



FREDERIKSSUND
KOMMUNE

Det gode borgerforløb

Udfordringer i mødet mellem kommunen og borgere, foreninger og virksomheder



Hvilken metode er brugt til at afdække udfordringerne?



1. Telefoninterviews med udvalgets medlemmer



2. Spørgeundersøgelse på
vi.skaber.frederikssund.dk



Supplerende kilder:

3. Borgerrådgiverens beretning



4. Brugertests af digital post og breve

Vi har afdækket 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?

Hvad er en kanal- og servicestrategi?



- Hvordan kommunen ønsker at kommunikere med borgere, foreninger og virksomheder
- Nuværende strategi er fra 2011
- Fra fysisk til digital borgerbetjening og kommunikation
- ”Dem der kan selv, skal selv – de, der ikke kan selv, skal hjælpes”

Udfordring 1:

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



"Vi blev inviteret til et møde, hvor vi blev bedt om, at byde ind med ideer til, hvordan skole- og familieafdelingen kunne gøre det bedre. Det var et godt møde, men vi har nu - et år efter - stadig ikke fået en opfølgning på mødet og hvad der kom ud af det. Vi står tilbage med en følelse af, at inddragelsen var proforma"

"Jeg deltog i et borgermøde om digeprojekt i Kulhuse. Det handlede bl.a. om, hvorvidt lodsejerne selv skulle betale en del af kystsikringen. Ud over et kort referat har der ikke været nogen opfølgende information om projektet"

"Der var ingen opfølgning på netværksmødet. Alle de 16 mennesker løb i hver deres retning bagefter, og vi vidste ikke, hvem af de 16, vi skulle tage fat i, for at rykke for status. Så vi prøvede dem alle på skift"

"Der kom en medarbejder ud på min arbejdsplads. Hun spurgte, om der var noget, de kunne hjælpe med. Jeg kunne godt bruge en kontorstol, og det sagde hun ja til. Jeg hørte aldrig noget efter mødet"

Udfordring 2:

Manglende tilgængelighed – hvordan kommer jeg igennem til kommunen?

"Jeg ringer til medarbejderen via omstillingen. Jeg får ikke noget svar og bliver smidt af. Jeg ringer igen op til omstillingen, der ligger besked. Der blev aldrig ringet tilbage"



"Jeg har skrevet til kommunen via Digital Post siden 2016. Jeg har stadig ikke fået svar."

"Der står ikke nogen oplysninger i brevet om, hvordan jeg kommer i kontakt med vedkommende eller hvor jeg skal sende de efterspurgte dokumenter hen"

Udfordring 3:

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

"Ved tredje kontakt begynder jeg at føre log over, hvem jeg har talt med og hvad der sker. Der har jeg forklaret situationen tre gange"

"Det er frustrerende ikke at kunne finde igennem systemet, og der ikke er nogen, der kan vise vej"



"Jeg savner en koordinering af de kulturelle tilbud i kommunen fra aftenskoler, folkeuniversitet, bibliotek osv. Ofte afholdes arrangementer på samme dato."

Udfordring 4:

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

"Materialet til borgermødet var meget uoverskueligt. Det var flere hundrede sider langt, fyldt med fagsprog og uden at hjælpe læseren til at forstå de væsentligste pointer"

"Jeg modtager et bevillingsbrev. Jeg kan simpelthen ikke forstå, hvad der står"



"Det forventes, at man kender fagtermene"

Udfordring 5:

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



"I ni måneder har jeg skrevet rundt til forskellige medarbejdere i kommunen. Hver gang jeg møder en ny, skal jeg svare på de samme spørgsmål"

"Jeg får fat i en medarbejder, der fortæller, at den navngivne medarbejder er gået på efterløn. Der er ikke andre, der ved noget om det"

"Jeg oplever, at det er meget personbåret og afhængig af, hvilken sagsbehandler man har"

Udfordring 6:

”Lukket” og ikke borgerorienteret Rådhus – er Rådhuset til for mig eller for medarbejderne?

”Når man træder ind ad døren til Rådhuset er det meget hvidt og kedeligt. En digital stemme råber dit nummer op – nr. 45”



”Jeg oplever, at de er arrogante og at der bliver talt ned til en”

Input til drømme og visioner for kommunikationen med kommunen

"At der sendes en dagsorden ud inden et møde med beskrivelse af, hvem der deltager i mødet og hvad deres rolle er. Efter mødet sendes en opsamling på mødet med klar beskrivelse af, hvem der gør hvad og hvem der er kontaktperson.

"Jeg ville ønske, at man ikke altid skal igennem omstillingen og forsøge at få fat i medarbejderen, men at der i et sagsforløb var one point of contact for borgeren"

"At brevene blev skrevet let forståeligt i en venlig tone og med aktivt sprog i stedet for passivt"

"Jeg kunne godt tænke mig, at vi fik lukket Rådhuset mere op – og at kommunen kom rundt i de forskellige byer med udgående funktioner"