



Den 9. oktober 2015

Aarhus Kommune
Magistratsafdelingen for
Sundhed og Omsorg

Rådmænd vil have udbredt 24 timers regel i klagesager

DF og SF rådmænd glæder sig over succes med 24 timers regel. Byrådet skal beslutte, om den skal udbredes.

Træt af at vente på et svar fra kommunen? Ifølge rådmænd Jette Skive og rådmænd Thomas Medom, må der maksimalt gå 24 timer, fra man klager til kommunen, til man får et svar.

”De alvorlige klager skal vi kunne håndtere så hurtigt som muligt. Ofte er borgerne frustrerede, sure, forvirrede eller måske ligefrem bange. Så stærke følelser skal vi kunne reagere på inden for 24 timer,” siger Thomas Medom og Jette Skive i en fælles pressemeddelelse.

Ordningen, som Thomas Medom kickstartede for 3 år siden, da han var rådmænd i Sundhed og Omsorg, har han taget med til Sociale Forhold og Beskæftigelse, hvor han i dag er rådmænd. Ordningen er så stor en succes, at de to rådmænd ser frem til at ordningen udbredes til hele kommunen.

God økonomi

Inspirationen til at indføre en 24 timers regel kommer fra Holland, hvor man har haft stor succes med at indføre hurtigere og mere direkte og personlig kontakt til de borgere, der klager. Konceptet har samtidig fokus på at lytte, være undersøgende og være løsningsorienteret.

I Holland har resultater ved brug af modellen vist, at 50 % af klagesagerne droppes, sagsbehandlingstiden reduceres med 20 % og både borgertilfredsheden og jobtilfredsheden stiger med 20 %.

”Det er altså mange fluer, man får smækket med et hurtigt og præcist smæk. Gladere borgere, mere tilfredse medarbejdere og sparet tid og penge,” siger Thomas Medom.

Jette Skive supplerer: ”Det er kun gammeldags tænkning, der kan stå i vejen for at få det udbredt så hurtigt som muligt. Faktisk burde det udbredes til alle landets kommuner”.

Intet tidstyranni

Rådmændene understreger dog, at personalet ikke bliver slået i hovedet med stopuret, hvis de ikke når at svare på minuttet. ”Vi har nok af tids-tyranni i den offentlige sektor, så lederne skal ikke stå og tage tid på de ansatte, men logikken er jo også, at det giver så god mening, at man ikke kan lade være,” lyder det fra dem begge.

De to rådmænd er enige om, at hurtige svar på en henvendelse, også er et reelt ønske fra borgerne. Derfor ønsker de to rådmænd sig, at byrådet snarest tager stilling til, at 24-timersreglen kommer til at gælde i hele kommunen.

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 %

Kilde: <http://www.styrketborgerkontakt.dk/konceptet/baggrund>

Yderligere oplysninger:

Jette Skive (DF), rådmand for Sundhed og Omsorg
Tlf. 21 65 99 58

Thomas Medom (SF), rådmand for Sociale Forhold og Beskæftigelse
Tlf. 27 51 79 61