



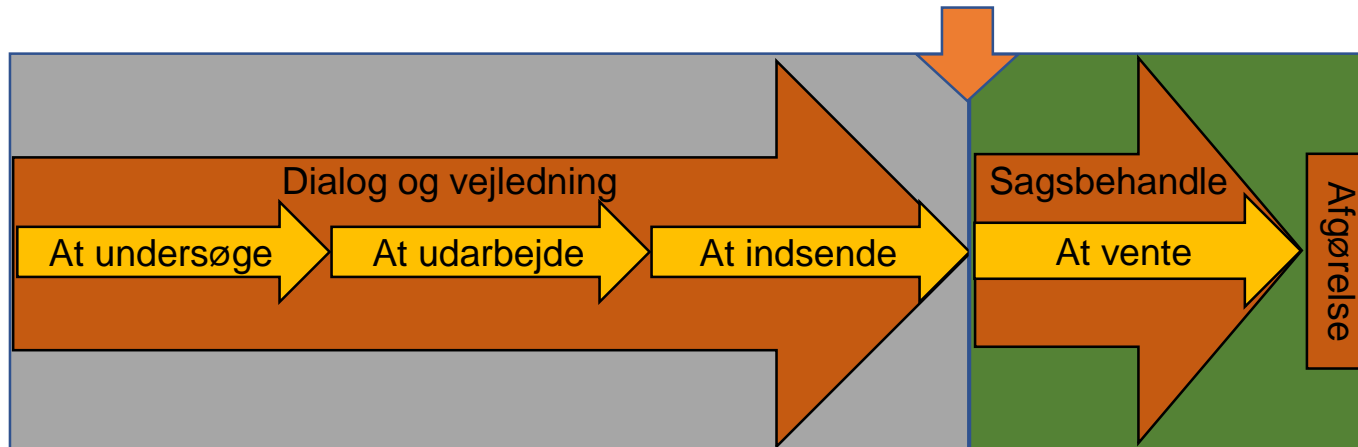
## Metode & Evidens Om sagstyper i kommunerne

Henrik Andersen

Andersen&Partners Management Consulting

# Kan vi gøre det endnu bedre for de borgere, virksomheder og rådgivere, som vi betjener?

- ✓ Vejledningssager
- ✓ Principsager
- ✓ Obs-sager

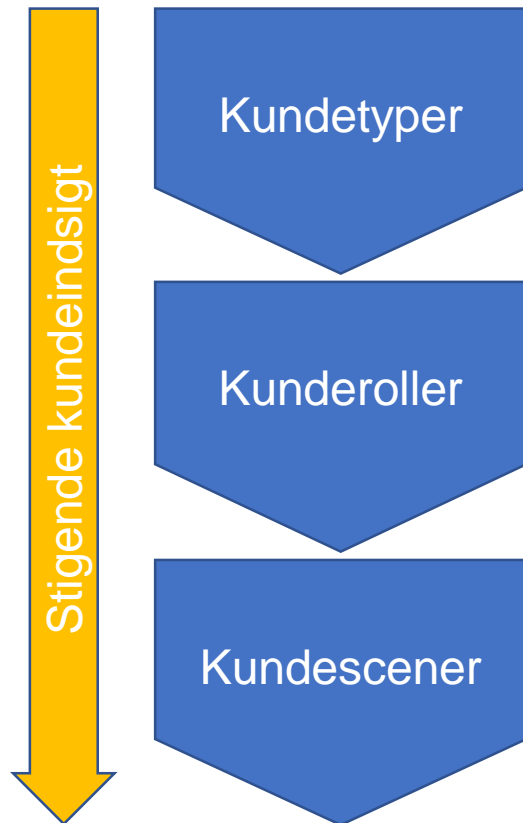


# CUBEical Thinking: Kundeindsigt – om hvordan vi husker, lærer og drager nytte heraf



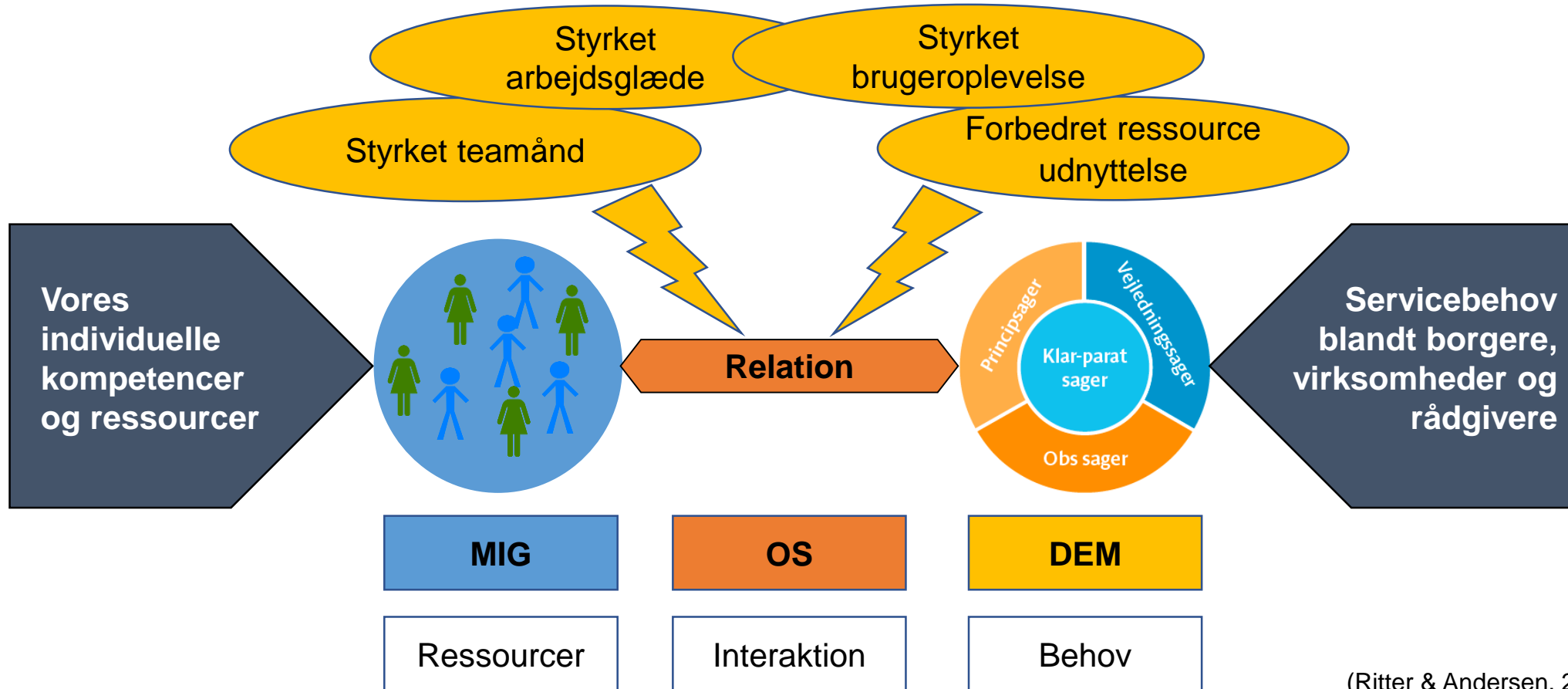
(Andersen & Ritter, 2008)

# Medarbejdere i kommuner landet over husker, lærer og strukturer sagsbehandlingen efter samme mønster



- Individualisering af betjeningen af virksomheder, borgere og deres rådgivere afspejler deres forskellige servicebehov.
- Disse behov kan sammenfattes i **fire sagstyper**.
- Sagstyperne tegner et fintmasket og nuanceret billede af den mangfoldighed af dialoger og vejledningsforløb, der udfolder sig i dagligdagen.
- Til hver sagstype er knyttet situationer (roller/scener), der afhængig af opgaven er de bedst egnede til gennem dialog og vejledning at tilgodese den pågældende virksomheds, borgers eller rådgivers servicebehov.

# Sammen kan vi blive endnu bedre ... videndeling og læring til gavn og glæde for alle



(Ritter & Andersen, 2014)

# Et bud på forbedringspotentialer...

Klar-parat sager	Ingen forbedring	Begrænset forbedring	Nogen forbedring	Klar forbedring	Stor forbedring	Meget stor forbedring
Brugeroplevelse		★				
Sagsbehandlingstid		★				
Arbejdsglæde/tilfredshed		★				
Vejledningssager	Ingen forbedring	Begrænset forbedring	Nogen forbedring	Klar forbedring	Stor forbedring	Meget stor forbedring
Brugeroplevelse				★		
Sagsbehandlingstid			★			
Arbejdsglæde/tilfredshed				★		
Principsager	Ingen forbedring	Begrænset forbedring	Nogen forbedring	Klar forbedring	Stor forbedring	Meget stor forbedring
Brugeroplevelse				★		
Sagsbehandlingstid					★	
Arbejdsglæde/tilfredshed					★	
Obs-sager	Ingen forbedring	Begrænset forbedring	Nogen forbedring	Klar forbedring	Stor forbedring	Meget stor forbedring
Brugeroplevelse		★				
Sagsbehandlingstid					★	
Arbejdsglæde/tilfredshed						★



**Tak fordi I lyttede!**

**Andersen&Partners**  
Management Consulting

**Henrik Andersen**

Frederik 7 Vej 25  
3450 Allerød  
Denmark

Tel. + 45 4828 3125  
Mobile + 45 4014 0502  
han@andersenpartners.com  
www.andersenpartners.com