

KODEKS FOR GOD SAGSBEHANDLING

1. Formålet med kodeks for god sagsbehandling

Kodekset skal bidrage til god sagsbehandling, dvs. til

- At vores sagsbehandling og vores afgørelser bliver korrekte
- At borgeren accepterer sagsbehandlingen og afgørelserne – også når borgeren havde ønsket en anden afgørelse, således at borgeren ikke finder anledning til at klage.

Med kodekset bidrager vi til, at gøre god sagsbehandling mulig ved at fastholde, at vi skal behandle vores sager ordentligt, og vi skal behandle dem sammen med borgerne.

2. Hvad forstår vi ved god sagsbehandling

God sagsbehandling i BIF er i særlig grad kendetegnet ved følgende 10 forhold :

- 1) Jeg er velforberedt, når jeg møder borgerne
- 2) Jeg lytter og spørger, indtil jeg har forstået, hvad borgeren mener, borgeren har fortalt mig
- 3) Jeg vejleder, så jeg er sikker på, at borgeren har forstået muligheder og konsekvenser
- 4) Jeg dokumenterer aftaler og vejledning, såvel den mundtlige som den skriftlige
- 5) Jeg belyser sagen i nødvendigt og tilstrækkeligt omfang indenfor kortest mulige tid
- 6) Jeg inddrager borgeren i belysning af sagen, når det er i borgerens interesse
- 7) Jeg tager ansvar ved at behandle alle sager, som var de mine sager
- 8) Jeg fortæller borgeren, hvad borgeren kan forvente af os, og hvornår
- 9) Jeg informerer og begrundet, hvis jeg ikke kan leve op til de forventninger, der er skabt
- 10) Jeg forholder mig eksplicit til borgerens oplysninger, når jeg begrundet en afgørelse

