

Metodetips fra Borgerrådgiveren

Procesretfærdighed – hvad er det og hvordan kan du bedst arbejde med det?

I kernen af enhver velfungerende kommune ligger tilliden mellem borger og myndighed. Denne tillid bygges ikke kun på resultater, men i høj grad på oplevelsen af selve processen. Procesretfærdighed handler netop om dette: at sikre, at borgeren føler sig retfærdigt behandlet, uanset udfaldet af deres sag. Det er en anerkendelse af, at alle mennesker har et grundlæggende behov for at blive hørt, respekteret og behandlet med værdighed.

I denne pjece forklarer vi, hvad procesretfærdighed er, og hvordan vi i kommunen kan arbejde for at sikre, at borgerne føler sig trygge og behandlet med respekt i vores sagsbehandling. Vi har sat fokus på konkrete opmærksomhedspunkter, du kan anvende, i kommunikationen med borgeren.

”Vidste du, at borgerens oplevelse af at blive hørt og respekteret ofte vejer tungere end selve afgørelsen?”

Procesretfærdighed i sagsbehandling

Procesretfærdighed handler om, hvordan borgere oplever retfærdigheden i en sagsbehandlingsproces – uanset om de er enige i den endelige afgørelse eller ej. En retfærdig proces øger borgerens tillid til systemet og accept af beslutninger. For at sikre en retfærdig proces er det vigtigt, at borgeren får mulighed for at give sin mening til kende, at sagsbehandlingen foregår objektivt og sagligt, at borgeren behandles med respekt og værdighed, samt at beslutningerne kommunikeres klart og forståeligt.

Hvorfor er procesretfærdighed så vigtig?

Procesretfærdighed er afgørende for at opretholde borgernes tillid til den offentlige forvaltning. Når borgere oplever, at sagsbehandlingen er retfærdig, øges deres accept af afgørelser – selv når de ikke er i deres favør. En retfærdig proces bidrager til færre klager, reducerede konflikter og en mere effektiv sagsbehandling. Derudover skaber procesretfærdighed en følelse af tryghed og retssikkerhed, hvilket kan styrke borgerens samarbejdsvilje og engagement i deres sag. Ved at sikre, at borgerne føler sig hørt, behandlet med respekt og mødt med gennemsigtighed, kan sagsbehandlere fremme en mere positiv relation mellem borger og myndighed.

For at sikre, at tilliden mellem borgere og den offentlige forvaltning forbliver stærk, er det afgørende, at alle sagsbehandlere arbejder ud fra princippet om procesretfærdighed. Dette betyder, at fokus skal være på selve sagsbehandlingen og borgerens oplevelse af den, og ikke kun på det endelige resultat.

DE 4 GRUNDPRINCIPPER – PROCESRETFÆRDIGHED

1. **At blive hørt**

Alle borgere skal opleve at have mulighed for at blive hørt og inddraget i beslutninger, der berører dem. Det betyder, at de kan præsentere deres synspunkter og give input til sager, der vedrører dem. Borgeren skal opleve, at deres input bliver taget alvorligt.

2. **Uafhængighed og Upartiskhed**

Borgerne skal opleve, at kommunens beslutningstagere træffer beslutninger objektivt, uden at blive påvirket af personlige interesser eller udenforstående faktorer. Alle borgere skal behandles lige.

3. **Respekt og gennemsigtighed**

Kommunen skal være åben omkring, hvordan beslutninger træffes, og hvorfor de træffes. Borgerne skal forstå, hvad der ligger bag en beslutning, og hvordan den påvirker dem.

4. **Tillid**

Borgere skal opleve at have tillid til den, der træffer afgørelsen. At kommunen møder borgeren med oprigtig interesse i borgerens situation.

Hvordan kan du forbedre oplevelsen af procesretfærdighed?

Din adfærd, kommunikation og beslutningstagning er afgørende for, at borgerne oplever, at de bliver behandlet på en fair og gennemsigtig måde.

Møder

Forberedelse og struktur

- Inden mødet: lav en dagsorden med klare mål.
- Start mødet med at forklare, hvad der skal ske: "I dag skal vi tale om...".
- Tænk over, hvad dit eget succeskriterie er for samtalen. Er det det samme som borgerens?
- Spørg borgeren: "Er der noget særligt, du gerne vil fokusere på i dag?"
- Afslut hvert møde med at opsummere aftaler og angiv konkrete tidsfrister: "Vi har aftalt, at jeg sender et brev til dig om vores aftaler senest på tirsdag og at jeg kontakter dig igen pr. telefon på onsdag."

Kontakt

Lyt aktivt og vær opmærksom på borgerens behov

- Spørg ind til borgerens behov og bekymringer: "Hvordan oplever du den situation, du står i lige nu?"
- Giv borgeren tid til at forklare sin sag. Undgå at afbryde, og stil opklarende spørgsmål: "Kan du uddybe, hvad der er vigtigst for dig i denne situation, så jeg er sikker på, at jeg forstår det rigtigt?"
- Spørg ind til om borgeren føler sig hørt: "Oplever du dig hørt og forstået i samtalen? Hvordan sikrer vi, at du føler dig bedst muligt hørt og forstået?"

Forforståelse

Vær opmærksom på egen forforståelse

- Sagsbehandleren skal sikre, at beslutningen træffes ud fra objektive kriterier, ikke personlige præferencer eller forudindtagede holdninger.
- Sagsbehandleren skal sikre, at der ikke er nogen interessekonflikter, der kan påvirke beslutningen. "Er denne afgørelse truffet ud fra borgerens behov og rettigheder, uden at være påvirket af irrelevante kommunale hensyn?"

Gennem sigtighed og klar kommunikation

- Vær åben om, hvordan beslutningen træffes, og hvilken lovgivning eller regler der ligger til grund.
- Borgeren skal have mulighed for at forklare sin situation og fremføre sine synspunkter, inden en beslutning træffes.
- Sæt lix-tallet ned - Brug almindeligt sprog og undgå fagsprog. "Giver det mening, eller skal jeg uddybe?"
- Alt dokumentation skal håndteres i overensstemmelse med lovgivning og regler.
- Informer borgeren om, hvad der sker videre i processen og hvordan tidsrammen ser ud. Undgå unødvendige forsinkelser. Ved ændringer eller forsinkelse, skal borgeren informeres.

Uenig?

Er borgeren utilfreds?

- Hvis borgeren er uenig i en beslutning, så lyt og forhold dig til borgerens synspunkter: "Er der noget specifikt ved beslutningen, der bekymrer dig? Har du brug for at jeg fortæller mere/udddyber?"
- Forhold dig til, om borgeren skal vejledes om andre tilbud.
- Oplys om klagemuligheder. Dette inkluderer klare instruktioner om, hvordan man indgiver en klage og hvad processen indebærer, herunder hvor borgeren kan få hjælp i klageprocessen.

ØVRIGE TIPS:

- + Øv dig i ikke er komme for hurtigt i gang, ikke straks at gå til løsninger og i det hele taget ikke forudsætte at du som sagsbehandler godt ved hvad sagen drejer sig om – for borgeren.
- + Overhold de aftaler der laves – *ellers er det gode arbejde forud spildt.*
- + Ved endt samtale sikrer fokus på, at I er enige om hvad der nu skal ske (hvem gør hvad), og hvornår det vil ske.
- + Undlad at presse og vurdere andre – *uden at spørge om lov.*
- + Det er aldrig for sent at forventningsafstemme – *stop op og spørg, hvad borgeren har brug for fra dig, hvis du kan mærke at relationen er ved at gå skævt.*
- + Sæt tilstrækkelig tid af til samtalen, så du reelt kan lytte for at forstå, ikke blot for at kunne svare.
- + Hvis borgeren gentager sine ord, kan det være et tegn på, at borgeren ikke føler sig hørt. Så kan du med fordel spørge mere ind.
- + Både som borger og ansat har vi tendens til at høre og huske de ting, der bekræfter vores allerede eksisterende overbevisninger. Det kan få betydning, når vi fx laver notat og kan opleves som manipulerende.
- + Italesæt hvis du mærker borgerens modstand, men pas på med at bedømme borgerens følelser. Du kan tage fejl.
- + Sig undskyld, hvis du begår fejl.

Kontakt din borgerrådgiver

Du er velkommen til at kontakte borgerrådgiveren på ☎ 29639284 / ✉ Mia.lundsberg@rksk.dk hvis du har brug for sparring. Det kan være sparring én til én, eller det kan være, at I har lyst til at bestille et oplæg om kommunikation.

Borgerrådgiveren
rksk.dk