

# Anbefalingerne fra "Det gode Borgerforløb"

Den 5. december 2024

## Dialogmøde udvalg og råd

*v. Mie Andresen*



FREDERIKSSUND  
KOMMUNE

### Anbefalinger fra projektudvalget Det gode borgerforløb

At kommunen arbejder med værdien om at forstå og tage udgangspunkt i borgernes perspektiv.

At kommunen tager ansvar for en tydelig og brugervenlig kommunikation og forventningsafstemning.

At det er nemt at få kontakt til kommunen.

At være imødekomende  
kommune.



Kommunens forskellige roller



Det fysiske møde



Digital kommunikation og selvbetjening



Skriftlig kommunikation



# ”Det gode borgerforløb”

---

## Hvorfor og baggrund:

- Projektudvalg/et § 17 stk. 4 - udvalg i oktober 2023, ”Det gode borgerforløb”
- Udvalget bestod af både 3 byrådspolitikere, 1 rep. fra Frederikssund Erhverv, 1 rep. fra foreninger, 4 borgere, 2 medarbejdere og 1 borgerrådgiver =12 medlemmer
- Været i gang 1 år - med udvalgs møder, dialogmøder, interviews, spørgeskemaundersøgelser mv.

# Hvad har udvalget ”Det gode borgerforløb” arbejdet med?

## Byrådets intension

”At enhver henvendelse og ethvert forløb foregår med den bedst mulige dialog og samarbejde. Der tages her udgangspunkt i lovgivning, faglighed og de ønsker, behov og rettigheder, som den, der henvender sig, har.”

## 3 målgrupper

- Borgere
- Erhvervsliv
- Foreninger og organisationer

## 4 temaer



Kommunens forskellige roller



Det fysiske møde



Digital kommunikation og selvbetjening



Skriftlig kommunikation

## Anbefalinger til byrådet

Opgaven for udvalget er at komme med konkrete forslag til handlinger og initiativer, som styrker det gode møde og den gode dialog samt viser nye veje i samarbejdet.

## Særligt et fokus har haft stor betydning for udformning af anbefalingerne

---

Fælles ansvar for borgers **oplevelse**

*“Folk glemmer, hvad du sagde.  
Folk glemmer, hvad du gjorde.  
Men de glemmer aldrig, hvordan  
du fik dem til at føle.”*

Maya Angelou, forfatter

# Borgerrådgiver siger det lidt anderledes i sin beretning:

---

## **"Procesretfærdighed" – handler om**

*1) At blive hørt 2) Neutralitet 3) Tillid 4) Respekt*

- Handler om den **oplevelse** borger har af at blive inddraget og blive hørt på i forløbet – fair proces
- At uanset hvem jeg er, så får jeg samme behandling som andre
- At jeg kender processerne, er blevet forklaret reglerne og, at I viser, at I har styr på det
- At jeg kan komme i kontakt med jer, at I giver mig besked
- Uanset afslag eller bevilling

# De fire anbefalinger

- Værdi om at forstå og tage udgangspunkt i borgers perspektiv
- Tage ansvar for en tydelig og brugervenlig kommunikation og forventningsafstemning
- At det er nemt at få kontakt til os
- At være imødekommende



# Uddybning af de fire anbefalinger

---

## Tage udgangspunkt i borgerperspektivet

Vi handler efter tre simple leveregler:

- Vi har et fælles ansvar for borgernes **oplevelse**
- Når du ser det, ejer du det – indtil det er løst
- Hils, smil og vær imødekommende

## Brugervenlig kommunikation og forventningsafstemning

- Hvad er status og hvem skal jeg kontakte? • Hvad er det, I prøver at sige (hvem er min sagsbehandler, hvad står der i brevene, hvad er status i min sag)

## Det er nemt at få kontakt til os

Hvordan kommer jeg igennem til kommunen (Nem-kontakt – digitalt; telefonsystem, telefonnumre, mailadresser, selvbetjening)

## En imødekommende kommune

Hvordan kommer jeg igennem til Kommunen (Det fysiske møde; et imødekommende rådhus, indretning, møder med dagsordner og referater, info.skærme på rådhuset, floorwalker)

# Spørgsmål?

---

