



## Til Beskæftigelses- og Integrationsudvalget

12-05-2014

Sagsnr.  
2012-168322

### Notat om Styrket Borgerkontakt 2014

I forbindelse med Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets temadrøftelse om klagesager den 28. april 2014 blev projektet Styrket Borgerkontakt nævnt som et af initiativerne, der er blevet iværksat med henblik på at forbedre dialogen med borgerne og forebygge klager. Center for Driftsunderstøttelse har som opfølgning på temadrøftelsen udarbejdet et notat, der beskriver indsatsen omkring Styrket Borgerkontakt i forhold til at effektivisere klagesagsbehandlingen og nedbringe antallet af klager.

Dokumentnr.  
2012-168322-5

Sagsbehandler  
Kristina Lind Thrane

#### Baggrunden for projektet

Styrket Borgerkontakt henter inspiration fra omfattende forsøg i store dele af det hollandske offentlige system. Det går i sin korthed ud på, at man i de tilfælde, hvor klager modtages eller kan forudses i forbindelse med sagsbehandling og borgerkontakt, anvender en række teknikker inspireret af konfliktmægling.

Erfaringerne fra Holland viser, at man derved opnår en nedgang i tidsforbruget på klagesager, ligesom egentlige klager forebygges. Dette skyldes, at medarbejderne får nye redskaber til at håndtere svære og konfliktfyldte samtaler, således at man sammen med borgerne kan søge løsninger på en mere effektiv og tilfredsstillende måde end den gængse sagsbehandling tilbyder i dag.

Det var på baggrund af disse erfaringer fra Holland, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i samarbejde med Københavns Borgerservice i 2012 gennemførte et pilotprojekt, der tog afsæt i de mæglingsmetoder, som hollænderne havde udviklet.

#### Styrket Borgerkontakt som et led i klagesagsbehandlingen

Projektet har udelukkende omfattet formalitetsklager, det vil sige klager over selve sagsbehandlingen, hvilket skete i dialog med Borgerrådgiveren.

Resultaterne fra pilotprojektperioden viste blandt andet følgende:

- Ud af de i alt 71 formalitetsklager, som blev behandlet efter principperne i Styrket Borgerkontakt, blev 56 af klagesagerne afsluttet efter en telefonisk samtale med borgeren, mens 15 klagesager fortsatte formelt efter endt samtale. Den generelle sagsbehandlingstid blev nedbragt fra 28 dage til 17 dage. Disse umiddelbart positive tal skal dog ses i lyset af, at klager, som blev behandlet efter principperne i Styrket Borgerkontakt i

**80005 - BIF Centralt**

Abel Cathrines Gade 13+  
17  
1654 København V

E-mail  
bif@bif.kk.dk

EAN nummer  
5798009710772

projektperioden, blev opprioriteret, mens sagsbehandlingstiden for de øvrige klagesager steg.

- Ikke alle formalitetsklager er egnet til at blive behandlet efter principperne i Styrket Borgerkontakt, eksempelvis i sager med mange og omfattende klagepunkter, eller hvor der kan være sproglige barrierer eller psykiske problemstillinger, der vanskeliggør en samtale om klagen.
- Den mundtlige klagesagsbehandling skærper forvaltningens forpligtigelse til at iagttage notatpligten, ligesom det påhviler sagsbehandleren i Center for Driftsunderstøttelse at sikre sig, at borgeren er enig i og indforstået med, at sagen betragtes som afsluttet, hvis resultatet af samtalen bliver, at borgeren ikke ønsker, at forvaltningen foretager sig yderligere i forbindelse med klagen.

På baggrund evalueringen af resultaterne fra projektet besluttede Center for Driftsunderstøttelse, at såfremt en klagesag løses med Styrket Borgerkontakt fremsendes en kopi af journalnotatet fra samtalen til borgeren. Herved har borgerne mulighed for at tage kontakt til forvaltningen med det samme, såfremt de ikke finder, at notatet er en korrekt gengivelse af samtalen, og de aftaler der er indgået i den forbindelse. Dette medfører dog, at den egentlige tidsbesparelse i sagsbehandlingstiden reduceres som følge af behovet for yderligere sagsbehandlingsskridt, men forvaltningen sikrer samtidig den enkelte borgerens retssikkerhed i forbindelse med en mundtlig klagesagsbehandling.

#### Borgerrådgiverens fokus på Styrket Borgerkontakt

Borgerrådgiveren iværksatte i 2013 en generel egen driftundersøgelse af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens samt Københavns Borgerservices brug af Styrket Borgerkontakt som et led i klagesagsbehandlingen. Formålet med Borgerrådgiverens undersøgelse var at få belyst, i hvilket omfang forvaltningerne, i relation til sager visiteret til Styrket Borgerkontakt, iagttager principperne for god forvaltningsskik og almindelige forvaltningsretlige grundsætninger om blandt andet tillid mellem borger og forvaltning og notatpligt. Resultatet af undersøgelsen foreligger endnu ikke.

Borgerrådgiveren har dog i et interview til forvaltningens intranet udtalt sig positivt om forvaltningens fokus på Styrket Borgerkontakt som en del af den forebyggende indsats, hvor forvaltningen forsøger at løse konflikter hurtigt ved at tage dialogen med den utilfredse borger, inden det udvikler sig til en egentlig klage.

Borgerrådgiveren påpeger dog samtidig, at forvaltningens brug af Styrket Borgerkontakt ikke må blive en forhandling med borgeren om realitetsklager, samt at forvaltningen bør have fokus på, at Styrket Borgerkontakt som led i klagesagsbehandlingen af nogle borgere kan opleves som et forsøg fra forvaltningen på at besnakke borgerne frem for at behandle klagen formelt.

Styrket Borgerkontakt som led i den forebyggende indsats mod klager  
Erfaringerne fra Holland og fra pilotprojektet fra Københavns Borgerservice viste, at anvendelsen af Styrket Borgerkontakt i frontbetjeningen kan nedtrappe konflikter og afværge, at en borgers utilfredshed ender som en formel klage, der skal behandles administrativt i forvaltningen. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har derfor i det nuværende projekt valgt at udvide brugen af Styrket Borgerkontakt til også at omfatte medarbejdere i fronten, som har borgerbetjening og skal håndtere potentielt konfliktfyldte samtaler. Eksempelvis kan samtaler om ophør af sygedagpenge eller samtaler i forbindelse med en partshøring, hvor forvaltningen påtænker at træffe en afgørelse, der er til ugunst for borgeren, være potentielt konfliktfyldte.

Det overordnede formål med at udrulle brugen af Styrket Borgerkontakt til forvaltningens medarbejdere i fronten er at understøtte den positive dialog med borgerne gennem direkte og professionel kommunikation. Målet er at forbedre forvaltningens forebyggelse og håndtering af negative borgerhenvendelser, således at konflikter, hverdagsbeklagelser og egentlige klager reduceres. Derudover er fokus rettet mod, at borgerne i deres dialog med jobcentrene får en oplevelse af at være blevet mødt med respekt, lydhørhed og en dialog, hvor fokus har været på at finde en fair løsning.

Styrket Borgerkontakt er i 2014 målrettet tre udvalgte teams i henholdsvis Arbejdsmarkedscentret og Center for Arbejdsfastholdelse.

Endvidere er der i Jobcenter København, Center for Jobindsats taget initiativ til en alternativ implementering af Styrket Borgerkontakt, idet dette jobcenter betjener den gruppe af borgere, som er længst væk fra arbejdsmarkedet, og som har de længste perioder på offentlig forsørgelse. Det er derfor en meget svær målgruppe at håndtere i borgerbetjeningen, idet de ofte reagerer negativt på en standardiseret borgerbetjening. Her vil alle medarbejdere i jobcentret i løbet af 2014 blive introduceret til de centrale elementer i Styrket Borgerkontakt samtidig med, at Styrket Borgerkontakt bliver koblet til en revitalisering af forebyggelsen af vold og trusler mod medarbejderne på jobcentret.