

# Sådan møder vi borgeren



Ringsted  
Kommune



I Ringsted Kommune ønsker vi at:

## Være professionelle

Det betyder at:

- Vi har faglig viden og kompetencer i forhold til de opgaver, vi løser
- Vi ser, hører og tager borgeren alvorligt
- Vi er godt forberedt, sætter rammer og er samarbejdsorienterede
- Vi ser muligheder i stedet for begrænsninger, og er løsningsorienterede
- Vi reflekterer over, om vi løser opgaven på den bedste måde



I Ringsted Kommune ønsker vi at:

## Have en god dialog med borgeren

Det betyder at:

- Vi møder borgeren med respekt og er nærværende
- Vi anvender et sprog, der er forståeligt for borgeren
- Vi inddrager borgeren med udgangspunkt i hans/hendes ressourcer
- Vi afstemmer forventninger
- Vi møder borgeren med venlighed og en venlig tone
  - også når der gives afslag
- Vi er opmærksomme på vores fremtoning (kropssprog og påklædning)
- Vi er opmærksomme på diskretion, når situationen kræver det



I Ringsted Kommune ønsker vi at:

## Være tydelige

Det betyder at:

- Vi anvender et sprog, der er klart og præcist, både mundtligt og skriftligt
- Vi informerer borgeren om, hvad der er formålet med et møde, hvor og hvornår det finder sted, hvem der deltager og hvilken forberedelse der forventes, samt hvornår der kan forventes svar
- Vi oplyser altid, hvem der er afsender af et brev, og hvem der kan kontaktes
- Vi stiler efter et højt informationsniveau



I Ringsted Kommune ønsker vi at:

## Være tilgængelige

Det betyder at:

- Vi oplyser om, hvornår kommunens medarbejdere kan træffes
- Vi besvarer alle henvendelser, og viser at vi har tid til at hjælpe
- Vi sikrer at borgeren får en hurtig kontakt til den rette medarbejder