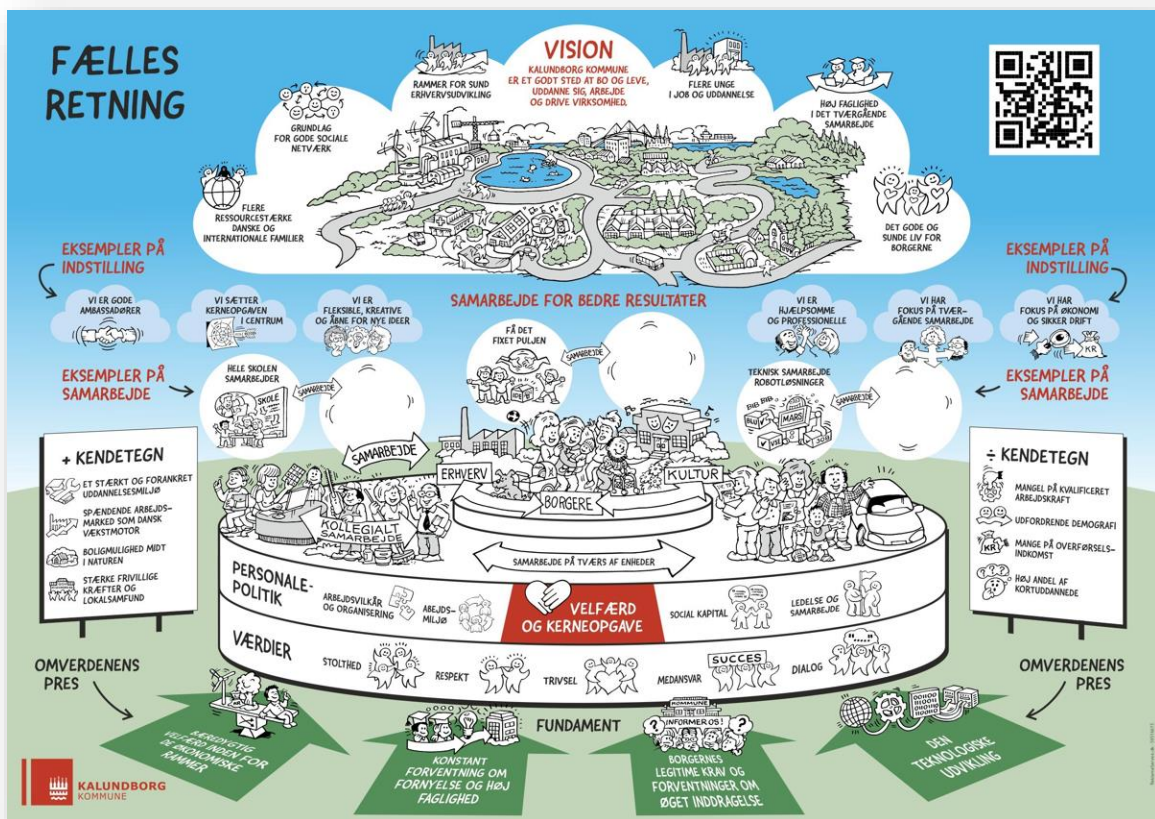




Rekruttering af Borgerrådgiver til Kalundborg Kommune



Stillingsbeskrivelsen	2
Borgerrådgiverens profil	3
Borgerrådgiver funktionen	4
Den politiske organisation	6
Mere om Kalundborg Kommune	7
Rekrutteringsproces	8



Stillingsbeskrivelsen

Empatisk og juridisk stærk borgerrådgiver

Brænder du for at hjælpe borgere i mødet og dialogen med kommunen, skabe læring i organisationen, og få mulighed for at gøre en konkret og reel forskel for kommunens borgere? Hvis ja, så er det nu du skal benytte chancen og søge denne spændende stilling som borgerrådgiver i Kalundborg Kommune.

Kalundborg Kommunes Kommunalbestyrelse ønsker at give borgerne adgang til let tilgængelig og uafhængig rådgivning, og besluttede derfor tilbage i 2022 at etablere en borgerrådgiverfunktion med hjemmel i styrelsesloven § 65 e, som en forsøgsordning. Ordningen er blevet en succes, og derfor har Kommunalbestyrelsen i forbindelse med indgåelsen af budgetaftalen for 2025, besluttet at gøre stillingen permanent.

Som vores borgerrådgiver har du en todelt rolle og funktion. Du er borgernes støtte i forhold til kommunen og forventes samtidig at bidrage til en fortsat udvikling af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Vi arbejder med en forpligtende læringskultur, hvor både de gode og de mindre gode sager bringes i spil. Her vil du kunne spille en central rolle.

Der er en forventning om, at du er tilgængelig - om nødvendigt også på andre lokationer end Rådhuset og eventuelt ved besøg i borgernes hjem. Du skal kunne balancere mellem de sager, hvor der er et retssikkerhedsmæssigt behov for bistand og de sager, hvor det mere handler om at hjælpe borgeren til en bedre forståelse af situationen.

Som borgerrådgiver er det vigtigt, at du har et bredt juridisk kendskab til retsgrundlaget for de kommunale afgørelser, så du kan være skarp på borgernes retssikkerhed. Samtidigt er empatiske egenskaber vigtige, så du kan møde alle typer borgere og organisationen med åbenhed, nysgerrighed og bidrage til, at der ikke sker en eskalering af et eventuelt konfliktniveau.

Af konkrete opgaver har Kommunalbestyrelsen besluttet at følgende skal varetages af borgerrådgiverfunktionen:

- Rådgive og vejlede borgerne samt lette vejen ind i kommunen og om nødvendigt fungere som bindeled til organisationen.
- Sikre, at borgerne i muligt omfang føler sig hørt i sager, hvor borgeren ikke finder kommunens sagsbehandling tilfredsstillende.
- vejlede borgere om klagemuligheder indenfor det offentlige system samt rettigheder i forbindelse med sagsbehandlingen.
- Bistå borgerne der ønsker at klage over kommunens sagsbehandling, den personlige betjening eller kommunens måde at varetage praktiske opgaver på.
- Bidrage til borgernes forståelse af kommunens afgørelser.
- Tage sager op på eget initiativ, hvis borgerrådgiveren bliver opmærksom på forhold, der giver anledning til nærmere undersøgelse.
- Indgå i en generel dialog og rådgivning af den kommunale organisation om god sagsbehandling og komme med forslag til forbedringer, varetage undervisning af organisationen mv.
- Udarbejde en årlig afrapportering til Kommunalbestyrelsen.



Borgerrådgiveren refererer til den samlede kommunalbestyrelse, som beslutter arbejdets indhold og udførelse. Det administrative ophæng er af praktiske hensyn kommunaldirektøren, og fysisk placering som udgangspunkt i Organisationsstaben, hvor også kommunens centrale jurister er placeret. Der er ikke tilknyttet et sekretariat til funktionen.

Borgerrådgiverens profil

I udvælgelsesprocessen vil såvel den faglige erfaringsbaggrund som de personlige kompetencer blive vægtet. Vel vidende, at den rette kandidat kan komme mange steder fra og have mange spændende ting med i bagagen, har ønskekandidaten nedenstående baggrund og kompetencer.

- En relevant videregående uddannelse, det kunne f.eks. være jurist eller socialrådgiver
- Erfaring med og gerne en formel uddannelse inden for konfliktmægling/håndtering
- Indgående kendskab til forvaltningsret og et bredt juridisk kendskab til retsgrundlaget i øvrigt for kommunale afgørelser
- Erfaring fra de kommunale velfærdsområder, gerne velfærds- og socialområdet
- Erfaring med sagsbehandling fra offentlig ledet og politisk styret organisation
- Erfaring med undervisning, kommunikation og formidling

Som borgerrådgiver skal du kunne forholde dig neutralt og formå at mægle, mediere og facilitere i et samspil med mange interessenter.

Vi lægger derfor bl.a. vægt på følgende personlige kvalifikationer:

- Fingerspids- og situationsfornemmelse, at du kan samarbejde og skabe konsensus
- At du er resultatorienteret og får ting til at ske
- At du er synlig og udadvendt
- At du er åben, imødekommende og inddragende
- At du har empati og integritet
- At du er tillidsvækkende og ordentlig

Lønniveau

Ansættelsen sker på overenskomstmæssige vilkår. Den årlige løn vil afhængigt af erfaring have et forventeligt niveau på 575.000-625.000 kr. med tillæg af pension.



Borgerrådgiver funktionen

I dette afsnit er det uddybet, hvad der mere konkret er forventningerne til Borgerrådgiveren.

Hjælpe og vejlede borgerne der er utilfredse med kommunens sagsbehandling

Borgerrådgiveren skal vejlede og hjælpe borgere, der er utilfredse eller ønsker at klage over kommunens sagsbehandling. Det indbefatter blandt andet hjælp til at finde rundt i det klagesystem, der behandler klager over kommunale afgørelser.

Hvis en borger har svært ved selv at formulere en klage, kan Borgerrådgiveren hjælpe med at skrive teksten. Det gælder både en klage over en sagsbehandling og en anke af en afgørelse.

Borgerrådgiveren skal være med til at styrke borgernes retssikkerhed, ved at vejlede om borgerens rettigheder, når en sag bliver behandlet. Det kan f.eks. være information om aktindsigt, partshøring eller klagevejledning. En anden vigtig opgave for Borgerrådgiveren består i at hjælpe borgere, der har vanskeligt ved at forstå en afgørelse.

Borgerrådgiverens virksomhed er begrænset til kun at omfatte de kommunale forhold, hvor Kommunalbestyrelsen er tillagt kompetence til at træffe konkrete eller generelle afgørelser.

Nedenfor er det specificeret, hvad Borgerrådgiveren kan og ikke kan.

Borgerrådgiveren kan i forhold til kommunen behandle henvendelser og klager over:

- Den formelle sagsbehandling (den måde en sag er blevet behandlet på)
- Personalets betjening og adfærd
- Udførelsen af service og praktiske opgaver (faktisk Forvaltningsvirksomhed)
- Ulovlig forskelsbehandling (diskrimination)

Borgerrådgiveren kan ikke behandle følgende:

- Borgerrådgiveren behandler ikke sager, hvor der er en lovmæssig klageadgang. I disse sager må borgerrådgiveren henvise borgeren til den pågældende klageinstans og eventuelt vejlede i forbindelse hermed
- Sager om ansættelsesforhold
- Sager som er indbragt for det kommunale tilsyn, Folketingets Ombudsmand eller domstolene
- Klager over det politisk vedtagne serviceniveau eller klager, hvor sagen har været bedømt af Kommunalbestyrelsen, økonomiudvalget eller de stående udvalg
- Forældede sager, der ved henvendelsen til Borgerrådgiveren er afsluttet fra mere end 1 år siden
- Borgerrådgiveren kan ikke tage stilling til sagers afgørelse.

Borgerrådgiveren kan henstille til fagområdet, at det overvejer sagen igen, og det forventes at Borgerrådgiveren vejleder forvaltningen om og henstiller til forvaltningen at genoverveje en given sag dersom der måtte være anledning til det. Udgangspunktet er, at klager skal stiles til rette instans, og konflikter mellem forvaltningen og en borger bør søges løst indenfor forvaltningen, før borgerrådgiveren inddrages. Borgerrådgiveren kan ikke afgøre klager over sagers afgørelse, da indholdet af en afgørelse alene henhører under den faglige kompetence, som er forvaltningens ansvar. Borgerrådgiveren kan behandle klager



over sagsbehandlingen, herunder kommunens overholdelse af Forvaltningsloven, Offentlighedsloven og databeskyttelsesreglerne. Klagerne kan også vedrøre manglende overholdelse af princippet om god forvaltningsskik.

Har en klage ikke været forelagt det pågældende fagområde, sender Borgerrådgiveren derfor klagen til den relevante leder med henblik på, at vedkommende selv besvarer klagen direkte til borgeren. Borgerrådgiveren får en kopi af svaret. Hvis borgeren ikke er tilfreds med svaret og henvender sig igen, kan Borgerrådgiveren beslutte at iværksætte en nærmere undersøgelse af sagen. Borgerrådgiveren vil i så fald bede det pågældende område om en udtalelse og en midlertidig adgang til sagens akter.

Borgerrådgiveren kan efter en nærmere undersøgelse af sagen komme med henstillinger til det pågældende fagområde. Det sker, hvis området ikke efterlever lovgivningen, de uskrevne principper om god forvaltningsskik eller Kalundborg Kommunes vedtagne målsætninger, sagsbehandlingstider, politikker og værdigrundlag.

Borgerrådgiverens mulighed for at tage sager op på eget initiativ

Hvis Borgerrådgiveren støder på en sag, der giver anledning til bekymring, kan borgerrådgiveren på eget initiativ tage sagen op. Det kan f.eks. være, hvis der er formodning om grove eller væsentlige fejl, eller hvis der formodes at foreligge et principielt aspekt.

I tilfælde, hvor Borgerrådgiveren selv bliver opmærksom på forhold, der er ulovlige, i strid med god forvaltningsskik, uhensigtsmæssige, ineffektive eller lignende, uden at en konkret borger dog nødvendigvis har klaget over eller gjort opmærksom på forholdet, udarbejder borgerrådgiveren en såkaldt generel udtalelse.

I udtalelsen gøres der opmærksom på det observerede forhold, ligesom konsekvenser og omfang af forholdet beskrives, og der gives anbefaling eller kritik, som indeholder tilkendegivelse af, hvordan forholdet efter Borgerrådgiverens opfattelse bør behandles.

Generelle udtalelser stiles til Kommunalbestyrelsen, medmindre andet aftales i den konkrete situation.

Udvikling af god borgerbetjening

Det hører med til Borgerrådgiverens opgaver at være i løbende dialog med den kommunale organisation om god borgerbetjening. Det handler om, sammen med organisationen, kontinuerligt at udvikle kommunens sagsbehandling. Naturligvis inspireret af den løbende dialog med borgerne. Det handler samtidigt om at medvirke til at genskabe dialog med kommunen, der har været gået i hårknude, og mægle mellem borgere og de kommunale medarbejdere. Borgerrådgiveren skal således påtage sig rollen som mægler i konfliktsituationer og herunder løbende rådgive om, hvordan konflikter forebygges med henblik på at forbedre sagsgange og kvalitet i forhold til brugervenlighed og juridisk indhold. Det handler om at understøtte en kultur, der motiverer til hele tiden at blive bedre ved at lære af de henvendelser, der kommer fra borgerne.

Sikring af kendskab til borgerrådgivningen

Borgerrådgiveren skal være synlig og kendt af kommunens borgere. Borgerrådgiveren skal derfor aktivt arbejde med at sikre kendskab til funktionen. Det være sig først og fremmest ved, at Borgerrådgiverens oplysninger på kommunens hjemmeside er opdaterede, relevante og interessante samt, at der med jævne mellemrum annonceres i de lokale ugeaviser. Det er ligeledes forventningen, at Borgerrådgiveren stiller op, hvis diverse institutioner eller foreninger måtte ønske det, eller hvis pressen ønsker et interview eller en udtalelse. Som et naturligt udslag heraf er det centralt at borgerrådgiveren er tilgængelig for borgerne, f.eks. ved at tilbyde hjemmebesøg, varetage funktionen på andre lokationer i kommunen mv.



Registrering og rapportering

Borgerrådgiveren opsamler løbende generelle erfaringer fra sit virke og stiller disse erfaringer til rådighed for udvikling af borgerbetjeningen i Kalundborg Kommune gennem drøftelse med de involverede dele af kommunen. De væsentligste erfaringer indgår desuden i den årlige afrapportering til det politiske niveau.

Borgerrådgiveren registrerer løbende alle henvendelser med henblik på:

- At bruge oplevelserne konstruktivt til udvikling og forbedring af borgerbetjeningen
- At opsamle eventuelle generelle problematikker
- At afrapportere til det politiske niveau
- At rådgive ledelsen

Borgerrådgiveren udarbejder hvert år en årsberetning, der har til formål at støtte Kommunalbestyrelsen i tilsynet med den kommunale forvaltning. Det er desuden formålet at give kommunens politikere og ledelse viden om den del af den kommunale praksis, der ikke fungerer efter hensigten og komme med forslag til, hvordan sagsbehandlingen kan forbedres.

Kommunalbestyrelsen kan pålægge Borgerrådgiveren at iværksætte en nærmere undersøgelse af relevante emner. Årsberetningen giver desuden offentligheden mulighed for at følge med i borgerrådgiverens arbejde.

Tavshedspligt og anonymitet.

Borgerrådgiveren har tavshedspligt efter den almindelige lovgivning med hensyn til oplysninger, som borgerrådgiveren bliver bekendt med i sin funktion. Borgerrådgiveren skal respektere anonymitet, hvis borgeren fremsætter begæring herom. Borgerrådgiveren må i sådanne tilfælde afholde sig fra at gennemføre undersøgelser i anledning af det oplyste, undtagen i helt særlige tilfælde, f.eks. hvor oplysningerne giver mistanke om fortsatte grove eller væsentlige fejl, der berører en bredere kreds af personer.

Rapporter

2023: [Borgerrådgiverens rapport 2023](#)

2024: [Borgerrådgiverens rapport 2024](#)



Den politiske organisation

Den politiske organisation består af Kommunalbestyrelsen, Økonomiudvalget samt seks stående udvalg. De er: Børn- & Familieudvalget, Ældre- & Sundhedsudvalget, Teknik- & Miljøudvalget, Socialudvalget, Unge- og Beskæftigelsesudvalget samt Kultur- & Fritidsudvalget. Det er en kommune med styr på sin drift og dermed også på økonomien. Det er selvfølgelig noget, der er befordrende for roen i den samlede kommunale organisation, der er præget af en rigtig god grundstemning.

Der arbejdes struktureret med vores udviklingsstrategi, der sætter retning – ikke blot i ord men også – i praksis. Kalundborg Kommunes udviklingsstrategi frem mod 2035 – *Fremgang får flere med i fællesskabet* er Kommunalbestyrelsens vurdering af og strategi for kommunens udvikling. Strategien har afsæt i Kommunalbestyrelsens overordnede vision for kommunens udvikling: "Kalundborg kommune er et godt sted at bo og leve, uddanne sig, arbejde og drive virksomhed".

Udviklingsstrategien beskriver, hvordan vi med udgangspunkt i en helhedsorienteret tilgang på tværs af sektorer vil arbejde for at visionen bliver til virkelighed. Den sætter retningen for den kommende kommuneplan ved at angive de strategiske indsatsområder for den kommende planperiode. Udviklingsstrategien skal angive revisionsomfanget af den kommende kommuneplan, og redegøre for planlægning gennemført siden vedtagelsen af den gældende kommuneplan.

Kalundborg Kommunes udviklingsstrategi frem mod 2035 – *Fremgang får flere med i fællesskabet* har følgende hovedoverskrifter:

- Bæredygtig udvikling i byen og på landet
- Flere borgere i kommunen
- Erhverv, Arbejdskraft og Uddannelse
- Fremtidens Velfærd
- Natur og Ressourcer
- Infrastruktur

Kalundborg Kommunes udviklingsstrategi frem mod 2035 – *Fremgang får flere med i fællesskabet* blev godkendt i Kommunalbestyrelsen i januar 2023 og kan læses her: [Læs udviklingsstrategien her](#).

Mere om Kalundborg Kommune

Kalundborg Kommune er placeret i noget af Danmarks smukkeste natur. Kommunen har en sund økonomi, og der bor ca. 48.500 mennesker i Kalundborg Kommune. Samtidig er Kalundborg Kommune hjemsted for en række af de industrier, der bidrager mest til den danske økonomi – med vægt på biotech og energiproduktion.

Kalundborg Kommune oplever i disse år en enestående udvikling. Etablerede virksomheder investerer milliardbeløb, bygger nye fabrikker og skaber flere jobs. Helt nye virksomheder melder sig også på banen for at tage del i dette væksteventyr. Det understreger Kalundborgs position som en af Danmarks mest robuste vækstmotorer med Sjællands største koncentration af højt specialiserede industrivirksomheder. Kalundborg er også en uddannelseskommune. Et tæt samarbejde og et strategisk partnerskab med offentlige og private aktører har på rekordtid muliggjort, at unge kan uddanne sig her og ikke behøver flytte væk.



Rekrutteringsproces

Ansøgers vurdering af arbejdspladsen

Alle interesserede er velkomne til at kontakte os med spørgsmål om stillingen og en eventuel drøftelse af personlige kvalifikationer i forhold til stillingen. Alle henvendelser behandles fortroligt. Henvendelse kan rettes til

- Kommunaldirektør Jan Lysgaard Thomsen tlf. 22 66 12 36
- Nuværende borgerrådgiver Michael Jonassen, tlf. 29 63 91 94

Der vil som udgangspunkt ikke være anledning for ansøgerne til at stille spørgsmål til ansættelsesudvalget under første samtalen.

Arbejdspladsens vurdering af ansøgerne

Ansættelsesudvalget udvælger ansøgere til 1. samtalerunde og gennemfører herefter 1. og 2. samtalerunde. Ansættelsesudvalget vurderer ansøgerne ud fra de faglige og personlige kompetencer, der er beskrevet her i jobprofilen.

Ansættelsesudvalget er sammensat af:

- Jan Lysgaard Thomsen, kommunaldirektør
- Kristine Louise Schjøtt, chefjurist
- Julie Folke, fagcenterchef Børn og Familie
- Tonny Voldby Pedersen, medlem af Kommunalbestyrelsen

Ansættelsesudvalget har efter sidste samtalerunde følgende grundlag for vurderingen af de resterende ansøgere:

- Den skriftlige ansøgning
- Det personlige indtryk fra 1. samtalerunde
- Et skriftligt resumé af en kompetenceprofil gennemført af HR. Resuméet udarbejdes på baggrund af en dybtgående, struktureret samtale om ansøgerens ledelsesmæssige og personlige kompetencer.
- Et skriftligt resumé af referencer, som konsulenten indhenter telefonisk fra relevante personer, som ansøgeren oplyser. Referencerne indhentes umiddelbart før anden samtalerunde og kun efter aftale med ansøgeren (referencerne er fortrolige og forelægges ikke ansøgeren)
- Det personlige indtryk fra 2. samtalerunde

Ansættelsesudvalget gennemfører ansættelsesprocessen og afgiver indstilling til Økonomiudvalget, der afgiver indstilling til Kommunalbestyrelsen, som har ansættelseskompetence



Tidsplan for ansættelsen

Ansøgning uploades senest den **29. oktober 2024**, via dette link: [Borgerråd giver - søg jobbet her](#)

Den **1. november 2024** træffer ansættelsesudvalget beslutning om, hvem der indkaldes til 1. samtalerunde. De udvalgte ansøgere får besked samme dag.

1. samtalerunde afvikles den **5. november 2024 i tidsrummet kl. 11.00 - 17.00.**

Kompetenceprofilen for de ansøgere, der går videre til 2. samtalerunde, afvikles i **uge 45/46**. Tilbagemeldingen tager ca. 1,5 time.

2. samtalerunde afvikles den **19. november 2024 kl. 9.00 – 14.00.**

Ansøgeren forventes at tiltræde hurtigst muligt eller senest den **1. januar 2025.**