# Samspil om den gode borgermodtagelse

## Inspiration fra 3 borgermodtagelser, 2017

Fremfærd Borger actant

# OVERSIGT: Inspiration fra tre borgermodtagelser


BORGERSERVICE DOKK1 I ÅRHUS

Sæt en 'flyvende' medarbejder til at vejlede borgerne ..... 6
Indret rummet efter borgernes adfærd ..... 7
Brug viden om persontyper og borgergrupper ..... 8

BORGERCENTER BØRN OG UNGE BISPEBJERG

Brug redskaber til at samarbejde ..... 12
Indret rummet på en hjemlig måde ..... 14
Smil til borgerne og aflæs deres humør ..... 15
Fortæl borgerne, hvad I kan hjælpe med ..... 16

BORGERSERVICE RINGKØBING

Brug lokal humor og kropssprog ..... 20
Forkort ventetiden ..... 21
Gør hjemmesiden til et godt sted at starte for borgerne ..... 22

# FORMÅL: Gør borgermodtagelsen mere smidig

Du kan som læser lade dig inspirere af de løsninger, som lokale borgermodtagelser bruger til at forebygge og håndtere de konflikter, der kan opstå i enhver kommunal borgermodtagelse.

Rapporten bygger på viden og erfaring fra 8 ledere, 3 betjente, 1 sagsbehandler, 7 assistenter og 12 borgere fra tre forskellige borgermodtagelser. Inspirationen er indsamlet via en workshop og en række antropologiske interviews og observationer i borgermodtagelserne.

I de næste tre kapitler finder du 10 lokale løsninger, der hver er beskrevet på 1 side. Du kan printe løsningerne hver for sig og bruge dem på et møde, der sætter fokus på en smidig modtagelse af borgerne.

Fremfærd Borger

Projektet er en del af initiativet Fremfærd Borger, som du kan læse om på fremfaerd.dk. Du kan kontakte Fremfærd Borger ved projektleder Dorte Thorgaard fra KL på dot@kl.dk eller projektleder Erik Kristiansen fra FOA på erkr@foa.dk.

I projektet indsamler konsulentvirksomheden Actant eksempler på, hvordan et samspil mellem borgere, medarbejdere, indretning og redskaber kan gøre modtagelsen af borgere bedre i de kommunale forvaltninger i Danmark.

Denne rapport er første skridt på vejen mod et inspirationsmateriale, som forventes offentliggjort i 2018.

## Inspiration fra

# Borgerservice Dokk1 i Århus

# KENDETEGN: Borgerservice og bibliotek, cafe, projektrum mv. (Dokk1)

## MEDARBEJDERE

Assistenter og betjente.

## HENVENDELSER

- Adresseskift og sundhedskort
- Pas, kørekort og vielser
- NemID

Håndterer *ikke* udbetalinger vedrørende

- Kontanthjælp og førtidspension

## LOKALER

Ét åbent rum med højt til loftet. Opført i 2015.

> *I forhold til da borgerservice lå på rådhuset, så synes jeg, at der er mere ro på hernede i Dokk1. Rummet er større, og borgerne sidder ikke så tæt.*
>
> Assistent i borgerservice, Århus

# Sæt en ’flyvende’ medarbejder til at vejlede borgerne

INSPIRATION

## SÅDAN GØR DU

Hav en medarbejder, som:

- kigger efter ’søgende øjne’ og skaber øjenkontakt med borgere, der har brug for vejledning eller har særlige behov
- sørger for at tage imod borgerne i ankomst- og venteområdet, fx ved at vise dem hen til bænke, hvor de kan vente. På den måde kan borgerne slappe af og undgå at medvirke til forvirring for andre borgere
- modtager og snakker med borgerne og byder dem på kaffe eller foreslår, at de går en kort tur, mens de venter
- ved ventetid forbereder borgerne på, hvilke blanketter og papirer, de skal have klar, når det bliver deres tur

> *Jeg var ikke helt sikker på, hvor jeg skulle henvende mig henne. Men så viste vagten mig hen til nummersystemet og hjalp mig med at få trukket et nummer.*
>
> Ældre borger, Århus

> *Vi har fjernet en del af skranken, så medarbejderen kan komme direkte ud og hjælpe borgeren med det samme. På den måde forebygger medarbejderen også, at borgere, der venter, ikke går hen til medarbejdere, der arbejder på en anden sag.*
>
> Leder af Borgerbetjeningen, Århus

# Indret rummet efter borgernes adfærd

INSPIRATION

## SÅDAN GØR DU

Ved at tilpasse indretningen efter den måde, som borgerne bruger rummene på, kan I medvirke til, at borgerne får en god oplevelse i jeres borgermodtagelse.

1. Sæt tid af til at lægge mærke til hvordan borgerne bevæger sig gennem rummet og bruger fysiske genstande som fx bænke, nummersystem eller tavler med information
2. Nedsæt en arbejdsgruppe, som tilpasser rum og genstande efter den måde, som borgerne bruger dem på. Arbejdsgruppens fokus skal være på, hvordan indretningen kan gøre borgernes vej gennem modtagelsen lettere og mere smidig

Tilpas fx rum og genstande ved at:

- opdele arbejds- og venteområde med bånd, der sidder på stolper, og en markeret linje på gulvet
- indrette venteområdet med flere bænke
- flytte placeringen af nummersystemet

> *Mine øjne er ikke de yngste længere. Da jeg sad på bænken og ventede på, at det skulle blive min tur, havde jeg svært ved at se de numre, der blev kaldt op på skærmen.*
>
> Borger, Århus

# Brug viden om persontyper og borgergrupper

INSPIRATION

## SÅDAN GØR DU

Giv medarbejderne relevante redskaber til at betjene de persontyper og borgergrupper, som I ofte møder i jeres borgermodtagelse.

Redskaberne skal hjælpe medarbejderne med at aflæse kropssprog og mimik og med at forstå de forskellige måder, som borgerne kan reagere på i borgermodtagelsen.

Sørg for at medarbejderne kan betjene alle borgere på en god måde, ved at:

- give medarbejderne redskaber til at forebygge og håndtere situationer ud fra en viden om personlighedstyper.
- afholde kurser eller møder, hvor medarbejderne får redskaber til at skabe rammerne for et godt møde med de borgergrupper, som de oplever 'fylder mere og mere' i borgermodtagelsen og har særlige behov (fx borgere med demens).
- samarbejde med og lære af lokale aktører uden for huset, der har praktisk erfaring fra fx det sociale område

> *Da man kommunalt overgik til selvbetjening, tænkte vi, at de borgere, der i fremtiden kommer til borgerservice, vil være dem, der ikke kan klare sig selv. Derfor arbejdede vi meget med persontyper, så medarbejderne havde nogle redskaber.*
>
> Leder af Borgerbetjeningen, Århus

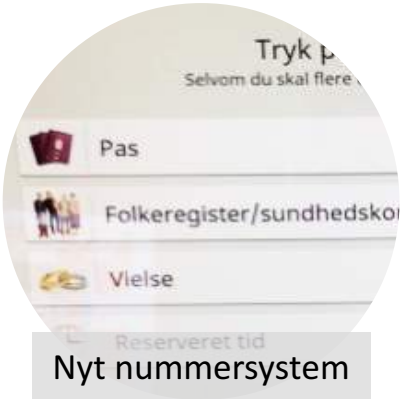
# Mere inspiration fra Borgerservice Dokk1 i Århus

## Samlingspunkt

Et samlingspunkt for betjente, der kommer løbende ved alarmkald. Det skaber luft for borgeren ved en konflikt, da det forhindrer, at de tilløbende medarbejdere omringer borgeren og konfliktstedet.

## Tidsbestilling

> *Vi har indført tidsbestilling til at bestille pas. Allerede i løbet af to uger så vi, at de fleste borgere begyndte at bestille tid hjemmefra. Borgerne kunne komme hurtigere til, og vi kunne lukke til tiden.*
>
> Leder af Borgerbetjeningen, Århus




## Nyt nummersystem

- Ikoner på skærmen hjælper borgerne til at trække nummer til den rigtige henvendelse
- Systemet fortæller hvilke blanketter og papirer, borgerne skal have udfyldt og klar

# Inspiration fra
# Borgercenter Børn og Unge Bispebjerg

# KENDETEGN: Et specialiseret borgercenter i et socialt udsat område

## MEDARBEJDERE

Sagsbehandlere, assistenter og betjente.

## HENVENDELSER

Borgercenter Børn og Unge har ansvaret for indsatsen over for børn og unge under 18 år med sociale eller psykiske problemer. De håndterer bekymringer og behandler underretninger om et barns trivsel.

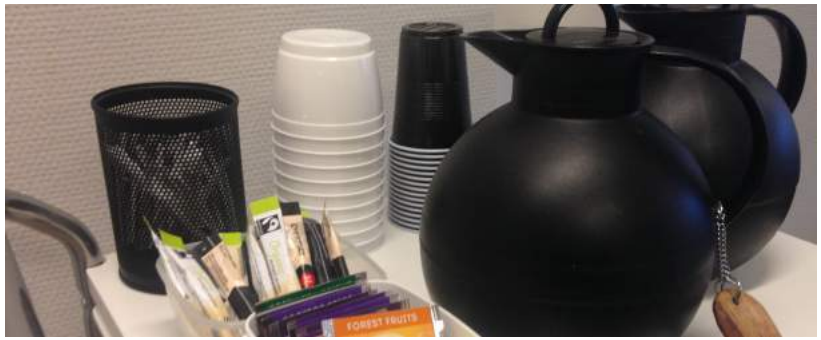
Borgercentret har:

- oftest lange forløb med borgere
- indført låst hoveddør i borgermodtagelsen efter to episoder i 2016

## LOKALER

Ældre kommunal bygning med små lukkede rum.

> *Her i Borgercenter Børn og Unge får vi et tæt samarbejde med borgerne, fordi de kommer jævnligt. Nogle har vi jo kontakt med i 18 år.*
>
> Daglig leder for betjente, København



# Brug redskaber til at samarbejde

INSPIRATION

## SÅDAN GØR DU

Afhold et kursus eller møde med deltagelse af både betjente og sagsbehandlere, hvor I laver retningslinjer for samarbejdet.

Det medvirker til, at:

- borgerne oplever mødet med medarbejderne som professionelt
- medarbejderne kan skabe ro for borgere, som trives i genkendelige rammer.

Det medvirker også til, at medarbejderne får en:

- mere åben måde at snakke om opgaver med kollegaer
- højere grad af samarbejde og kollegaskab
- bedre håndtering af svære møder som fx det første møde med borgere på baggrund af en underretning
- klar fordeling af ansvar mellem medarbejdere

På kurset eller mødet, hvor de fælles retningslinjer aftales, kan medarbejderne i fællesskab også udvikle andre redskaber til at samarbejde. Fx kan en tavle eller fælles kalender være et godt redskab til at støtte en løbende dialog mellem betjent og sagsbehandler i forbindelse med svære møder med borgere (se eksempler på næste side).

> *Betjentene er gode til at gå hen og sige: "Er alt okay her? Jeg synes, der blev talt lidt højt". Eller måske spørge sagsbehandleren, om der er brug for en pause. Dét er nogle ventiler, som er gode at bruge i møder, der er svære for borgeren.*
>
> Leder af borgercenter, København

# Eksempler på redskaber til at samarbejde

Når du ved, at du har et vanskeligt møde, hvor der kan blive brug for hjælp fra Rådhusbetjent, er det vigtigt at du laver aftale med Rådhusbetjenten, sådan at han/hun ved, hvad du forventer.

1) Skriv i det dertil indrettede felter på tavlen i Receptionen, at du har et møde. Skriv det om morgenen, når du møder ind, eller endnu bedre, dagen før, inden du går hjem.
   Ex.

2) Rådhusbetjenten kontakter dig. I aftaler hvad du har brug for. Ex. Skal rådhusbetjenten komme tidligt ind, hvis der er højrøstet tale, eller skal han have mere tålmodighed. Giv også besked, hvis højrøstet tale i bund og grund er fredeligt.
   Hvis du på forhånd ved, at det kan blive nødvendigt at afbryde mødet, aftales også hvordan det gøres.

3) Hvis du uventet ikke kan komme i dialog med borgeren: Så afbryd mødet, og forlad lokalet. Giv Rådhusbetjenten besked om, at du har afbrudt mødet, og han/hun vil sørge for at borgeren bliver fulgt til døren.

4) I sjældne tilfælde kan det ske, at Rådhusbetjenten vurderer, at et møde bør afbrydes, og du har brug for hjælp til det: Så afbryder Rådhusbetjenten mødet, og du forlader lokalet.(Evt. uenighed om Rådhusbetjentens afbrydelse diskuteres bagefter, og ikke foran borgeren)

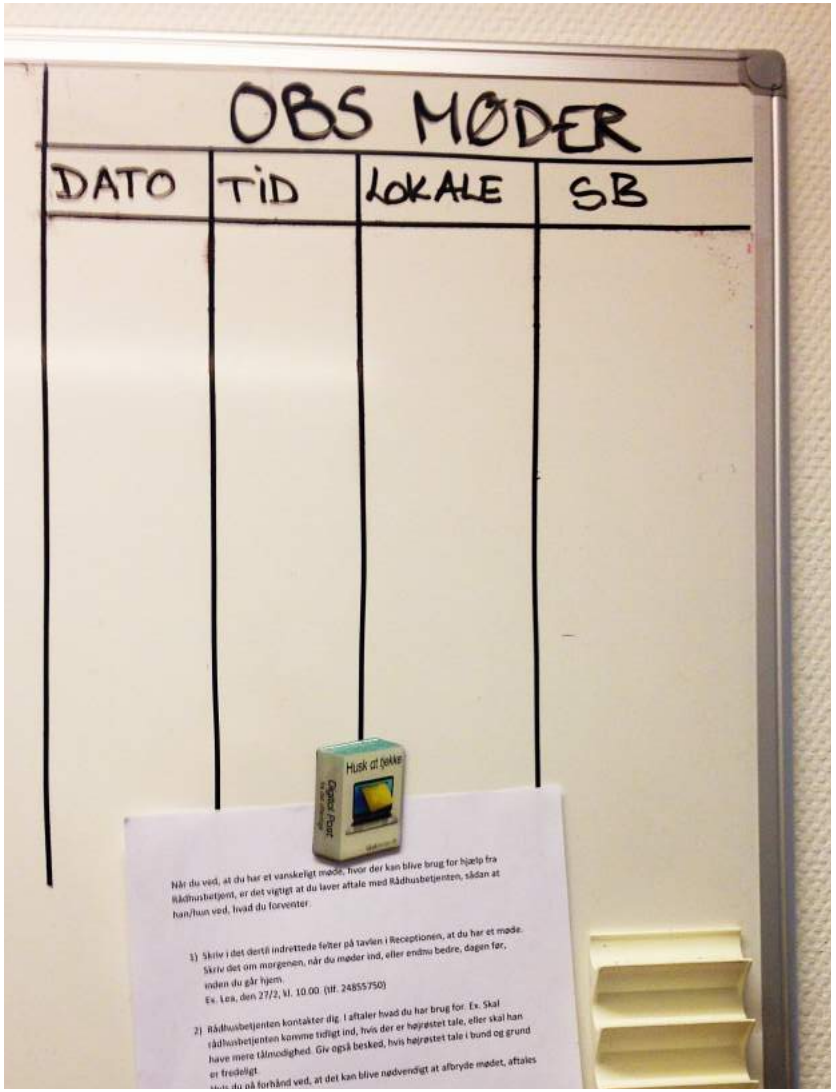
5) Efter mødet bruges få minutter på at evaluere, hvordan samarbejdet er gået.

**HUSK ALARMERNE**

Hotline til Rådhuset, hvis Rådhusbetjent har brug for hjælp efter et møde:

Vagthavende på Rådhuset

EKSEMPEL



# Indret rummet på en hjemlig måde

INSPIRATION

## SÅDAN GØR DU

I kan skabe en afslappet stemning ved at indrette:

- venteværelset med beroligende ting som fx akvarium, legetøj, bløde møbler, blade samt kaffe og te
- et børnesamtalerum med legetøj, bløde møbler og pyntegenstande
- hele borgermodtagelsen med planter og billeder på væggene

Skab derudover en positiv relation til borgerne ved at smile og byde borgerne velkommen ved ankomst. Dette gælder særligt i en borgermodtagelse med en låst ankomstdør, som citatet til højre viser.

> *Når hoveddøren er låst, skal jeg gøre mere, for at borgerne føler sig velkomne, når jeg lukker dem ind. Jeg viser dem hen til venteværelset og siger, at der er kaffe på kanden. Jo mere jeg taler til dem, jo mere kan de mærke, at jeg er der for dem.*
>
> Betjent, København

# Smil til borgerne og aflæs deres humør

INSPIRATION

## SÅDAN GØR DU

Når du smiler til borgerne, gør du dem ofte mere glade, og de vil smile igen. Hvis borgerne fx ikke smiler igen, kan du bruge det til at aflæse borgerens humør.

Med udgangspunkt i den enkelte borgers humør og adfærd kan medarbejderne gøre brug af nogle menneskelige og sociale redskaber, der er med til at få modtagelsen af borgerne til at gå godt.

Sørg for, at særligt betjente:

- bruger kropssprog og ansigtsmimik til at vurdere borgerens humør ved ankomst. Fx kan betjenten smile ved modtagelsen og aflæse borgerens humør ud fra om borgeren smiler tilbage eller ej
- fortæller sagsbehandleren om borgerens ankomst til modtagelsen og evt. forbereder sagsbehandleren på borgerens humør
- taler med den ventende borger og er til rådighed for borgeren i modtageområdet

Sørg for, at sagsbehandler og betjent:

- bruger det de allerede ved om borgeren til at skabe gode rammer for mødet. Fx om der er bestemte ting, der plejer at virke godt i forhold de eventuelle særlige behov, som borgeren har
- bruger den opbyggede tillid og relation mellem medarbejder og borger. Fx kan det skabe tryghed for borgeren at blive budt velkommen af den samme betjent ved hvert møde i borgermodtagelsen

> *Jeg smiler altid gennem vinduet til borgeren, når jeg går hen og åbner døren. På den måde kan jeg vurdere borgerens ansigtsudtryk, og om de smiler tilbage, når jeg smiler. På den måde har jeg mulighed for at fornemme borgerens humør.*
>
> Betjent, København

# Fortæl borgerne, hvad I kan hjælpe med

INSPIRATION

## SÅDAN GØR DU

Sagsbehandleren kan:

- afstemme forventninger med borgeren inden mødet ved at fortælle 'hvad vi kan hjælpe med, og hvad mødet handler om'.
- tale og skrive i et let sprog og benytte tavle og tegninger ved møder med borgere

Alle medarbejdere kan:

- søge at hjælpe borgeren, fx ved at vise borgeren hen til rette sted eller person
- vise borgeren, at de gør alt for at hjælpe. Fx når en borger kommer uanmeldt og vil snakke med sin sagsbehandler, viser betjentene i København, at de lytter til borgeren ved at gå ind og tjekke op på sagsbehandlerens kalender, selvom betjenten ved, at sagsbehandleren ikke er ledig

> *Jeg oplever tit på møder med forældre, at de vil tale om, hvorvidt deres barn skal være anbragt eller ej, selvom mødet handler om noget andet. Derfor fortæller jeg allerede i telefonen inden mødet, hvad mødet handler om, så vi får afstemt vores forventninger.*
>
> Sagsbehandler, København

# Mere inspiration fra Borgercenter Børn og Unge Bispebjerg

Skiltning

Borgermodtagelsen har bestilt en bedre skiltning, så det fremover bliver nemmere for borgerne at finde borgermodtagelsen. Modtagelsen i Borgercenter Børn og Unge Bispebjerg ligger på 2.sal, men mange borgere går ved første besøg til 3.sal.

Ringeklokke

For at klokken ikke skal virke stressende for borgere, der venter i venteområdet, har borgermodtagelsen installeret en ringeklokke med en behagelig lav lyd. På grund af den låste ankomstdør, er det nødvendigt med en ringeklokke.

# Inspiration fra
# Borgerservice Ringkøbing

# KENDETEGN: En klassisk borgerservice med et stort geografisk opland

## MEDARBEJDERE

Borgerservicekonsulenter.

## HENVENDELSER

Har flest henvendelser om:

- NemID, pas og kørekort

Har også henvendelser om:

- Sygesikring, vielser og folkeregister
- Økonomisk friplads til børnepasning
- Tilskud til pensionister

## LOKALER

Ét rum med lavt til loftet i et kommunalt rådhus ved fjorden.

> *Et kvarter er lang tid her i Borgerservice Ringkøbing. Vi synes også, det er frygtelig længe, hvis de står et kvarter.*
>
> Borgerservicekonsulent, Ringkøbing

# Brug lokal humor og kropssprog

## SÅDAN GØR DU

Tænk over lokale skikke og forhold, og brug den viden til at møde borgerne i øjenhøjde.

Sørg for, at medarbejderne:

- bruger lokal humor og imødekommende kropssprog til at løsne en anspændt stemning
- bruger lokalt hverdagssprog i stedet for fagsprog, når det er muligt
- bruger eget kendskab til borgerne fra borgernes tidligere besøg i borgermodtagelsen
- forklarer borgerne, hvorfor medarbejderne gør, som de gør. Fx ved at fortælle hvorfor medarbejderen har brug for hjælp fra en kollega i betjeningen
- er diskrete ved skranken ved fx at pege på eller skrive tal ved følsomme oplysninger i stedet for at sige tallene højt

> *Vi har en god vestjysk tilgang her, hvor vi snakker samme sprog som borgerne og putter lidt humor ind i det, så borgerne får en afslappet oplevelse.*
>
> Leder af borgerservice, Ringkøbing

# Forkort ventetiden

## SÅDAN GØR DU

Lav åbningstider, der passer ind i de fleste borgeres hverdag. Hav fx åbent for personlige henvendelser først og sidst på dagen.

Omvendt kan du vælge at lukke for fysiske og/eller telefoniske henvendelser i nogle tidsrum, så medarbejderne kan løse de opgaver, der kræver arbejdsro. På den måde er medarbejderne klar til at betjene borgerne, når de kommer ind af døren, og I kan dermed gøre ventetiden kortere i åbningstiden.

Hvis I opdeler arbejdsdagen, bør I gøre åbningstiderne meget tydelige på hjemmesiden og jeres skilte. I kan også skærme borgermodtagelsen af uden for åbningstid ved fx at trække et gardin for glasdøre eller -vinduer.

> *Selve betjeningen fungerer fint, men jeg synes, åbningstiderne [midt på dagen] er lidt umoderne.*
>
> Borger, Ringkøbing

# Gør hjemmesiden til et godt sted at starte for borgerne

INSPIRATION

## SÅDAN GØR DU

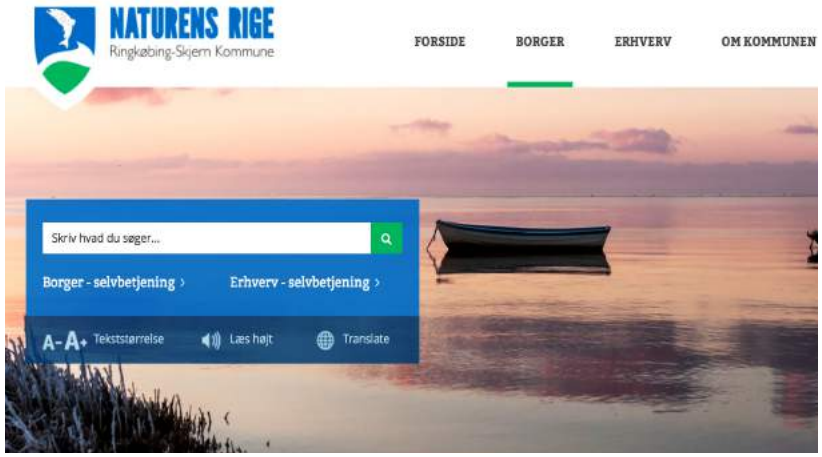
Sørg for at hjemmesiden er opdateret og indeholder de samme vigtige informationer, som personalet giver nede i borgermodtagelsen.

Derved kan borgerne:

- hjemmefra blive vejledt og informeret om, hvad de skal have med eller gøre, inden de besøger borgerservice
- opleve en mere effektiv betjening og færre situationer, hvor de går forgæves
- undgå at ringe eller dukke op i borgerservicen på grund af tvivl om typiske ydelser, som fx pas og kørekort

Hav eventuelt et telefonnummer, som borgerne kan ringe til, hvis de ikke få svar på hjemmesiden.

> *Her i borgerservice gør vi meget ud af at sørge for, at hjemmesiden er opdateret. Vi oplever, at mange borgere i virkeligheden er inde på hjemmesiden eller ringer, før de kommer hele vejen herned.*
>
> Borgerservicekonsulent, Ringkøbing



# Mere inspiration fra Borgerservice Ringkøbing

Ventelinje

Borgerservicen er i et mindre rum, hvor venteområdet ligger tæt op ad skranken. En markeret ventelinje i gulvet har skabt mere ro omkring betjeningen og en mere diskret udveksling af private oplysninger ved skranken.

Borgercomputere

Afskærmning, printer og telefon ved hver borgerstation sikrer diskret og privat betjening af borgerne.