

Resultater af spørgeundersøgelse om det, der fungerer godt og det, der udfordrer i borgernes møde med Frederikssund Kommune

Spørgeundersøgelsens formål

Byrådet har nedsat et udvalg – Det gode borgerforløb – der arbejder med dialogen og samarbejdet mellem kommunen og borgere, erhvervsliv og foreninger. Udvalget ønsker i første omgang at få en forståelse af det, der fungerer godt i dag og det, der udfordrer og giver problemer i mødet mellem Frederikssund Kommune og kommunens borgere, foreninger og virksomheder. Der er derfor i perioden 9. november til 10. december 2023 gennemført en spørgeundersøgelse, der spørger ind til borgernes oplevelser i forbindelse med deres seneste møde med kommunen.

Spørgeundersøgelsens resultater

Tak til alle, der har taget jer tid til at besvare undersøgelsen.

40 borgere har besvaret spørgeundersøgelsen. Her kan du læse en opsummering af, hvad borgerne har svaret.

Det, der fungerer godt i mødet med Frederikssund Kommune

Flere borgere har haft gode erfaringer med:

- at bestille og forny kørekort og pas i Borgerservice, hvor processen er beskrevet som hurtig og effektiv. Flere borgere har også oplevet god service og imødekommenhed, fx med hjælp til MitID.
- møder med fagligt dygtige og saglige medarbejdere
- den direkte og personlige kontakt
- at en fejl erkendes og at der forsøges at rette op på fejlen
- App'en Tip Frederikssund, hvor borgere kan indberette fejl og mangler på kommunens arealer
- Informative informationsmøder
- Åben anonym rådgivning (et åbent og anonymt rådgivningstilbud til børn og unge under 18 år og deres familier)

Det, der udfordrer i mødet med Frederikssund Kommune

På den anden side har flere borgere oplevet udfordringer med:

- lange ventetider og frustration over manglende eller forsinkede svar fra kommunen
- at manglende svar opleves som magtfuldkommenhed og ligegyldighed
- at stå tilbage med en følelse af, at beslutninger allerede er truffet, og at borgerinddragelsen er "proforma"
- manglende opfølgning på møder, borgermøder mv.
- uklar kommunikation i breve
- en oplevelse af, at kommunen ikke altid lytter til borgernes behov eller tager hensyn til deres situation, hvilket kan føre til yderligere stress og frustration for de berørte borgere
- Et tæt samarbejde mellem administration og politikere, der dækker over hinanden
- Ventetid på ekspedition i Borgerservice
- Ikke ensartet viden hos personalet i Borgerservice om, hvordan en sag behandles
- En nedladende eller arrogant tone – en oplevelse af, at blive talt ned til
- En oplevelse af, at nogle afdelinger er sat i verden for at spare penge frem for at hjælpe borgerne
- At sende dokumenter til rette afdeling. Opdelingen af de forskellige afdelinger og hvad det drejer sig om, er ikke logisk fra borgerens perspektiv
- At app'en Tip Frederikssund kun tager imod tips ved tilføjelse af et billede
- At gennemskue, hvordan ansøgningskemaer skal udfyldes

Øvrige input

- Ønske om et borgerservicekontor i Skibby

Hvordan bliver resultaterne af undersøgelsen brugt?

Det gode borgerforløb

12. december 2023

Resultaterne giver et billede af, hvilke udfordringer, der er i dag i mødet med Frederikssund Kommune. På udvalgmøde d. 22. januar 2024 udvælger udvalget de udfordringer, der skal arbejdes videre med på workshop d. 12. marts. Workshopen er åben for alle borgere, foreninger og virksomheder i kommunen. Du vil kunne tilmelde dig workshopen her og på kommunens hjemmeside, når datoen nærmer sig.