



Dato: 16. juli 2019

Tlf. dir.: 4477 2880

E-mail: mis9@balk.dk

Kontakt: Mick Fürst Steffensen

Sagsid: 00.01.10-K00-1-19

## Projekt Klagedrevet Innovation

—

### metode Styrket Borgerkontakt

De hollandske offentlige myndigheder har i en årrække gennemført forsøg med klagedrevet innovation i den borgernære sagsbehandling og myndighedsudøvelse. Oprindeligt var fokus alene på at håndtere borgerklager. I løbet af forsøgene fandt man imidlertid ud af at med fælles forståelse af og opmærksomhed på, hvad god borgerbetjening er, kunne metoden også virke forebyggende i forhold til trusler, krænkende adfærd og vold.

Forsøgene blev tæt fulgt af forskere, og Styrket Borgerkontakt er navnet på den enkle og evidensbaserede metode, der stammer herfra. Metoden er siden videreudviklet i Danmark, hvor den er afprøvet i flere kommuner og offentlige institutioner, hvor den har været brugt bredt i arbejde med borgerkontakt, hvor der er opstået utilfredshed, beklagelser eller egentlige klager.

Resultaterne fra Holland viser

- besparelser i tid og penge på mellem 20 og 30 %
- klageproceduren standses i ca. 50%
- sagsbehandlingstiden går ned med ca. 20%
- borgertilfredsheden stiger med ca. 20%
- jobtilfredsheden hos de ansatte stiger med ca. 20%

Der er lavet et par mindre undersøgelser i Danmark, som viser ovenstående tendenser med en pil opad.

Metoden forebygger og håndterer klager mv. på en imødekommende og professionel måde, som opleves ordentlig og fair af borgeren og indebærer bl.a.

- ✓ hurtig og direkte kontakt til borgeren
- ✓ fokus på at lytte og være undersøgende – sammen med borgeren
- ✓ at være løsningsorienteret – både på sagen og på processen
- ✓ fokus på andre elementer i klagen end det rent formelle
- ✓ brug af anerkendte teknikker fra mægling og konflikthåndtering

Erfaringer med implementering af Styrket Borgerkontakt er ret enslydende fra Holland og Danmark:



Det er vigtigt med fokuseret, engageret og vedholdende ledelsesmæssig opbakning på anvendelsen af metoden i arbejdet.

Der skal være uddannelse i metoden med udgangspunkt i præcis den type sager, som deltagerne skal anvende metoden til. Man skal desuden tage metoden i brug umiddelbart efter afslutning af uddannelsesforløbet. Lederne skal deltage i uddannelsen – både som en forudsætning for at kunne støtte implementeringen af metoden og for selv at kunne anvende den.