

Opsamling på ideer til løsninger fra medarbejdere i Center for Job og Rådgivning

Centermøde 9. april 2024, Elværket

1. Hvad er status og hvem skal jeg kontakte?

Forslag til løsninger og ideer, der kan imødegå oplevelse af manglende opfølgning på fysiske, skriftlige og digitale møder med kommunen.

- God forventningsafstemning inden møde
- Et beslutningsreferat for hvert møde: Koordinator vælges ved møder. Ny mødedato aftales inden afslutning af et møde.
- En sagsansvarlig
- Store borgermøder kræver mindst 2 ansvarsholdere
- Der skal altid være én ansvarlig som skriver beslutningsreferat med kontaktoplysninger
- Aftal på mødet hvem der er ansvarlig og udlever kontakinfo (visitkort)
- Præcise aftaler om tovholder, kontaktinformation og aftaler om hvem der gør hvad
- Tydelig aftale om tovholder på alle møder. Ny tid aftales med det samme.
- Tilknyt tovholder, som er ansvarlig for at borger har et kort referat af mødet med i hånden ved mødets afslutning. Oprids det kommende forløb.
- Altid et referat med beslutning, opfølgning og ansvarlig
- Dagsorden indeholder altid aftaler og næste skridt, hvem gør hvad.
- Udpegning af en koordinator fra projekt og som alle har navn og kontaktoplysninger til.
- Opfølgningsside på hjemmesiden, hvor borgerne kan følge med i projektet
- I jobcenteret arbejder vi i "Min plan", hvor borgeren altid kan se status på sin sag. Sikrer overblik og progression.
- Giv dit direkte nummer ved kontakt til borger, men informér også ved fravær og henvis til callcenter eller en kollega.
- Giv borger besked om tidsperspektiv, også hvis du ikke kender det. Vær ærlig.
- Chatbot: Indtast sagsnummer og der kommer status frem

2. Hvordan kommer jeg igennem til kommunen?

Forslag til løsninger og ideer, der kan imødegå oplevelse af manglende tilgængelighed på telefon, digital post, mail og i de fysiske rammer (Rådhuset).

- At organisationen husker at opdatere deres kalender, så callcenteret ved, om de kan viderestille et opkald
- Klare retningslinjer for at modtage telefonopkald
- Breve skal indeholde direkte nummer
- Hver afdeling skal have en vagttelefon, der er bemandedt i telefontiden
- Hver afdeling skal have en telefon tilknyttet
- Vagttelefon i hver afdeling
- Mulighed for at komme ind i Borgerservice et par gange om ugen for at få hjælp til ydelsesansøgninger mv.
- Åbningstider hvor borgerne har tid til at komme
- Udvid Rådhusets åbningstider (fx som Ungekontaktens åbningstider)
- Ombygning og indretning af fronten, så den bliver mere imødekomende for borgerne: planter, billeder (fx J.F. Willumsen plakater, udstilling af Livskilden), små caféborde, varme farver på væggene, velkommen-skilt, støjdemper mv.
- Skærm med ledige jobs i modtageområdet (vi er også et jobcenter)
- Informationskærme
- Samtalegangen er meget hvid og klinisk – også selve samtalerummene. Få malet nogle farverige motiver på vægge eller døre – også i hvert rum. Evt. stickers til vægge (wall stickers).
- Samtalerum ligner forhørslokaler – gerne lidt farve og plakater til at skabe en positiv atmosfære
- "Din borger er kommet"-maskine i indgangen til Ungekontakten
- Større fokus på tekniske fejl ved omstilling, så borgere ikke oplever at blive glemt på en "død linje"
- Undervis personale i at kunne vejlede borger i at besvare post fra E-boks / digital post
- Borger kan indtale en lydbesked, som kommer ind som tekst/lyd på mail.
- En medarbejder, der fysisk står og modtager borgere, som kommer ind i borgerservice
- En floor walker i borgerservice, der kan yde hjælp til borgere, der fx ikke er digitale
- Tag handicaprådet/borgerne med på råd

- Guide til hvordan man sender digital post til rette afdeling

3. Hvem kan hjælpe mig?

Forslag til løsninger og ideer, der kan imødegå oplevelse af, at det er svært at navigere i systemet, og at tilbud ikke altid koordineres.

- "Borgerguide": En tværgående medarbejder, der har opgaven som borgerguide
- Optimeret søgefunktion på hjemmesiden
- Lettere at søge på hjemmesiden og lettere at finde kontaktinformation
- ChatGPT / aktiv søgemaskine på hjemmesiden
- Database på kommunens hjemmeside, hvor alle foreninger kan findes
- At vi som medarbejdere bedre forstår de andre afdelinger og hvordan de er sammensat, så vi kan hjælpe borgerne med at deres henvendelse videregives til rette afdeling
- Have et team som rød tråd i din sag
- Vores hjemmeside og digitale løsninger skal være bedre opdateret i forhold til de kulturelle tilbud og fritidsaktiviteter og kontaktoplysninger
- Flere ansatte i folkeregisteret. Med kun én medarbejder er det for sårbart og borgere venter længe på eksempelvis flytning af adresse
- Opdatere hjemmesiden med direkte numre til afdelingerne

4. Hvad er det, I prøver at sige?

Forslag til løsninger og ideer, der kan imødegå oplevelse af svært forståelige breve og materiale til møder.

- Frivillige til at hjælpe med at forstå brevene
- Hjælp til at forstå brevene: Frivillighuset, sagsbehandler, Livskilden, Støtte og kontaktpersoner, forældre og pårørende
- Tilrette kommunens kontaktoplysninger i standardbreve fra KY
- Lad brevets budskab stå alene. Lovgivning kan få en separat fane.
- Korte breve. Gem lovgivning til side 2.
- Indgang på menneskesprog. Det fagspecifikke og lovgivning bagefter.
- Breve skal være i korte sætninger og almindeligt sprog. "Skabelon"-breve skal rettes igennem inden udsendelse.
- Send korte og præcise svar uden for mange § og regler med.
- Oversæt lovsprog, så det kan forstås
- QR-link til lovtekst i breve og spar 40 siders papir
- Send kortfattet og klar afgørelse samt vedhæftet lovgivning mm
- Link i brev til kort digital video – her forklares lovgivningen i hverdagsprog
- Vores breve skal være korte uden langt lovstof og i et sprog, som borger er i stand til at forstå
- På et brev/mail til borger skal der være præcise data om afsender (medarbejder)
- Skriv kontaktinfo i alle breve
- Der skal stå i brevet hvem borger kan ringe til for at få en forklaring på indholdet
- Systemforenkling for medarbejderne i udarbejdelse af breve
- Aktive breve i form af at borger kan klikke videre til om de forstår eller ikke forstår brevet (evaluering af brevet)
- Få en kommunikationseksperter til at kigge vores breve igennem, f.eks. hende der underviste i Web kommunikation (Pernille fra Fokus Kommunikation)
- Inddrag borgerne i løsningsforslag: Hvad skal der til?
- Arbejdsgrupper som sidder og kigger breve igennem og optimerer dem hver halve år, så de hele tiden er relevante og opdaterede samt kvalitetssikrede
- Husk funktionelle løsninger til ikke-digitale borgere
- Spar på de generelle formuleringer. De kan virke forvirrende for borger.
- Brug ikoner/tegninger
- Link til videoer, hvor det forklares nemt
- Udgiv en ordbog, så borger forstår de kommunale fagudtryk