



FREDERIKSSUND  
KOMMUNE

RAPPORT

## Anbefalinger

Det gode borgerforløb





---

Foto: Frederikssund  
Kommune

---

# Indholdsfortegnelse

INDHOLDSFORTEGNELSE	3
FORORD	4
PROJEKTUDVALGETS FORMÅL OG SAMMENSÆTNING	6
SAMLEDE ANBEFALINGER	7
PROJEKTUDVALGETS ARBEJDE OG PROCES	13
UDVALGTE BILLEDER FRA UDVALGETS ARBEJDE	18
BILAGSLISTE	20

---

## Forord

**Udvalget har fået til opgave at være undersøgende og nysgerrige på dialogen og samarbejdet mellem kommune og borger, erhvervsliv og foreninger.**

**Udvalget skal komme med konkrete forslag til handlinger og initiativer, som styrker det gode møde og den gode dialog samt viser nye veje i samarbejdet.**

Udvalget er nedsat i perioden fra oktober 2023 til oktober 2024.

Indledningsvist er det vigtigt at pointere, at langt de fleste møder mellem kommunens medarbejdere og borgere, erhvervsliv og foreninger forløber i god dialog og godt samarbejde. Medarbejderne yder en stor indsats hver dag.

Dialog og samarbejde kan være svært - men er helt afgørende. **Den gode kommune skabes netop i fællesskabet, i samarbejdet – sammen.**

## Udvalgets arbejde

I udvalget har vi arbejdet med at identificere situationer, hvor der er mulighed for at forbedre dialogen og samarbejdet.

Vi har været nysgerrige på, hvordan og hvor der skal sættes ind. Resultatet af udvalgets undersøgelser, drøftelser og indsamling af viden er fire anbefalinger til byrådet.

### Udvalget anbefaler byrådet:

- At kommunen arbejder med værdien om at forstå og tage udgangspunkt i borgerens perspektiv
- At kommunen tager ansvar for en tydelig og brugervenlig kommunikation og forventningsafstemning i mødet med borgerne, virksomhederne og foreningerne
- At det er nemt for borgere, foreninger og virksomheder at få kontakt til kommunen
- At være en imødekommende kommune

I udvalget har der været højt til loftet, og vi har haft mange gode drøftelser, hvor eksempler og argumenter fra de forskellige synsvinkler som borger, foreninger, erhvervsliv, medarbejder og politiker er bragt ind i rummet.

Det har været en spændende rejse og vores forventning er, at byrådet nu

favner de fire anbefalinger, og at der arbejdes videre med at opnå et endnu bedre samarbejde og dialog mellem "alle os" i Frederikssund Kommune.

Udvalget har blandt andet fået inspiration fra Annika Agger, som holdt oplæg for deltagerne på udvalgets dialogmøde 11. marts 2024. Annika Agger kom blandt andet ind på demokratiet som instans, vi skal værne om, og det interessante i at udvalgets arbejde sætter fokus på de fire anbefalinger, som har rod i mødet mellem borgere, foreninger, erhvervsliv og medarbejdere i Frederikssund Kommune.

**Når vi er bedre til dialogen - så går det også bedre med demokratiet.**

Udvalget har også fået inspiration fra Ian Wisler-Poulsen i form af et oplæg om "Fokus på kundeoplevelsen". Essensen af oplægget er, at **oplevelsen** af mødet med kommunen – og ikke kun ydelsen eller produktet - har afgørende betydning for samarbejdet, forståelsen og for resultaterne.

Borgerrådgivers beretning, som i år anbefaler, at vi har fokus på procesretfærdighed, taler ind i samme tankegang og værdisæt.

Medlemmerne af udvalget blev interviewet som en del af udvalgets indledende arbejde. De mange gode input fra udvalgsmedlemmerne har været med til at danne grundlaget for det videre arbejde.

Sidst, men absolut ikke mindst, har udvalget fået input fra borgere på Vi.skaber.Frederikssund.dk og fra de borgere, der deltog i dialogmødet 11. marts. Begge dele har været væsentlige input for udvalgets arbejde med at få afgrænset, hvor fokus skulle være, og hvad det var væsentligst at formulere som anbefalinger til byrådet.

## Supplement til anbefalingerne

Som supplement til de fire anbefalinger overdrager udvalget ideer til at sikre en bedre overgang fra barn til voksen

(specialområdet), til øget frisættelse af jobcenteret og til styrkelse af landsbyerne i Frederikssund Kommune. Ideerne overdrages til igangværende projekter i kommunen.

## God læselyst

De fire anbefalinger lægger naturligt op til, at noget gøres anderledes. Det kræver ressourcer. På den anden side er det også udvalgets forventning, at anbefalingerne kan spare kommunen for ressourcer. Er der tillid mellem kommune og borgere, virksomheder og foreninger, så bliver opgaven lettere at løse.

Udvalget ønsker byrådet rigtig god læselyst, når anbefalingerne nu foldes ud.

Rasmus Petersen  
Formand for Det gode borgerforløb



*Medlemmer af udvalget Det gode borgerforløb*

# Projektudvalgets formål og sammensætning

## Kommissoriet = Opgaven

Det er 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.

Udvalget skal være undersøgende og nysgerrige på, hvad det gode møde, digitalt og fysisk, samt den gode dialog rummer i forhold til tre målgrupper:

- Borgere
- Erhvervsliv
- Foreninger og organisationer

Udvalgets arbejde tager afsæt i fire temaer:

- Kommunens forskellige roller (som myndighed, som udbyder af service, som facilitator, samarbejdspartner m.fl.)
- Det fysiske møde
- Digital kommunikation og selvbetjening
- Skriftlig kommunikation

*Udvalgets logo*

Projektudvalget  
Det gode  
borgerforløb



Kommunens  
forskellige roller



Det fysiske  
møde



Digital  
kommunikation  
og selvbetjening



Skriftlig  
kommunikation

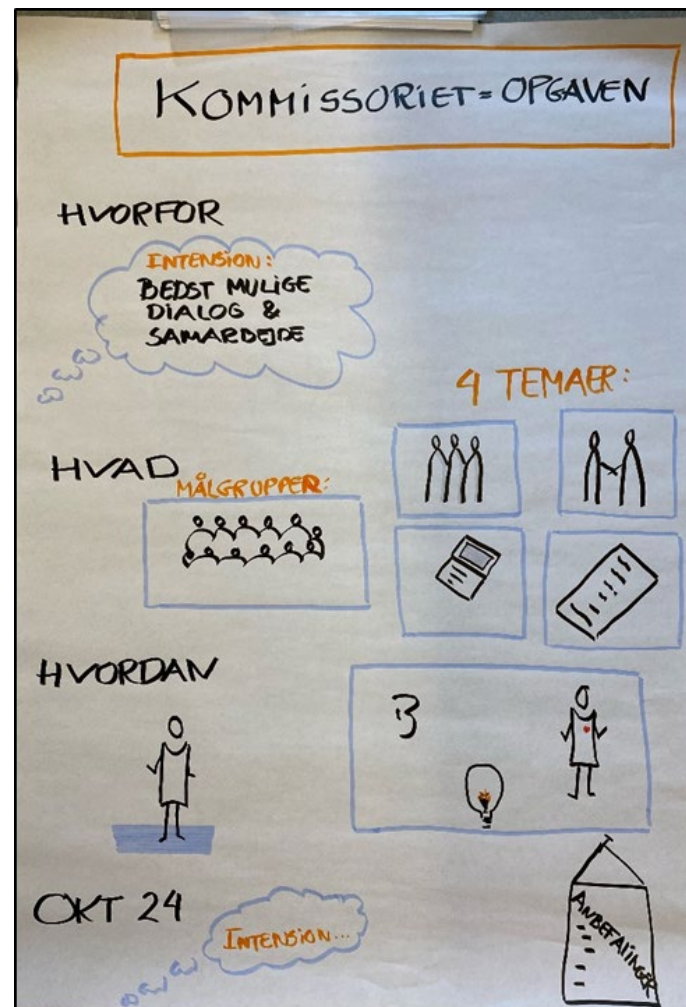
Udvalgets arbejde skal bygge på viden om, hvad vi gør i dag med inspiration og input fra en bred kreds af borgere, virksomheder og foreninger.

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.

## Udvalgsmedlemmerne

er:

Formand Rasmus Petersen,  
Byrådsmedlem (Ø)  
Charlotte Drue, Byrådsmedlem (I)  
Susanne Bettina Jørgensen,  
Byrådsmedlem (A)  
Anja Richter, Borger  
Niels Offersen, Borger  
Kim Kragh, Borger  
Karina Lange Bech, Borger  
Kåre M. Rasmussen, Erhvervslivet,  
Frederikssund Erhverv  
Alice Linning, Foreninger og  
organisationer  
Anne-Karina Stendevad Lindstad,  
Borgerrådgiver  
Mikkel Bak Eliassen, Medarbejder  
Rasmus Bo Rasmussen, Medarbejder



*Illustration af kommissoriets indhold*



## Samlede anbefalinger



FREDEKISSUND  
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 en imødekommende kommune.

Kommunens forskellige roller    Det fysiske møde    Digital kommunikation og selvbetjening    Skriftlig kommunikation

Som supplement til de fire anbefalinger overdrager udvalget ideer til at sikre en bedre overgang fra barn til voksen (specialområdet), til øget frisættelse af jobcenteret og til styrkelse af landsbyerne i Frederikssund Kommune. Ideerne overdrages til igangværende projekter i kommunen, der netop arbejder med de tre temaer.

Anbefalingerne foldes ud på de følgende sider.

# Anbefaling: At kommunen arbejder med værdien ”Forstå og tag udgangspunkt i borgerens perspektiv”

## Anbefaling

I Frederikssund Kommune handler alle ud fra følgende værdi: Forstå og tag udgangspunkt i borgerens perspektiv.

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

Begrebet borger dækker her over borgere, foreninger, erhvervsliv m.fl.

## Baggrund

Værdien er en måde at arbejde på. Det er både en tankegang og en praksis, hvor fokus er på at afdække og forstå borgernes behov og på den baggrund skabe løsninger sammen med borgerne. Værdien danner en ramme, der kan bruges i arbejdet med at finde løsninger på alle fire udfordringer, som udvalget har fundet gennem undersøgelser, interviews og møder.

Værdien passer særligt til temaet om kommunens forskellige roller. Den bidrager også til arbejdet med de tre andre temaer: det fysiske møde, digital kommunikation og selvbetjening og skriftlig kommunikation.

Værdien taler også ind i Borgerrådgivers beretning og oplevelsen af procesretfærdighed.

Erfaringerne er, at hvis borgerne mødes med empati og forståelse, kan de se processen som fair, selv hvis de får et afslag.

## Uddybning af anbefalingen

Når kommunens forskellige afdelinger skal arbejde med værdien, skal de arbejde med at:

1. Evaluere borgernes oplevelse
2. Arbejde med at forbedre oplevelsen

Der er frihed til at vælge metode, så hver afdeling kan bruge de redskaber, der passer bedst.

Værdien implementeres samtidig via tre simple leveregler:

- Vi har et fælles ansvar for borgernes oplevelse: Kommunens afdelinger skal ses som en helhed. Hvis vi bruger lidt ekstra tid og vejledning i én afdeling, kan det spare tid for både borgerne og andre afdelinger. Vi har et fælles ansvar for at gøre tingene så enkle og gennemsikrelige som muligt for borgerne
- Når du ser det, ejer du det – indtil det er løst: Når du ”ser” en borger, tager du ansvar for at hjælpe

- borgeren. At ”se” borgeren kan være at møde borgeren fysisk, besvare et opkald, en mail eller en anden form for henvendelse. Du har ansvaret. Hvis du ikke selv kan hjælpe borgeren, har du ansvaret, indtil en anden tager over
- Hils, smil og vær imødekommende overfor alle: Når vi hilser på hinanden, skaber det en bedre oplevelse. Det gælder både, når vi hilser på hinanden og borgerne. Vi møder borgerne med høflighed, interesse og nysgerrighed





## Anbefaling: At kommunen tager ansvar for en tydelig og brugervenlig kommunikation og forventningsafstemning i mødet med borgerne, virksomhederne og foreningerne

### Anbefaling

At kommunen tager ansvar for tydelig og brugervenlig kommunikation og afstemning af forventninger før, under og efter et møde. Et møde kan være et fysisk møde, i form af et brev, via en digital selvbetjeningsløsning eller en skriftlig henvendelse.

Det vil sige, at kommunen klart fortæller, hvad borgeren kan forvente af mødet, hvad borgeren skal gøre og hvordan. Der skal også informeres om, hvad næste skridt er, hvornår borgeren kan forvente svar, samt hvordan og hvornår kommunen kan kontaktes.

### Baggrund

Anbefalingen skal løse to af de fire udfordringer i mødet med Frederikssund Kommune, som udvalget har fundet:

- Hvad er status og hvem skal jeg kontakte?
- Hvad er det, I prøver at sige?

### Uddybning af anbefalingen

Konkret indeholder anbefalingen disse ideer til, hvad Frederikssund Kommune skal gøre anderledes:

- At kommunen arbejder med en tydelig kommunikation og forventningsafstemning før, under og efter et fysisk møde, f.eks. i form af drejebøger og

skabeloner for afholdelse af fysiske møder

- At kommunen arbejder med at sikre borgerens stemme og oplevelse af et fair forløb (proces-retfærdighed)
- I forlængelse af de to ovenstående punkter: At kommunen arbejder med det positive, personlige, fysiske møde, hvor borgeren oplever at blive hørt og kan genkende sig selv i referater, udredninger osv.
- At kommunen arbejder med at sikre letforståelige breve gennem et målrettet projekt
- At kommunen arbejder systematisk med bedre hjælp og vejledning til digitale ansøgninger (se bilag I)
- At kommunen implementerer en standardbesked og standardprocedure, så borgere får besked når borger får ny sagsbehandler
- Hvis afdelingen ikke har besvaret borgerens henvendelsen indenfor 14 dage, skal afdelingen kvittere for henvendelsen og oplyse hvornår borgeren kan forvente svar – og oplyse om den videre proces



## Anbefaling: At det er nemt for borgere, foreninger og virksomheder at få kontakt til kommunen

### Anbefaling

”Nem-kontakt”: Gør kontakten til kommunen nem og brugervenligt for borgere, foreninger og virksomheder – både den telefoniske og den digitale.

### Baggrund

Anbefalingen skal løse udfordringen: Hvordan kommer jeg igennem til kommunen?

### Uddybning af anbefalingen

Konkret indeholder anbefalingen disse ideer til tiltag:

- Direkte kontaklinformation på sagsbehandlere: Sagsbehandlere udleverer deres direkte kontaklinformationer ved kontakt med borger, herunder hvordan og hvornår de bedst kontaktes. Ved fravær gives der besked om, hvem der i stedet kan kontaktes
- Gør det let at sende en besked til rette afdeling: Gøre kommunens kontakthierarki brugervenligt og

sikre en smidig håndtering af henvendelser via digital post for medarbejderne

- Implementering af telefonsystem og telefonpolitik, der både teknisk og kulturelt støtter op om, at borgerne så nemt og hurtigt som muligt betjenes telefonisk
- Der ønskes disse tekniske løsninger til telefonsystemet:
  - Telefonen skal altid besvares (enten ved at telefonen tages, viderestilles eller ved mulighed for at lægge en besked på telefonsvareren)
  - Skal kunne ringe folk op når der er en ledig medarbejder, så borgerne ikke skal hænge i telefonkøen
  - Skal kunne viderestille opkald fra mobiltelefoner, så ”døde” punkter undgås
  - Sager/systemer, hvor borgeren kan følge med i ”sin” sag – f.eks. via borger.dk





## Anbefaling: At være en imødekommende kommune

### Anbefaling

Udvalget fremhæver i anbefalingen behovet for at styrke det personlige og fysiske møde med kommunen. Anbefalingen handler om, at gøre det nemt for borgerne at komme fysisk i kontakt med kommunen.

### Baggrund

Anbefalingen skal løse udfordringen: Hvordan kommer jeg igennem til kommunen?

### Uddybning af anbefalingen

Konkret indeholder anbefalingen disse ideer til tiltag:

- Imødekommende, fleksibelt og borgernært rådhus:
- Afholde borgermøder og informationsmøder uden for almindelig arbejdstid
- Åbent en dag om ugen i borgerservice uden tidsbestilling til akutte henvendelser
- Åbent i borgerservice hvor borgerne har tid til at komme, fx en lørdag / åbent sent en hverdag
- Udkørende funktion en gang/måned
- Mulighed for at holde møder med sagsbehandler uden for normal arbejdstid
- Hjælp til ydelsesansøgninger mv.

- Ideer til at gøre Rådhusets fysiske rammer imødekommende:
- Gøre modtagelsesområdet imødekommende: planter, billeder (plakater, udstilling fra Livskildens brugere, udstilling fra børnehuse og skoler mv.), små caféborde, varme farver på væggene, velkommen-skilt mv.
- Imødekommende og inkluderende mødelokaler
- God skiltning til alle kommunens lokaler, som kan bookes af f.eks. foreninger (fx Foreningshuset på Østersvej 4)
- Positive skilte på Rådhuset og kommunens arealer for at ændre adfærd (fx ift. ingen rygning, larm, affald etc.). Ved at involvere foreninger, borgere, skoler etc. i en konkurrence om udformning af de bedste sætninger
- Skærm med ledige jobs i modtageområdet (det er også et jobcenter)
- "Floorwalker" i borgerservice, der er vært og modtager borgere med et smil
- Kommunal "postkasse" i byer i kommunen til post til kommunen (tømmes af servicekorpset)





## Udvalget overdrager ideer til tre igangværende projekter

Som supplement til de fire anbefalinger overdrager udvalget ideer til tre projekter, der allerede er i gang i kommunen. De tre temaer har fyldt meget i de personlige historier fra borgere og virksomheder, som er delt med udvalget. Det er derfor vigtigt for udvalget, at overdrage ideerne:

Ideer til at sikre bedre overgang fra barn til voksen (under og over 18 år) på specialområdet:

- Klare aftaler og forventningsafstemning
- Fællesmøde: Forældre, barn og forvaltning mødes inden/under og efter det fyldte 18. år. Faglighed bestemmer indholdet
- Eventuelt suppleret med en pjece eller lignende om det, der sker i forbindelse med overgang fra barn til voksen

Ideer til frisættelse af jobcenteret:

- Gøre opfølgning på ledige borgere afhængig af behov frem for, at der skal ringes eller afholdes møder i en vis kadence
- Gøre sagsbehandlingen smidig med én indgang til kommunen

Ideer til et stærkere fokus på landsbyerne (overdrages til nyt §17 stk. 4 udvalg om landsbyerne i kommunen):

- Meget vigtigt: Sikre offentlig transport – bl.a. for børn og unge til skole og fritidsaktiviteter
- Etablere naturstier rundt om landsbyerne (Frederikssund Kommune kan tilslutte sig nyt projekt: Danmarks naturstier, som er forankret i Naturstyrelsen med sponsorstøtte fra flere aktører)
- Plante træer rundt om gadekærene
- Understøtte nybyggeri
- Sikre fritidstilbud på Hornsherred
- At alle de små vandværker samles i et drikkevandsråd, så kontakten mellem de små vandværker og kommunen formaliseres og samles ét sted i et drikkevandsråd.
- Tage godt imod nye borgere



*§17 stk. 4 projektudvalg om Skuldelevs udvikling.*

# Projektudvalgets arbejde og proces

## Udvalgets arbejde er tilrettelagt som en innovationsproces i tre trin

Udvalgets fem udvalgsmøder og et dialogmøde for alle borgere, virksomheder og foreninger i kommunen er tilrettelagt som en innovationsproces i tre trin.

### Trin 1: Hvad gør vi i dag?

Forstå den eksisterende situation i mødet mellem kommunen og borgerne, virksomhederne og foreningerne ("brugere"). Mødet mellem kommune og brugerne skal forstås bredt som skitseret i kommissoriets fire temaer. Det vil sige både det fysiske møde såvel som telefonisk, digitalt og skriftligt. Formålet med det første trin er, at udvalget sammen skaber en indsigt i og nysgerrighed på, hvad brugernes behov er, hvad der fungerer godt og hvad der bøvler i dag.

### Trin 2: Indsamling af ideer

På baggrund af viden fra trin 1 indsamles i trin 2 ideer til løsninger hos brugere, medarbejdere, andre relevante interessenter, eksperter og andre kommuner og organisationer.

### Trin 3: Konkretisering af ideer

Udvalget udvælger de ideer, de vurderer der har størst effekt på udfordringerne og som kan gennemføres inden for en rimelig tids- og økonomisk ramme. Ideerne konkretiseres og – hvis muligt – afprøves inden udvalget laver den endelige afrapportering om anbefalinger.

På udvalgsmøderne arbejdes der med tegninger, videoer og inspirationsoplæg for at drøfte, vurdere og kvalificere viden og ideer.

## Indsigter fra trin 1: Forstå situationen i dag (oktober 2023-januar 2024)

Udvalget gennemførte indledningsvist en undersøgelse af, hvad der fungerer godt, og hvad der udfordrer i mødet med kommunen i dag.

Udvalget fandt ud af, at mange borgere, foreninger og virksomheder har positive oplevelser i mødet med Frederikssund Kommune og at mange ting fungerede godt. Eksempelvis:

- Udvalget af kulturarrangementer og bibliotekets arrangementer
- Personalets venlighed i omstillingen (callcenteret)

- Bestilling og afhentning af nyt pas
- At have en enkelt, personlig indgang til kommunen
- At opgaverne blev løst hurtigt, når man først fandt frem til den rette medarbejder
- Oplevelser med sagsbehandlere, der var lydhøre, kommunikerede klart og løste opgaverne

### Datakilder til afdækningen:

- Kvalitative telefoninterviews med de 12 udvalgsmedlemmer. Se spørgeramme og opsamling på indsigter fra interviewene i databilag A og B.
- Spørgeundersøgelse på [vi.skaber.frederikssund.dk](http://vi.skaber.frederikssund.dk) gennemført i perioden 9. november til 10. december 2023. Se spørgeramme og resultater fra undersøgelsen i databilag C og D.
- Brugertest af digital post og breve gennemført januar 2024. Se opsamling på indsigter i databilag E.
- Borgerrådgiverens beretning for 2022

Men vores undersøgelser viste også, at nogle brugere havde en oplevelse af, at noget udfordrede eller bøvlede i mødet med kommunen. På udvalgets møde d. 22. januar 2024 blev erfaringerne samlet i fire hovedudfordringer:

## 1. Hvad er status og hvem skal jeg kontakte?

### Oplevelse af manglende opfølgning på fysiske, skriftlige og digitale møder med kommunen

Det opleves som 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 giver et behov for selv at skulle rykke for tilbagemelding. Nogle gange er det uklart, hvem man skal kontakte for at rykke for tilbagemelding.

Udfordringer med den manglende opfølgning er:

- Der mangler klar information om processen
- Mangler tilbagemeldinger
- Lange svartider
- Mangelfuld overlevering når medarbejdere stopper

*Udvalgte citater om udfordringen:*

"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"

"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"

## 2. Hvordan kommer jeg igennem til kommunen?

### Oplevelse af manglende tilgængelighed på telefon, digital post, mail og i de fysiske rammer (Rådhuset)

- **Telefonbetjeningen:** Oplevelsen er, at telefonerne ikke altid bliver taget og at der ikke altid bliver ringet tilbage
- **Digital Post:** Oplevelsen er, at der ikke altid svares på henvendelser i Digital Post og at det er svært at finde rundt i kontaktkategorierne
- **Mails:** Det er svært at finde frem til mailadresse på den, man skal kontakte. Der bliver ikke altid svaret
- **Det fysiske møde (Rådhuset):** Nogle oplever, at den fysiske indretning på Rådhuset ikke er imødekomende og at åbningstiderne ikke er indrettet efter brugernes behov

*Udvalgte citater om udfordringen:*

"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"

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



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



### 3. Hvem kan hjælpe mig?

#### Oplevelse af, at det er svært at navigere i systemet og manglende koordinering af tilbud

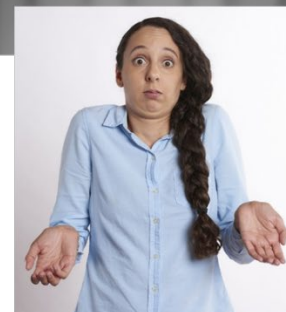
Oplevelserne er, at man som borger selv har ansvaret for at finde vej gennem systemet. Det er en tung og tidskrævende proces. Hvis man bruger de forkerte fagtermer kan det betyde, at man cykler længe rundt i systemet uden at få et svar eller komme i proces med sin sag. Man kan f.eks. møde udtrykket "Det tror jeg ikke er i vores afdeling. Du kan i stedet prøve hos XX".

*Udvalgte citater om udfordringen:*

"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."



### 4. Hvad er det, I prøver at sige?

#### Oplevelse af uforståelige breve og materiale til møder

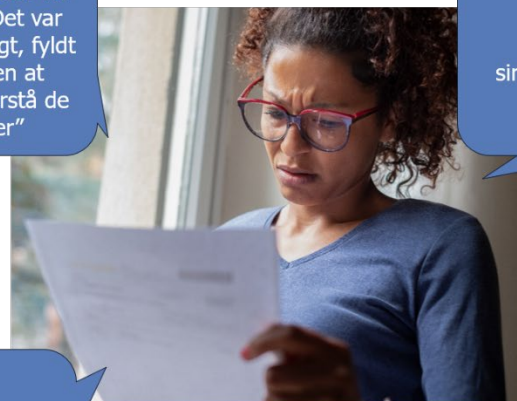
Flere eksempler på uforståelige breve eller materiale med et sprog, der skaber flere spørgsmål end svar. Det medfører at borgerne kontakter kommunen via telefon, digitalpost og mail. Borgere, foreninger og virksomheder ved ikke altid, hvem de skal kontakte.

*Udvalgte citater om udfordringen:*

"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 fagtermerne"



#### Udfordringerne er en negativ spiral

De fire udfordringer tegner samlet set et billede af en negativ spiral. Den manglende information, tilbagemelding og tilgængelighed medfører, at flere og flere borgere, foreninger og virksomheder ringer, skriver og mailer til kommunen. Medarbejderne skal så bruge tid på at håndtere alle de ekstra henvendelser, og kommer bagud med selve opgaveløsningen. Hvilket igen medfører nye henvendelser.

De fire oplevede udfordringer er uddybende beskrevet i bilag 1.

## Indsigter fra trin 2: Indsaml ideer til løsninger (februar-april 2024)

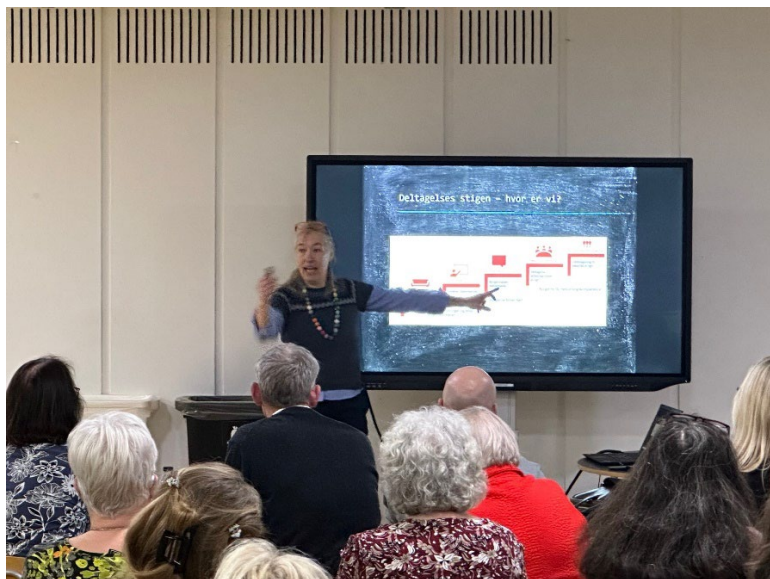
Udvalget inviterede alle borgere, foreninger og virksomheder til dialogmøde 11. marts 2024. Formålet med dialogmødet var, at trykprøve de fire oplevede brugerudfordringer og indsamle ideer til mulige løsninger. Dialogmødet blev bl.a. indledt af et inspirationsoplæg af lektor i borgerinddragelse ved RUC Annika Agger.

Udvalget fik en masse input med hjem fra mødet (se bilag F). Ideerne fra dialogmødet blev suppleret med ideer til løsninger fra medarbejdere (se bilag G) og ideer fra eksperter og andre kommuner.

Alle ideer er samlet i et **fælles idé-katalog med 34 overordnede løsningsforslag**. Idé-kataloget er vedlagt i bilag 2.

### Pointer fra Annika Aggers oplæg 11. marts 2024: Det gode borgerforløb?

- Det er vigtigt at se på borgerdialogen: Vi står over for store og vilde problemer, og der er brug for, at vi gør ting sammen. Ingen kan klare det alene.
- Samskabelse mellem offentlig sektor, civilsamfund og marked er nødvendig
- Borgerne vil gerne engagere sig og har ressourcer.
- Det er meningsfuldt at deltage og det højner tilliden til demokratiet
- Borgerinddragelsen kan ske på mange måder og mange steder.
- Kommunen som initiativtager eller kommunen som understøtter af lokale initiativer



## Trin 3: Udvalg ideer og konkretiser dem (maj-oktober 2024)

På tredje udvalgs møde 30. april 2024 vurderede udvalget potentialet ved de 34 ideer i idé-kataloget og besluttede, hvad der var særlig vigtigt at tage med i det videre arbejde.

Udvalget valgte 18 ideer, som de ønskede at arbejde videre med. De 18 ideer blev samlet i fem overordnede løsninger (de databilag H).

På udvalgets sidste møde blev løsninger trykprøvet og konkretiseret med hjælp

fra gode erfaringer fra eksperter, andre kommuner og ekspert i kundeoplevelser Ian Wisler-Poulsen.

Uddrag af inspirationsmaterialet til udvalgs møde 22. august 2024:

- Interview med Pernille Steensbech Lemmée om arbejde med bedre breve (video)
- Peptalk fra borgerrådgiveren (video)
- Præsentation af arbejdet med øget tilgængelighed hos EDC (video)
- Erfaringer fra Furesø Kommune om arbejde med at tage ansvar for kundeoplevelsen

- Erfaringer med indretning af borgerservice og fysisk borgervejleder/borgerguide
- Cases fra KL om fremtidens borgerservice
- Feedback-skabelon fra Hillerød Kommune

### Resultatet er de fire anbefalinger til byrådet

De fem løsninger er blevet til de fire anbefalinger, som udvalget nu overdrager til Økonomiudvalget og Byrådet. Som supplement til de fire anbefalinger overdrager udvalget ideer til tre projekter, der allerede er i gang i kommunen.



### Hovedpointer fra Ian Wisler-Poulsens inspirationsoplæg på udvalgs møde 22. august 2024: Tag ansvar for kundeoplevelsen

- "Kunder" skal forstås som borgere, foreninger og virksomheder
- Hvorfor skal Frederikssund Kommune arbejde med kundeoplevelsen?
  - Vi er afhængige af den tillid, som borgerne viser os
  - Opgaven bliver lettere at løse
  - Der er også økonomi i det: "Når kommunen skal rydde op efter en utilfredsstillende kundeoplevelse, koster det langt mere, end hvis kunden får en tilfredsstillende oplevelse til at starte med"
- Hvad vil det sige, at arbejde med kundeoplevelsen?
  - Vi skal have fokus på både ydelsen (det produkt vi leverer til borgerne) og oplevelsen (processen)
- Hvordan kan Frederikssund Kommune skabe bedre kundeoplevelser?
  - Være nysgerrige, vise empati og forstå kundens behov og perspektiv ("du skal gå en kilometer i din kundes sko")
  - Simple leveregler:
    - Hvis du ser det, ejer du den – indtil det er løst
    - Hilse-pligt
    - Værtskab



# Udvalgte billeder fra udvalgets arbejde

*Udvalgsmøde 1 31. oktober 2023, Byrådssalen*



*Udvalgsmøde 2 22. januar 2024, Østersvej 4*



*Udvalgsmøde 3 30. april 2024, Mødelokale F4*



*Udvalgsmøde 4 22. august 2024, Østersvej 4*





# Billeder fra dialogmødet 11. marts 2024

*Formand Rasmus Petersen byder velkommen*



*Dialog med udvalgsmedlemmer ved en af standene*



*Oplæg ved Annika Agger*



*Dialog med udvalgsmedlemmer ved en af standene*



---

# Bilagliste

## Hovedbilag

Bilag 1: Hvad fungerer godt og hvad udfordrer i mødet med kommunen?

Bilag 2: Idé-katalog

## Databilag

Bilag A: Spørgeramme til telefoninterviews med udvalgsmedlemmerne

Bilag B: Opsummering af indsigter fra telefoninterviews med udvalgsmedlemmerne

Bilag C: Spørgeramme til spørgeundersøgelse på [vi.skaber.frederikssund.dk](http://vi.skaber.frederikssund.dk)

Bilag D: Resultater af spørgeundersøgelsen

Bilag E: Opsamling på indsigter fra brugertests af digital post og breve

Bilag F: Opsamling på input fra dialogmødet 11. marts 2024

Bilag G: Opsamling på input til ideer til løsninger på centermøde i Job og Rådgivning 20. april 2024

Bilag H: Idé-katalog med de 18 udvalgte ideer fordelt på fem overordnede løsninger

Bilag I: Input til optimering af proces for digitale byggesagsansøgninger



§17 stk. 4 udvalget  
Det gode borgerforløb

Torvet 2  
3600 Frederikssund

---