

# Opsamling på input fra dialogmøde 11. marts

## 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**

- Hvorfor kan man ikke få en fast kontaktperson i familieafdelingen? Mailadresse til medarbejder kan heller ikke fås! Stor udskiftning i afdelingen?
- Obs! Partshøring i kommunen følger ikke reglerne, hvilket medfører at sagsbehandleren " skriver deres egne notater". Borgeren bliver efterfølgende overrasket over det svar/ konklusion, som vedkommende får sendt!
- Overholde aftaler samt informere hvis medarbejderen stopper og hvem der så er ens sagsbehandler
- Blot det at overholde svarfrist
- En fast medarbejder der har overblik og koordinering af borgeren. Og denne både skriver og ringer.
- Tydelig forventningsafstemning inden mødet starter, både ved borgerkontakt og stormøder bør der være et tydeligt formål og en aftalt proces for opfølgning.
- Det vil være godt at instruere medarbejdere i at forventningsafstemme med borgeren, hvad kan du forvente og hvornår kan du forvente svar.

### **Oplevelser med møder med kommunen, hvor du oplevede, at opfølgningen på mødet fungerede godt**

- Aftaler blev overholdt og synliggjort
- Modtog et skriftligt referat af mødet og hvilke aftaler der var lavet
- Der blev ringet tilbage og medarbejderne havde undersøgt mulighederne for hjælp

### **Oplevelser med møder med kommunen, hvor du oplevede, at opfølgningen på mødet bøvlede eller skabte udfordringer**

- Manglende kommunikation og forventning om hvad tidligere møde egentlig omhandlede
- Hvis der er udskiftning af sagsrådgivere flere gange på samme sagsstamme, er alt hastesager, hvilket gør, at medarbejdere bliver overbelastet.

### **Øvrige bemærkninger til temaet**

- Jeg kan ikke finde kvalitetsstandarder indenfor serviceloven på Frederikssunds Kommunes hjemmeside. Det står tydeligt på nogle andre Kommuners hjemmeside. Måske de findes?
- Tydelighed og følelsen af at være værd at hjælpe
- Tydelig kommunikation og information. Besked hvis man tildeles en anden sagsbehandler.

## 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)**

- Der er et ønske om børnevenlige lokaler, som imødekommer barnet samt inkludere barnet. Der er særligt tale om familieafdelingens lokaler.
- Man må kunne registrere/måle på hvor mange skriftlige henvendelser der kommer ind og bliver svaret. Hertil skal være nogle mål som alle afdelinger/teams skal følge op på - for at komme manglende svar til livs. Disse KPI'er skal ligge tilgængeligt på kommunens hjemmeside.
- At når man skriver sikker til kommunen, at det bliver nemmer at få den hen til retteperson. Altså når rådgiveren siger de sidder i en afdeling at det er den jeg kan se i min ende af computeren.
- Længere åbent både på telefon og til fysisk fremmøde. Når der ringes til en bestemt medarbejder, så skal man være sikker på at der blive ringet tilbage
- Opfølgning på digitale henvendelser via system som tildeler hver henvendelse til en afdeling/medarbejder der skal håndtere sagen - hermed kan der rapporteres og måles på om henvendelser besvares og følges op på
- Altid at få en tilbagemelding på telefonopkald og ikke som jeg har oplevet: at få at vide at voicemail er fuld
- En "pixi" bog f.eks. På hjemmesiden. Altså en kort beskrivelse om hvor jeg skal/kan henvende mig, så jeg ikke skal forbi 3 medarbejder som sender mig videre, for så at havne på den første medarbejders bord.
- Kvittering på henvendelsen.
- Når man henvender sig borgerservice med noget får man ikke et svar på hvornår man kan forvente et svar. Det havner nærmest i en Black boks. Bare en eller anden form for respons
- Starte borgermødet senere – af hensyn til dem det arbejder uden for kommunen. Genopslå det inden tilmelding - for lidt omtale også på Facebook
- Forsøg i 1 år - Aftenåbent i borgerservice når der er byrådsmøde
- Tale med hjemmeplejen ift. kommunikation med de ældre der er immobile - flyers med ud med hjemmeplejen
- Færre tiltag der kræver skriftlighed - gerne mundtligt konstruktiv
- Mere mundtlighed og mindre skriftlighed
- Forsøg - En dag om ugen åbent uden tidsbestilling - f.eks. lukker døren 1 time inden lukketid
- Reklamere bedre for begivenheder, møder mv på kommunen
- Borger Bus - 2 personaler med og en vagt - to gange om måneden. 1 gang formiddag 2. gang aftensmad
- Der hvor man inddrager borgerne - gerne mundtligt.
- Besøg hos psykisk sårbare fx ude hos de unge

### **Oplevelser med møder med kommunen, hvor du oplevede, at kommunen var tilgængelig**

- Meget behagelig medarbejder som også ringede tilbage

### **Oplevelser med møder med kommunen, hvor du oplevede, at kommunens tilgængelighed bøvlede eller skabte udfordringer**

- Svært at få fat i en bestemt medarbejder.
- Har forsøgt at få fat i en bestemt medarbejder via telefon, borgerservice og via brev. Ingen tilbagemelding
- Kunne ikke få fat på en bestemt medarbejder både på telefon, digitalt og vedr. fremmøde i Borgerservice
- Følelsen af at ens navn får de "røde lygter til at blinke" og dermed får man en anden sagsbehandling end en "almindelig" borger

### **Øvrige bemærkninger**

- Når du er psykisk sårbare er det vigtigt at det er medarbejderen der tager og holder kontakt.

### 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**

- Nemmere at finde rundt på kommunens hjemmeside. Bedre søgemuligheder.
- Kommunens hjemmeside - søgefunktionen bør optimeres, så der er færre hits (man kommer hurtigere frem til det rigtige)
- Vigtigt med en indgang til kommunen, evt. en sagsbehandler der er koordinator på en borger. Tydeligere hjemmeside.
- Samkøring fra alle afdelinger
- En fast koordinator der kender borgeren
- Hver borgerforløb skal have sin egen koordinator
- Kommunens oplysninger mangler i lokalavisen. Det er savnet. Slut med streaming på byrådsmøder og brug pengene på avisen igen.
- Smarte løsninger er godt, fx pasmaskine, men når den går i stykker, hvor skal borgeren så henvende sig?
- På familieområdet er det meget svært at blive en del af systemet på et meget sårbart tidspunkt og hele tiden skulle undersøge muligheder, argumentere for (til tider overdrive) behov, for at få den mindste hjælp. Jeg savner en socialrådgiver der vejleder og guider, vi føler at vi bliver modarbejdet.
- Specialbørn, hvordan sikrer man overgang fra barn til voksen? Det kræver man har en sag kørende i SFR? Hvordan informeres til ungekontakten osv.?
- Specialbørn, hvordan sikres information om ungdomsuddannelse?
- Brobygning, specialbørn laver en kollage og møder ikke andre børn?
- Intro til ny UU vejleder ikke eksisterende, og sendes blot ud til specialskole, som vedkommende ikke har erfaring med?
- Når specialskoler får besøg fra kommunen, er de besøgende ikke klædt på til, hvilken målgruppe de skal ud til
- Svært på specialskoler at lave et forældresamarbejde, når der ændres hele tiden på sammensætningen. SSP kommer ind og kommer med forslag, der kræver et forældresamarbejde, der ikke er muligt.
- Medarbejderne skal tale sammen, de får ikke overleveret information til hinanden, og dermed skal fx forældre selv være styrende. Ugeplaner for et barn kommer søndag aften kl. 22 eller tirsdag i den uge, hvor planen skulle starte om mandagen.
- Møder med forældre lægges i forældrenes arbejdstid, og det præciseres i brevet, at mødetiden ikke kan ændres, samtidig præciseres, at forældresamarbejde vægtes højt.

#### **Oplevelser med møder med kommunen, hvor du oplevede, at det var nemt at navigere i systemet**

- Interesse og tydelighed
- Tydeligt hvem sagsbehandleren er
- At møde en medarbejder der ved hvad der tales om, der viser interesse, taler et sprog der er til at forstå og viser ønske om at hjælpe. Og kan tage beslutninger
- Dejligt med døgnplejen i Skibby

#### **Oplevelser med møder med kommunen, hvor du oplevede, at det var svært at navigere i systemet**

- Manglende søgemulighed på hjemmesiden. Forvirrende hjemmeside
- Kunne ikke finde ud af hvem min sagsbehandler er
- Vi skal som forældre altid selv undersøge og kende vores søns rettigheder, vi kan ikke stole på at socialrådgiver fortæller os hvad vi har ret til, men vi kan altid stole på, at vores sag bliver afvist hvis vi ikke har sat os 110% ind i lovgivningen.
- Flere tilfælde hvor kommunen beder borger om at sende personfølsomme oplysninger uden sikkerpost
- Frederikssund kommunes sundhedsuge, dårlig koordinering og alt for sent besked. Det betød ringe deltagelse.

## Øvrige bemærkninger

- Flere borgerrådgivere og en indgang

### 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

- Dagligdags sprog evt. med forklaringer på fagudtryk
- Fx oplæsning af brevet
- Korte tydelige beskeder og en telefonisk forklaring
- Blot det at skrive i et forståeligt sprog
- Inddrage anden etnisk baggrund om deres oplevelser med kommunikationen, så vi ikke skal opfinde den dybe tallerken over for en stor målgruppe.
- Tættere samarbejde med bibliotekerne om at hjælpe med digitale løsninger. Inkl. hjælpe borgerne med at forstå og svare på kommunikationen fra kommunen.
- Synes skriftlige kommunikation er at skrive på normal dansk uden alle de paragrafer.
- Bevillinger/afslag kan startes med at skrive afgørelsen uden paragraffer, men med et sprog man som borger forstår.
- Mange dokumenter er skrevet i et afvisende sprog, så brugernes oplevelse er at de får en afvisning fra start
- Lange komplekse dokumenter til borgerne kan med fordel have en sammenfatning med de vigtigste pointer og afgørelser i starten af dokumentet.
- Mødet med Kommunen foregår på deres præmisser. Alt er forudbestemt. Manglende fleksibilitet og kommunikation med borgerne.
- Jeg som borger, der har været igennem et forløb i Frederikssund jobcenter, vil godt komme med de her generelle råd. Medarbejderne skal adskille meget markant når de kommunikerer med en borger i forhold til,
  1. Om borgeren forstår budskabet fra medarbejderen.
  2. Om borgeren kan genkende sig selv i budskabet fra medarbejderen.
  3. Om borgeren er uenig i budskabet fra medarbejderen.Medarbejderen prøvede at tale med mig, med udgangspunkt i punkt 1. af de 3 punkter som jeg har sat op her. Problemet var, at jeg var uenig med medarbejderen om punkt 2 og punkt 3. i forhold til det indhold som jeg talte med medarbejderen om.
- Overskriften (på dagens stand) er for kringlet og bør deles op i to sætninger, så man kan forstå det.
- Når en borger får en afgørelse og vejledes til, hvordan man kan få svar på spørgsmål i forbindelse med denne, er det vigtigt, at det meget præcist fremgår, hvem der kontaktes, så man ikke ringer forgæves.
- Deltager opfatter sprogbrugen i dokumenterne som "afvisende" / negativt også selv om budskabet/afgørelsen ikke nødvendigvis er en afvisning.
- Få nogle friske øjne til at se på og friske sproget op i dokumenterne.
- Kommunikation til flygtninge og borgere af anden etnisk baggrund. Repræsenteret ved Frivillighuset som hjælper flygtninge. Dokumenter er for lange / kun på dansk / selv hvis man kan dansk er indholdet ofte formuleret for komplekst fx til at tolkene kan formidle essensen / afgørelse eller væsentligste pointe er ofte i slutningen af dokumentet (og der har de givet op inden).  
Muligheder / ideer til løsninger:
  - sikre at essensen af dokumentet står i starten. Fx kunne der være en sammenfatning / executive summary på 5 linjer i brevets indledning som minimum afgørelse/primære budskab fremgår.
  - i det fysiske møde kunne man have en vært stående på rådhuset som er med til at guide til hvad man skal når man kommer op på rådhuset og generelt bare få borgeren til at føle sig velkommen.
  - sammenfatning kan let laves med AI-Tool. Enten automatiseret eller ved afsender på kommunen selv kører det gennem et Tool og gennemlæser. Det vil også spare tid.
- Mange dokumenter indeholder en stor mængde paragraffer. Det er nok noget lovpligtigt, men når man modtager et dokument der er fuld af paragrafer, skaber det en følelse af at "det er sådan det er", "der er ikke noget at komme efter" "take it or leave it". Indgangen på mødet med kommunen bliver derfor en dårlig oplevelse og forstærker følelsen af "dem og os" eller endnu værre: "dem mod os". Muligheder / ideer til løsninger: Det er muligvis et krav at paragrafferne indgår.
  - Hvis der er tale om digitale dokumenter kunne man fx linke til paragrafferne. Man kan stadig godt skrive at man bør læse dem og at det er på eget ansvar hvis man ikke gør (der er alligevel ingen der læser det hverken i fysiske eller digitale dokumenter).

20. Marts 2024

- hvis der er tale om fysiske dokumenter kan man stadig skrive en URL folk kan taste ind. Den behøver ikke være voldsomt lang: fx xxxxx.dk/paragrafnavn/paragrafnummer
- Længden på dokumenter kan tage pusten for mange, ikke mindst de svagere stillede i samfundet (gamle, psykisk syge, udlændinge osv.) Muligheder / ideer til løsninger: Man kan sandsynligvis i mange tilfælde korte indholdet ned (se også tema om paragraffer) evt. med AI-Tool. Enten automatiseret eller ved afsender på kommunen selv kører det gennem et Tool og gennemlæser. Det vil også spare tid.
- Generelt opleves et syn mellem kommune og borgere som et "Dem og os" – sandsynligvis på begge sider. Muligheder / ideer til løsninger: Der bør skabes en kultur der afspejler at det er noget VI er sammen om. Sådant skal administration og politikere tænke og sådan skal borgerne tænke. En af vejene er kommunikationen i den skriftlige kommunikation, hvor man både kan italesætte det, og tale i et sprog der er mere "VI" og fokusere på fællesskabet.
- Visualisering af lokalplan burde være mere retvisende/ forpligtende for kommunen. Ordblinde + læsesvage får ikke læst teksterne, men "stoler" på billederne. Hvis visualiseringen var retvisende ville det også hjælpe kommunens ansatte og politikere med at forstå problemstillingerne ved henvendelse fra borgeren.
- Høringsbreve til lokalplan: Brevene er meget lange, Det skriftlige sprog er vanskelig at forstå - brevene bør have en bedre struktur så det bliver tydeligt ift. formål og baggrund, og hvad der konkret skal gøres af borgeren da det ikke er tydeligt i brevet. Alt relevant lovtekst som man myndighed skal vedhæfte bør også vedhæftet og det skal forklares for borger hvorfor det skal vedhæftes.

### **Oplevelser med møder med kommunen, hvor du oplevede, at det var nemt at forstå breve og materialer til mødet**

- Havde fået en telefonisk forklaring inden jeg modtog brevet
- Når medarbejdere har et oprigtigt ønske om at hjælpe borgerne og indgår i en ordentlig, respektfuld og reelt lyttende dialog med borgerne.
- Når medarbejderne har forstået at den bedste løsning findes ved at kombinere medarbejdernes viden med borgernes viden og indsigt.
- Når medarbejderne rent faktisk tænker på at borgere er mennesker der har et liv (arbejde, familie, fritid, osv.) ved siden af deres kontakt med kommunen.
- Interesseret og venlig medarbejder

### **Oplevelser med møder med kommunen, hvor du oplevede, at det var svært at forstå breve og materiale til møder**

- Det er svært for børn og unge som er læseudfordret at læse de nye børnebreve. Yderligere er det svært at bruge hjælpemidler, som oplæsning i forhold til børnebrevene. Det konkrete brev er lavet som en tegneserie.
- Billeder + tekst til lokalplan er ikke enslydende (F.eks. med altan/ uden altan). Visualiseringerne er forkerte.
- Halvt udfyldte og dårligt sammensatte breve, der ligner kladder, der ikke er ryddet op i

### **Øvrige bemærkninger**

- Tålmodighed og tid
- Personlig samtale
- Vi skal lære at sige VI ikke de og os.
- Større skærm for deltagere til dialogmøder/andre møder.
- Der skal være mikrofon til deltagere som F.eks. har hørevanskeligheder

## 5. Hvad er det gode borgerforløb for dig?

### Forslag til løsninger og ideer, der giver et bedre borgerforløb

- Når borgeren møder en sagsbehandler, skal de tage fat i det man kan være enig om og IKKE fx. Psykologiske udredninger, som der er strid om tolkning af
- Start med de "neutrale" ting, som man kan være enig om og evt. dropper en neuropsykologisk udredning. Hvad er borgerens ønsker og hvilke styrker er der kan bygges videre på?
- Det er et problem ikke at kunne genkende sig selv som borger, hvis man har nogle styrker, der peger i en anden retning - Husk fritids c.v.
- Der mangler fleksibilitet
- Man skal se ressourcerne - opfordring til at læse Poul Nyrups kronik 15 februar 2024 i altinget
- Forvaltningen skal overholde "god forvaltningsskik". Ombudsmanden nævner bl.a. at myndigheder skal udøve "tillidsskabende forvaltning". Jeg synes udvalget skal drøfte hvad der virker tillidsskabende og hvad der nedbryder tillid. Lav en liste med eksempler på hhv. tillidsopbyggende og tillidsnedbrydende handlinger.
- Forvaltningen skal overholde lovgivningen. Forvaltningen skal også implementere lovgivningen når den træder i kraft. F.eks. blev retssikkerhedslovens § 3a ændret juni 18, men forvaltningen har først implementeret den på børnehandicap i foråret 2022. I information til BBF-udvalget om dette nævnes intet om at loven ikke er blevet overholdt i 4 år, dvs. forvaltningen skjuler at de ikke følger loven
- Interesse for borgerne
- At sagsbehandleren har sat sig ind i sagen og ved noget om emnet
- Specifik uddannelse til medarbejdere fx vedr. psykiske sårbarhed
- Tydelighed.
- Følelsen at være værd at hjælpe.
- En overordnet sagsbehandler.
- Hvorfor bruger kommunen ikke borgernes ressourcer? Hvorfor inviterer kommunen ikke pågældende op og trækker på den viden.
- Glade borgere, giver glade medarbejdere

### Oplevelser med møder med kommunen, hvor du oplevede et godt borgerforløb

#### Oplevelser med møder med kommunen, hvor du oplevede, at det gode borgerforløb bøvlede

- Manglende interesse for at hjælpe
- Forvaltningen undskylder aldrig, de nøjes med at beklage. En beklagelse er totalt intetsigende. Jeg kan tapetsere hele huset med de ligegyldige beklagelser jeg har fået igennem de sidste 10 år. <https://videnskab.dk/kultur-samfund/hvorfor-goer-det-en-forskel-om-man-beklager-eller-undskylder/>
- Medarbejdere der ikke overholder lovgivningen.  
Løsning: 1. gang får medarbejderen en advarsel, 2. gang en fyreseddel. Hvis der tre gange sker lovbrud i en afdeling får lederen en advarsel. 4. gang får lederen en fyreseddel. 5. gang får centerchefen en advarsel. 6. gang får centerchefen en fyreseddel.  
Forvaltningen har vænnet sig til at hvis de bliver taget i at begå lovbrud behøver de bare sige at de beklager, og så er alt jo i skønneste orden (nej, det er det ikke).

#### Øvrige bemærkninger

- Ideer til initiativer for nye borgere: Spis sammen, tænk andre nationaliteter ind
- I en 10-årig periode er der ikke betalt skat, det kunne være rart med en uopfordret omsorgssamtale med kommunen. Det kan være et skjult handicap, misbrug eller kriminalitet
- Det kan være svært at tage ejerskab af Frs kommune når man kommer fra en af de små Landsbyer
- Naturstier rundt om landsbyer, genåbne de lukkede.
- Træer rundt om gadekærene som i gamle dage. Sælger landsbybilledet godt.
- Mener busdriften burde køre en gang i timen til landsbyer og mindre samfund.
- Bygge boliger som i Horsens. Nybyggeri i landsbyer og mindre samfund.
- Gerne en mikrofon der er mobil så kan deles ud til deltagere der gerne vil sige noget
- God ledelse er vigtigt og kendetegner.

## 20. Marts 2024

- Vandværkerne har trukket sig ud af samarbejdet med hinanden. Den kontakt der tidligere har været med kommunen ligger nu og flyder rundt fordi der ikke er et samlet Forum nu. Derfor skal der skabes et Drikkevandsråd af de små vandværker
- Affaldssortering, hvorfor må døgnplejen ikke sortere, når borgerne skal?
- Skilte ved sillebroen/gågaden er for høje, man kan ikke se børn der krydser fodgængerfeltet
- Tip Frederikssund som også hedder gi et praj og el. Synchronizer skal være muligt uden billede
- Krav om billeder i tip Frs. Gør det svært at bruge appen, når det ikke er alle tips der kræver
- Billede
- Manglende svar i tip Frs. Det kan forvirre om man kan få fikset fx. For høje skilte. Tydelighed, er appen nem at finde?
- Borger henvender sig til kommunen via "tip Kommunen", da der er problemer med en lampe, der står udenfor hendes grund. Hun får en kvittering om at der vil blive kigget på det, men hun hører ikke mere. Efter et halvt år, er der en medarbejder, der kommer og graver ved lampen. Der sker ikke yderligere, men der efterlades jord fra graveriet på fortov og lampen er stadig ikke ordnet. Borger oplever, at det er svært, at komme igennem til kommunen. Hun får et nummer direkte til en medarbejder, men når hun ringer bliver den ikke taget og telefonen siger at telefonsvareren er fuld, så hun kan ikke lægge besked. Hun beskriver et forløb på over et år.
- Konkret bud til byggesagsafdelingen. Opdel byggesagerne i flere bunker og prioriter de lette sager med småbyggeri.
- Oplevelse af træg proces med forvaltningen omkring lokalplanforslag om beskyttelse af naturen af den kystnære strækning.
- Oplevelse af forløb med afvisning af at få hjælp til at rette oplysninger i BBR.