på plads i Hedensted Kommune

Nu kan borgere i Hedensted Kommune få uvildig hjælp af borgerrådgivere i en række situationer. Det kan for eksempel være, hvis man har spørgsmål til eller ønsker at klage over kommunens sagsbehandling, har brug for hjælp til kommunikationen med forvaltningen eller til at forstå indholdet eller konsekvenserne af en afgørelse.

Med virkning fra 1. februar 2023 er Hedensted Kommune blevet en del af en fælleskommunal ordning for borgerrådgivere, som syv andre midt- og østjyske kommuner driver i fællesskab.

Det betyder, at kommunens borgere fremadrettet kan trække på to borgerrådgivere, der kan hjælpe i en række tilfælde. Fx hvis en sag er gået i hårdknude, med at forstå en afgørelse, eller hvilke klagemuligheder der er i en konkret sag.

De to nye borgerrådgivere er Karin Lambert og Lisa Staugaard, der også fungerer som borgerrådgivere i Horsens, Skanderborg og Odder kommuner.

Det er gratis at benytte sig af borgerrådgiverne, som udover at bistå borgere i en række forskellige situationer også skal bidrage til at kvalificere og forberede sagsbehandlingen på tværs af kommunen.

Borgmester Ole Vind ser frem til at blive en del af den nye borgerrådgiverordning:

- I Hedensted Kommune vægter vi et godt samarbejde med borgerne højt. Derfor ser jeg frem til, at vi nu får borgerrådgivere, som kan agere bindeled og styrke åbenhed, forståelse og konstruktiv dialog mellem kommunen og borgere i de sager, hvor der er brug for det. Og som kan gå konstruktivt ind i arbejdet med at udvikle og kvalificere vores sagsbehandling og praksis på tværs af kommunen.

Også borgerrådgiverne ser frem til at begynde i Hedensted Kommune.

Borgerrådgiver Karin Lambert forklarer:

- Som borgerrådgivere kan vi tilbyde uvildig hjælp i en række tilfælde. Vi har fokus på at rådgive borgerne bedst muligt om deres muligheder i konkrete sager og hjælpe ved at se tingene fra et uvildigt og neutralt synspunkt, fordi vi arbejder uafhængigt af kommunens forskellige afdelinger. Det har vi gode erfaringer med fra de andre kommuner i samarbejdet, så vi glæder os til at komme i gang i Hedensted Kommune.

Netop borgerrådgivernes uafhængighed og uvildighed er central i den nye ordning, som, udover at styrke dialogen mellem borger og kommune, også skal bidrage til sikre borgerens retssikkerhed.

FAKTA:

- Det er muligt at kontakte borgerrådgiverne i kommunens normale åbningstider og som udgangspunkt også fysisk to dage om ugen, mandag og fredag, efter nærmere aftale. Fysiske møder afholdes som udgangspunkt på Hedensted Rådhus, men med mulighed for at lave individuelle aftaler.
- Borgerrådgiverne arbejder uafhængigt af kommunens forvaltning og referer-

rer direkte til kommunalbestyrelsen. Derfor kan borgere tage kontakt til borgerrådgiveren uden, at forvaltningen bliver orienteret. I nogle sager, hvor borgeren og borgerrådgiveren aftaler det, kan det være relevant at gå i dialog med relevante afdelinger.

Borgerrådgiverne kan hjælpe med:

- At klage over kommunens sagsbehandling, personalets optræden mv.
- At forstå betydningen og følgerne af en afgørelse fra kommunen
- At give information og rådgivning om, hvordan du klager over kommunens afgørelser, herunder hvem der kan behandle din klage
- At få hjælp til at komme videre med en klage, hvis du har oplevet diskrimination i kommunen
- At få genskabt dialogen med kommunens ansatte, hvis der er opstået konflikter i en sag
- At komme med forslag til, hvordan kommunens sagsbehandling og betjening kan forbedres
- At fungere som bisidder ved samtaler med kommunen, hvis du fx er utryg eller har svært ved at forstå samtalen

Borgerrådgiveren kan ikke hjælpe med klager over fx

- Det faglige indhold i kommunale afgørelser
- Politiske beslutninger
- Ansættelsesforhold i kommunen
- Forhold som andre klageinstanser tager sig af

Borgerrådgiverne behandler normalt ikke klager, hvis der er gået mere end 1 år efter hændelsen/forløbet.

KONTAKT:

Ole Vind

Borgmester i Hedensted Kommune

Mobil: 40 74 71 79

Mail: Ole.Vind@Hedensted.dk

Karin Lambert

Borgerrådgiver i Hedensted Kommune

Mobil: 30 56 77 51

Mail: Karin.Lambert@hedensted.dk

Lisa Staugaard

Borgerrådgiver i Hedensted Kommune

Mobil: 23 80 82 74

Mail: Lisa.Staugaard@hedensted.dk