



## **Styrket borgerkontakt skal give færre klager**

10.09.2015

oprettet af Christian Sloth Olesen, sidst rettet af Christian Sloth Olesen,

**Det koster tid, penge og frustrationer, når borgere føler sig uretfærdigt behandlet og klager. Det skal der gøres noget ved, og Randers Kommune uddanner derfor en række medarbejdere i bedre at håndtere situationer, der kan ende med klagesager.**

I løbet af efteråret får 50 medarbejdere i Randers Kommune en særlig uddannelse i styrket borgerkontakt. Formålet er at styrke medarbejdernes kompetencer i at håndtere situationer, der kan ende med klagesager og dermed i sidste ende at nedbringe tidsforbruget på klager.

”Klagesager er frustrerende for alle parter, og mange klagesager kunne måske være undgået. Nu kompetenceudvikler vi det første hold medarbejdere i at håndtere konfliktfyldte situationer, og i løbet af 2016 vil flere medarbejdere få tilbudt uddannelsen. Jeg tror på, at vi med projektet her vil kunne nedbringe antallet af klager i Randers Kommune og dermed også den tid, som medarbejdere bruger på at sagsbehandle klager,” siger Frederik Gammelgaard, stabschef i Politik, Kommunikation og Digital Service.

### **Gode erfaringer i Holland**

Medarbejdere i Vej og Trafik, Borgerservice, Sygedagpengeafdelingen og Familieafdelingen er netop begyndt på uddannelsen. Undervejs bliver der også uddannet fire trænere, og planen er, at de efterfølgende skal tilbyde åbne uddannelsesforløb for andre medarbejdere i Randers Kommune, så metoderne også bliver bredt ud til andre afdelinger. Og metoderne virker.

I Holland har man arbejdet systematisk med styrket borgerkontakt. Her viser erfaringerne en besparelse i tid og penge på 20-30 procent, at klageproceduren standses i ca. 50 procent af sagerne, at jobtilfredsheden hos de ansatte stiger med ca. 20 procent, at sagsbehandlingstiden går ned med ca. 20 procent og at borgertilfredsheden stiger med ca. 20 procent.

I Danmark har kommuner som København og Favrskov også implementeret styrket borgerkontakt med lignende gode erfaringer

### **Hurtig og direkte kontakt**

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. Undervejs i uddannelsen lærer medarbejderne vigtigheden af hurtig og direkte kontakt med borgeren, at bruge grundlæggende mæglingslignende teknikker, at have fokus på at lytte og være undersøgende sammen med borgeren, at være løsningsorienteret på sagen, indholdet og processen og at have fokus på andre elementer i klagen end det rent formelle.

Uddannelsesprojektet med Styrket Borgerkontakt er støttet af Randers Kommunes innovationspulje.

FAKTA --

### **Uddannelsen i Styrket Borgerkontakt**

Uddannelsesforløbet består af fælles introduktion, to træningsdage, et midtvejsmøde og et forankringsmøde. Bag forløbet står konsulentfirmaet VIEMOSE. De står for uddannelsen af de 50 medarbejdere i Randers Kommune samt af fire trænere, som i løbet af 2016 skal stå for at udbyde kurser til øvrige medarbejdere i Randers Kommune.