

Klagedrevet Innovation – ABC metoden – Roskilde modellen:

Formålet med Klagedrevet Innovation er at ændre tilgangen til klager, nedbringe klagebehandlingstiden, at udnytte potentialet i klager, skabe læring i organisationen og være i dialog MED borgerne. Klager anses som kilde til nytænkning og innovation og der laves tilfredshedsmålinger, hvor borgeren giver feedback på selve processen efter endt behandling af klagen.

ABC metoden er en 3 trins metode til at imødekomme borgere, der klager. Dialogen med borgeren er omdrejningspunktet for nye løsninger.

A: Direkte og mundtlig kontakt med borgeren

B: Del borgerens oplevelser med relevante kollegaer

C: Vend hurtigt tilbage til borgeren

Derudover arbejder man med en klagerejse, der giver et overblik over en klage og forløbet forud for klagen. Klagerejsen giver et billede af, hvornår kommunen er i kontakt med borgeren forud for klagen, og hvordan klagen bliver behandlet internt i kommunen uden kontakt med borgeren. Metoden er sammen med klagerejsen omdrejningspunktet i den kompetenceudvikling, som medarbejderne gennemgår.

I Roskilde kommune er der afsat 300.000,- i både 2015 og 2016 til at gennemføre klagedrevet innovation. De foreløbige resultater viser, at både tidsforbrug og antal led klagen skal igennem er reduceret. Der har også været et fald i antal klager. På beskæftigelsesområdet er antal klager faldet fra 52 (2014) til 38 (2015). Klager til Ankestyrelsen er faldet fra 195 (2014) til 149 (2015). Ca. 50% af klagerne ønsker ikke skriftligt svar

CAM har haft to møder med Roskilde, og overvejer at købe et undervisningsforløb.

ABC metoden bør også kunne bruges på anden borgerkontakt end ved klager.

[Roskilde kommune – klagedrevet innovation](#)

[Roskilde kommune – opsamling august 2015](#)



KI oplæg
Kommune2.pptx



klagedreven_innova
tion_abc_.pdf

Styrket borgerkontakt:

Styrket Borgerkontakt henter inspiration fra omfattende forsøg i store dele af det hollandske offentlige system. Disse forsøg har været fulgt tæt af forskere og der er udgivet en række rapporter, hvor både metoder og resultater er dokumenteret.

De hollandske resultater viser:

- Besparelser i tid og penge på 20-30%
- Klageproceduren standses i ca. 50% af sagerne
- Jobtilfredshed hos de ansatte stiger med ca. 20%
- Sagsbehandlingstid går ned med ca. 20%
- Borgertilfredshed stiger med ca. 20%

Erfaringer fra de første danske pilotforsøg med Styrket Borgerkontakt tyder på, at effekterne svarer meget godt til de hollandske resultater.

Styrket Borgerkontakt kombinerer den faglige indsigt og erfaring som ansatte i en forvaltning har på hvert deres område, med den nyeste viden om hvad der virker, når man vil forebygge eller håndtere konfliktfyldte situationer.

- *Hurtig og direkte* kontakt med borgeren
- Anvendelse af grundlæggende *mæglings-lignende teknikker*
- Fokus på at *lytte* og være *undersøgende – sammen* med borgeren
- At være *løsningsorienteret*; på sagen og indholdet, og ikke mindst på processen
- Fokus på andre elementer i klagen end det rent formelle

Et centralt redskab i træningen af metoderne i Styrket Borgerkontakt er et simpelt redskab af pap – en trekant.

Første side: Introduktion

Vægt på respekt for borgeren, introduktion af formålet med opringningen eller samtalen, og sikring af accept af at gennemføre samtalen.

I træningen af denne første side har det vist sig centralt at øve sig i ikke er komme for hurtigt i gang, ikke straks at gå til løsninger og i det hele taget ikke forudsætte at man som sagsbehandler godt ved hvad sagen drejer sig om – for borgeren.

Anden side: Lytte, opsummere og stille spørgsmål

Vægt på at undersøge borgerens interesser og perspektiver i forhold til sagen/klagen. Der arbejdes både med muligheden af flere udfald af behandlingen af klagen og med inddragelse af borgeren i den videre proces.

Centralt i træningen er her spørgeteknikker, god lytning og opsummeringer for at sikre at man er kommet hele vejen rundt og har fået alt betydningsfuldt med.

Tredje side: Lav en aftale og sig tak

Vægt på, at man er enige om hvad der nu skal ske (hvem gør hvad), og hvornår det vil ske. Sidste tjek af om der er yderligere spørgsmål og en tak til borgeren for den tid vedkommende har brugt på samtalen eller mødet.

I træningen af disse elementer er opsummering igen centralt, ligesom respekt, og det nogle af deltagerne i projektet har kaldt "vedholdende venlighed" overfor borgeren er i fokus.

[Styrket borgerkontakt.](#)