

Hjälp till att klaga

En enkel guide för att klaga på brister i
Göteborgs Stads verksamheter

En guide till att klaga

Det här är en guide för dig som har varit med om något dåligt i Göteborgs Stads verksamheter och behöver klaga. Guiden går igenom vad det innebär att lämna ett klagomål och hur man gör.

Guiden kan också fungera som stöd för dig som i ditt arbete eller i andra sammanhang, möter personer som behöver klaga. För dig finns det, utöver allmän information om klagomål, särskilda tips om hur du kan motivera och stötta personer att klaga.

Vi som har skrivit guiden är projektledare för Funktionsrätt Göteborgs projekt Tyck till, som under åren 2018–2020 arbetade för att göra det enklare att lämna klagomål om brister i Göteborgs Stads verksamheter.

I projektet tog vi fram webbtjänsten *Klaga på stan* (www.klagapastan.se), som kan användas för att skriva och skicka klagomål direkt till Göteborgs Stad.

Men för många krävs det mer än att bli hänvisad till en webbtjänst för att få iväg ett klagomål. Därför tog vi fram den här guiden. Vi hoppas att den ska ge den vägledning som behövs för att fler ska våga och kunna lämna klagomål.

Februari 2021

Karin Gréen och Hannah My Falk, projektledare Tyck till
Funktionsrätt Göteborg

Innehåll

Del 1. Bra att veta om klagomål

Vad är klagomål?	s. 2
Lagar och regler	s. 4
Klagomålshanteringen funkar inte som den ska	s. 6
Det är bra att klaga!	s. 7

Del 2. Praktiska tips

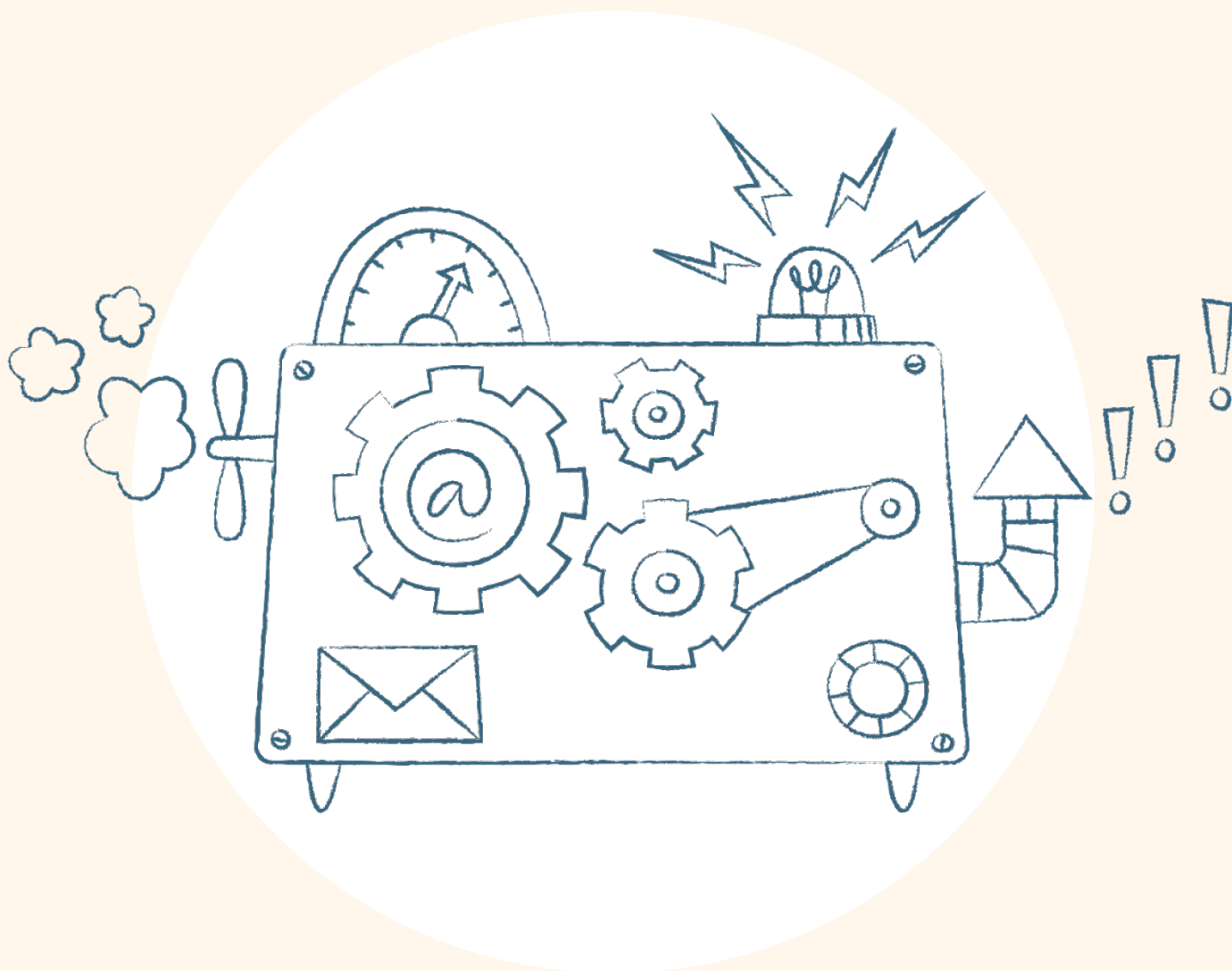
Vad kan man klaga på?	s. 9
Hur gör man?	s. 10
Exempel på situationer	s. 12

Del 3. Använd Klaga på stan!

Detta är <i>Klaga på stan</i>	s. 15
Så funkar <i>Klaga på stan</i>	s. 16
Tankarna bakom formuläret	s. 17
Formuläret som samtalsstöd	s. 19

Del 1.

Bra att veta om klagomål



Vad är klagomål?

Den här guiden handlar om att lämna formella klagomål till Göteborgs Stads förvaltningar om brister i stadens verksamheter.

Med formella klagomål menar vi sådana skriftliga klagomål som ska hanteras enligt förvaltningarnas regler och rutiner för klagomålshantering. Det är alltså något mer specifikt än att bara "säga till".

Reglerna för hur Göteborgs Stad ska ta emot klagomål varierar beroende på vilket område det gäller. Men grunddragen är desamma: klagomål ska registreras, utredas och besvaras, och de ska användas för att utveckla verksamheternas kvalitet.

Att lämna ett formellt klagomål är ett bra första steg för att göra sin röst hörd när man drabbas av problem i Göteborgs Stads verksamheter. Klagomål kan lämnas i flera syften, till exempel för att:

- Få stopp på/lösa ett pågående problem
- Utkräva ansvar för något som redan har hänt
- Förmedla information om något som borde förbättras
- Dokumentera ett problem

Skillnaden mellan klagomål och annat

Det är lätt hänt att blanda ihop klagomål med andra sorters rapporter och anmälningar. Här reder vi ut skillnaden mellan:

- **Klagomål – överklagan**

Om man är missnöjd med ett myndighetsbeslut, kan man ofta överklaga till domstol.

Om man däremot är missnöjd med hur en verksamhet fungerar i praktiken kan man inte överklaga. Istället får man lämna klagomål till den som ansvarar för verksamheten.

- **Klagomål – avvikelser**

Avvikelser är händelser som bryter mot verksamheternas rutiner och regler. Inom många verksamheter måste avvikelser rapporteras av personal.

Klagomål kommer från enskilda personer, inte från personalen. En händelse behöver inte bryta mot en rutin eller mot en regel för att det ska gå att klaga.

- **Klagomål – lex Sarah, lex Maria**

Lex Sarah och lex Maria är personalens skyldighet att rapportera missförhållanden, eller risk för missförhållanden, i SoL- och LSS-verksamheter, samt vårdskador, eller risk för vårdskador, i hälso- och sjukvården. Skyldigheterna står angivna i SoL, LSS och patientsäkerhetslagen.

En privatperson kan inte göra en lex Sarah- eller lex Maria-rapport. Däremot kan klagomål från en enskild person leda till att en lex Sarah- eller lex Maria-rapport skrivs.

- **Klagomål – anmäla till en tillsynsmyndighet**

Tillsynsmyndigheter som till exempel Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Skolinspektionen rekommenderar ofta att du först klagar direkt till verksamheten innan du anmäler.

Att anmäla ska alltså inte ersätta den kommunala klagomålshanteringen, utan fungera som ett komplement.

Lagar och regler

Vilka lagar och föreskrifter som gäller beror på vilket område som klagomålet handlar om. Göteborgs Stads förvaltningar har dessutom ofta egna lokala rutiner för klagomålshantering, som ytterligare preciserar hur hanteringen ska gå till.¹

Gemensamt för alla områden

Oavsett vilket område du klagar på, gäller förvaltningslagens regler om att kontakten med medborgarna ska vara smidig. Även offentlighetsprincipens regler om allmänna handlingar gäller.

SoL- och LSS-verksamheter

Den som driver SoL- eller LSS-verksamheter ska enligt Socialstyrelsens föreskrift (SOSFS 2011:9) ta emot och utreda klagomål mot verksamhetens kvalitet. Enligt föreskriften ska klagomål även sammanställas, analyseras och användas i verksamheternas systematiska kvalitetsarbete.

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har tillsynsansvar för SoL- och LSS-verksamheter. Individerna kan anmäla klagomål till IVO. Men till skillnad från vid anmälningar om allvarliga händelser i vården, har IVO ingen skyldighet att utreda enskilda anmälningar som gäller SoL- och LSS-verksamheter.

Anmälningarna ligger istället till grund för IVO:s tillsyn, som ofta har ett bredare anslag än att granska enskilda fall. Det händer att anmälningar till IVO skickas tillbaka för hantering i den berörda kommunens lokala klagomålshantering.

Skola

Enligt skollagen ska den nämnd som ansvarar för skolverksamheten se till att det finns skriftliga rutiner för hur klagomål mot utbildningen ska tas emot. Enligt skollagen är det också obligatoriskt att informera om rutinerna ”på ett lämpligt sätt”. Lagen säger dock inget om vad rutinerna ska innehålla.

Som tillsynsmyndigheter finns Skolinspektionen och Barn- och elevombudsmannen. Hit kan enskilda göra anmälningar om brister och kränkningar. Det finns i dagsläget inget krav på att man först ska ha klagat direkt till skolan eller skolans huvudman för att kunna göra en anmälan.

¹ I skrivande stund har Göteborgs Stad precis genomgått en stor omorganisation. Tidigare fanns en rutin för synpunktshantering i varje stadsdel. Vi vet i dagsläget inte hur de nya förvaltningarnas rutiner för klagomålshantering kommer att se ut.

Hälso- och sjukvård

Enligt patientlagen och patientsäkerhetslagen måste vårdgivare ta emot klagomål från patienter och deras närstående. Varje klagomål ska besvaras snarast, på ett sätt som lämpligt för patienten och med hänsyn till vad klagomålet handlar om.

Vårdgivaren ska förklara det som har inträffat. I vissa fall ska vårdgivaren också beskriva vad man tänker göra för att något liknande inte ska hända igen.

Enskilda personer kan anmäla klagomål till IVO. Enligt patientsäkerhetslagen är IVO *skyldiga* att utreda klagomål om vissa allvarliga händelser i vården. För att IVO ska utreda klagomålet måste man först ha provat att klaga direkt till vårdgivaren.

Patientnämnden i Västra Götaland har i uppdrag att hjälpa patienter att framföra klagomål till vårdgivaren.

Klagomålshanteringen funkar inte som den ska

Göteborgs Stad *ska* se klagomål som något positivt, som kan ge värdefull information om verksamheternas kvalitet. Men det är förstås inte alltid som så är fallet.

Tvärt om kan klagomål mötas av motstånd. Dessutom har själva systemet för klagomålshantering brister som gör det onödigt svårt att göra sin röst hörd.

Exempel på brister i Göteborg

I vår undersökning av Göteborgs Stads klagomålshantering² upptäckte vi flera brister:

- Klagomål hanteras i första hand av den som är ansvarig för problemet. Det är alltså den som klagas på, som ska utreda klagomålet mot sig själv.
- Tanken är att all personal ska kunna ta emot klagomål. Därför är det svårt att hitta tydlig information om hur man ska gå till väga för att lämna klagomål. I teorin ska man ju kunna höra av sig hur som helst.

Men i praktiken mötte vi flera fall där medarbetare och chefer inte alls kände till sina skyldigheter. Då läggs istället ansvaret på individen som klagar, som själv måste lista ut hur man ska göra för att föra fram sitt klagomål på bästa sätt.

- Vi såg exempel på verksamheter och sektorer som medvetet utvecklat informella system för att hantera klagomål "internt". Det innebar att klagomålen aldrig registrerades och inte inkluderades i stadsdelens officiella statistik.
- Enligt rutinerna skulle *alla* synpunkter från invånare registreras – muntliga såväl som skriftliga, oavsett vad de handlade om. Men eftersom ordet "synpunkt" gavs en väldigt bred definition, blev rutinerna omöjliga att följa i praktiken. Istället blev det oförutsägbart vad som registrerades och vad som inte gjorde det.

² Rapporten "Synpunktshanteringen, medborgaren och förvaltningen" finns på www.funktionsrattgbg.se. Undersökningen gjordes 2018–2019 i stadens gamla nämndorganisation. Men vi bedömer att problemen som fanns tidigare riskerar att återkomma även i stadens nya organisation.

Det är bra att klaga!

Dagens regler för hur klagomål ska tas emot och hanteras tyvärr ganska tandlösa. Det är i många fall oklart om det egentligen gör någon skillnad att lämna klagomål.

Det enda som egentligen är säkert, är att ett formellt klagomål syns mer än om man "bara säger till" (eller, såklart, om man inte säger något alls).

Med detta som bakgrund kan det vara svårt att hitta motivationen att klaga.

Ändå är det så viktigt att vi tillsammans hjälps åt att envisas med att lämna klagomål så fort vi stöter på brister i stadens verksamheter! Genom att skicka in klagomål insisterar vi både på att brister åtgärdas, och visar på behovet av en fungerande klagomålshantering.

I projektet *Tyck till* har vi använt följande argument för varför det, trots allt, är bra att lämna klagomål:

1. **Du står upp för dig själv** – det har ett värde i sig!
2. **Ditt klagomål kan leda till en lösning.** Om vi inte provar, får vi inte veta.
3. **Du kan hjälpa andra** i samma sits som du. Om något är dåligt för dig, finns en risk att det också är dåligt för andra.
4. **Ditt klagomål blir ett bevis** på att du gjort ditt bästa för att påtala problemet. Det kan vara bra att ha om du väljer att gå vidare med en anmälan.
5. **Ditt klagomål registreras och syns i statistiken.** Om till exempel media som Uppdrag granskning ska granska staden, finns ditt klagomål där som en ledtråd. Och om vi tillsammans ska påverka politikerna, visar ditt klagomål att det visst finns brister som måste åtgärdas.

Del 2.

Praktiska tips



Vad kan man klaga på?

I princip kan man klaga på allt möjligt som har med Göteborgs Stads verksamheter att göra. Det är helt upp till den som klagar att avgöra vad som är värt att klaga på.

Små saker...

Det behöver inte vara fråga om något stort och allvarligt problem för att det ska vara bra att lämna in ett klagomål. Om det känns "överdrivet" att lämna klagomål kan man påminna sig om att Göteborgs Stads egna riktlinjer säger att *alla* klagomål är värdefulla eftersom de kan ge information om verksamheternas kvalitet.

...och stora saker

Klagomål kan förstås också gälla allvarligare saker. I sådana situationer kan det kännas lönlöst att lämna ett skriftligt klagomål, men det kan ändå vara ett viktigt steg på vägen.

Om man också vill göra en anmälan, till exempel till IVO, JO eller Skolinspektionen, visar klagomålet att man redan gjort sitt yttersta för att påtala problemet på ett korrekt sätt direkt till den ansvarige.

Klagomål om privata utförare

Du kan lämna klagomål till en verksamhet som drivs av en privat utförare. Inom SoL- och LSS är även privata utförare skyldiga att ta emot och utreda klagomål på verksamhetens kvalitet.

Göteborgs Stad ska följa upp kvaliteten i alla stadens verksamheter, även privata. Därför måste utförare kunna visa vilka klagomål som har kommit in, och hur man har jobbat för att förbättra sin verksamhet.

Hur gör man?

Det finns inga särskilda regler för hur man ska lämna klagomål. Att lämna klagomål på "rätt" sätt handlar snarare om att känna till bristerna i det mottagande systemet, och undvika att fastna i dem.

Bäst att klaga skriftligt

Det *skä* inte spela någon roll om man klagar muntligt eller skriftligt, alla klagomål ska dokumenteras. Vår erfarenhet är dock att det är absolut bäst att klaga skriftligt.

Det finns inga särskilda formkrav eller obligatoriska blanketter. I teorin är det enda som krävs att man skriver ner problemet och på något sätt skickar det till Göteborgs stad.

I praktiken är utmaningen att få det man skriver att *tas emot* som ett formellt klagomål. Givet den låga kännedomen om och följsamheten till rutinerna, finns nämligen en risk att det man skriver misstas för "ett vanligt mejl", "allmänt tyckande", "gnäll" eller liknande istället för ett formellt klagomål, och därmed inte hanteras korrekt.

Man kan påverka sannolikheten för att klagomålet tas emot som just ett klagomål genom vart man skickar det, och genom vad man skriver.

Skicka till registrator

Att klagomålet registreras som ett just klagomål är nyckeln till en fortsatt korrekt hantering. Skicka därför alltid klagomålet så att det passerar en registrator. Registratorerna brukar vara noga med rutinerna, och se till att klagomål registreras och går vidare till rätt person.

Skicka till registrator genom att:

- Mejla berörd förvaltnings allmänna mejladress (t.ex. funktionsstod@funktionsstod.goteborg.se)
- Mejla goteborg@goteborg.se (går till Göteborgs Stads Kontaktcenter, som skickar vidare till berörd förvaltnings registrator)
- Använda Göteborgs Stads eget synpunktsformulär (går till Kontaktcenter)
- Använda *Klaga på stan* www.klagapastan.se (går till Kontaktcenter)

Om du vet att klagomålet ska till en speciell person – mejla personen direkt men lägg också en kopia till förvaltningens allmänna mejladress.

Vad ska man skriva?

Det finns som sagt inga formkrav. Men för att det ska bli enkelt att förstå vad klagomålet handlar om, och inte minst för att det ska vara solklart att det är fråga om ett formellt klagomål och inget annat, är det bra om:

- Du ordagrant skriver "Detta är ett klagomål."
- Det framgår vilken verksamhet ditt klagomål gäller
- Du skriver rakt på sak vad det är du vill klaga på
- Du förklarar *varför* det som du klagar på är dåligt
- Du skriver vad du vill ska hända nu, eller föreslår en egen lösning

Exempel på situationer

Här är några exempel på situationer där det kan passa att lämna ett klagomål.

För att lösa ett pågående problem

När det uppstår problem i en verksamhet är det vanligt att man börjar med att säga till personalen. Och om det inte hjälper, att man går vidare med att kontakta verksamhetens chef. Om man inte får gehör, kan det kännas naturligt att försöka gå vidare med problemet ännu högre upp i organisationen.

Här vill vi rekommendera att man *också* skickar in ett formellt klagomål.³

Man kan se det som att klagomål kommer in lite "från sidan", vilket kan vara en fördel om man möter motstånd när man försöker ta sitt ärende "nerifrån och upp" genom förvaltningens hierarkiska organisation.

Det kan mycket väl vara så att klagomålet till slut hamnar hos den verksamhetschef man redan varit i kontakt med. Det finns i dagsläget inga mekanismer som ger den som klagar rätt till att få sitt klagomål granskat av någon oberoende från den verksamhet som klagomålet gäller.

Skillnaden blir att problemet, när det får status av formellt klagomål, får fler ögon på sig, syns i statistiken och därmed blir svårare att avfärda.

För att uppmärksamma allvarliga problem

Vid risk för missförhållanden i en SoL- eller LSS-verksamhet ska personalen alltid skriva en lex Sarah-rapport. Rapporten ska leda till en utredning och att eventuella missförhållanden omedelbart åtgärdas. Men om rapporterna inte skrivs som de ska, faller det istället på den som drabbas, eller personer i dess närhet, att lyfta problemet.

Det finns ingen särskild kanal där enskilda kan slå larm om akuta missförhållanden. Det är att lämna klagomål som gäller. Man kan förstås också vända sig till en utomstående instans, till exempel IVO. Det går bra att göra parallellt med att man lämnar ett klagomål.

³ Det går också bra att skicka klagomål som första steg, om det känns svårt att prata direkt med personal eller chefer.

För att få upprättelse eller utkräva ansvar för tidigare problem

Ibland är det för sent att lösa problemet. Då kan det ändå vara bra att lämna ett formellt klagomål, för att markera att det som hänt inte är okej och för att få det som inträffat officiellt dokumenterat.

För att dokumentera ett återkommande problem

Om ett problem återkommer kan man skicka ett kort klagomål varje gång problemet inträffar. Många förvaltningar för statistik över antal klagomål, så många klagomål på en och samma verksamhet kan leda till att problemen uppmärksammas. Detta blir också ett sätt att själv dokumentera omfattningen av problemet.

För att få svar, för att sluta bollas runt

Ett formellt klagomål kan underlätta oavsett om problemet är att den ansvarige inte går att nå, eller om det är att ingen tar ansvar så att man bara bollas runt. Formella klagomål får, i alla fall enligt, rutin inte bara lämnas liggande utan svar.

Om problemet är att det inte går att lokalisera var ansvaret för ett problem ligger, kan ett klagomål via *Klaga på stan* eller mejl till goteborg@goteborg.se vara en bra start. Då blir det upp till Göteborgs Stad att identifiera vem som ska hantera klagomålet.

För att ändå kunna göra *något*

Ibland kan man ha försökt allt utan att problemet får en lösning. Orsaken till problemet kanske har att göra med politiska prioriteringar, som kräver påverkansarbete på en helt annan nivå för att förändras.

Då kan man skicka ett klagomål. Att lämna ett formellt klagomål blir då ett tillfälle att påpeka att det som har hänt faktiskt inte är okej.

Du som i ditt arbete möter enskilda som behöver klaga kan föreslå att ni som en sista insats skickar ett klagomål, trots att klagomålet kanske inte leder till förändring. Det kan kännas bra att kunna erbjuda ett avslutande möte som kan sammanfatta den som personen har varit med om.

Del 3.

Använd Klaga på stan!



Detta är Klaga på stan

Webbadress: www.klagapastan.se

I projektet *Tyck till* upptäckte vi att Göteborgs Stads kanaler för att lämna klagomål var svåra att förstå sig på och använda. De lämnade för stort spelrum åt den enskildes förmågor och gynnade den som redan vet hur man gör sin röst hörd.

Vi begärde också ut 240 synpunkter som skickats till Göteborgs Stads stadsdelar, och såg då att många av klagomålen var otydliga och svåra att begripa.

För att göra det enklare för fler att lämna ”bra” klagomål, skapade vi *Klaga på stan*, en webbtjänst för att skriva och skicka klagomål direkt till Göteborgs Stad.

På *Klaga på stan* har vi framför allt fokuserat på tre saker:

- 1. Hjälpa användaren** att skriva ett tydligt klagomål som innehåller viktig information, till exempel vilken verksamhet klagomålet gäller och vad man vill ska hända nu. Syftet är att minska risken för att klagomålet avfärdas för att det är otydligt och svårt att förstå.
- 2. Utforma klagomålet** så att det verkligen inte ska kunna misstas för något annat än ett formellt klagomål. När mottagaren tar emot klagomålet är det tydligt att det är fråga om ett formellt klagomål som ska hanteras enligt rutin. (Det är inget ”vanligt mejl” eller ”allmänt tyckande”.)
- 3. Skicka klagomålet** så att det med största sannolikhet passerar en registrator, och därmed dokumenteras och hanteras korrekt enligt gällande rutiner.

Så funkar Klaga på stan

Klaga på stan består av ett formulär för att skriva och skicka klagomål till Göteborgs Stad, samt av sidor med information, tips och guider om att klaga.

Formulärets frågor syftar till att göra det enkelt att formulera ett tydligt klagomål. Man kan både skriva och prata in sina svar.

Man kan vara anonym, och välja om man vill ha svar från Göteborgs Stad eller inte. Man kan få en kopia av klagomålet till sin egen mejladress.

Alla klagomål skickas direkt till Göteborgs Stads kontaktcenter via krypterat mejl.⁴ Kontaktcenter vidarebefordrar klagomålet till berörd förvaltning.

Funktionsrätt Göteborg kan inte läsa klagomålen och sparar inget som skickas.

Vad händer med klagomålen?

Det som brukar hända när man har skickat ett klagomål med *Klaga på stan* är att:

- Kontaktcenter registrerar klagomålet, så att det kan begäras ut som en allmän handling.
- Kontaktcenter skickar en bekräftelse på att klagomålet har kommit fram (om man har lämnat sina kontaktuppgifter).
- Kontaktcenter vidarebefordrar klagomålet till den ansvariga förvaltningens registrator, eller i vissa fall direkt till den ansvariga personen.
- Förvaltningens registrator diarieför klagomålet, och skickar det till ansvarig person.
- Man får ett svar från ansvarig chef, handläggare, etc. (om man har bett om det).
- Klagomålet inkluderas i förvaltningens statistik över klagomål, och tas upp i förvaltningens årliga rapport över kvalitet.

Det som borde hända, men som inte alltid gör det, är att åtgärder vidtas för att rätta till problemet, samt att beslut och åtgärder kopplade till klagomålet dokumenteras.

⁴ Vi skickar alla klagomål till Kontaktcenter eftersom det ökar chansen att de registreras och hanteras korrekt enligt rutin.

Tankarna bakom formuläret

Det blir lättare att hjälpa andra att fylla i *Klaga på stans* formulär om du själv har en känsla för hur det är uppbyggt, och känner till bakgrunden till formulärets frågor.

Formuläret är uppdelat i fyra steg. Man kan bläddra mellan stegen för att se vilka frågor som kommer närmast, eller för att gå tillbaka och ändra i sina svar. Vid varje fråga i formuläret finns hjälptext och skrivtips.

Steg 1. Om verksamheten du klagar på

Här skriver man vilken eller vilka verksamheter som klagomålet gäller. Frågan är obligatorisk.

Det behöver inte bli exakt rätt namn. Huvudsaken är att Kontaktcenter förstår vart de ska skicka vidare klagomålet. Bakgrunden till frågan är att Kontaktcenter sa att de ofta får in klagomål där det inte alls framgår vilken verksamhet det gäller.

Om problemet är att det inte finns någon ansvarig verksamhet, går det bra att skriva det. Eller bara svara "Jag vet inte".

Steg 2. Ditt klagomål

Här skriver man själva klagomålet.

Den första frågan "Vad vill du klaga på?" är obligatorisk. Det går bra att svara kort med en enstaka mening. Man kan fylla på med mer information i de frivilliga frågorna längre ner på sidan. Men man kan också svara längre och berätta om ett händelseförlopp eller en situation.

Också den andra frågan, "Vad vill du ska hända nu?" är obligatorisk. Om man skriver rakt på sak vad man vill ska hända, blir det lättare för mottagaren att göra något åt problemet – och lättare för en själv att bedöma hur klagomålet hanteras.

Sedan kommer frivilliga frågor som syftar till att göra klagomålet tydligare. Om man redan känner sig klar kan man hoppa över de frivilliga frågorna.

Steg 3. Dina kontaktuppgifter

Det är frivilligt att ange namn och kontaktuppgifter. Om personen vill vara anonym, men ändå få ett svar från den som är ansvarig, var noga med att:

- Ange en mejladress som inte innehåller, eller är registrerad på, personens namn
- Ange ett telefonnummer som inte är listat på t.ex. Hitta.se

När klagomålet kommer in till Göteborgs Stad blir det en allmän handling. Det betyder att vem som helst kan be om att få läsa det. Om klagomålet innehåller känsliga uppgifter, ska Göteborgs Stad maskera uppgifterna innan någon utomstående får läsa.

Steg 4. Förhandsgranskning

På det sista steget kan man läsa igenom sitt klagomål från början till slut. Man kan också välja "Ändra svar" – då skickas man tillbaka till den frågan man vill ändra på.

Här kan man också välja att få en kopia av klagomålet till sin mejl. Mejladressen man skriver där syns inte för Göteborgs Stad.

Till sist får man acceptera *Klaga på stans* villkor. Därefter kan man skicka iväg klagomålet.

Formuläret som samtalsstöd

När vi i projektet *Tyck till* har hjälpt personer att skicka klagomål via *Klaga på stan*, har vi använt formulärets frågor som samtalsstöd. Det har fungerat särskilt bra när den som vill klaga har en trasslig situation, och kanske inte har så lätt att själv sätta ord på vad som egentligen har hänt och vad som är kärnan i problemet.

Vi har varit minst två personer, ibland tre, utöver den som ska klaga. Vi har fördelat rollerna så att en person huvudsakligen leder samtalet, och en person sitter med dator och skriver ner klagomålet i *Klaga på stans* formulär.

Den som leder samtalet utgår från formulärets frågor. Det har inte varit som en strikt intervju, utan frågorna har snarare fungerat som en stomme i samtalet.

Den som skriver läser med jämna mellanrum upp den skrivna texten ur formuläret. Då får den som klagar en chans att bekräfta eller korrigera hur klagomålet formuleras. ”Ja, precis så var det!” eller ”Nej, det stämmer inte, problemet började redan förra året.”

Genom att göra så här har vi tillsammans successivt satt ord på det som personen har varit med om. Vi har märkt att formulärets frågor har funkat bra för att sortera i trassliga upplevelser och för att reda ut vad som är vad.

Nästan som en bonus skapas ett bra formellt klagomål att skicka in till Göteborgs Stad.