

Referat af 2. møde i udvalget om Det gode borgerforløb

Den 22. januar 2024 kl. 17.00-19.00 på Østersvej 4, Frederikssund

Mødedeltagere:

Udvalgsmedlemmer:

- Formand Rasmus Petersen, byrådsmedlem (Ø)
- Charlotte Drue, byrådsmedlem (SocialLiberale)
- Susanne Bettina Jørgensen, byrådsmedlem (A)
- Anja Richter, borger
- Kim Kragh, borger
- Karina Lange Bech, borger
- Niels Offersen, borger
- Alice Linning, næstformand i Folkeoplysningsudvalget, repræsentant for foreningslivet
- Kåre Rasmussen, konsulent hos Frederikssund Erhverv, Repræsentant for erhvervslivet
- Anne-Karina Stendevad Lindstad, Borgerrådgiver
- Mikkel Bak Eliassen, myndighedsrådgiver, Center for Familie og Rådgivning
- Rasmus Bo Rasmussen, byggesagsbehandler, Center for By og Landskab

Administrationen, Frederikssund Kommune:

- Mie Helene Andresen, direktør Velfærd, Arbejdsmarked og Sundhed
- Amalie Liljetoft Pedersen, centerchef Job og Rådgivning
- Rebekka Klauber Dam, udviklingskonsulent, Stab for Job og Rådgivning
- Lone Hallengreen, chefkonsulent, Politik og HR

Referat

Sag nr. 1

Program og hvad er der sket siden sidst

v. Rasmus Petersen

Formanden bød udvalget velkommen og præsenterede kort:

- Program for mødet
- Hvad er der sket siden sidst

Kort præsentationsrunde, særligt velkommen til Kåre, Rasmus R. og Susanne Bettina, der ikke deltog i det første møde.

Siden det første møde i udvalget 31.10. har administrationen gennemført

interview med hver af de 12 udvalgsmedlemmer i løbet af november 2023. På Vi.skaber. Frederikssund har udvalget haft en undersøgelse i perioden 9. november til 10. december. Udgangspunktet for interviewene og undersøgelsen på Vi.skaber.Frederikssund var:

”Hvad oplever du fungerer godt i dag og hvad oplever du, der udfordrer i mødet mellem kommunen og borgere, foreninger og virksomheder”.

Det er input fra interviewene og besvarelserne på Vi.skaber.Frederikssund, der er skrevet sammen til de 6 udfordringer, vi skal drøfte nærmere i dag.

Udvalget skal i sit arbejde være undersøgende og nysgerrige på hvad der fungerer godt og hvad der udfordrer i dag.

Udvalgets arbejdes skal munde ud i en række anbefalinger til Byrådet i oktober 2024.

Sag nr. 2

Præsentation af de afdækkede udfordringer

Der er afdækket 6 udfordringer, som også var udsendt til udvalgets medlemmer før mødet.

De fleste af udfordringerne drejer sig om de forskellige kommunikationskanaler, som borgere, foreninger og virksomheder kan bruge for at komme i kontakt med kommunen.

Udvalget fik derfor først en kort præsentation af Frederikssund Kommunes Kanal-og Servicestrategi. En kanal- og servicestrategi indeholder kommunens strategi for, hvordan kommunen kommunikerer med borgere, foreninger og virksomheder.

Den er relevant i denne sammenhæng, fordi udvalget netop kigger ind i de forskellige kommunikationskanaler, som borgere, foreninger og virksomheder kommunikerer med kommunen igennem – for eksempel telefonbetjening, breve og digital post.

Den nuværende kanal- og servicestrategi er fra 2011. Hovedpointen er, at vi skal gå fra fysisk til digital kommunikation og borgerbetjening. Det er ikke noget, Frederikssund Kommune selv kan bestemme – det er bestemt af staten, der løbende stiller krav til kommunerne om at implementere digitale løsninger.

Hovedbudskabet er, at de der kan betjene sig selv via nettet, skal gøre det – de, der ikke kan, skal have hjælp.

Uddybning og drøftelse af de 6 udfordringer:

1. Manglende opfølgning på møder med kommunen – hvad er status og hvem skal jeg kontakte?
2. Manglende tilgængelighed – hvordan kommer jeg igennem til kommunen?
3. Svært at navigere i det kommunale system og manglende koordinering af tilbud – hvem kan hjælpe mig?

-
4. Uforståelige breve og materiale til møder – hvad er det, I prøver at sige?
 5. Udskiftning af medarbejdere – min sag starter forfra hver gang, der kommer en ny
 6. "Lukket" og ikke borgerorienteret Rådhus – er Rådhuset til for mig eller for medarbejderne?

1. Manglende opfølgning på møder med kommunen – hvad er status og hvem skal jeg kontakte?

Det er et generelt problem, at det ofte 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.

Det manglende overblik betyder at mange rykker for tilbagemelding.

2. Manglende tilgængelighed – hvordan kommer jeg igennem til kommunen?

Her er det mest telefonbetjeningen, Digital post og mails der har været nævnt som problematiske.

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.

Digital Post: Borgerne modtager kvitteringsmail om at deres henvendelse er modtaget – men ikke yderligere svar. 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.

3. Svært at navigere i det kommunale system og manglende koordinering af tilbud – hvem kan hjælpe mig?

Oplevelserne er, at man selv har ansvaret for at finde vej gennem systemet. Det er en tung og tidskrævende proces, der kan betyde, at man cykler længe rundt i systemet uden at få et svar eller komme i proces med en sag.

4. Uforståelige breve og materiale til møder – hvad er det, I prøver at sige?

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

5. Udskiftning af medarbejdere – min sag starter forfra hver gang, der kommer en ny

Borgerne oplever at skulle starte forfra i deres sager, hvis der sker udskiftning

i medarbejdere og at der går viden tabt om, hvordan processerne foregår i andre afdelinger og hos eksterne samarbejdspartnere (f.eks. psykiatrien, kommunikationscenteret i Hillerød mv.).

6. "Lukket" og ikke borgerorienteret Rådhus – er Rådhuset til for mig eller for medarbejderne?

Nogle oplever, at den fysiske indretning på Rådhuset ikke er imødekommende. Åbningstiderne er ikke indrettet efter brugernes behov, men efter medarbejdernes.

Nogle nævner, at kommunen er meget centeret om Frederikssund og ikke kommer nok ud til de øvrige dele af kommunen.

Udvalget gav deres input til hvad der særligt havde overrasket dem omkring de seks udfordringer og hvad udvalgsmedlemmerne særligt ønskede at arbejde videre med i udvalget og på den kommende Workshop 11. marts.

På baggrund af drøftelsen blev de seks udfordringer samlet til fire ved at samle udfordring 1 og 5 i én og udfordring 2 og 6 i én.

Sag nr. 3

Fælles plan for workshop 11. marts

Der var på forhånd udsendt forslag til hvordan rammerne for workshoppen kunne planlægges.

Workshoppen holdes 11. marts på Frederikssund Gymnasium kl. 17.00-20.30. Udvalget drøftede formålet med workshoppen: at få input fra borgere, foreninger og virksomheder om udfordringer og mulige løsninger i mødet med kommunen.

De nu fire udfordringer skal have en stand hver, og der skal også være en femte stand med overskriften "Hvad er det gode borgerforløb for dig?".

Udvalget gav deres input til mulige oplægsholdere, som administrationen nu skal kontakte for at få en aftale om det indledende oplæg på workshoppen. Fokus for oplægget skal være den gode kommunikation. Oplægget skal inspirere alle deltagerne og rammesætte hvad vi forstår ved god kommunikation (Hvad viser forskningen, hvad er erfaringerne fra andre steder).

Deltagerne tilmelder sig workshoppen på hjemmesiden.

Administrationen udarbejder det endelige program og en nærmere beskrivelse af udvalgsmedlemmernes rolle på dagen. Programmet bliver sendt til udvalgets bemærkninger, inden det sendes ud offentligt.

Udvalgsmedlemmerne må også meget gerne sende invitationen ud til deres netværk.

Udvalget ønsker, at der udsendes en opsamling fra workshoppen på alle de kanaler vi har udsendt invitationen på. Opsamlingen skal indeholde en opsamling fra workshoppen, en beskrivelse af hvad der sker dernæst og at det vil indgå i udvalgets arbejde med at udarbejde anbefalinger til Byrådet.

Udvalget mødes ½ time før workshoppen starter for at få styr på de sidste detaljer.

Sag nr. 4

Næste skridt og afrunding

Administrationen booker oplægsholder og udsender program til udvalgets medlemmer til godkendelse.

Endelig program udsendes – så medlemmerne kan invitere bredt i deres netværk.

Medlemmerne får tilsendt beskrivelse af deres roller og de enkelte stande mv.

Mødebookingen for workshoppen ændres til kl. 16.30-20.30, så udvalget mødes ½ time inden workshoppen åbner.

Næste møde i Udvalget er tirsdag 30. april kl. 15.30-18.00.
Outlookindkaldelsen vil blive opdateret med sted.