

Hvordan skriver vi til sygemeldte borgere i kommunen?

Jeg ønsker med dette punkt at sætte til debat, hvordan vi skriver til sygemeldte borgere i vores kommune med standardformuleringer i vores underretningsbreve.

Jeg har vedhæftet en mail tilsendt fra kommunen til en sygemeldt stressramt borger.

Borgeren har gjort mig opmærksom på, at han fandt kommunen 'kold' og 'fremmed', da han meldte sig syg og første gang kom i kontakt med kommunen i underretningsbrevet.

Ydermere fandt han det stressende og efter sigende forværende for hans tilstand, at kommunen straks gik i gang med at liste instrukser, deadlines og procedurer op for videre sagsbehandling uden nogen form for menneskelig anerkendelse af borgerens ærgerlige situation og uden ønsket om god bedring fra kommunens side.

Jeg tænker, at borgeren har en valid pointe i, at det ved gennemlæsning virker unødvendigt koldt, når vores standardskrivelse til sygemeldte borgere indeholder hverken en anerkendelse af vedkommendes situation eller ønsket om bedring. Netop de 2 ting, har borgeren påpeget, ville have gjort en stor forskel.

Jeg vurderer, at vi forholdsvis let kan efterleve ønsket og ændre i vores standardskrivelse, der må forventes at blive sendt til hundredvis af sygemeldte borgere hvert år. Det er en lille ting, som, tror jeg, kan ændre på udtrykket af kommunens sagsbehandling. Som den er nu, tror jeg desværre, at kommunikationen kan virke fremmedgørende over for en del borgere.

Jeg foreslår, at vi beder administrationen komme med et oplæg til, hvordan vi kan have en standardskrivelse til sygemeldte borgere med en smule mere empati. En standardskrivelse i vores underretningsbrev, der indeholder procedurer og instrukser, men hvor vi tilkendegiver, at kommunen finder det ærgerligt, at borgeren er syg, og hvor der ønskes en bedring. Man kommer længst med ordentlighed.

**Tilføjelse:**

Borgeren har gjort mig opmærksom på, at han gerne vil besøge udvalget og forklare, hvordan han opfatter kommunen i et sådant brev, og hvorfor han mener, at kommunikationen bør forbedres, som han foreslår.