



TJEKLISTE

**Til jer, der gerne vil arbejde
med at styrke borgerdialogen
i forbindelse med
genvurderinger**

1 En tydelig ledelsesmæssig retning

- Har ledelsen en fælles forståelse af, i hvilken forstand borgerdialog er vigtig i arbejdet med genvurderinger – også når afgørelsen fastholdes?
- Er det tydeligt, at formålet ikke er at undgå klager, men at sikre kvalitet, retssikkerhed og ordentlighed i processen?
- Er det klart for medarbejderne, hvilken rolle borgerdialog spiller i jeres lokale praksis?

2 Afklar ansvar og roller i borgerkontakten

- Er det tydeligt, hvem der har ansvar for borgerkontakten i forbindelse med genvurderinger – rådgiver, teamleder, leder eller flere i fællesskab?
- Har I taget stilling til, hvornår det er hensigtsmæssigt, at andre end den oprindelige rådgiver indgår i dialogen med borgeren?
- Ved medarbejderne, hvornår de kan – og skal – trække på ledelse eller kolleger i vanskelige borgerkontakter?

3 Understøt den tidlige og mundtlige dialog

- Har I en fælles praksis for, hvornår og hvordan borgere kontaktes mundtligt ved afslag eller ved modtagelse af klage?
- Er der opmærksomhed på at reagere hurtigt, så borgeren ikke efterlades i uvished eller frustration?
- Drøfter I løbende, hvilke borgere eller sager der kræver særlig opmærksomhed i dialogen?

4 Giv medarbejderne støtte til de svære samtaler

- Har rådgiverne adgang til sparring før, under eller efter vanskelige borgerkontakter?
- Arbejder I aktivt med kompetenceudvikling i dialog, konflikthåndtering og forventningsafstemning?
- Er det legitimt i jeres kultur at sige, at en borgerkontakt er svær – og at bede om hjælp?

5 Skab systematik i arbejdet med genvurderinger

- Har I klare arbejdsgange for genvurderinger, herunder håndtering af tidsfristen på fire uger?
- Anvender I skabeloner eller tjekpunkter, som sikrer, at alle klagepunkter behandles konkret?
- Er der en fælles forståelse af, hvornår en sag er tilstrækkeligt oplyst og begrundet, før den sendes videre til Ankestyrelsen?

6 Overvej borgerinddragelse i selve genvurderingen

- Har I taget stilling til, om og hvordan borgeren kan inddrages i arbejdet med genvurderingen?
- Drøfter I fordele og ulemper ved dialog i denne fase – både for borger, medarbejder og sag?
- Er der klare rammer for, hvad dialogen kan og ikke kan bruges til?

7 Brug klagesager som læring – ikke kun som kontrol

- Arbejder I systematisk med at samle op på hjemvisninger og omgørelser?
- Drøfter I, hvad I kan lære af klager – både fagligt og i forhold til borgerdialog?
- Sikrer I, at læring deles på tværs af teamet og indgår i introduktion af nye medarbejdere?

8 Vær særligt opmærksom på vilkårene på børnehandicapområdet

- Har I et nuanceret blik på forældrenes ressourcer og behov?
- Understøtter I medarbejdernes trivsel i et område med høje følelsesmæssige krav?