

BORGERRÅDGIVERENS KOMMUNIKATIONS- STRATEGI



FORMÅLET MED BORGERRÅDGIVEREN

"Formålet med borgerrådgiverfunktionen er at styrke dialogen mellem borgere og Københavns Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed.

Borgerrådgiverfunktionen skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende (...) at klage over forhold, der vedrører Københavns Kommune samt medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening" (vedtægt for borgerrådgiverfunktionen)



OM STRATEGIEN

Kommunikationsstrategien er et sæt af overordnede retningslinjer for Borgerrådgiverens kommunikation, der sikrer, at vi kommunikerer i overensstemmelse med institutionens vision og mål.

Kommunikationsstrategien omhandler både den interne og eksterne kommunikation, herunder branding af Borgerrådgiveren.

Strategien skal styre og være med til at sikre kvalitet i Borgerrådgiverens kommunikation.

Kommunikationsstrategien er et dynamisk dokument, forstået på den måde, at fokus- og indsatsområder for kommunikationen løbende skal tilpasses Borgerrådgiverens behov, kapacitet og generelle udvikling.

Borgerrådgiverens Kommunikationsstrategi er udarbejdet med henblik på at opstille retningslinjer, som sikrer:

- at kommunikationen er klar og entydig
- at kommunikationen underbygger og baserer sig på Borgerrådgiverens vision og mål.

STRATEGIEN ER INDELT I FIRE HOVEDOMRÅDER:

- Vision og mål
- Intern kommunikation
- Ekstern kommunikation
- Kommunikationsprodukter/interaktioner

2

VISION OG MÅL

Borgerrådgi verens vision, vedtaget på Borgerrådgi verudvalgsmøde den 28. januar 2005¹:

“

Borgerrådgi verens brugere skal opleve Borgerrådgi veren som løsningsorienteret og som en nyttig vejviser samt en garant for en uvildig vurdering af kommunens sagsbehandling og betjening.

Borgerrådgi verens viden om sagsbehandling og god forvaltningsskik skal være eftertragtet af forvaltningerne. Samarbejdet med forvaltningerne skal være baseret på åbenhed og dialog.

Borgerrådgi verens arbejde skal være omgærdet af Borgerrepræsentationens tillid og opbakning.

Borgerrådgi veren skal have en høj grad af troværdighed – sammenlignelig med den, som nydes af Folketingets Ombudsmand.

Københavns Kommunes borgerrådgi ver skal stå som forbillede for andre kommuners ønsker om en borgerrådgi verfunktion.

MÅL

Borgerrådgi verens kommunikation skal understøtte visionen.

Borgerrådgi verens kommunikation skal sikre, at kommunens forvaltninger og ansatte samt byens borgere har kendskab til Borgerrådgi veren og Borger-rådgi verens arbejde. Synliggørelsen af Borgerrådgi veren gælder derfor såvel internt i kommunen som udadtil over for borgerne.

Borgerrådgi verens kommunikation skal til enhver tid loyalt forholde sig til det saglige og dokumenterede.

¹ Borgerrådgi veren har siden visionen blev vedtaget i 2005 undergået en del forandringer, herunder har Borgerrådgi veren bl.a. fået egen drift-kompetence, ligesom Borgerrådgi veren nu i højere grad har målrettet indsatsen for at skabe forbedringer i forvaltningerne, herunder bl.a. med øget fokus på den fremadrettede konstruktive konsulentfunktion.

Borgerrådgi-verens kommunikation skal i formidling og sprog understøtte den kvalitetsforbedrende indsats på konstruktiv, tilgængelig, saglig og entydig vis.

“

OFFENTLIGHED

§ 30. Borgerrådgi-verfunktionens arbejde er underlagt størst mulig åbenhed

Stk. 2. Borgerrådgi-verfunktionen offentliggør på eget initiativ undersøgelser, mv. (vedtægt for borgerrådgi-verfunktionen)

Formålet med Borgerrådgi-veren er at medvirke til at skabe forbedringer, hvor undersøgelser mv. viser behov, ved at agere talerør for borgerne og ved at sætte fingeren på de steder, hvor der er plads til forbedringer. Borgerrådgi-veren har ingen særsklit interesse i at omtale kommunen negativt.

I forhold til synliggørelse må Borgerrådgi-veren dog erkende, at det, der er en god historie i pressen og en oplagt historie at positionere sig på for Borgerrådgi-veren for at højne kendskabsgraden, ofte er en dårlig historie for en anden del af kommunen.

Borgerrådgi-verens interesse i at positionere sig og øge kendskabsgraden via en kritik af kommunen skal derfor afvejes i forhold til den pågældende forvaltnings interesse i ikke at blive hængt ud.

Af ressourchensyn, men også for at imødekomme afvejningen mellem interesserne er det Borgerrådgi-verens sædvanlige praksis at være tilbageholdende og afventende i forhold til pressen. Borgerrådgi-veren medvirker dog normalt i alle tilfælde, når pressen henvender sig og søger oplysninger og i nogle tilfælde beder Borgerrådgi-veren om en udtalelse til en sag, Borgerrådgi-veren er involveret i.

Borgerrådgi-veren må samtidig erkende, at vinklingen af omtalen af enkelte undersøgelser, årsberetninger eller andet i pressen kun i begrænset omfang er påvirket af Borgerrådgi-verens oplæg.

Borgerrådgi-verens synliggørelse skal til enhver tid tilpasses Borgerrådgi-verens kapacitet, således at kapaciteten står mål med antallet af henvendelser.

3

INTERN KOMMUNIKATION

Intern kommunikation dækker i denne sammenhæng både over kommunikation internt hos Borgerrådgiveren og kommunikation internt i kommunen med forvaltningernes centrale og decentrale enheder og politikerne i kommunen.

Det er væsentligt, at den interne og eksterne kommunikation ses i sammenhæng. Den eksterne kommunikation skal afspejle, hvad der foregår internt, og relevante interne målgrupper skal inddrages i, hvad der formidles eksternt.

“

VEJLEDNING OG MEDVIRKEN TIL FORBEDRINGER AF FORVALTNINGEN

§ 14. Borgerrådgiverfunktionen skal løbende understøtte dialog og yde konsultativ bistand til forvaltningen, herunder ved

1) at sikre tilbagemelding om overordnede konstateringer i den årlige beretning efter § 16,

2) at tilbyde undervisning

3) at yde vejledning om spørgsmål vedrørende forvaltningsret mv.

4) at yde bistand i forbindelse med projekter mv. til forbedring af sagsbehandlingen, betjeningen af borgerne og bistå med implementering af nye procedurer, mv.

5) på anden måde at bidrage til konstruktive, fremadrettede initiativer, der kan forbedre sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne. (vedtægt for borgerrådgiverfunktionen)

Borgerrådgiverens interne kommunikation skal:

- sikre, at kommunens medarbejdere har kendskab til og viden om Borgerrådgiveren
- sikre, at medarbejderne har adgang til information om Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens arbejde
- hjælpe til med at kvalitetssikre, understøtte og forbedre kommunens sagsbehandling ved at være retningsvisende
- medvirke til at udvikle og styrke åbenhed og dialog, således at forvaltningerne ikke alene ser Borgerrådgiveren som en tilsynsfunktion, men også som en konsulentfunktion, hvor det er muligt for medarbejdere og forvaltninger at søge råd og vejledning i konkrete sager
- sætte fokus på retssikkerhed

² Ikke prioriteret rækkefølge.

KOMMUNENS FORVALTNINGER OG MEDARBEJDERE

Intern kommunikation om Borgerrådgiveren er en væsentlig forudsætning for, at også medarbejderne i kommunen kender til Borgerrådgiverens kompetence og opgaver. Dette er en forudsætning dels for medarbejdernes brug af Borgerrådgiverens konsulentfunktioner, dels for deres forståelse for og accept af Borgerrådgiverens rolle som tilsynsmyndighed. Dertil kommer, at oplyste medarbejdere kan videreformidle viden om Borgerrådgiveren til borgerne.

Borgerrådgiverens kommunikative udfordring i forhold til forvaltningerne er, at vi har en form for dobbeltrolle. Vi behandler klager over og kritiserer forvaltningerne for eventuelle fejl, de har lavet, og skal samtidig gerne opretholde et godt samarbejde baseret på ligeværdighed, respekt, dialog og tillid.

Borgerrådgiveren er neutral i sagsbehandlingen og formidler loyalt, sagligt og vel-dokumenteret.

Borgerrådgiveren tilstræber et løsningsorienteret samarbejde med forvaltninger og medarbejdere for at hjælpe den enkelte borger i den konkrete sag og for mere generelt at synliggøre en evt. problemstilling og via dialog finde konstruktive og effektive løsninger til gavn ikke kun for den enkelte borger, men for borgerne og dermed også for kommunen.

I forhold til offentliggørelse af undersøgelsesresultater sikrer Borgerrådgiveren sig altid, at rapporter, udtalelser mv. er modtaget hos den undersøgte forvaltning forud for den eksterne offentliggørelse via nyhedsbrev, på hjemmesider mv. Forvaltningerne er således bekendt med resultatet og offentliggørelsen og har på den måde mulighed for at være forberedt, hvis resultatet omtales i Borgerrådgiverens nyhedsbrev eller på anden måde videreformidles til pressen.

BORGERREPRÆSENTATIONEN OG DE STÅENDE UDVALG

Borgerrådgiverens funktion og arbejde bør være kendt af kommunens politiske ledelse. Borgerrådgiveren står derfor til rådighed for Borgerrepræsentationen, udvalg og andre fora, hvor politikere deltager, med information om Borgerrådgiverens virke og konstateringer.

I begyndelsen af en ny valgperiode deltager Borgerrådgiveren i informationsarbejdet for at klæde nye (og gamle) medlemmer af Borgerrepræsentationen på. Oplysning af nye medlemmer af Borgerrådgiverudvalget udgør en særlig opgave i denne sammenhæng.

Borgerrådgiverens undersøgelser skal formidles til udvalgene for de relevante fagområder, hvilket bl.a. sker via Borgerrådgiverudvalgets medlemmer og ved, at Borgerrådgiveren sender udvalgte undersøgelsesresultater til orientering direkte til de enkelte udvalg.

BORGERRÅDGIVERUDVALGET

Borgerrådgiveren sekretariatsbetjener Borgerrådgiverudvalget. Udvalgssekretæren sørger for indstillinger, beslutningsprotokoller og øvrig udvalgsbetjening. Kommunikation til Borgerrådgiverudvalget går via Borgerrådgiveren eller udvalgssekretæren.

INTERNT HOS BORGERRÅDGIVEREN

Internt hos Borgerrådgiveren formidles viden til medarbejderne på faste møder og ved strategiske statusmøder.

4

EKSTERN KOMMUNIKATION

Borgerrådgi verens eksterne kommunikation dækker over kommunikation rettet mod borgere, brugere og erhvervsdrivende i kommunen samt styrelser, retshjælp, interesseorganisationer, kommuner og andre borgerrådgivere i Danmark samt pressen og øvrige interessenter.

Det er væsentligt, at den interne og eksterne kommunikation ses i sammenhæng. Den eksterne kommunikation skal afspejle, hvad der foregår internt, og relevante interne målgrupper skal inddrages i, hvad der formidles eksternt.

Borgerrådgi verens eksterne kommunikation skal:

- synliggøre Borgerrådgi verens identitet (branding)
- sikre kendskab til Borgerrådgi verens funktion, kompetence og arbejde
- sikre, at borgere og øvrige har tillid til Borgerrådgi verens faglighed og uafhængighed
- medvirke til, at Borgerrådgi veren bliver kendt for og anvendt som ekspert på sine kerneområder (øget kendskab/branding)
- tiltrække kvalificerede medarbejdere

BORGERNE

Borgerrådgi verens kommunikation med borgerne bygger på kommunens værdigrundlag, som siger, at: ”kommunen skal møde brugeren med respekt, ligestilling, dialog og tillid”.

Borgerrådgi veren er neutral, lyttende og spørgende i sin kommunikation med borgerne og kan aldrig fungere som partsrepræsentant for hverken borgere eller forvaltning.

Borgerne har, når de kontakter Borgerrådgi veren, ofte en dårlig oplevelse med kommunen frisk i erindring. Det er derfor afgørende, at vi i vores kommunikation er præcise i forhold til, hvad vi kan hjælpe med, således at der tidligt i forløbet sker en forventningsafstemning, og at vi i rådgivningen, af hvilke muligheder borgeren har, ligeledes er præcise, således at borgeren ikke stilles noget i udsigt, der ikke reelt er en mulighed.

Når Borgerrådgi veren modtager en klage ved personligt fremmøde eller skriftligt, undersøger vi, om den forvaltning, klagen vedrører, har haft mulighed for at svare på klagen. Hvis ikke det er tilfældet, vejleder vi i første omgang borgeren om at forsøge at få problemet løst via dialog med forvaltningen. I særlige tilfælde hjælper vi med at udarbejde klagen og/eller videreformidle klagen til rette forvaltning. Vi har ikke mulighed for at yde denne hjælp til alle borgere, så det er alene et tilbud til de borgere, som ikke selv kan gå videre med en klage og ikke har adgang til anden hjælp.

Hvis borgeren klager til Borgerrådgiveren efter at have fået svar fra forvaltningen, fordi borgeren fortsat er utilfreds, eller fordi borgeren ikke får svar, og ønsker en uvildig vurdering af sin sag, overvejer Borgerrådgiveren hvilke løsninger, der kan være i forhold til den konkrete klage. Nogle problemer kan løses hurtigt og uformelt, mens andre kræver, at klagen bliver behandlet på skrift.

Det er Borgerrådgiveren, der afgør, om en klage giver grundlag for en undersøgelse og hvilke dele af klagen, undersøgelsen skal omfatte. Borgerrådgiveren kan således beslutte at undersøge en sag, hvis det forventes at kunne hjælpe borgeren videre og/eller føre til forbedringer i kommunen.

Ved beslutningen om, hvorvidt en sag skal undersøges, lægger Borgerrådgiveren dels vægt på klagens betydning, bl.a. aktualitet, væsentlighed og kompleksitet og på, hvad borgeren kan opnå ved, at vi undersøger sagen. Dels lægger Borgerrådgiveren vægt på, om en undersøgelse af klagen kan føre til forbedringer i kommunen. Det er altså en samlet vurdering af, om undersøgelsen giver mening for både borgeren og for kommunen.

Der kan således være forskel på den hjælp, vi konkret tilbyder, men alle borgere, der henvender sig til Borgerrådgiveren, bliver mødt med samme faglighed, og kommunikationen er grundlæggende set ens i alle typer af sager og al kommunikation med borgerne.

Borgerrådgiveren skal til enhver tid sikre sig, at kommunikationen er vellykket, forstået på den måde at kommunikationen tilpasses borgeren. Er der f.eks. tale om en borger, der ikke forstår og taler dansk eller engelsk, rekvirerer Borgerrådgiveren en tolk, ligesom Borgerrådgiveren, hvis borgeren er ordblind eller andet (og dette er oplyst), sikrer sig, at kommunikationen er tilgængelig for borgeren.

Borgerne skal have tillid til Borgerrådgiverens faglighed og uafhængighed.

INTERESSEORGANISATIONER, STYRELSER, RETSHJÆLPE OG ØVRIGE INTERESSENER

Idet Borgerrådgiverens bemyndigelse er begrænset til kun at behandle klager over Københavns Kommune, sker det ofte, at Borgerrådgiveren i sin rådgivning af borgerne henviser til rette myndighed, retshjælp og vedrørende diskriminations-spørgsmål også til interesseorganisationer. Henvisningerne går ofte begge veje, og derfor er det væsentligt at opretholde en god kontakt og gensidigt være opdaterede på ændringer mv.

Borgerrådgiveren har i forhold til arbejdet med Borgerrådgiverens Diskriminationshotline et samarbejde med en række interesseorganisationer og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Det er muligt for alle, der har interesse i Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens arbejde, at benytte vores hjemmesider, tilmelde sig Borgerrådgiverens nyhedsbrev samt downloade Borgerrådgiverens Beretning og de enkelte udgaver af KlarRet.

En særlig gruppe af interessenter er landets øvrige kommuner, herunder også de kommuner, som har deres egen borgerrådgiverfunktion. Borgerrådgiveren deltager

i et borgerrådgivernetværk, hvor formålet er at sparre og dele erfaringer kommunerne imellem.

PRESSEN

Henvendelser fra pressen besvares i hovedreglen af Borgerrådgiveren. I Borgerrådgiverens fravær besvares pressens henvendelser af chefkonsulenten.

Vedrører henvendelsen faktuelle forhold, kan juristerne udtale sig efter aftale med Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren kan være opsøgende over for pressen – og sender pressemeddelelser og nyhedsbreve ud – når det skønnes at være i Borgerrådgiverens interesse at få sagen, beretningen, rapporten eller andet omtalt i medierne.

Borgerrådgiveren overvåger pressedækningen af Københavns Kommune og kan, hvis det vurderes relevant, tage afsæt i pressens historier om forhold i Københavns Kommune og iværksætte undersøgelser af egen drift, ligesom Borgerrådgiveren kan være opsøgende i forhold til at udtale sig om forhold, som omtales i pressen.

Borgerrådgiveren skal i sin servicering af pressen være særlig opmærksom på balancen mellem ønsket om åbenhed om kommunens forhold og kommunens interesse i at undgå unuanceret negativ omtale. Borgerrådgiveren skal derfor – hvor det er muligt – medvirke til at give et nuanceret billede af kommunale udfordringer i opgaveløsningen.

5

KOMMUNIKATIONS- PRODUKTER/INTERAKTIONER

Borgerrådgi-verens allerede kendte kommunikationsprodukter og interaktioner listes i dette kapitel, og den kommunikative strategi for hver situation beskrives kort.

Oversigten over kommunikationsprodukter og interaktioner revideres ved behov, således at den til enhver tid er tilpasset Borgerrådgi-verens aktuelle status, behov for synliggørelse, kapacitet mv.

Oversigten er fleksibel – og ikke nødvendigvis udtømmende – forstået på den måde, at Borgerrådgi-veren i forhold til synliggørelse løbende vil udnytte opståede muligheder for at markere sig.

BORGERRÅDGIVERENS BERETNING

Det fremgår af vedtægten, at Borgerrådgi-veren afgiver en årlig beretning til Borgerrepræsentationen.

“

§ 16. Borgerrådgi-verfunktionen afgiver via Borgerrådgi-verudvalget en årlig beretning til Borgerrepræsentationen, hvor borgerrådgi-verfunktionen redegør for sin virksomhed (...). Borgerrådgi-verfunktionen kan i beretningen fremkomme med forslag og anbefalinger om forhold, der ligger inden for borgerrådgi-verfunktionens overordnede funktion og opgaver (...) til kommunens udvalg, borgmestre eller forvaltninger (...). Beretningen skal offentliggøres (vedrægt for borgerrådgi-verfunktionen).

Beretningen anvendes til at synliggøre Borgerrådgi-veren både internt i kommunen for medarbejdere, direktioner og politikere, for byens borgere og uden for kommunen. Beretningen offentliggøres, og der udsendes pressemeddelelse.

Beretningen og pressemeddelelsen sendes i elektronisk form til de syv forvaltningers administrerende direktører og presseansvarlige, ligesom beretningen og en nyhed om denne sendes til redaktørerne på de syv forvaltningers intranet med henblik på deres videreformidling til de enkelte medarbejdere.

Beretningen bliver desuden sendt ud med Borgerråd giverens nyhedsbrev til samtlige abonnenter, ligesom den er offentlig tilgængelig og omtales i nyhed på www.kk.dk, og er tilgængelig på Borgerråd giverens egen hjemmeside.

KLARRET

Borgerråd giveren udgiver ca. tre gange årligt en rapport: KlarRet, som er særligt målrettet kommunens ansatte. Indholdet i KlarRet baserer sig på de iagttagelser, Borgerråd giveren løbende gør sig, og ~~rapporterne vi~~ samler op på og ~~er~~ er ~~deciderede~~ værktøjer i forhold til, hvordan kommunen fremadrettet kan undgå at begå de samme fejl eller lave de samme uhensigtsmæssige procedurer. KlarRet tager afsæt i borgernes retssikkerhed og er en guide til, hvordan de fejl, Borgerråd giveren har iagttaget, kan minimeres eller undgås.

Borgerråd giveren offentliggør de enkelte udgaver af KlarRet ved dels at sende KlarRet og en nyhed om den konkrete udgivelse til redaktørerne for de syv forvaltnings intranet for at nå ud til flest mulige medarbejdere og skabe opmærksomhed omkring Borgerråd giverens tilbud til medarbejderne og dels ved at sende KlarRet ud til samtlige abonnenter på Borgerråd giverens nyhedsbrev.

KlarRet offentliggøres ligeledes ved nyhed på www.kk.dk og er tilgængelig på Borgerråd giverens egen side på KKintra samt på Borgerråd giverens hjemmeside.

BREVE TIL BORGERNE

Borgerråd giverens breve udarbejdes altovervejende over faste skabeloner udarbejdet til forskellige formål. Brevene tilpasses naturligvis den enkelte sag, mens stil, struktur og genkendelighed sikres ved brug af skabelonerne. Skabelonerne revideres løbende og er tilgængelige for alle medarbejdere.

Skabelonerne sikrer endvidere, at vi efterlever kommunens designguide.

Det tilstræbes at undgå fagudtryk, ligesom det tilstræbes at holde brevet kort og let tilgængeligt.

For yderligere oplysning om procedure henvises til Borgerråd giverens interne forskriftssamling.

BREVE TIL FORVALTNINGERNE

Borgerråd giverens breve udarbejdes altovervejende over faste skabeloner udarbejdet til forskellige formål. Brevene tilpasses naturligvis den enkelte sag, mens stil, struktur og genkendelighed sikres ved brug af skabelonerne. Skabelonerne revideres løbende og er tilgængelige for alle medarbejdere.

Skabelonerne sikrer endvidere, at vi efterlever kommunens designguide.

Det tilstræbes at præsentere de enkelte klagepunkter så tydeligt og forståeligt som muligt, så forvaltningernes arbejde med at besvare klagepunkterne lettes, og den eventuelle læring er tydelig.

UNDERVISNING OG KONSULENTBISTAND INTERNT I KOMMUNEN

Borgerrådgiveren står til rådighed for ønsker om undervisning i forvaltningsretlige emner, oplæg om Borgerrådgiveren mv.

Borgerrådgiveren har udarbejdet undervisningsmateriale til dette formål.

Borgerrådgiveren vil også i sine øvrige forbindelser til forvaltningerne i forhold til konsulentfunktionen søge at synliggøre institutionen.

TELEFONISK BETJENING

Vores tilgang til borgerne er:

- Venlig og imødekommende
- Tålmodig
- Forstående (dvs. empatisk, men ikke sympatiserende – vi er neutrale i konflikten)
- Professionel (dvs. i respekt for, at vi repræsenterer en offentlighed myndighed)
- Engageret
- Klar og tydelig i sprogbrugen
- Præcis eller ærligt tvivlende, hvor tvivl eller usikkerhed forekommer (f.eks. om hvorvidt der kan være tale om diskrimination, eller om en videre klage kan føre til et bestemt resultat).

Vi tilbyder et personligt møde med en tolk, hvis det er nødvendigt.

Vi kan i borgerens interesse afbryde samtalen kortvarigt eller med henblik på at ringe tilbage, hvis der er komplicerede spørgsmål, som kræver drøftelse med en kollega.

Vi hjælper borgeren ved:

- At lægge øre til borgerens historie
- Eventuelt at hjælpe borgerens sag på sporet gennem hurtig og målrettede indsats i samarbejde med forvaltningerne
- Eventuelt at behandle henvendelsen som en klage (hvis vi har bemyndigelsen)
- Eventuelt at vejlede om klagemulighederne
- Eventuelt at henvise til andre, som bedre kan hjælpe netop denne borger.

Ved betjening af Borgerrådgiverens Diskriminationshotline er tilgangen den samme, og her hjælper vi ved:

- At lægge øre til borgerens historie
- Eventuelt at vurdere, om der kan være tale om ulovlig diskrimination
- Eventuelt at vejlede om klagemulighederne
- Eventuelt at henvise til andre, som bedre kan hjælpe netop denne borger
- Eventuelt at behandle henvendelsen som en klage (hvis vi har bemyndigelsen)
- At sikre os, at borgeren er klædt på til aktiv selvhjælp, hvis han/hun ønsker det.

KOMMUNIKATION VED BORGERMØDER/ANDET FREMMØDE

Tilgangen og hjælpen er den samme som ved telefonisk betjening.

EGEN DRIFT-UNDERSØGELSER

Afsluttende rapporter i egen drift-undersøgelser – inspektioner og generelle egen drift-undersøgelser – udarbejdes efter særlige skabeloner udviklet til formålet. Skabelonerne er med til at sikre ensartethed og genkendelighed.

Skabelonerne sikrer endvidere, at vi efterlever kommunens designguide.

Skabelonerne er tilgængelige for alle medarbejdere.

Alle væsentlige egen drift-undersøgelser offentliggøres på kk.dk/borgerraadgiveren.kk.dk, og de egen drift-undersøgelser, som vedrører diskrimination, offentliggøres ligeledes på kk.dk/diskrimination.

HJEMMESIDER

~~Borgerrådgi-veren har to hjemmesider.~~

~~www.kk.dk/borgerraadgiveren.kk.dk indeholder relevante, dækkende og let forståelige oplysninger om Borgerrådgi-verens opgaver og kompetence samt kontakt-oplysninger, information om Borgerrådgi-verens egen drift-virksomhed og undersøgelser. Desuden er Borgerrådgi-verens beretninger tilgængelige både som download og til at læse direkte på siden, ligesom Borgerrådgi-verens vedtægt og oplysninger om Borgerrådgi-verudvalget er at finde.~~

Borgerrådgi-verens hjemmeside opdateres løbende.

~~www.kk.dk/diskrimination henvender sig til borgere eller andre, som ønsker viden om klagemuligheder og rettigheder i sager om diskrimination. Hjemmesiden er bygget op, så den fungerer som en guide til, hvor man kan henvende sig for at få hjælp, hvis man har oplevet diskrimination, og er rettet mod borgere såvel som personale, der i rådgivningssituationer vil kunne anvende siden til opslag.~~

~~Borgerrådgi-verens egen drift-undersøgelser vedrørende diskrimination er tilgængelige, ligesom der er links til relevante instanser og til kommunens rapporter og øvrige hjemmesider vedrørende diskrimination.~~

~~www.kk.dk/diskrimination opdateres løbende i nødvendigt omfang.~~

KKINTRA

Kommunens intranet KKintra anvendes til at informere om nyheder, Borgerrådgi-verens Beretning, KlarRet og andet, som vurderes relevant at informere kommunens ansatte om. Informationen sendes i hovedreglen til de syv webredaktører, som sætter nyheden på forvaltningernes respektive intranet.

Borgerrådgi-veren har desuden sin egen side under Økonomiforvaltningens side, som er tilgængelig via alle forvaltningernes forsider. Her findes information om den service, Borgerrådgi-veren tilbyder henholdsvis kommunens borgere og ansatte, ligesom Borgerrådgi-verens seneste beretning og samtlige udgaver af KlarRet kan tilgås.

← - - - - - **Formateret:** Ingen punkttegn eller nummerering

NYHEDSBREVE

Når Borgerrådgiveren afslutter en sag/undersøgelse, skal der foretages en konkret vurdering af, om Borgerrådgiverens resultat skal videreformidles til offentligheden i form af et nyhedsbrev.

Kriterier for hvilke sager der skal laves nyhedsbreve om:

- større sager og undersøgelser
- sager der har offentlighedens interesse
- sager med alvorlig kritik
- sager som viser, at kommunen har handlet, som den skulle
- sager som viser, at Borgerrådgiverens mellemværende har ændret situationen for borgeren/borgerne og har forbedret kommunens indsats på området
- sager som kan synliggøre Borgerrådgiverens funktion og virkemåde

SAMARBEJDE MED EKSTERNE INTERESSETER

Borgerrådgiveren har et løbende samarbejde med en række eksterne aktører. Det drejer sig blandt andet om andre kommunale borgerrådgivere, Folketingets Ombudsmand, Ankestyrelsen, retshjælpsorganisationer, Ældre Sagen, handicaporganisationer og andre organisationer, der har kontakt med borgere eller grupper af borgere. Samarbejdet tjener til at skabe synlighed om Borgerrådgiverens bistand, som kilde til viden om de udfordringer borgerne generelt set oplever i mødet med det offentlige og til pleje af samarbejdsrelationer i bred forstand. I forhold til Folketingets Ombudsmand, Socialtilsynet og lignede, tjener samarbejdet også til koordinering af indsatser.

Borgerrådgiveren har i samarbejde med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen etableret et samarbejde med en række ngo'er.

Samarbejdet er etableret i forlængelse af styrkelsen af Borgerrådgiverens diskriminationstilsyn og konkret i forbindelse med etableringen af Borgerrådgiverens Diskriminationshotline. Samarbejdet har gensidig nytteværdi og styrker kendskabsgræden generelt og specifikt i forhold til diskriminationstilsyn og hotline. Organisationerne videreformidler information om Borgerrådgiveren til medlemmer m.fl., ligesom de anvender og henviser til hjemmesiden www.lkk.dk/diskrimination.

EKSTERNE FOREDRAG OG GÆSTER

Borgerrådgiveren står i et vist omfang til rådighed for relevante ønsker om foredrag og lignende fra myndigheder, organisationer mv.

BRANDING

Borgerrådgiveren anvender – i det omfang, det skønnes relevant, økonomisk muligt og foreneligt med Borgerrådgiverens kapacitet – kommunens plakatsøjler til ophængning af plakater i byrummet. Det er gratis at anvende søjlerne, men design, grafisk opsætning og tryk skal bestilles og betales af Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren har desuden i flere sammenhænge benyttet sig af opsætning af plakater (A2-format) på borgerservicecentre, jobcentre og socialcentre, hvor der er stort borgerfremmøde.

PRESSEMEDDELELSER

Borgerrådgiveren sender pressemeddelelse ud i forbindelse med offentliggørelse af beretningen, samt når der er nye tiltag, arrangementer eller lignende, som Borgerrådgiveren ønsker, at pressen skal dække.

Som det fremgår under *Vision og mål* er det Borgerrådgiverens sædvanlige praksis at være tilbageholdende og afventende i forhold til pressen.

Det skyldes ressourcehensyn, men også afvejningen mellem interesserne i at få omtale af Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverens arbejde over for det at give kommunen dårlig omtale i pressen.

Formålet med Borgerrådgiverens tilsyn er ikke at kritisere, men at medvirke til at skabe forbedringer, hvor undersøgelser mv. viser behov, ved at agere talerør for borgerne og ved at sætte fingeren på de steder, hvor der er plads til forbedringer. Borgerrådgiveren har således ingen særskilt interesse i at omtale kommunen negativt.

Borgerrådgiverens kommunikation forholder sig til enhver tid loyalt til det saglige og dokumenterede.

Udformningen af pressemeddelelser sker i overensstemmelse med Københavns Kommunes designguide efter skabelon udviklet særligt til dette formål.

Pressemeddelelser sendes generelt bredt ud til pressen. I nogle tilfælde kan det være en fordel at målrette pressemeddelelsen og forankre nyheden lokalt.

