

# ABC-METODEN

## KLAGEDRETVET INNOVATION

3 trin til at imødekomme borgere, der klager.



### A

## KONTAKT BORGEREN DIREKTE OG MUNDTLIGT



1 Få en afklaring:  
**Hvad er det borgeren gerne vil?**

"Tak for din klage"  
"Undskyld at det har været nødvendigt..."

Bevar en positiv og nysgerrig tone

2 **Lyt til borgeren!**

3 **Når I har samme forståelse, kan du afslutte første samtale**

Opsummer det borgeren gerne vil og afslut samtalen på en god måde

### B

## DEL BORGERENS OPLEVELSE MED RELEVANTE KOLLEGER



4 **Dialog og refleksion med kolleger.**  
Hvad kan vi lære af klagen?  
Skal vi ændre praksis?

Nye idéer?  
Skal vi i dialog med andre?

Tag udgangspunkt i borgerens oplevelse

Tænk over hvordan borgeren kan komme videre...

5 **Aftal hvem, der gør hvad og hvornår**

### C

## VEND HURTIGT TILBAGE TIL BORGEREN



6 Fortæl borgeren;  
**"Siden vi talte sammen sidst, er der sket følgende..."**

Spørg om borgeren ønsker et skriftligt svar...

7 **Slut samtalen af med "Tak for din tid."**



ROSKILDE  
KOMMUNE