

Gratis konference:

Bliv klogere på Styrket Borgerkontakt

Tirsdag den 15. december holder Københavns Kommune en stor konference om Styrket Borgerkontakt. Konferencen er for alle, der kender til metoden og gerne vil være med til at udvikle, fastholde og udbrede den. På konferencen vil der være inspirerende oplæg, hvor Styrket Borgerkontakt vil blive belyst fra forskellige perspektiver. Invitationen er sendt til alle landets kommuner, og der vil også være rig mulighed for at udveksle erfaringer med kollegaer.

Om konferencen: Konferencen åbnes af direktør for Københavns Kommunes Kultur- og Fritidsforvaltning Thomas Jakobsen, der vil fortælle om, hvordan Styrket Borgerkontakt støtter op om en offentlig forvaltning, kendetegnet af service og inklusion, samt af konsulent Hans Chr. Schram Viemose, der vil præsentere et kort historisk rids af metodens udvikling i Danmark. Der vil være inspirerende oplæg af filosof Mads Vestergaard, der anskuer samtalen og kontakten mellem det offentlige og borgeren ud fra et etisk perspektiv. Her vil vigtigheden af den gode kontakt blandt andet blive belyst gennem Søren Kirkegaards tankesæt. Dagens andet oplæg bliver holdt af Lin Adrian, adjunkt og ph.d. i jura på Københavns Universitet. Hun vil fortælle om borgerens oplevelse af retfærdighed i sagsbehandlingen. Dagen byder også på spændende workshops, hvor du kan give dit input til, hvordan vi bliver bedre til at udvikle og skræddersy Styrket Borgerkontakt til vores egen dagligdag. Samtidig vil du få et indblik i, hvordan kollegaer fra hele landet anvender metoden til at håndtere vanskelige sager, eller blot som en del af deres daglige kommunikation.

Praktisk: Konferencen foregår i DGI's Spisehus ved Staldgade på Vesterbro, København V. Der vil være fuld forplejning, og det er gratis at deltage.

Tilmelding: I kan tilmelde jer ved at sende en mail til Line Nissen på:
line.nissen@kff.kk.dk
Frist for tilmelding er tirsdag d. 1. december 2015 kl. 12.00



KØBENHAVNS KOMMUNE

Dagens program:

9.00 – 9.20 Åbning og velkomst ved direktør for Københavns Kommunes Kultur- og Fritidsforvaltning, Thomas Jakobsen og konsulent Hans Chr. Schram Viemose

9.20 – 10.20 Oplæg ved filosof og foredragsholder Mads Vestergaard om de etiske aspekter af vores kontakt til borgerne.

10.30 – 12.00 Workshop spor 1
(Vælg mellem seks forskellige workshops om blandt andet fastholdelse, ledelse og udvikling i forbindelse med Styrket Borgerkontakt.)

12.00 – 13.00 Frokost

13.00 – 13.25 Opsamling

13.25 – 14.00 Oplæg ved Lin Adrian, adjunkt ved det juridiske fakultet, Københavns Universitet.

14.15 – 15.45 Workshop spor 2.
(Du vil her få mulighed for at diskutere udfordringer og dele gode idéer med kollegaer fra samme fagområder over hele landet.)

16.00-16.15 Afslutning



Thomas Jakobsen er direktør for Københavns Kommunes Kultur-og Fritidsforvaltning. Efter at være blevet præsenteret for Styrket Borgerkontakt er han gået forrest i arbejdet med at implementere metoden i hele Københavns Kommune. Styrket Borgerkontakt bruges nu dagligt af rigtig mange medarbejdere i Kultur- og fritidsforvaltningen.



Hans Chr. Schram Viemose er en af ophavsmændene bag Styrket Borgerkontakt. Sammen med sin bror Søren Viemose bragte han konceptet fra Holland til Danmark, hvor brødrene i 2011 gennemførte et storstilet pilotprojekt i Favrskov Kommune, Furesø Kommune, Frederiksberg Hospital og Bispebjerg Hospital. Projektet viste rigtig gode resultater og siden har VIEMOSE bidraget til at introducere medarbejdere og ledere til Styrket Borgerkontakt over hele Danmark.

OPLÆGSHOLDERNE



Mads Vestergaard er filosof og foredragsholder og beskæftiger sig blandt andet med etik og eksistentialisme. Derudover arbejder han med tendenser inden for kommunikation, politik og medier i Center for Information og Boblestudier på Københavns Universitet. På denne konference vil han fortælle om vigtigheden af relationen mellem den offentlige forvaltning og borgeren, der kan anskues som en etisk relation i kraft af det ansvar, forvaltningen har over for borgeren, offentligheden og i sidste ende demokratiets funktionalitet.



Lin Adrian er ph.d. og adjunkt på det juridiske fakultet på Københavns Universitet og har specialiseret sig i konfliktmægling og forhandling, samt hvordan vi løser konflikter på en hensigtsmæssig måde. Lin har blandt andet beskæftiget sig med, hvordan vi bruger sproget i konflikter. På denne konference arrangement vil hun fortælle om procesretfærdighed og retfærdighed i sagsbehandlingen set fra borgerens perspektiv.

Tilmelding til workshops

Vi lægger stor vægt på interaktion og en aktiv inddragelse af deltagerne ved vores mange spændende workshops. Her kan man dele og få gode råd til brugen af Styrket Borgerkontakt.

Om formiddagen vælger alle deltagerne to workshops med forskellige temaer, hvor det er muligt at møde kollegaer fra andre områder.

Om eftermiddagen vil deltagerne blive fordelt efter fagområde og få mulighed for at diskutere metodens tilpasning til deres specifikke hverdag.

Ved hver workshop vil en facilitator sørge for at samle op og dokumentere gruppens pointer.

Efter konferencen vil der blive skrevet et katalog med alle de nye idéer, der er opstået i løbet af dagen, og som vil kunne hjælpe os til at videreføre og fastholde brugen af Styrket Borgerkontakt.

Vælg derfor venligst to af de nedenstående workshops, du gerne vil deltage i, og inkluder numrene i din tilmelding til konferencen.

De seks workshops

1. **Effektmåling af Styrket Borgerkontakt.** Hvordan virker metoden? Kan man måle på den gode samtale, og er det nødvendigt? Disse og andre spørgsmål diskuteres i denne workshop.
2. **Forankring og fastholdelse af Styrket Borgerkontakt** – hvordan fastholder man energi og engagement for brugen af metoderne i en foranderlig hverdag?
3. **Ledelse og Styrket Borgerkontakt** – Her fokuseres der på vigtigheden af ledelsens rolle i implementeringen af Styrket Borgerkontakt. I denne workshop vil vi diskutere, hvordan lederen inddrages samt gode erfaringer i forhold til ledelsesopbakning.
4. **Udfoldelsen af Styrket Borgerkontakt** – i denne workshop sættes der fokus på metodens udvikling fra primært at have omhandlet klager, til den nuværende brede anvendelse som et nyttigt redskab både i kommunikationen med borgere og kollegaer.
5. **Den gode historie** – Hvornår lykkes du bedst med at bruge Styrket Borgerkontakt i en samtale med en borger? Hvilke gode erfaringer har du haft med metoden? Få inspiration fra erfarne brugere af metoden og nye inputs fra nye brugere.
6. **Styrket Borgerkontakt FØR en afgørelse** – Styrket Borgerkontakt kan bruges, inden du sender en afgørelse ud, som for borgeren er negativ. Hvad er erfaringerne med brugen af metoderne på dette tidspunkt?

Vi håber, at du og en gruppe af dine medarbejdere, der kender Styrket Borgerkontakt, har lyst til at komme og få nye perspektiver og dele ud af jeres erfaringer.

Vi glæder os til at se jer!