

Faglig til daglig er sider, hvor du får nyttig og brugbar viden om administration, forvaltning, digitalisering og sagsbehandling. Så er du sikker på, at du er up to date med regler og tendenser i den offentlige forvaltning.

## Sig tak for klagen

Styrket borgerkontakt er en ny metode, som integrerer konfliktmægling i behandlingen af klagesager og giver et ufatteligt stort fald i antallet af klager. Metoden giver også kortere sagsbehandlingstid og markant større tilfredshed hos borgere og medarbejdere.

■ Lidt uenighed i en sag. En klage følger efter, og så har vi balladen. En konflikt er pludselig i fuldt flor mellem myndighed, personificeret ved en medarbejder, og den utilfredse borger.

Men ikke alene tapper utilfredshed medarbejderne for energi, den gør også et kraftigt indhug i den tid, som de ellers skulle bruge på fremadrettet sagsbehandling. Alt det kan en ny metode med titlen "Styrket borgerkontakt" gøre noget ved.

Furesø og Favrskov kommuner samt to københavnske hospitaler har prøvekørt metoden, og på baggrund af

de markante gevinster er metoden allerede nu indført i cirka 20 kommuner.

Søren Viemose er forhandlingsrådgiver, mediator og primus motor i at indføre metoden i Danmark.

- Det er ikke raketvidenskab, for det handler i virkeligheden om at vende en klagesag på hovedet, så organisation og medarbejdere ser klagen som en måde at høste viden og opnå læring på, siger Søren Viemose.

### MÅDEN DET BLIVER SAGT PÅ

Udgangspunktet er, at kommuner og regioner i klagesager har en tendens til at se dem som et spørgsmål om at få ret eller overbevise – eller i hvert fald intensivere delen med at forklare om regler og forvaltningsmæssige baggrunde for afgørelsen.

Men, som Søren Viemose påpeger, så viser undersøgelser af klager, at selve afgørelsen kun kommer ind på en 5. plads som det mest afgørende for klagen.

På en klar 1. plads ligger derimod oplevelsen af processen, altså måden det hele er foregået på.

- Så selv om en klage måske har afsæt i en konkret afgørelse, så skal fokus ikke være på den alene. Jeg bliver mere og mere sikker på, at man under vurderer betydningen af, at borgeren

føler sig lyttet til, siger Søren Viemose.

Som en del af projektet har han dykket ned i 11 af de allermost grelle klagesager og blandt andet interviewet parterne for at finde ud, hvad der gik galt.

10 ud af 11 sager blev afsluttet med, at alle parter følte sig tilfredse. Og på spørgsmålet om "hvorfor", nu når deres utilfredshed var så voldsom, lød svaret:

"Fordi vi for første gang følte os lyttet til, og at de (myndigheden, red.) forsikrede, at de havde lært af sagen".

### LYT I EN SYSTEMATISK RÆKKEFØLGE

I metoden "Styrket borgerkontakt" er der to værktøjer, som bidrager til det mål. For det første tidlig indsats.

- Det betyder, at en sagsbehandler vender meget hurtigt tilbage efter en klage er kommet. Allerhelst ringer til borgeren. Den hurtige respons giver en følelse hos borgeren af, at kommunen eller regionen tager en alvorligt, påpeger Søren Viemose.

Den anden del handler om selve konflikthåndteringen. Og en afgørende faktor i den proces er en rækkefølge og orden i samtalen med borgeren. Den skal følge et ganske bestemt mønster:

### Fem anbefalinger til styrket borgerkontakt

- Se en klage som ny viden til organisationen – og sig tak for den.
- Kontakt borgeren lynhurtigt efter en klage, senest inden for 24 timer og helst telefonisk.
- Lyt oprigtig interesseret på borgerens utilfredshed og led efter løsninger sammen med borgeren.
- Inddrag borgeren i den videre proces og behandling af klagen.
- Husk og vid, at problemet eller løsningen sjældent ligger i selve myndighedsafgørelsen men oftere i oplevelsen af processen.

📖 Læs mere på [styrketborgerkontakt.dk](http://styrketborgerkontakt.dk)



En god start på samtalen, hvor man sammen formulerer, hvad den skal gå ud på.

Belysning af klagen/utilfredsheden, hvor hovedværktøjet er at lytte til ordene; bare lyt og spørg.

Drag borgeren med ind i processen. Hvad skal der ske nu? Hvordan ser du næste skridt? Hvilke veje ser du ud af situationen?

Led efter løsninger sammen.

Sig tak til borgeren – tak for din henvendelse og din ti, gør os lidt klogere.

#### **FÅ KLAGER FRIGØR RESURSER**

Selv Søren Viemose må indrømme, at det lyder enkelt, ja næsten for enkelt.

- Men vi må bare konstatere, at det virker. Endda for alle parter, siger han.

Og at resultaterne er markante, viser evalueringer fra Favrskov og Furesø kommuner. Antallet af klager videre i systemet er faldet fra rigtig mange til nærmest "utroværdigt få", som Søren Viemose udtrykker det.

For ikke alene hindrer det tidlige telefonopkald til borgeren også en klages videre gang op i systemet, men læren fra borgerens dårlige oplevelse inkorporeres også i organisationen som ny viden og ny læring.

Dertil kommer mængden af resurser, som færre klager frigiver.

En gennemsnitskommune bruger alene i Byggesagsafdelingen ofte helt

op til to årsværk om året blot på klager. De mandskabstimer frigøres til det væsentlige arbejde.

- Desuden kan vi se, at især afdelingsledere frigøres fra megen klagebehandling, for typisk går klagerne jo videre op i systemet. Men nu kan lederen bruge sin tid på ledelse frem for klagebreve, fortæller Søren Viemose.

Så pointen er på alle måder, at medarbejdere faktisk skal påskønne klager fra borgere, mener han:

- Man bør altid sige tak til klageren, ikke mindst i respekt for deres tid, men for organisationen giver det også en læring, som ellers ville koste dyrt at hente på anden vis. ■