

Projektudvalget
Det gode
borgerforløb



Kommunens
forskellige roller



Det fysiske
møde



Digital
kommunikation
og
selvbetjening



Skriftlig
kommunikation

Referat fra fjerde udvalgmøde Det gode borgerforløb

Den 22. august 2024 kl. 9-16 på Østersvej 4, 3600 Frederikssund
Afbud fra: Kåre Rasmussen og Niels Offeresen. Alice Linning deltog fra kl.
12.00.

Program og siden sidst

Formand for udvalget Rasmus Petersen bød velkommen.

Rebekka gennemgik programmet og gav, gennem de opsatte plancher, et kort rids af udvalgets arbejde. Fra kommissoriet, interviewrunden til spørgeskemaet på Vi.skaberfrederikssund.dk, som udvalget samlede i 4 udfordringer. Dialogmødet tog udgangspunkt i de 4 udfordringer, hvor udvalget fik en mængde input. Materialet blev drøftet på udvalgets 3. møde og samlet i 5 bunker, som til det 4. udvalgmøde var opstillet i 5 forslag til anbefalinger. Udvalget brugte eftermiddagen på at arbejde videre med de 5 anbefalinger.

Pep-talk fra Annika Agger, som blandt andet kom ind på demokratiet som instans, vi skal værne om. Spændende at udvalgets arbejde sætter fokus på de 5 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.

Tag ansvar for borger-/forenings- /virksomhedsoplevelsen i mødet med kommunen

*Inspirationsoplæg og facilitering af drøftelser af ekspert i
"kundeoplevelsen" Ian Wisler-Poulsen*

Der var mange spændende pointer i Ians oplæg.

Begrebet "kunder" bruges, men her tænkes bedt på borgere, rejsende, patienter mv. Fælles er at det handler om mennesker og mødet mellem mennesker.

Oplægget tog udgangspunkt i 3 punkter:

-
1. Hvorfor – skal vi arbejde med kundeoplevelser?
 2. Hvad vil det sige at arbejde med kundeoplevelser? (Ydelse og oplevelse)
 3. Hvordan kan Frederikssund Kommune skabe bedre kundeoplevelser? (Inspiration til anbefalingerne)

Udvalgets arbejde med at justere anbefalingerne.

Gruppe 1 arbejdede med anbefaling 1 og 2.
Gruppe 2 arbejdede med anbefaling 3,4 og 5.

Udvalget besluttede at anbefalingerne ikke fremover skal have numre.

De to grupper gav hinanden sparring undervejs og afslutningsvis. Udvalget aftalte, at I kan give bemærkninger til de tilrettede anbefalinger, som projektlederne dernæst tilretter og udsender igen til udvalgets endelige godkendelse inden fremlæggelsen for byrådet 30. oktober.

Næste skridt og tak for i dag

Udvalgsmedlemmerne fordelte fremlæggelsen for byrådet på følgende måde:

Kim fremlægger følgende anbefalinger (tidligere 1 og 2):
Denne anbefaling formes som en værdi: Forstå og tag udgangspunkt i borgernes perspektiv.
Anbefalingen om at kommunen tager ansvar for en tydelig og brugervenlig kommunikation.

Anja: Tre sager med hjerteblod
Alice: Nemt at få kontakt
Charlotte. Imødekommende kommune

Projektlederne afstemmer med styregruppen hvordan den fysiske fremlæggelse understøttes. (Plakater, krus, 3D-printet figur eller andet).

Efter en kort runde, hvor udvalgsmedlemmerne gav udtryk for at udvalgets arbejde har været et spændende forløb, og at det har været inspirerende at deltage i arbejdet. Udvalgsmedlemmerne ser frem til fremlæggelsen for byrådet og hvordan anbefalingerne kommer til at leve efterfølgende.

Dernæst takkede formanden Rasmus Petersen for et godt møde.