KOMMUNERNES EGEN FORENING OG LÆRINGSPARTNER
COK.DK/BEDREBORGERDIALOG

Bedre Borgerdialog

Mere trivsel og tilfredshed for borgere og medarbejdere

VI SKABER BEVÆGELSE

De siger andre om Bedre Borgerdialog

”Bedre Borgerdialog som metode ruster medarbejderne bedre til at håndtere den frustration, som kriseramte og ulykkelige borgere ofte giver udtryk for. Når vi trækker på teknikkerne i Bedre Borgerdialog, får borgeren en bedre oplevelse af sagsbehandlingen i Børnehandicaprådgivningen.”

Johanne Skovholm
Afdelingsleder i Børnehandicaprådgivningen
Favrskov Kommune

”Vores borgere er nogle af de mest pressede, fordi de har mistet noget af deres indtægt. Og så snart man kan høre, at en borger hidser sig op, så træder værktøjerne fra Bedre Borgerdialog i funktion. Så får jeg borgeren hen i det rolige hjørne og afslutter samtalen på en god måde.”

Natasa Vilusic
Center for Job og Uddannelse
Helsingør Kommune

”Gennem forløbet Bedre Borgerdialog, som vi har afviklet i samarbejde med COK, er medarbejderne blevet trænet i at tage sig tid til at lytte til borgerne. De har lært at veksle mellem, hvornår de skal være myndighed, og hvornår de skal være serviceorgan. Redskaber, der tilsammen gør, at vi mindsker risikoen for svære situationer, optrapning af konflikter og klagesager.”

Torben Christiansen
Borgerservice- og digitaliseringschef
Assens Kommune

”Tidligere kunne en samtale med en vred borger ødelægge hele dagen, men vores nye metode til at tale med borgerne har medført, at der nu er langt flere gode arbejdsdage og længere imellem konflikterne.”

Morten Holm
Leder af Borgerservice
Helsingør Kommune

”Jeg har anvendt teknikkerne fra Bedre Borgerdialog i konkrete opgaver – f.eks. i samtaler, hvor borgeren har følt sig som kastebold mellem flere afdelinger og sagsbehandlere. Her har teknikken med lige at bruge to minutter ekstra været meget nyttig.”

Anne Thomsen
Socialrådgiver i Børnehandicaprådgivningen
Favrskov Kommune

”Så snart jeg eller en af mine kolleger står over for en borger, så træder værktøjerne fra Bedre Borgerdialog i funktion. Værktøjerne afhjælper misforståelser og øger forståelsen for vores forskelligheder og styrker.”

Helle Egelund
Sagsbehandler i Borgerservice
Helsingør Kommune

Bedre Borgerdialog – en gevinst for både borgere og medarbejdere

Større forventninger til kommunens ydelser, mere komplekse sager og en reduceret ressourceramme. Det er den hverdag, mange ansatte står op til på kommunens borgernære områder. Med et forløb om Bedre Borgerdialog finder I nye veje til mere trivsel og tilfredshed blandt borgere og medarbejdere.

Ansatte i kommunen skal have styr på regler og lovstof, men det er ikke længere nok. Fremover bliver det nemlig stadig vigtigere for jeres medarbejdere at kunne kommunikere, samarbejde og finde nye veje sammen med borgeren, så borgeren får en respektfuld og rimelig service og ender ud med en tilpasset løsning, der også er realiserbar i forhold til ressourcer og strategi.

Udviklingen kalder på helt nye kompetencer hos især medarbejdere med borgervendt kontakt. Der er behov for kompetencer, som handler om at kunne afkode borgerens behov, kommunikere i øjenhøjde og balancere regler og faglighed med samarbejde og åbenhed i mødet med borgeren. Med COKs forløb om Bedre Borgerdialog styrker vi medarbejdernes kompetencer, så kvaliteten i borgerbetjeningen stiger. Dermed stiger også borgerens tilfredshed i mødet med kommunen, mens trivslen blandt medarbejderne øges, ressourceforbruget optimeres, og der udvikles en videns- og erfaringsdelende kultur i kommunen.

Et fælles fundament for mødet med borgeren
Bedre Borgerdialog er et velafprøvet koncept, der understøtter arbejdet for at udvikle den nære borgerbetjening i jeres kommune ved først og fremmest at skabe en fælles forståelse og et fælles sprog for det gode borgermøde. Derudover styrker forløbet den enkelte medarbejder i håndteringen af de dilemmaer, der kan være udfordrende i hverdagen.

I forløbet arbejder vi på at udvide medarbejdernes handlemuligheder i mødet med borgeren på tværs af de forskellige funktioner og arbejdsopgaver i kommunens mange afdelinger. Dermed er forløbet relevant for alle medarbejdere 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.

Forløbene skræddersyes til jeres strategier og kultur
Bedre Borgerdialog er helhedsorienteret, anerkendende og praksisrettet i sin tilgang. Det betyder, at vi altid tager udgangspunkt i den virkelighed, som jeres medarbejdere står i til dagligt. Forløbet afholdes lokalt og tilpasses i hver enkelt kommune til de specifikke faglige forhold, de ledelsesmæssige målsætninger og den lokale arbejdspladskultur. Et forløb om Bedre Borgerdialog udvikles i et tæt samarbejde mellem kommunen og COKs konsulenter, så løsningen af kerneopgaven understøttes bedst muligt.

Bedre Borgerdialog kan gennemføres alene med det fokus at styrke den nære borgerbetjening eller tænkes ind i langsigtede strategiske kommunale målsætninger om f.eks. sammenhængende indsatser eller nedbringelse af sagsbehandlingstider eller antallet af klagesager.

Vil du høre mere om, hvordan et forløb om Bedre Borgerdialog kan bidrage til at styrke den nære borgerbetjening i din kommune? Så kontakt os for en uforpligtende drøftelse.

Finn Borch
Chefkonsulent
T: 2427 0669
E: fb@cok.dk

Læs mere på **cok.dk/bedreborgerdialog**

Fælles fundament, bedre samarbejde og mere tilfredse borgere

Med Bedre Borgerdialog tager vi udgangspunkt i, at dialogen med borgeren skal være kendetegnet ved en professionel og imødekommende betjening – uanset hvilken medarbejder, borgeren møder.

Målet er at skabe et fælles fundament for god adfærd i mødet med borgeren, en fælles forståelse af det professionelle og imødekommende møde samt at sikre ejerskab til borgerbetjeningen på tværs af medarbejdernes forskellige arbejdsopgaver og funktioner.

- Klager over kommunen er ofte udtryk for, at borgeren oplever at blive begrænset, dårligt behandlet eller ladt i stikken af det offentlige.
- Undersøgelser viser, at det oftest er processen og kommunikationen snarere end afgørelsen, som borgeren er utilfreds med.
- Utilfredse borgere og klager lægger beslag på mange ressourcer og går ud over trivslen og arbejdsglæden blandt medarbejderne.

Det tværfaglige og fælles udgangspunkt styrker samarbejdet blandt medarbejderne og øger trivslen og gennemsigtigheden de forskellige afdelinger eller forvaltninger imellem. Derudover har Bedre Borgerdialog en række andre markante fordele for organisationen og den enkelte medarbejder.

Udbytte af COKs forløb om Bedre Borgerdialog

- 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
- Bedre samarbejde og arbejdsmiljø
- Udvikling af en videns- og erfaringsdelende kultur.

Forløbet styrker desuden den enkelte sagsbehandlers kompetencer til at håndtere konfliktfyldte samtaler og til at navigere i krydspresset mellem forskellige interesser, positioner og logikker. Derudover bidrager forløbet til at fremme borgerens forudsætninger for at tage ejerskab og ansvar for sin egen sag.

På cok.dk/bedreborgerdialog kan du læse mere og se, hvad en række udvalgte kommuner har fået ud af et forløb om Bedre Borgerdialog.

Bedre Borgerdialog i skriftlig kommunikation

Skriver I meget til og med jeres borgere? På et to dages forløb kobler vi metoderne bag Bedre Borgerdialog med skriftlig kommunikation.

Med afsæt i egne skabeloner, dokumenter og tekster får medarbejderne redskaber til at styrke borgerdialogen gennem velskrevne, letforståelige og borgerorienterede tekster med tydelige budskaber.

På forløbet lærer medarbejderne:

- At integrere metoderne bag Bedre Borgerdialog i den skriftlige kommunikation
- At udvikle og benytte sig af et fælles skriftsprog, der styrker dialogen med borgeren
- At optimere sammenhængen mellem skriftsprog, genre, medie/kommunikationskanal og målgruppe.

Vi kan sætte fokus på skriftlig kommunikation i et selvstændigt forløb, eller det kan afholdes i forbindelse med et forløb om Bedre Borgerdialog.

Koncept og skræddersyet forløb i et

Når vi gennemfører et forløb om Bedre Borgerdialog på tværs af de kommunale forvaltningsområder, bidrager det til udviklingen af en fælles tilgang til borgerbetjening i hele organisationen. Derudover har et lokalt læringsforløb en række andre vigtige fordele:

- Kompetenceudviklingen kan kobles til organisationens mål og strategier.
- Det interne samarbejde styrkes, og medarbejderne lærer af hinanden.
- Følsomme og fortrolige emner kan behandles i en lukket kreds.
- Flere medarbejdere får et kompetenceløft på samme tid.
- Kompetenceudviklingen kan foregå fleksibelt og målrettes medarbejdernes forskellige arbejdsopgaver.
- Organisationens relationelle kapacitet styrkes.

Sundhed og Omsorg

Social- og Arbejdsmarked

Bedre Borgerdialog

Borgerservice og Teknik- og miljø

Børn og Skole

Et forløb om Bedre Borgerdialog målrettes altid metodisk og redskabsmæssigt til de typer af borgerkontakt, som medarbejderne inden for de forskellige forvaltningsområder har. Bedre Borgerdialog er dermed relevant for alle forvaltningsområder, der har direkte borgerkontakt i form af enten mundtlig eller skriftlig kommunikation med borgeren. Det kan f.eks. være:

- På handicapområdet, hvor de professionelle møder borgere og pårørende ud fra en rehabiliterende tilgang for at genvinde, udvikle eller vedligeholde kompetencer og funktionsevne.
- På socialområdet, hvor kommunens serviceniveau ikke altid matcher borgernes ønsker, og hvor socialrådgiverens opgave bliver at skabe oplevelsen af en fair proces.
- I jobcentret, hvor sagsbehandlerne skal balancere faglighed, professionsetik og politisk vedtagne regler med rådgivning og støtte til borgere, som måske føler sig svigtet i kommunens indsats.
- På teknik- og miljøområdet, hvor medarbejderne dagligt er i dialog med borgere, virksomheder og lokalsamfund og skal balancere rådgiver- og myndighedsrollen.
- På sundhedsområdet, hvor den professionelle i forbindelse med forebyggende indsatser skal tage initiativ til de svære samtaler med borgeren om f.eks. livsstilsændringer.
- I skoler og dagtilbud, hvor hensynet til det enkelte barn og familien skal balanceres med hensynet til fællesskabet, og hvor grænsen for indblanding fra begge parter er til konstant forhandling.
- I borgerservice, hvor medarbejderne i løsningen af både myndigheds-, specialist-, og administrative opgaver ønsker at give borgeren en enhedsbetjening, der kan tilgodese både generelle og specifikke behov.

Praksisnært og anvendelsesorienteret kulturudviklingsforløb

Bedre Borgerdialog tager afsæt i en aktionslæringstilgang, hvor vi hele tiden arbejder med konkrete udfordringer og problemstillinger fra deltagernes egen hverdag. Vi tager dermed udgangspunkt i deltagernes egne erfaringer og træner forskellige samtalemodeller og -redskaber, som umiddelbart kan omsættes i praksis.

Derudover indgår deltagerne løbende i læringsmakkerskaber, hvor de bl.a. deltager i hinandens borgersamtaler med efterfølgende feedback. Deltagerne arbejder hen over forløbet desuden med en individuel handleplan og træner de nye metoder og redskaber mellem hver kursusgang.

Under forløbet arbejder vi bl.a. med følgende temaer:

- Kommunikation som begreb og disciplin
- Tidlig og hurtig proaktiv kommunikation
- Teknikker fra mægling og konflikthåndtering
- Proces og fairness
- Indsamling og deling af viden og erfaringer.

Læs mere på cok.dk/bedreborgerdialog eller kontakt os, hvis du vil høre mere om, hvordan vi hos COK arbejder for at skabe en fælles forståelse og et fælles sprog for den gode borgerbetjening.

De siger andre om Bedre Borgerdialog

”Jeg tror, at systematisk brug af Bedre Borgerdialog vil betyde, at borgerne føler sig hørt, og at borgerne generelt vil opleve, at selv om de ikke får det, de har søgt om, så har de ikke noget at påtale i forhold til selve sagsforløbet. Jeg er overbevist om, at Bedre Borgerdialog kan nedbringe antallet af klager, som omhandler sagsbehandlingen – og måske endda også antallet af klager over afgørelser.”

Mathilde Bech
Socialrådgiver i Børnehandicaprådgivningen
Favrskov Kommune

”Forløbet med Bedre Borgerdialog har givet os værktøjer til at være mere proaktive i den service, som vi yder borgerne. Nu arbejder vi ud fra devisen om mere fokus på åbenhed og hurtig hjælp, hvilket giver medarbejderne mere tid til borgerne. Hermed undgår vi klager, hvilket igen gør, at vi på én og samme tid får glade medarbejdere og tilfredse borgere.”

Torben Christiansen
Borgerservice- og digitaliseringschef
Assens Kommune

”Det kan forhåbentlig give både mig og ikke mindst borgeren en bedre oplevelse af at blive ekspederet i vores afdeling. Helt kon-kret tror jeg også, at det kan hjælpe mig med ikke at ”brænde ud”. Forstået på den måde, at nogen gange kan mange og ensartede ekspeditioner gøre min ”lunte lidt kortere”. Når jeg forstår borgerens og mine egne reaktionsmekanismer bedre, så kan jeg også bedre reagere på de negative af slagsen – og forsøge at få det vendt.”

Inge Marie Tøttrup
Overassistent
Skive Kommune

”Når jeg så oplever at få disse ord med på vejen: ”Du er bare den sødeste medarbejder i kommunen, jeg har snakket med” – så skinner solen endnu mere den dag.”

Pernille Justesen
Center for Job og Uddannelse
Helsingør Kommune

”I dag anvender alle medarbejdere fagudtryk og begreber fra uddannelsesforløbet, når de skal lære af de situationer, hvor kommunikationen ikke gik så godt, eller når den gik rigtig godt. Det er blevet meget lettere at lave erfaringsudveksling mellem medarbejdere i forhold til erfaringer med den vanskelige kom-munikation.”

Jakob Drue Laursen
Sektionsleder hos Borgerservice & Ydelse
Skive Kommune

”Forløbet har fået medarbejderne til at samarbejde på nye måder, hvor de er blevet bedre til at dele viden, erfaringer og udvikle nye praksisser.”

Morten Holm
Leder af Borgerservice
Helsingør Kommune

COK

COK.DK
AALBORG
AARHUS
HERLEV
NÆSTVED
ODENSE
VEJEN

COK.DK

Finn Borch
Chefkonsulent
T: 8779 6340
M: 2427 0669
E: fb@cok.dk

BLIV OPDATERET
Tilmeld dig nyhedsbreve fra COK og få info om nye kurser og lærings-aktiviteter direkte i din indbakke.

cok.dk/nyhedsbrev

VI SKABER BEVÆGELSE

COK