



27. februar 2019

Sagsnr.
2019-0018477

Dokumentnr.
2019-0018477-7

Sagsbehandler
Frederik Kiørboe

Bilag 1 - Metoder på klageområdet

Igangværende indsatser

Styrket Borgerkontakt

Metoden Styrket Borgerkontakt er en evidensbaseret metode fra Holland, som er videreudviklet i Danmark. I Danmark viser erfaringerne fra ABT-projektet¹ i to kommuner, at mellem 48-88 pct. af klagerne bortfalder, og at borgertilfredsheden øges med 16-52 pct. i de tilfælde, hvor Styrket Borgerkontakt anvendes.

Styrket Borgerkontakt er et koncept til at forebygge og håndtere klager på en imødekommende og professionel måde, som opleves som ordentlig og fair af borgeren. Metoden kan bruges i situationer med borgerkontakt, hvor der er opstået utilfredsheder, beklagelser eller reelle klager.

Det styrkede samarbejde og en mere personlig dialog mellem medarbejder og borger gør, at fremtidige klager potentielt forebygges, og at igangværende klagesager kan håndteres smidigere.

Medarbejderen opnår bedre forståelse for borgerens behov, og borgeren får en bedre forståelse for muligheder og begrænsninger i lovgivningen, og de begrundelser der ligger til grund for afgørelsen.

MiniFOKUS

Metoden MiniFOKUS anbefales af Borgerrådgiveren, som en refleksionsmetode til at trække læring ud af episoder og situationer, hvor der er sket en fejl eller noget uønsket. Systematikken i metoden svarer til evalueringsmodellen FOKUS, som Borgerrådgiveren bruger til at evaluere forvaltningernes indsats for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

MiniFOKUS anvendes som model for læring af f.eks. hjemviste sager fra Ankestyrelsen. Metoden bruges af medarbejdere, ledere eller teams til at reflektere over hændelsesforløbet, og hvordan man kan forebygge lignende klager eller situationer i fremtiden. Ved på

¹ ABT-projektet var et pilotprojekt i 2011-2012, hvor virkningen af Styrket Borgerkontakt blev undersøgt i Favrskov Kommune, Furesø Kommune samt på Frederiksberg og Bispebjerg Hospital. Projektet blev støttet af Fonden for Velfærdsteknologi og gennemført af konsulentfirmaerne VIEMOSE og eBrain A/S.

ViA og Supervision

Bernstorffsgade 17
1577 København V

EAN nummer
5798009680181

systematisk vis at gennemgå sagsforløbet med fem læringstrin og stille spørgsmålene:

1. Hvad er der sket?
2. Hvad ville vi ønske, der var sket i stedet for?
3. Hvorfor skete det uønskede?
4. Kunne det uønskede ske igen?
5. Hvad kan vi i givet fald gøre for at undgå gentagelse?

Forslag til pilotafprøvning af fremadrettede indsatser

Klagerejsen

Metoden Klagerejsen bruges i Roskilde Kommune som en del af kommunens arbejde med klagedrevet innovation. Metoden giver dybdegående viden om, hvilke bagvedliggende årsager, samarbejdsdynamikker og procesforløb, der ligger til grund for de sager, der opleves mest komplekse og tidskrævende.

Klagerejsen giver et samlet grafisk overblik over et sagsforløb. Sagsforløbet rekonstrueres og hændelserne placeres på tidslinje, hvorefter hændelserne anskues ud fra forskellige perspektiver for at opdage nye ting og sammenhænge i sagsforløbet. Perspektiverne er typisk borgerens, myndighed og øvrige/eksterne aktører - for eksempel pårørende.