

Projektudvalget
Det gode
borgerforløb



Kommunens
forskellige roller



Det fysiske
møde



Digital
kommunikation
og
selvbetjening



Skriftlig
kommunikation

Referat fra 3. udvalgmøde Det gode borgerforløb

Den 30. april 2024 kl. 15.30-18.00, Torvet 2, Mødelokale F4, 3600
Frederikssund

Afbud: Mikkel Bak Eliassen

**15.30-
15.40**

Program og hvad er der sket siden sidst?

Formand for udvalget Rasmus Petersen bød velkommen og satte rammen for mødet.

Formål med mødet var:

- at drøfte udvalgets oplevelser fra dialogmødet
- at få drøftet og præsenteret det samlede idekatalog
- at udvælge de ideer der skal arbejdes videre med
- at få afklaret udvalgets 4. og 5. møde (form og indhold)

Rasmus Petersen indledte med at takke for et godt og velbesøgt dialogmøde.

Tak til udvalget for at sadle om og være talerør for de borgere der ikke ønskede det så digitalt, som det var planlagt. Udvalget fik gode og positive tilbagemeldinger på mødet.

Siden sidst:

Kåre har udsendt en survey til virksomhederne om deres oplevelser med kommunen, og gennemfører også 5 interview. Kåre og Rasmus Bo Rasmussen er i dialog om den digitale ansøgningsproces i forbindelse med byggeansøgninger og vil arbejde videre med input fx fra Københavns Kommune.

Rebekka og Amalie har taget udfordringsplakaterne fra dialogmødet med til et møde i Center for Job og Rådgivning. Her skrev de 180 medarbejdere i centeret deres forslag til ideer som er indarbejdet i idekataloget.

Endvidere er borgerrådgivers beretning indarbejdet i

idekataloget.

**15.40-
16.00**

Udvalgets oplevelser fra Dialogmødet

Trods en grundig planlægning var forventningsafstemningen med deltagerne ikke helt på plads. Den digitale del af mødet var ikke deltagerens ønske. Væsentligt at udvalget fik til passet mødet sammen med deltagerne.

Udvalget opfylder en vigtig opgave i kommissoriet som også er at få prøvet nye metoder af til borgerinddragelse.

Vi skal tage fællesskabet med os i det videre arbejde – det er ikke dem og os – men der ligger et fælles ansvar i at få samarbejdet til at fungere, som Annik Agger fortalte om på mødet.

**16.00-
17.00**

Fælles overblik over idekataloget

Gennemgang af de 33 ideer i det samlede idekatalog. Udvalget drøftede indhold og fortolkning for at opnå en fælles forståelse af, hvad de forskellige ideer går ud på.

Udvalget drøftede også kort hvilke ideer der omhandlede samme indsatser. I drøftelsen var også en vurdering af realismen ved at implementere de forskellige ideer.

Mange af ideerne drejer sig om effektiviseringer og ændrede arbejdsgange.

Mange af ideerne pointerer også, at det er vigtigt at blive mødt menneskeligt og empatisk (hvor "procesretfærdighed" bliver centralt for borgerne opfattelse af forløb, møder, afgørelser mv.)

**17.10-
17.50**

Udvælgelse af ideer til det videre arbejde

Udvalget valgte i første prioriteringsrunde 18 ideer, som minimum halvdelen af udvalget havde prioriteret.

Efter den anden prioriteringsrunde endte udvalget med følgende ideer, som udvalget ønsker at arbejde videre med.

Projektlederne har efter mødet givet de udvalgte ideer følgende arbejdstitler. (Numrene henviser til idekataloget).

Tydlig kommunikation og forventningsafstemning

Med følgende punkter 1.5, 2.3, 1.6, 4.1, 1.1, 5.5 og 5.6.

En fast kontaktperson

Med følgende punkt 1.3.

Digital løsning til status på sag

Med følgende punkt 1.2.

“Nem-kontakt”

Med følgende punkter 2.7, 1.4 og 2.9.

Imødekommende rådhus

Med følgende punkter 2.4 og 2.5.

Udvikling med et udefra og ind perspektiv

Med følgende punkt 5.3.

“Rode-kassen”

Med følgende punkter 3.4, 5.7 og 5.9.

Udvalget arbejder videre med kvalificering af de udvalgte 18 ideer på heldagsmødet 22.8. Udvalget skal arbejde med at tydeliggøre betydningen af ideerne for at kunne udarbejde de egentlige anbefalinger til byrådet.

Byrådet vil også få det samlede idekatalog. Når udvalget afleveres sine anbefalinger.

**17.50-
18.00**

Næste skridt og afrunding

Rasmus Petersen takkede for et godt møde og en fin proces, hvor noget blev valgt til og andet valgt fra. Formanden ser frem til at udvalget har en hel dag sammen – hvor der også vil komme inspiration udefra.

Udvalgets møde 22. august ændres til et heldagsmøde (som er udvalgets 4. møde). Hvis der er mange afbud vil projektlederne finde en anden dag til mødet.

Udvalgets 5. og sidste møde 30. oktober ændres så det er fra kl. 15.00-17.00. Udvalgets anbefalinger afleveres til byrådet fra kl. 16.00-17.00.

Projektlederne udsender et nyhedsbrev inden sommerferien.

Udvalget gav udtryk for ønsker om yderligere involvering i udvalgets arbejde - og at det så vidt muligt skal være fra nogle af de yngre borgere (Ungerådet, dem som benytter Kosmos mv.) Afklaring om involvering placeres hos projektlederne og styregruppen. Der vil ikke blive i igangsat en formel høring.