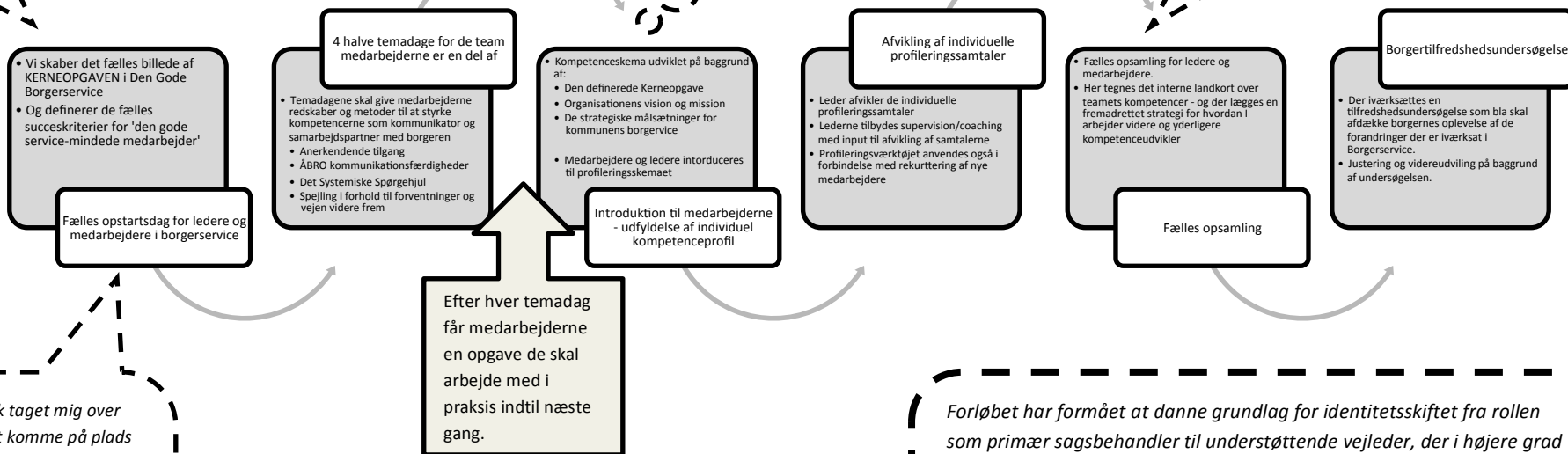


'At lytte og give borgeren "DE FØRSTE 2 MINUTTER'S TALETID" – det gør hele forskellen: Vores identitet går fra at være sagsbehandlere til vejleder'  
Refleksioner fra forløbet

Forløbet har givet en bedre forståelse og sammenhold på tværs af Borgerservice.  
Kerneopgaven kan kun løses af flere fagligheder, vi skal arbejde på tværs, og guide borgeren.  
Louise Lagoni, medarbejder i Tønder Borgerservice

Jeg er blevet klædt på til 'Den gode samtale' med borgeren.  
Jeg har fået værktøjer til at 'gå på opdagelse' hos borgeren, og det gør at borgeren kommer meget mere i centrum.  
Aida Salcinovic, medarbejder i Tønder Borgerservice

Uddannelsesforløbet har igangsat udvikling af et profilværktøj der kan afdække kompetencerne hos medarbejderne og ved rekruttering.  
Derudover kan værktøjet understøtte en coachende tilgang fra ledelsen, samt bruges i forbindelse med MUS samtaler  
Marianne Valentin og Thomas Dam, ledere i Tønder Borgerservice



'Det har faktisk taget mig over 45 min i dag at komme på plads på mit skrivebord – og det skyldes at der i alle teams har været rigtig god gang i drøftelser, refleksioner osv. siden i går...De er glade for at vi har et fælles afsæt – alle har som mål at levere den bedst tænkelige borgerservice..' – Marianne Valentin, leder i Tønder Borgerservice

Forløbet har formået at danne grundlag for identitetsskiftet fra rollen som primær sagsbehandler til understøttende vejleder, der i højere grad bruger dialogen til at inddrage borgeren i løsningen af vedkommendes samlede situation. Endelig fungerer forløbet som en overordnet katalysator for en videre udvikling af både medarbejdere og borgerservice som helhed.

Marianne Valentin og Thomas Dam, ledere i Tønder Borgerservice