

Borgermægleren

Byrådet har besluttet, at alle afdelinger i Aarhus Kommune skal arbejde med at styrke dialogen med borgerne

Byrådet ønsker at opnå:

- større borgertilfredshed ved, at borgerne oplever at blive lyttet til, forstået og taget alvorligt,
- at medvirke til en kulturforandring, hvor dialogen og læringen fra bl.a. klager er bærende,
- at klager ses i et dialog- og læringsperspektiv

Som et led i indsatsen for at styrke dialogen med borgerne har kommunens borgere siden 1. januar 2015 kunnet få hjælp hos borgermægleren

Hvad er Borgermægleren?

- Borgermægleren er en ekstern funktion, som er uafhængig af kommunen
- Borgermægleren kan hjælpe med at skabe en bedre dialog mellem borger og kommune

Hvem er Borgermægleren?



Hvem kan rette henvendelse til Borgermægleren?

- Alle borgere i Aarhus Kommune kan rette henvendelse til Borgermægleren
- Det er gratis at bruge Borgermægleren

Hvad kan du bruge Borgermægleren til?

- Borgermægleren tilbyder en individuel afklarende samtale for at finde ud af, hvad borger ønsker at opnå
- Herefter etablerer Borgermægleren kontakt til den relevante afdeling eller medarbejder i kommunen og aftaler et dialogmøde

- Borgermægleren er til stede i mødet mellem borger og kommune, og sikrer at begge parter får lyttet til hinanden og sagt det, der er vigtigt for dem
- Mødet foregår i neutrale rammer hos Borgermægleren

Borgermægleren har fokus på at genoprette og styrke dialogen mellem borger og kommune, så den fremadrettet kommer til at fungere bedre

- Borgermægleren kan ikke stilling til, om der er begået fejl i forbindelse med sagsbehandlingen, udførelsen af praktisk hjælp m.v.
- Borgermægleren kan ikke ændre en afgørelse

- Borgermægleren kan ikke bistå med at formulere klager over kommunen til relevante klageorganer
- Borgermægleren kan ikke vejlede om regler eller praksis

MEN Borgermægleren kan godt bistå med at videreformidle borgers utilfredshed med en afgørelse eller andet til kommunen, så kommunen har mulighed for at se på sagen igen

Typiske sager

Jeg kan ikke få kontakt til min sagsbehandler, eller min sagsbehandler reagerer ikke på mine henvendelser.

Borgermægleren hjælper med at kontakte sagsbehandleren eller lederen. Borgeren kommer igennem til kommunen, og der bliver reageret og handlet.



Jeg har fået en afgørelse, som jeg ikke forstår er faldet sådan ud. Jeg føler mig uretfærdig behandlet og ikke taget alvorligt.

Borgermægleren lytter til borger oplevelse. Borgermægleren deltager i et møde med borger og leder/sagsbehandler. Borger oplever at blive taget alvorligt og forstår bedre afgørelsen.

Jeg har længe haft en sag i kommunen, måske endda i flere forvaltninger og med flere og skiftende sagsbehandlere. Jeg forstår ikke, hvad der sker i min sag/hvorfor der ikke sker noget.

Borgermægleren lytter og taler med borgeren om, hvordan det opleves af borgeren. Borgermægleren deltager i et møde med borger og leder/sagsbehandler. Borger oplever at blive taget alvorligt, og der bliver fulgt op og handlet af kommunen.

Jeg er generelt meget frustreret over og har stor mistillid til kommunen. Jeg har svært ved at beskrive, hvad og hvem jeg konkret er utilfreds med.

Borgermægleren lytter til borgers frustrationer og er en form for ventil for borgeren.

Kontakt Borgermægleren



E-mail: borger@crecea.dk

Telefon:

30 58 35 02, mandag – fredag kl. 9 – 12

Hjemmeside:

www.aarhus.dk/borgermægler

Spørgsmål?