



22. februar 2019

Sagsnr.  
2019-0051177

Dokumentnr.  
2019-0051177-1

Sagsbehandler  
Natasha Plum

### **Orientering om pilotprojekt vedr. alternativ konfliktløsning**

På Socialborgmesterens initiativ har Borgerrådgiveren i samarbejde med Socialforvaltningen udviklet en ramme for et forsøg med at bilægge konflikter mellem borgere og forvaltningen i særligt konfliktfyldte sager.

I forsøget får forvaltningen mulighed for at bede Borgerrådgiveren om at afholde et konfliktløsningsmøde mellem borgere og repræsentanter fra forvaltningen, herunder evt. Borgmesteren.

Forsøget med konfliktløsningsmøder evalueres efter afviklingen af tre møder. Til brug for evalueringen beder Borgerrådgiveren deltagerne om at komme med bemærkninger.

#### **Formål**

Det er en grundtanke bag konfliktløsningsmøderne, at *de, som ejer konflikten, også ejer løsningen*. Borgerne og forvaltningens repræsentanter er parter i konflikten, de er derfor mødets hovedpersoner og fører som udgangspunkt ordet.

Borgerrådgiveren er mødeleder og kan derudover bidrage med svar, spørgsmål og løsningsforslag mv., i det omfang parterne ønsker det.

Mødet skal give borgerne og forvaltningen mulighed for at bilægge konkrete konflikter, der er opstået i forbindelse med sagsbehandlingen/ borgernes møde med forvaltningen. Fokus for mødet er parternes beskrivelse og oplevelse af konflikten, og det er i sig selv et formål, at borgerne oplever at blive set, hørt og mødt personligt af forvaltningens repræsentanter.

Borgere, der har oplevet et utilfredsstillende eller frustrerende sagsforløb, ønsker ofte at kunne medvirke til, at andre ikke ”havner i samme situation”, og kommunen har en interesse i, at bruge borgernes erfaringer i et udviklingsperspektiv. Læring i forvaltningen vil på denne baggrund indgå som et sekundært formål med denne type møder.

#### **Rammer**

Socialforvaltningen udvælger tre sager, der er kendetegnet ved, at borgerne har eller har haft et særligt konfliktfyldt klageforløb i forvaltningen, og at borgerne fortsat giver udtryk for utilfredshed med sagsforløbet.

**Borgerrådgiveren**

Vester Voldgade 2A  
1552 København V

Det frivilligt for borgerne at deltage, og da konfliktløsningsmødet ikke er et led i behandlingen af deres sag i kommunen, er det udelukkende borgerne, som afgør, om mødet skal afholdes.

Borgerrådgiveren afklarer forud for mødet, hvad borgerne oplever som kernen i konflikten, og hvad de i givet fald ønsker at opnå med mødet, f.eks. at blive hørt/set/mødt af forvaltningen.

På baggrund af borgernes beskrivelse af konflikten vurderer forvaltningen og Borgerrådgiveren efterfølgende i fællesskab, hvilken sammensætning af deltagere fra forvaltningen, som konkret er bedst egnet til at høre/se/møde borgeren.

### **Status**

Det første konfliktløsningsmøde blev afholdt den 1. februar 2019 i Borgerrådgiverens lokaler i Vester Voldgade.

Borgerne har ved den efterfølgende evaluering givet udtryk for tilfredshed med mødets afvikling, herunder meget stor tilfredshed med Borgerrådgiverens indsats og meget stor tillid til Borgerrådgiveren i det hele taget. Borgerne gav desuden udtryk for, at mødet havde givet dem en tro på en forbedret relation til forvaltningen i fremtiden, samt at de havde følt sig hørt af forvaltningen på mødet.

Mødet blev afsluttet med en konkret aftale om opfølgning fra forvaltningens side, og borgerne gav ved evalueringen udtryk for, at netop denne opfølgning ville have stor betydning for deres endelige vurdering af konfliktløsningsmødet.

Socialforvaltningen har oplyst Borgerrådgiveren om, at der ikke er modtaget flere klager eller andre henvendelser fra de pågældende borgere efter forvaltningens konkrete opfølgning i sagen.

Det forventes, at de to næste konfliktløsningsmøder bliver afholdt i løbet af foråret 2019.