

Genvurderinger

Reflektionsspørgsmål

*Ser I et potentiale for forbedring af **processen**
for klagesagsbehandling hos jer?*

Hvordan ser jeres proces for behandlingen af borgernes klagesager ud? Og giver det mening for jer at sætte ind med en forbedring af processen?

- Tegn jeres proces for jeres behandling af klager - hvilke skridt er der hos jer, og hvem er involveret? Det giver jer et overblik og kan fungere som et anker for en diskussion af, hvor det især er svært, og hvor det måske kan give mening at ændre eller justere i processen hos jer.
- Kan I genkende den illustrerede klagesagsproces – kan I genkende de tre potentialer?
- Vil det give mening at arbejde med en eller flere af de tre udpegede potentialer?
- Hvis I skal prioritere, hvor giver det bedst mening for jer at begynde?

*Ser I et potentiale i **styrket borgerdialog**,
når borgers ansøgning ikke imødekommes?*

Hvordan arbejder I med borgerdialogen i de indledende skridt i processen for klagesagsbehandling? Og hvor kan I eventuelt med fordel justere?

- Hvad er jeres praksis i forbindelse med, at I træffer afgørelser, der ikke imødekommer borgerens ansøgning? Og når I modtager en klage?
- Hvordan understøttes rådgiverne i at tage de svære samtaler?
- Hvad kan være fordele ved at styrke borgerkontakten i forbindelse med afgørelser, der ikke imødekommer borgerens ansøgning, såvel som i forbindelse med modtagelsen af en klage? Hvad skal I så gøre anderledes i dialogen med borgerne, end det I gør i dag?
- Hvad kan være ulemper?
- Hvad er de væsentligste forhindringer for at tage nogle af disse greb i brug? Og er det forhindringer I skal eller kan overkomme?
- Hvad vil det kræve af jer og jeres ledelse, hvis I vil styrke borgerdialogen før og efter, I har modtaget en klage?

*Ser I et potentiale i at øge jeres **systematik** i udarbejdelse af en genvurdering?*

Hvordan arbejder I med genvurderingen, når I modtager en klage? Og hvor kan I med fordel justere?

- Hvad er jeres praksis i forbindelse med, at I genvurderer sagen?
- Se i bilag 1, hvor der er eksempler fra en kommunes procedure, tjekliste og skabelon – kan I genkende elementerne eller eventuelt overføre dem til egen praksis?
- Hvordan håndterer I tidsfristen på fire uger?
- Hvilket materiale har I, som understøtter arbejdet med genvurderinger? Eksempelvis en proces eller arbejdsgangsbeskrivelse? Skabeloner? Fast sparring? En godkendelsesproces?
- Vil det være en hjælp at have nogle af disse? Hvad vil være fordele? Hvad vil være ulemper?
- Inddrager I borgeren i arbejdet med genvurderingen? Hvordan? Hvad kunne være fordele eller ulemper ved at styrke borgerkontakten i denne del af processen?
- Hvis nogle oplever, at I har en fælles systematik i jeres arbejde med genvurderinger – er det så alle i teamet, der har denne oplevelse? Hvad består eventuelt divergerende/forskellige opfattelser af? Hvordan sikrer I, at nye medarbejdere introduceres til jeres systematik?
- Hvordan sikrer I, at I forholder jer konkret til alle borgerens hovedklagepunkter?
- Hvordan sikrer I, at sagen er tilstrækkeligt oplyst og begrundet, inden den sendes videre til Ankestyrelsen?

*Kan mere samarbejde med **borgerrådgiver** være til gavn for klagesagsprocessen?*

Borgerrådgiveren inddrages tilsyneladende ikke så ofte, og der er stor forskel på samarbejdet mellem børnehandicapafdelingen og borgerrådgiver:

- Har jeres borgere kendskab til borgerrådgiverfunktionen? Fortæller I dem for eksempel om borgerrådgiveren? I hvilken forbindelse?
- Hvordan samarbejder I med borgerrådgiveren i jeres kommune?
- Vil I kunne opnå nogen gevinster for jeres klagesagsbehandling ved at samarbejde på en anden måde med borgerrådgiveren, end I gør nu?