

Evaluering af konfliktløsningsprojekt i samarbejde med Borgerrådgiveren

Baggrund

På socialborgmesterens initiativ iværksatte Socialforvaltningen i samarbejde med Borgerrådgiveren primo 2019 et projekt med afholdelse af konfliktløsningsmøder i særligt konfliktfyldte borgersager med henblik på at bilægge konflikterne mellem borgere og forvaltningen på denne måde.

Det var forudsat, at projektet skulle evalueres efter afviklingen af tre møder, dog senest inden sommeren 2019. Det tredje konfliktløsningsmøde er imidlertid endnu ikke afholdt, hvorfor denne evaluering bygger på resultaterne fra de første to konfliktløsningsmøder.

Forvaltningen og Borgerrådgiveren arbejder dog på at afholde det tredje møde ultimo juni 2019.

Deltagernes oplevelse

Efter hvert konfliktløsningsmøde har Borgerrådgiveren gennemført en evaluering med udgangspunkt i vedlagte spørgeguide (bilag 2). Deltagernes besvarelser er fortrolige og vedlægges derfor ikke denne evaluering.

- Borgerne

Borgerne vurderer, at møderne i høj grad har omhandlet det, som er blevet aftalt på formødet.

Møderne er forløbet planmæssigt, i god dialog og med fokus på at holde samtalen fri for konkret sagsbehandling. Det skyldes ikke mindst Borgerrådgiverens mødeledelse, som fungerer godt. Særligt Borgerrådgiverens afsluttende opsummering fremhæves som særlig positiv.

Borgerne vurderer, at tilliden til forvaltningen efter mødet er uændret. Tilliden afhænger i høj grad af forvaltningens reaktioner efter mødet.

Borgerne føler sig dog hørt – og er trods alt optimistiske omkring det videre forløb. Mødet giver en forhåbning om en bedre fremtidig relation – særligt fordi forvaltningen er lyttende og undskylder fejl.

I den ene case ønskede borgerne en tydelig fremadrettet indgang til forvaltningen, hvilket kan bidrage til et styrket fremadrettet samarbejde.

- Borgerrådgiveren

For Borgerrådgiveren giver møderne et andet indblik i dynamikken mellem borgere og forvaltning i de særligt komplekse klagesager. Borgerrådgiveren får et mere nuanceret indblik i, hvad der er kernen i konflikten.

Konfliktløsningsmøderne medvirker på denne måde til at styrke Borgerrådgiverens arbejdsform, Målrettet Indsats, således at man også i øvrige sager, hurtigere og mere smidigt, kan løse borgernes problem ved en mere uformel kontakt mellem Borgerrådgiveren og forvaltningen.

- Forvaltningen

Forvaltningen vurderer som borgerne, at møderne i høj grad har handlet om de emner, der er aftalt på formøderne. Det er ligeledes forvaltningens oplevelse, at møderne er forløbet i god dialog, hvor parterne har lyttet til hinanden.

Forvaltningen vurderer dog, at Borgerrådgiveren kan blive endnu bedre til at spørge ind til borgernes mening på både konkret og generelt plan, så forvaltningen kan bruge svarene i et læringsperspektiv.

I begge cases oplever Socialforvaltningen, at der kommer læring ud af mødet med borgerne. Der er dog forskel på effekten af møderne. I den ene case har forvaltningen efterfølgende ikke hørt fra borgerne, da deres sag i forvaltningen er lukket. Det anses som positivt. I den anden case har forvaltningen ændret praksis ift. partshøring i den konkrete sag på baggrund af efterfølgende møder med borgerne. Forvaltningen har fortsat fokus på samarbejdet og vil på den baggrund invitere borgerne til endnu et mæglingssmøde, der dog ikke er en del af projektet.

Konfliktløsningsmøderne har desuden givet forvaltningen input til kommunikationen med borgerne.

Anbefalinger

- **Et godt projekt - også til andre forvaltninger**

Overordnet vurderer både forvaltningen og Borgerrådgiveren, at møderne har haft positive effekter. Konfliktløsningsmøderne forventes at kunne bidrage til et mindre ressourceforbrug til besvarelse og øvrig håndtering af klager. På den baggrund anbefaler forvaltningen og Borgerrådgiveren, at projektet fortsætter.

Samtidig opfordrer borgerrådgiveren andre forvaltninger til at afprøve samme projekt. Projektet er særligt velegnet til klageforløb, hvor borgerne gentagende gange henvender sig til borgmesteren.

- **Formøde - en vigtig rammesætning**

Det er af væsentlig betydning for mødets afvikling, at Borgerrådgiveren afholder formøde med mødedeltagerne mhp at afdække kernen i både borgernes og forvaltningens oplevelser af

sagsforløbet. Samtidig bruges formøderne til at forventningsstemme om mødets outcome.

Det er væsentligt, at mødet også tager udgangspunkt i det emne, som er aftalt på forhånd, men med mulighed for at inddrage andre emner, der kan have relevans for kerne-udfordringen.

- **Tillid afhænger af den efterfølgende opfølgning**

Forvaltningens opfølgning og videre dialog med borgerne er afgørende for, om borgernes tillid til og samarbejde med forvaltningen kan genoprettes varigt.

Det er derfor væsentligt for mødernes succes, at borgerne kan regne med, at "det gode fra møderne fortsætter", og at det italesættes tydeligt ved mødernes afslutning, hvordan dette i det konkrete tilfælde sikres bedst. Dette kan f.eks. ske ved at det aftales på mødet, hvem borgerne fremadrettet kan kontakte i forhold til kerneproblemstillingen.

Anbefalingen er, at det skal være forvaltningens repræsentant på mødet, og hvis ikke, så skal mødedeltageren sikre en god overlevering af sagen til relevante medarbejder.

- **Mødedeltagere - borgmesteren er ikke afgørende**

Det er ikke afgørende for mødets afvikling, at borgmesteren deltager på møderne.

Det afgørende er, at der er en repræsentant fra forvaltningen på overordnet niveau, som har mulighed for at række ud bredt i forvaltningen og sikre, at der følges op på aftaler på både konkret og generelt niveau.

Mht. de øvrige repræsentanter fra forvaltningen, er det væsentligste, at de er relevante for den konkrete sag. Det bør dog overvejes, at den konkrete sagsbehandler ikke deltager i møder, hvor det på forhånd er tydeligt, at det er svært for borgerne at hæve sig op over den konkrete sagsbehandling.

Bilag

- *Bilag 1 - Kort beskrivelse af projektet*
- *Bilag 2 - Spørgeguide*