

Hvad fungerer godt og hvad udfordrer i mødet med kommunen?

De 12 medlemmer af Det gode borgerforløb er i november 2023 blevet interviewet om, hvad der fungerede godt og hvad der udfordrede i deres møder med kommunen.

Samme spørgeramme blev brugt til en åben spørgeundersøgelse på vi.skaber.frederikssund.dk, hvor 40 gav deres input.

Undersøgelserne viste, at mange borgere, foreninger og virksomheder har positive oplevelser i mødet med kommunen og at mange ting fungerede godt. Eksempelvis:

- Udvalget af kulturarrangementer og bibliotekets arrangementer
- Personalets venlighed i omstillingen (callcenteret)
- Bestilling og afhentning af nyt pas
- At have en enkelt, personlig indgang til kommunen
- At opgaverne blev løst hurtigt, når man først fandt frem til den rette medarbejder
- Oplevelser med sagsbehandlere, der var lydhøre, kommunikerede klart og løste opgaverne

Undersøgelserne viste også, at flere ting udfordrede. På udvalgets møde d. 22. januar 2024 blev erfaringerne samlet i foreløbigt fire hovedudfordringer.

De fire udfordringer, og dermed potentialer for udvikling, er:

1. Hvad er status og hvem skal jeg kontakte?

Oplevelse af manglende opfølgning på fysiske, skriftlige og digitale møder med kommunen

Det er et generelt problem, hvis det er uklart for borgere, virksomheder og foreninger hvad status er, hvad næste skridt er og hvornår de kan forvente at høre noget efter de har haft et møde med kommunen.

Mødet kan være et fysisk møde, en telefonisk kontakt, et brev via digital post eller lignende. Det manglende overblik giver et behov for selv at skulle rykke for tilbagemelding. Nogle gange er det uklart, hvem man skal kontakte for at rykke for tilbagemelding.

Udfordringer med den manglende opfølgning er:

- **Der mangler klar information:** Der mangler overblik over processen, hvornår hører man noget, mangler dagsorden til møder, hvor kan man evt. søge oplysninger, telefonnummer på kontaktperson mv.
- **Mangler tilbagemeldinger:** ofte afholdes gode fysiske møder, men tilbagemeldinger udebliver (referater, opfølgning på aftaler, tilbagemeldinger om status mv). Borgere, foreninger og virksomheder skal selv rykke svar og opfølgning.

Manglende tilbagemeldinger på involverende møder, hvor formålet er at høre og inddrage borgerne, medfører, at intentionen om inddragelse i stedet får en negativ effekt: "Hvorfor skulle vi høres, hvis det alligevel ikke bliver brugt til noget?".

- **Lange svartider:** Der opleves lange svartider på eksempelvis mere komplekse henvendelser, byggesager mv. Borgere informeres ikke altid om ventetid på besvarelsen eller hvornår de kan forvente at få et svar. Pt er sagsbehandlingstiden på byggesager eksempelvis på 14 måneder.
- **Mangelfuld overlevering når medarbejdere stopper.** Borgere oplever, at skulle starte forfra i deres sag hver gang der kommer en ny. Oplevelsen er også, at der går viden tabt om, hvordan processerne foregår i andre afdelinger og hos eksterne samarbejdspartnere (f.eks. psykiatrien, kommunikationscenteret i Hillerød mv.).

Oplevelsen er desuden, at der er stor forskel i behandlingen afhængig af, hvem man møder eller har som sagsbehandler. Det personlige møde har stor betydning. Nogle har oplevet en nedladende tone eller oplevelsen af, at blive talt ned til.

2. Hvordan kommer jeg igennem til kommunen?

Oplevelse af manglende tilgængelighed på telefon, digital post, mail og i de fysiske rammer (Rådhuset)

- **Telefonbetjeningen**

Der opleves for det første en begrænset åbningstid på kommunens hovednummer (18 timer/ugen) og kun inden for normal arbejdstid.

Når man endelig kommer igennem på telefonen og stilles videre er oplevelsen, at telefonerne ikke altid bliver taget. Man bliver enten smidt af og må ringe op til hovednummeret igen og udstå ventetiden igen, eller man kommer tilbage til omstillingen. De lægger en besked til afdelingen og beder dem om, at ringe borgeren op. Det sker ikke altid. Så må man ringe op igen og prøve igen.

- **Digital Post**

Oplevelsen er, at der ikke altid svares på henvendelser i Digital Post. Borgerne modtager kvitteringsmail om at deres henvendelse er modtaget – men ikke yderligere svar.

Det er ikke altid muligt at vælge den kontaktkategori, som henvendelsen drejer sig om.

Det er ikke altid muligt at besvare en henvendelse fra digital post eller det kan være uklart hvordan, der kan besvares.

- **Mails**

Det er svært at finde frem til mailadresse på den, man skal kontakte. Manglende svar.

- **Det fysiske møde (Rådhuset)**

Nogle oplever, at den fysiske indretning på Rådhuset ikke er imødekommende med digitale stemmer og systemer og skilte, der afviser borgerne ("Du må ikke gå op af trappen").

Åbningstiderne er heller ikke indrettet efter brugernes behov, men efter medarbejdernes.

Borgmesteren og byrådspolitikerne kunne også være mere tilgængelige for borgerne.

Nogle oplever, at kommunen er meget centeret om Frederikssund og ikke kommer nok ud til de øvrige dele af kommunen, f.eks. i form af udkørende møder og funktioner (fx borgercenteret, byrådsmøder osv.)

Nogle efterspørger en forbedret fysisk skiltning ved de lokaler, der udlånes (både på Rådhuset og andre steder).

3. Hvem kan hjælpe mig?

Oplevelse af, at det er svært at navigere i systemet og manglende koordinering af tilbud

Oplevelserne er, at man som borger selv har ansvaret for at finde vej gennem systemet. Det er en tung og tidskrævende proces. Hvis man bruger de forkerte fagtermer kan det betyde, at man cykler længe rundt i systemet uden at få et svar eller komme i proces med sin sag. Man kan ofte møde udtrykket "Det tror jeg ikke er i vores afdeling. Du kan i stedet prøve hos XX".

Oplevelsen er også, at tilbud – fx kulturtilbud i kommunen – ikke koordineres.

4. Hvad er det, I prøver at sige?

Oplevelse af uforståelige breve og materiale til møder

Flere eksempler på uforståelige breve eller materiale med et sprog, der skaber flere spørgsmål end svar. Det medfører at borgerne kontakter kommunen via telefon, digitalpost og mail. Borgere, foreninger og virksomheder ved ikke altid, hvem de skal kontakte

→ **Udfordringerne giver et billede af en negativ spiral: Den manglende information, tilbagemelding og tilgængelighed bliver en negativ spiral, hvor flere og flere borgere, foreninger og virksomheder ringer, skriver og mailer. Medarbejderne skal bruge tid på at håndtere alle de ekstra henvendelser**