

# Styrket Borgerkontakt



## En introduktion

### Hvad er Styrket Borgerkontakt?

Styrket Borgerkontakt er et evidensbaseret og løsningsorienteret koncept, som kan hjælpe til at holde dialogen med borgerne i Københavns Kommune professionel og konstruktiv, og samtidigt give borgerne en oplevelse af at blive mødt, der hvor de er. Også når de er utilfredse, kritiske eller fremsætter en direkte klage over noget.

Med enkle greb og teknikker kan den ansatte forebygge og nedtrappe konflikter, begrænse antallet af klagesager og samtidig øge både borgernes og egen tilfredshed.

Metoden har fokus på, at:

- Være tidlig og hurtig – det vil sige at 'opfange' konflikter eller spændingsfyldte samtaler, inden de eskalerer.
- Anvende mæglingslignende teknikker, herunder arbejde i en bestemt rækkefølge i en samtale.
- Lytte og være undersøgende i dialogen med borgerne.
- Være mundtlig, når der er noget på spil – frem for at skrive.
- Være procesorienteret - fokusere på at lytte og spørge og ikke gå i løsningsmodus med det samme. Altså være opmærksom på måden, borgerne bliver mødt og kommer til orde på undervejs i en samtale. Uden at glemme sagen og indholdet.

Styrket Borgerkontakt vægter den personlige dialog mellem den offentligt ansatte og borger højt. Erfaringerne viser, at denne kontakt – og måden, den foregår på – fremmer borgerens oplevelse af 'processuel fairness', dvs. grundlæggende at blive behandlet ordentligt, også selvom en beklagelse, konflikt eller klagesag ikke falder ud til borgerens fordel.

Styrket Borgerkontakt opleves af medarbejdere som en metode, der tager afsæt i og understøtter deres kerneopgave og hermed som et bidrag til det faglige arbejde omkring kerneopgaven.

## Hvem er Styrket Borgerkontakt relevant for?

Styrket Borgerkontakt er oprindeligt udviklet i Holland, som et koncept med metoder til at kunne håndtere klager fra borgere til offentlige institutioner. I Københavns Kommune er metoderne videreudvidet til forebyggelse og håndtering af konfliktfyldte situationer i den direkte dialog med borgerne, og som en integreret del af servicekulturen og bedre borgerbetjening.

Konceptet er relevant for alle ansatte med borgerkontakt, uanset om de kommunikerer med borgeren på f.eks. social- eller sundhedsområdet, teknik- og miljøområdet, i skole og dagtilbud, borgerservice eller i jobcentret – og uanset om kommunikationen foregår mundtligt eller på skrift.

## Hvad kan Styrket Borgerkontakt?

Med Styrket Borgerkontakt tager vi udgangspunkt i, at dialogen med borgeren skal være kendetegnet ved en professionel og imødekomende tilgang – uanset hvilken medarbejder, borgeren møder. Et kursusforløb i Styrket Borgerkontakt styrker desuden den enkelte medarbejders kompetencer til at håndtere konfliktfyldte samtaler og bidrager til et øget tværfagligt og fælles udgangspunkt for dialogen med borgerne.

Derudover har Styrket Borgerkontakt en række andre markante fordele for arbejdspladsen og medarbejderne:

- Færre konflikter i kommunikationen med borgeren
- Øget borgertilfredshed i mødet med kommunen
- Færre klager og dermed flere ressourcer til kerneopgaven
- Højere kvalitet og kortere sagsbehandlingstid
- Udvikling af en videns- og erfaringsdelende kultur.
- Positiv afsmittende effekt på det kollegiale arbejdsfællesskab og arbejdsmiljø

Ønsker du at vide mere om resultaterne af forsøg med Styrket Borgerkontakt, kan du læse her: <http://styrketborgerkontakt.dk/konceptet/rapportomdedanskeresultater/>

## Styrket Borgerkontakt i Københavns Kommune (2012-2020)

I foråret 2012 igangsatte Københavns Borgerservice og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i fællesskab et pilotprojekt, hvor i alt ca. 50 medarbejdere gennemgik træningsforløb i Styrket Borgerkontakt. Arbejdet med de nye metoder i forbindelse med klagesager blev løbende monitoreret, og ved afslutningen af pilotprojektet i marts 2013 var resultaterne mindst lige så overbevisende som i Holland.

I efteråret 2012 godkendte BR som en del af kommunens Citizen 2015-strategi igangsættelsen af et omfattende projekt med kursusforløb i Styrket Borgerkontakt i de 5 øvrige forvaltninger med Arbejdsmiljø København (AMK) som leverandør af undervisningen. Projektet har været en del af en tværgående effektiviseringsstrategi og blev ved budgetforhandlingerne i 2013 og igen i 2015 udvidet til at omfatte flere kursustræningsforløb. Senest frem til 2019.

Brugen af Styrket Borgerkontakt-konceptet har udviklet sig fra klagesagshåndtering til brug i alle former for borgerkontakt. AMK har bl.a. i samarbejde med Styrket Borgerkontakt A/S videreudviklet metoderne til også at omfatte redskaber til skriftlige kommunikation, kursus til ledere, når klagesager bliver særligt vanskelige, samt særligt arbejdspladsmålrettede værktøjer til KK Borgerservice (Konfliktnedtrappende sprogbrug), til skolerne (Styrket Forældrekontakt), og til pårørendesamarbejdet på plejehjem og i hjemmeplejen (Styrket Dialog).

## **Kursusforløb tilpasses arbejdspladsens kerneopgave**

Arbejdsmiljø København (AMK) tilbyder træning i- og hjælp til implementering af metoden på arbejdspladser i KK – i både skriftlig og mundtlig kommunikation, samt håndtering af særligt vanskelige klagesager.

Styrket Borgerkontakt er helhedsorienteret, anerkendende og praksisrettet i sin tilgang. Det betyder, at vi i AMK altid tager udgangspunkt i den virkelighed, som arbejdspladsen står i til dagligt. Kursusforløb tilpasses i hvert enkelt tilfælde til specifikke faglige forhold, forvaltningsmæssige målsætninger og den lokale arbejdspladskultur.

Et kursusforløb i Styrket Borgerkontakt planlægges i et tæt samarbejde mellem AMK og arbejdspladsen, så løsningen af kerneopgaven understøttes bedst muligt.

## **Hvad siger kursisterne om Styrket Borgerkontakt?**

*"Efter undervisning i Styrket Borgerkontakt, har vi erfaret, at det har givet os en fantastisk læring i at styre den svære samtale. Dialogen med borgerne og pårørende er blevet vendt til en mere konstruktiv og positiv samtale. Vores oplevelser af undervisningen gav os nogle gode nye redskaber at arbejde videre med. Vi anbefaler varmt kurset til alle andre"*

- Afdelingsledere Kirsten Wahl og Lisbeth Larsen, Peder Lykke Centret i København

*"Med metoden har kommunikationen med forældrene ændret sig. Det er blevet en rolig og smidig kommunikation" ... "Metoden er et holdepunkt, så vi som lærere ikke bliver væltet omkuld. Det er en af de bedste metoder, vi har arbejdet med." "Det har frigivet tid til kerneopgaven, fordi konflikterne ikke eskalerer i samme grad som før. På skolen har vi fået et motto: går det i maven, så grib knoglen"*

- Lærere Pia Helene Olsen og Malene Find, samt Souschef René Ørum,  
Gasværkvejens Skole i København

## Hvis du vil vide mere om Styrket Borgerkontakt

Du kan læse mere om metoden her

- Styrket Borgerkontakt A/S: [www.styrketborgerkontakt.dk](http://www.styrketborgerkontakt.dk)
- Viden på tværs: <https://vpt.dk/1-styrket-borgerkontakt-introduktion>

Du er også velkommen til at kontakte vores uddannelsesansvarlige i Arbejdsmiljø København:

Marianne Adelhardt Jensen

Find kontaktoplysninger på [www.amk.kk.dk](http://www.amk.kk.dk)