

Tværgående opsummering af telefoninterviews med udvalgets medlemmer

Det der fungerer godt

Generelt udtrykker flere udvalgsmedlemmer tilfredshed med visse aspekter af kommunens service, såsom bibliotekets arrangementer og personalets venlighed i omstillingen.

Udfordringer

Dog er der også en række udfordringer og forbedringsområder, som mange har oplevet. Et gennemgående problem er **kommunikationen og opfølgningen fra kommunens side**. Udvalgsmedlemmerne har ofte oplevet **lange ventetider på svar og handling, manglende tilbagemeldinger** og **behovet for selv at skulle rykke for opfølgning** (eksempelvis i relation til udformning af en brugsretsftale for en forenings brugsret over en hytte på kommunal grund, efter et dialogmøde om klimasikringstiltag, efter et opfølgende møde på arbejdspladsen om behov for hjælpemidler osv osv.)

Derudover nævnes det, at **processer opleves som langsomme og bureaukratiske**, især i forbindelse med byggesager og ansøgninger om fleksjob eller andre ydelser.

Flere udvalgsmedlemmer har oplevet at skulle håndtere **sagsbehandlerskift** undervejs, hvilket har forsinket og kompliceret sagsforløbet.

Et andet problem er **manglen på klar og tydelig vejledning fra kommunen**. Borgere udtrykker **frustration over ikke at vide, hvem de skal kontakte, hvordan de skal navigere i systemet, og hvad de næste skridt i deres sag er**. Der er også eksempler på, at udvalgsmedlemmerne ikke har modtaget den nødvendige information om processer og tidsfrister, hvilket skaber usikkerhed og frustration.

Løsningsforslag

Flere udvalgsmedlemmer foreslår, at kommunen kunne forbedre deres service ved at **sikre bedre forventningsafstemning, give klar besked om tidsrammer for sagsbehandling, og ved at være mere tilgængelige og lydhøre** over for borgerne.

Derudover nævnes behovet for **en mere brugervenlig hjemmeside** og bedre koordinering af kulturtilbud.

Et positivt aspekt, der fremhæves af en virksomhed, er oplevelsen med en jobkonsulent, som fungerede som et "one point of contact" i kommunen og hjalp med at navigere i systemet med forskellige sager. Dette understreger **vigtigheden af personlig kontakt og assistance** i mødet med kommunen.

Samlet set tyder borgernes tilbagemeldinger på, at der er et behov for **forbedring af kommunens kommunikation, responsivitet og gennemsigtighed i sagsbehandlingen** for at styrke tilliden mellem borgere og kommune.