



KØBENHAVNS KOMMUNE
Økonomiforvaltningen
Center for Økonomi

NOTAT

Til

Økonomiudvalget
Aflæggerbordet d. 9. december 2014

04-12-2014

Sagsnr.
2014-0067783

**Bedre sagsbehandling – notat fra Kultur- og Fritidsforvaltningen
om metoden Styrket borgerkontakt samt klagesagsregistrering**

Dokumentnr.
2014-0067783-1

I forlængelse af Økonomiudvalgets behandling den 2. december af resultaterne af ”Foranalyse om bedre sagsbehandling – brug af ledelsesinformation og måltal” har Kultur- og Fritidsforvaltningen (KFF) fremsendt vedlagte uddybende notat om metoden Styrket borgerkontakt.

Sagsbehandler
Frederik Glintborg Kjeld-
bjerg

Projektgruppen bag foranalysen og det videre arbejde er forankret i Økonomiforvaltningen, men arbejder i tæt dialog med forvaltningerne. Således har der været – og er fortsat – et samarbejde med eksempelvis KFF, herunder også om mulighederne i metoden Styrket Borgerkontakt.

Bilag

Notat fra Kultur- og Fritidsforvaltningen: ”Klagersager, Styrket Borgerkontakt og læringsperspektivet”.

Center for Økonomi

Københavns Rådhus,
Rådhuspladsen 1
1599 København V

Telefon
3366 2076

E-mail
fgk@okf.kk.dk

EAN nummer
5798009800206

www.kk.dk



Til Økonomiudvalget

26-11-2014

Klagesager, Styrket Borgerkontakt og læringsperspektivet

Sagsnr.
2014-0248315

Dokumentnr.
2014-0248315-1

Sagsbehandler
Lisbeth Ravn Jensen

Københavns Kommunes forvaltninger har registreret klager, siden Borgerrepræsentationens beslutning herom i 2012. I forlængelse af beslutningen om at indføre klagesagsregistrering er det i 2013 besluttet, at der skal opstilles tværgående mål og målsætninger for sagsbehandlingen i Københavns Kommune. Der arbejdes derfor i det tværgående projekt Bedre Sagsbehandling for etablering af en bedre og øget systemunderstøttelse af klagesagsregistreringen, som vil muliggøre bedre statistikker, og danne grundlag for kvalitetsudvikling og benchmarking på tværs.

På Økonomiudvalgets møde den 2. december 2014 behandles således sagen "Foranalyse om bedre sagsbehandling - brug af ledelsesinformation og måltal" j.nr. 2014-0067783.

Det er Kultur- og Fritidsforvaltningens opfattelse, at en systematisk klagesagsregistrering kan anvendes til at identificere indsatsområder til forbedring af sagsbehandlingen, men at registreringen ikke kan stå alene.

Det er endvidere forvaltningens opfattelse, at implementeringen af Styrket Borgerkontakt sammen med klagesagsregistreringen vil være en særdeles effektiv metode til at øge kvaliteten i sagsbehandlingen. Pilotprojekter med Styrket Borgerkontakt er allerede implementeret i flere forvaltninger.

Styrket Borgerkontakt som redskab til kvalitetsløft

Styrket borgerkontakt er målrettet kvaliteten i sagsbehandlingen i bred forstand. Metoden skal ses om en del af god forvaltningsskik, og kan medvirke til kortere sagsbehandlingstider. Erfaringen er, at borgerne er positivt overraskede over den hurtige og proaktive henvendelsen, og at en stor del af klagesagerne kan løses umiddelbart efter borgerkontakten.

Metoden understøtter dialogprincippet og ved den direkte dialog med borgeren får medarbejdere og lederen et værdifuldt indblik i, hvordan sagsbehandlingen og kontakten med forvaltningen opleves af borgeren, samt et indgående kendskab til indholdet af den konkrete klagesag. Dette kendskab giver mulighed for decentralt at træffe målrettede foranstaltninger til forbedring af serviceniveauet og kvaliteten i sagsbehandlingen.

Styrket Borgerkontakt er udviklet efter hollandsk forbillede som en praktisk metode til håndtering af klagesager fra borgerne. Metoden er

baseret på anerkendte konflikthåndteringsredskaber og god, nærværende kommunikation, og har et bredt anvendelsesområde.

De hollandske resultater med Styrket Borgerkontakt er dokumenterede og viser:

- Borgertilfredsheden steg med 40 %
- Jobtilfredsheden steg med 20 %
- Klageproceduren blev standset i 40-60 %
- Besparelse i tid og penge 20-30 %
- Forkortet sagsbehandlingstid 37 %

Pilotprojekterne i BIF og KBS viste lignende positive resultater.

Det er på den baggrund Kultur- og Fritidsforvaltningens overvisning, at det er væsentligt, at man i det fremtidige arbejde med at udvikle bedre tværgående systemunderstøttelse sikrer, at sagsbehandlerne får mulighed for på konkrete sager at registrere, hvorvidt sagen er håndteret med Styrket Borgerkontakt.

Det vil på den baggrund være muligt at sammenligne sagsbehandlingstider på klagesager, der er håndteret med Styrket Borgerkontakt og klagesager der er håndteret med traditionel skriftlig sagsbehandling.

Endvidere er det forvaltningens opfattelse, at det er væsentligt, at indsamling af den læring som anvendelsen af Styrket Borgerkontakt giver i borgernes oplevelse af sagsbehandlingen og kontakten med forvaltningen understøtte digitalt og bruges systematisk til at forbedre kvaliteten i sagsbehandlingen og borgernes serviceoplevelse.