

Notat om: Styrket borgerkontakt ved klager		Ledelsessekretariat i SOC	
Sagsbehandler: Anne Kamille Klausen	Dato:	7. februar 2017	
Til: Økonomiudvalget	J. nr.:	16/021816-3	

Baggrund

Rødovre Kommune modtager hvert år ligesom alle andre kommuner en række klager fra kommunens borgere. Behandlingen af klager involverer mange kommunikationsled og kan tage lang tid. En del gange afføder et skriftligt klagesvar en ny henvendelse eller klage, hvilket kan være utilfredsstillende for alle parter.

Forvaltningen ønsker på den baggrund at afprøve en ny metode til at imødekomme borgere, der klager. Den nye tilgang går kort fortalt ud på at opprioritere den direkte dialog.

Tilgangen afprøves i alle forvaltninger i en periode på seks måneder for at vurdere, om metoden er et godt alternativ til traditionel klagesagsbehandling.

Praksis i dag

Typisk vil sagsgangen ved modtagelse af klager være sådan, at når forvaltningen modtager en klage, oprettes der en sag og sendes en bekræftelse til borgeren. Herefter sendes klagen videre til den ansvarlige fagchef, der sender den videre til den relevante leder, der undersøger sagen med den relevante medarbejder. Der udarbejdes herefter et udkast til et svarbrev, som sendes retur til fagchef og direktør, der kvalitetssikrer svarbrevet, inden det sendes til borgeren.

Ved klager til borgmesteren opretter borgmestersekretariatet sagen, og sender den herefter videre til den relevante forvaltning. Den videre sagsgang følger som ovenfor beskrevet.

Formål

Ambitionerne med den nye tilgang er at gøre håndteringen af klager enklere og hurtigere. Derudover får forvaltningen bedre mulighed for at inddrage borgerens interesser og perspektiver, og den læring, der er i at lytte til borgerens oplevelse og tage sig tiden til dialog, kan medvirke til at forebygge klager.

Formålet med indsatsen er:

- at styrke dialogen med borgere, der klager
- at reducere tidsforbruget i forbindelse med klagesagsbehandling
- læring om, hvordan medarbejderne kan forebygge de situationer, der kan give nye klager.

Denne tilgang til klager må ikke kompromittere de almindelige forvaltningsretlige grundsætninger om blandt andet tillid mellem borger og forvaltning og notatpligt. Forvaltningen vurderer, at tilgangen kan bidrage til at styrke principperne for god forvaltningsskik, der siger, at forvaltningen skal udvise venlighed og hensynsfuldhed samt skabe tillid mellem borger og forvaltning ved blandt andet at overveje, hvordan forvaltningens skridt kan opleves af borgeren.

Indsats og metode

Metoden indebærer en hurtig, personlig og opsøgende telefonisk kontakt til borgeren ved klager. Opkaldet foretages gerne samme dag eller senest to dage efter, at klagen er modtaget.

Kontakten til borgeren sker ved brug af en enkel metode kaldet *ABC-metoden*. Metoden indeholder tre trin:

- A: Kontakt klageren direkte og mundtligt og afklar, hvad det er, borgeren gerne vil
B: Saml den medarbejder, der har været involveret og fortæl om borgerens oplevelse
C: Vend tilbage til klageren hurtigst muligt.

Kompetenceudvikling

En forudsætning for et godt forløb er, at målgruppen arbejder målrettet med klager, og at der etableres de rette administrative rammer. Målgruppen er fagchefer, team- og institutionsledere samt udvalgte medarbejdere.

Forventede gevinster

Resultater fra Roskilde og Københavns Kommuner viser blandt andet:

- Mere direkte dialog med borgerne
- Større tilfredshed hos borgere
- Færre klager sendes videre i det formelle klagesystem
- Færre klager (forebyggende effekt)
- Det samlede tidsforbrug på klagesagsbehandling reduceres.

Tidsplan

Marts-april: Planlægning af implementering af ABC-metoden i forvaltningerne

Maj-: Workshops á to timer for de enkelte ledergrupper

Ultimo 2017: Evaluering af metoden