

## Samspil om den gode borgermodtagelse

### Baggrund for projektet

Mødet mellem borgeren og kommunen kan i flere situationer være konfliktfyldt, fordi borgeren kan have en anden opfattelse af den kommunale service m.v., end den kommunen kan levere.

De potentielle konflikter kan opstå, når den "almindelige" borger står i køen i borgerservice for at få passet fornyet, eller når borgeren på jobcenteret oplever, at der stilles en række krav for at modtage offentlige ydelser.

I flere byer i England er det kommet så vidt, at der har været nødvendigt igen at placere medarbejderne i "glasbure" for at forhindre fysiske konfrontationer.

Så vidt er vi ikke nået i Danmark, men det betyder ikke, at de offentlige medarbejdere ikke udsættes for fysiske og psykiske overgreb. Der er desværre mange eksempler på, at medarbejdere/sagsbehandlere er blevet truet både på arbejdet og i fritiden, som betyder, at medarbejderen får stress og angst i forhold til jobbet.

Svaret på de stigende konflikter har ofte været mere videoovervågning, mere personale til vagtopgaver og egentlige bodyguards. Vi ser eksempler på stigende brug af sikkerhedsvagter på f.eks. jobcentre.

Men det løser ikke det grundlæggende problem, som den enkelte medarbejder i kommunen udsættes for.

En anden løsning er at skabe nogle bedre rammer for mødet med borgeren, hvor der i denne sammenhæng specielt er fokus på de sårbare og udsatte borgere, som føler sig særligt pressede i kontakten med kommunen.

Rammerne handler både om de fysiske rammer og den måde, som borgeren modtages på. Er der f.eks. plads til at den hjemløse kan tage sin hund med?

Men det handler også om, hvordan der skabes et samspil, fx koblingskompetencer, mellem de forskellige personalegrupper om modtagelsen af borgeren.

Der er allerede flere kommuner, som arbejder med at forandre de fysiske rammer og med at skabe et bedre samspil mellem de involverede personalegrupper. Københavns Kommune har således gennemført et fælles forløb mellem sagsbehandlere og rådhusbetjente. Resultatet var en større gensidig forståelse og respekt for hinandens arbejde og roller, øget fokus på kommunikationen med borgerne, et bedre samarbejds-klima og som konsekvens et bedre arbejdsmiljø.

"Samspil om den gode borgermodtagelse" gennemføres som et spor i Fremfærd Borgers projekter i relation til bestyrelsens rammeprojekt: "Mere kerneopgave og mindre bureaukrati"

## Formål

Den overordnede vision med projektet er, at den enkelte borger oplever god modtagelse og en tillidsbaseret dialog, og at de berørte faggrupper får et fælles grundlag at agere på og en større sikkerhed ved udførelsen af arbejdet.

Projektet skal opsamle, udvikle og afprøve initiativer, som kan skabe bedre rammer for mødet mellem borgerne og kommunernes medarbejdere både i kommunernes generelle borgerservice, og når borgeren møder medarbejdere i kommunens forskellige forvaltninger.

Det handler grundlæggende om, hvordan den enkelte borger modtages i kommunens forvaltninger, og hvordan mødet mellem en borger og medarbejdere konkret håndteres. Det vil sige, at projektet fokuserer på processen fra borgeren ankommer til forvaltningen og til, at borgerens ærinde er færdigt, og borgeren igen forlader bygningen. Dog fokuseres ikke på indholdet eller de faglige metoder, der bruges i den konkrete service, vejledning eller rådgivning, som borgeren får af sagsbehandlere.

Modtagelsen af borgerne og håndteringen af sikkerheden forudsætter et godt samspil, samarbejde og relationel koordinering på tværs af mange faggrupper som ledere, sagsbehandlere, assistenter og det tekniske servicepersonale.

Der er behov for, at disse faggrupper i et tæt samarbejde afklarer, hvad der er behov for med henblik på at gøre modtagelsen af og dialogen med borgerne bedre og mere smidig. Det skal afdækkes, i hvilke rum og situationer konflikterne opstår, størrelsen og arten af konflikter, og hvilken betydning situationen har haft for medarbejderen.

Det skal give de berørte faggrupper et fælles grundlag at agere på og en større sikkerhed ved udførelsen af arbejdet.

Projektet skal baseres på følgende fem pejlemærker:

1. Bedre rammer for modtagelsen af borgeren med skyldigt hensyn til borgerens udgangspunkt
2. En tillidsbaseret og tryghedsskabende dialog mellem borgeren og de kommunale medarbejdere
3. Bedre samspil mellem de involverede faggrupper og forståelse af hinandens roller
4. Styrke medarbejdernes fælles faglighed og fælles sprog i forhold til dialog med borgeren
5. Styrke de forskellige personlige tilgange til konflikthåndtering, således at den enkelte kan vælge en form, som passer til vedkommende selv og til den borger, som hun/han har kontakt til.

## Succeskriterier

Projektets succeskriterier er:

- At de medarbejdere, som deltager i projektets afprøvning af nye initiativer/værktøjer til modtagelse af borgere vurderer at have fået nye og gode værktøjer til at skabe god tillidsbaseret og tryghedsskabende dialog med borgerne, og som styrker det tværfaglige samarbejde omkring en konfliktfri modtagelse af borgerne
- At ledelsen i de medvirkende kommuner vurderer, at forsøgene med de nye initiativer/værktøjer til modtagelse af borgerne medfører færre konflikter mellem medarbejdere og borgere

## **Målgruppe og deltagere**

Projektets målgruppe er de kommunale medarbejdere og ledere, som har ansvaret for modtagelsen af borgere, og som rådgiver borgerne i f.eks. borgerservice, socialforvaltningen, jobcentre, rådhus m.v.

Det drejer sig bl.a. om følgende medarbejdere: Rådhusbetjente, tekniske servicemedarbejdere, assistenter, socialrådgivere og sagsbehandlere i borgerservice, socialforvaltningen og jobcentrene. Samtidig inddrages de berørte borgere i projektet.

De grupper af borgere projektet især fokuserer på den udsatte borger som f.eks. borgeren med et mentalt handicap eller den hjemløse borger. Det antages, at forbedringer, der imødekommer gruppen af udsatte borgere, kan have en afsmittende effekt på almindelige borgere, der blot skal have fornyet passet, fx

Repræsentanter for disse målgrupper i et antal udvalgte kommuner (2-4 kommuner) vil indgå i selve udførelsen af projektet. Borgerne vil så vidt muligt indgå i indsamlingen af viden om praksis. Projektets forskellige faser er beskrevet nedenfor.

## **Styring og organisering af projektet**

Projektet gennemføres under Fremfærd/Borger, hvor projektet har særlig relevans for følgende organisationer: FOA, Dansk Socialrådgiverforening, HK-Kommunal samt Kommunernes Landsforening (KL).

Projektledere: Erik Kristiansen, FOA og Dorte Thorgaard, KL. Herudover varetager Erik Kristiansen og Dorte Thorgaard partskonsulentopgaverne i fase 4.

Projektet refererer til Fremfærd Borger, og indgår herudover i de erfagrunder, der etableres i Fremfærd bestyrelsens rammeprojekt: "Mere kerneopgave og mindre bureaukrati" dér, hvor det giver mening.

Det kan i projektperioden besluttes at nedsætte en følgegruppe med ressourcepersoner samt repræsentanter for medarbejdere og ledelse i de involverede kommuner.

## **Tidsplan**

Projektet igangsættes i oktober 2016 med afdækning af praktisk viden i udvalgte kommuner om håndtering af borgermodtagelsen særligt i borgerservice, socialforvaltning og på jobcentre. Projektet falder i 4 faser. Første fase afvikles i 2016, anden, tredje og fjerde fase afvikles i 2017, hvor der afprøves og formidles nye former for modtagelse af borgere i udvalgte kommuner.

## **Indhold, metode og aktiviteter**

Fase 1 handler om at afdække eksisterende viden om håndtering af mødet med borgeren, ligesom nuværende erfaringer og ideer til modtagelse af borgerne i udvalgte kommuner afdækkes.

Fase 2 handler om udvikling af 2-3 nye initiativer/værktøjer til borgermodtagelse, fx et pilotkursuskoncept for de relevante medarbejdere og ledere i de relevante kommunale forvaltninger.

Fase 3 handler om at afprøve de nye initiativer/værktøjer til modtagelse af borgere i de relevante kommunale forvaltninger, samt udarbejdelse af endelige forslag til den gode borgermodtagelse baseret på erfaringerne fra de afprøvede nye former for borgermodtagelse.

Fase 4 handler om formidling af viden om henholdsvis nye initiativer/værktøjer til borgermodtagelse. Formidlingen sammentænkes med bestyrelsens rammeprojekt "Mere kerneopgave og mindre bureaukrati".

Projektet gennemføres i samarbejde med eksterne konsulenter og for fase 4's vedkommende partskonsulenter samt evt. følgegruppe.

## Projektforløb

Tid	Aktivitet
<b>Fase 1: oktober - december 2016</b>	<p>Afdækning af viden om borgermodtagelse og håndtering af konflikter</p> <p>Udgangspunktet i fase 1 er at afdække nuværende praksiserfaringer med modtagelse af borgere i udvalgte kommuner og herunder, hvordan samarbejdet er mellem de involverede faggrupper ved modtagelsen og serviceringen af borgeren. Relevante borgergrupper inddrages i indsamlingen af den praktiske viden. Det sker f.eks. gennem medarbejdernes systematiske registrering af borgermodtagelsen og evt. observationer samt gennem fokusgruppeinterviews og udviklingsworkshops med medarbejdere og ledere. Desuden indhentes teoretisk og praktisk viden om god borgermodtagelse uden konflikt.</p> <p>Erfaringer og ideer samles i et katalog, der danner grundlag for fase 2.</p> <p>Fasen gennemføres af eksterne konsulenter med ekspertise indenfor borgermodtagelse og konflikthåndtering. De skal udarbejde en metode til og gennemføre indsamlingen af erfaringer samt interviews og workshops i dialog med projektledelsen.</p>
<b>Fase 2: januar – maj 2016</b>	<p>Udvikling af nye initiativer og værktøjer til borgermodtagelse. Med udgangspunkt i den opsamlede viden fra fase 1 udvikles forslag til nye initiativer, værktøjer og rammer for borgermodtagelse.</p> <p>Eksterne konsulenter faciliterer/gennemfører udviklingen af forslag til nye initiativer til borgermodtagelse Dette sker i dialog med projektledelsen.</p>
<b>Fase 3: juni - oktober 2017</b>	<p>Afprøvning af nye initiativer til borgermodtagelse</p> <p>På baggrund af den opsamlede viden i fase 1 og forslagene til nye initiativer til borgermodtagelse for de involverede medarbejdergrupper fra fase 2 afprøves nye former for borgermodtagelse i de udvalgte kommuner.</p> <p>Der foretages evaluering af de afprøvede nye former for borgermodtagelse, og endelige forslag til den gode borgermodtagelse udarbejdes på baggrund af evalueringerne.</p> <p>Fasen gennemføres af eksterne konsulenter i en dialog med projektledelsen.</p>
<b>Fase 4: Oktober – de-</b>	<p>Formidling af viden og erfaringer om nye initiativer til borgermodtagelse.</p>

Tid	Aktivitet
<b>ember 2017</b>	<p>På baggrund af faserne 1-3 udarbejdes relevant informationsmateriale om nye initiativer til borgermodtagelse. Materialet distribueres gennem Viden på Tværs og organisationernes sites.</p> <p>Udvikling af informationsmateriale gennemføres af de eksterne konsulenter i samarbejde med partskonsulenterne.</p> <p>Formidlingen sammentænkes med bestyrelsens rammeprojekt "Mere kerneopgave og mindre bureaukrati".</p>

### **Evaluering af projektet**

Der gennemføres løbende en evaluering af projektet, hvor der særligt vil være fokus på, at evalueringen er tænkt ind som en del af formidlingen. Målet er bl.a. at sikre en bred erfaringsudveksling med relevante parter og samtidig bygge konceptet på et solidt og fremtidssikret grundlag. Der gennemføres herudover en almindelig partsevaluering.