

REFERAT Borgerdialogudvalget 2014-2017 d. 17-03-2015

Mødedato Tirsdag d. 17. marts 2015 kl. 15:00

Mødested Rådhuset, Lokale 12

Indholdsfortegnelse

Meddelelser.....	3
Evaluering af Borgerdialogudvalgets dialogcaféer.....	5
Status på Borgerdialogudvalgets ledestjerner.....	7
Planlægning af RudersdalMøde 5.....	9
Orientering vedr. brugerundersøgelse.....	11

Punkt 1: Meddelelser

Meddelelser



Punkt 2: Evaluering af Borgerdialogudvalgets dialogcaféer

15/5113

Evaluering af Borgerdialogudvalgets dialogcaféer

RESUMÉ

Borgerdialogudvalget har i januar og februar 2015 gennemført to dialogcaféer på bibliotekerne i hhv. Birkerød og Holte. I alt har godt 30 borgere deltaget i de to arrangementer, som har givet et godt indblik i borgeres både specifikke problemstillinger og mere generelle ønsker til god borgerdialog. Det er indtrykket, at også borgerne har haft et godt udbytte af arrangementerne.

Sagen forelægges Borgerdialogudvalget til drøftelse og godkendelse.

Sagsfremstilling

Lørdag den 31. januar gennemførtes den 1. dialogcafé på hovedbiblioteket i Birkerød med deltagelse af i alt fire af borgerdialogudvalgets medlemmer. Der kom i alt 15 borgere, primært ældre. Indtrykket er, at både politikere og borgere var tilfredse med forløbet. Forvaltningen har optaget video i forbindelse med arrangementet.

Lørdag den 21. februar gennemførtes den 2. dialogcafé på Holte Bibliotek med deltagelse af i alt fem af udvalgets medlemmer. Der var i alt 18 borgere til stede. Samlet var der en særdeles god stemning, og både politikere og borgere var tilfredse med forløb og udbytte. Forvaltningen har også her optaget video i forbindelse med arrangementet.

På baggrund af de meget positive erfaringer med de to dialogcaféer kan det overvejes at etablere disse som et forsøg i den borgervendte kommunikation, således at der fire gange årligt afholdes dialogcaféer rundt omkring i kommunen med en åben dagsorden, fx i Birkerød, Vedbæk, Nærum og Holte. Ved hvert møde medvirker seks politikere, således at alle politikere i Kommunalbestyrelsen har deltaget i mindst ét møde inden for en 12 måneders periode.

INDSTILLING

Direktionen forslår,

1) at udbyttet af de to gennemførte dialogcaféer med henblik på input til det videre arbejde med ledestjerner drøftes, og

2) at Borgerdialogudvalget tager stilling til forslaget om forsøgsvis dialogcaféer som et kvartalsvist arrangement med åben dagsorden mellem borgere og politikere.

Vedtagelse i Borgerdialogudvalget den 17-03-2015

BORGERDIALOGUDVALGET tiltræder Direktionens forslag med den tilføjelse, at der udarbejdes en dagsorden til Kommunalbestyrelsen, hvor 3 til 6 Kommunalbestyrelsesmedlemmer deltager ad gangen i dialogcaféerne.

Kenneth Birkholm (C) og Mona Madsen (L) deltog ikke i sagen behandling.

Punkt 3: Status på Borgerdialogudvalgets ledestjerner

15/5113

Bilag

Ledestjerner for borgerdialogen i Rudersdal Kommune

Procesforløb

Status på Borgerdialogudvalgets ledestjerner

RESUMÉ

Borgerdialogudvalget har gennem en periode arbejdet på ledestjerner for den gode borgerdialog i Rudersdal Kommune. På baggrund af udvalgets diskussion på det seneste udvalgsmøde og Jesper Højbjergs indlæg om de tre kommunikationsparadigmer, er der udarbejdet et kommenteret udkast af ledestjerneerne.

Sagen forelægges Borgerdialogudvalget til drøftelse.

Sagsfremstilling

Borgerdialogudvalget drøftede i december en skærpeelse af de seks ledestjerner, som udvalget har haft som referenceramme i 2014. På udvalgets møde i januar blev der med afsæt i forvaltningens forslag til tre ledestjerner arbejdet videre med disse.

Ledestjerneerne blev udfordret af Jesper Højbjerg fra NextWork A/S, som desuden bragte en referenceramme med tre kommunikationsparadigmer i spil til yderligere at konkretisere ledestjerneerne og medvirke til en højere grad af forventningsafstemning mellem borgere og kommune.

På baggrund af udvalgets diskussion har forvaltningen arbejdet videre med et uddybet udkast af de tre ledestjerner, hvor de tre kommunikationsparadigmer samtidig er indarbejdet som en samlenende referenceramme. På mødet skal udvalget drøfte udkastet, og forvaltningen vil på baggrund af udvalgets drøftelse fortsætte arbejdet med at konkretisere ledestjerneerne.

INDSTILLING

Direktionen foreslår, at udkastet til uddybede ledestjerner drøftes.

Vedtagelse i Borgerdialogudvalget den 17-03-2015

BORGERDIALOGUDVALGET drøftede ledestjerneerne på baggrund af den nuværende afdækning og Jesper Højbjergs input. Forvaltningen udarbejder en opdateret udgave.

Kenneth Birkholm (C) og Mona Madsen (L) deltog ikke i sagens behandling.

Punkt 4: Planlægning af RudersdalMøde 5

14/32548

Bilag

RudersdalMøde 5 - Oplæg

Planlægning af RudersdalMøde 5

RESUMÉ

Økonomiudvalget har den 11. juni 2014 besluttet, at Borgerdialogudvalget skal arrangere RudersdalMødet i foråret 2015. Mødet er planlagt til at finde sted på Nærum Gymnasium tirsdag den 12. maj kl. 17.00-20.00.

Forvaltningen har udarbejdet forslag til RudersdalMødets indhold samt anbefalinger til forløbet op til (herunder markedsføring), indhold og afvikling af RudersdalMødet.

Sagen forelægges Borgerdialogudvalget til drøftelse.

Sagsfremstilling

Borgerdialogudvalget skal arrangere RudersdalMøde 5 om borgerdialog tirsdag den 12. maj 2015.

Forvaltningen fremlægger detaljeret forslag om indhold samt anbefalinger til forløbet op til, indhold og afvikling af RudersdalMødet.

INDSTILLING

Direktionen foreslår, at forvaltningens forslag til forløb op til og afvikling af RudersdalMødet godkendes.

Vedtagelse i Borgerdialogudvalget den 17-03-2015

BORGERDIALOGUDVALGET tiltræder Direktionens forslag.

Kenneth Birkholm (C) og Mona Madsen (L) deltog ikke i sagens behandling.

Punkt 5: Orientering vedr. brugerundersøgelse

15/848

Bilag

Afrapportering til Økonomiudvalget

Orientering vedr. brugerundersøgelse

RESUMÉ

Borgerservice gennemfører hvert tredje år en undersøgelse blandt brugere af Borgerservice med det overordnede formål at afdække, om borgerne oplever en god og tidssvarende borgerservice, når de henvender sig i Borgerservice. Denne undersøgelse blev gennemført i efteråret 2014. Som en integreret del af denne er der desuden stillet enkelte spørgsmål om Rudersdal Kommune og kommunens samlede borgervendte kommunikation.

Undersøgelsen har allerede tidligere været drøftet og taget til efterretning i forbindelse med Økonomiudvalgets møde den 21. januar 2015. Undersøgelsen og opfølgningen på denne, for så vidt angår den samlede borgervendte kommunikation, er sendt videre til Borgerdialogudvalget til drøftelse her.

Sagen forelægges Borgerdialogudvalget til drøftelse.

Sagsfremstilling

Der er i september og oktober 2014 gennemført en onlineundersøgelse blandt Rudersdal Kommunes borgere. I alt er 302 blevet spurgt, hvoraf 213 har været i Borgerservice inden for de seneste 12 måneder. Undersøgelsen er suppleret med en række personlige interviews i Borgerservice. Undersøgelsens hovedkonklusioner er bl.a.:

Serviceoplevelsen

- Der udøves service af høj kvalitet i Borgerservice i Rudersdal Kommune.
- Borgerne giver udtryk for stor tilfredshed med servicen i Borgerservice og lægger i særlig grad vægt på, at betjeningen er hurtig, venlig og hjælpsom.
- Undersøgelsen understreger, at medarbejderne er den væsentligste årsag til den oplevede tilfredshed.
- Borgeren kan have en oplevelse af god service, selvom deres ærinde ikke bliver løst.

Kendskab til digitale kanaler

- Næsten hver femte benyttede sig af hjemmesiden, *rudersdal.dk*, og af de, der valgte at benytte denne form, var hver tredje tilfreds med den tid, det tog at finde oplysninger.
- Kommunens borgere har stort kendskab til *rudersdal.dk* og selvbetjeningsløsningerne, der hører til. Godt 80 % af de adspurgte har tilkendegivet, at de har kendskab til disse. Borgere, som aldrig har benyttet sig af selvbetjeningsløsningerne, svarer, at årsagen hovedsageligt er, at de foretrækker personlig betjening.
- 80 % procent af de adspurgte borgere har benyttet sig af "Min Rude". Godt hver tredje finder Min Rude tilfredsstillende, mens 10 % er utilfredse med "Min Rude".
- 40 % af de adspurgte har ikke kendskab til "Min Rude" app'en.
- Selv om kendskabet til *rudersdal.dk* og selvbetjeningsløsningerne generelt er højt, ses der en noget mindre tilfredshed med navnlig selvbetjeningsløsningerne sammenlignet med oplevelsen ved personligt fremmøde eller telefonisk ekspedition.

Øvrige observationer

- Digitalt svage borgere, der ønsker at gøre brug af digitale tilbud, kræver tålmodighed og pædagogiske evner og dermed et særligt fokus. Der kan være brug for at adressere det eventuelle tabu, nogle borgere oplever omkring det at have digitale vanskeligheder.
- Det er vigtigt, at der er opmærksomhed omkring at skabe mest muligt fortrolighed og diskretion i ekspeditionerne, da nogle borgere kan opleve det grænseoverskridende, hvis man kan høre eller se personlige oplysninger.
- Der kan ses en tydelig forskel på borgernes positive vurdering af deres personlige henvendelse i Borgerservice og deres mere generelle vurdering af, om kommunen yder en service, som tager afsæt i borgerne og deres behov, og som imødekommer deres forventninger til løsning af kommunale opgaver (onlineundersøgelse).
- Brugernes generelle vurdering af kommunen synes i nogen grad at være uklar, ligesom mange borgere ikke er

enige i eller kan genkende flere af kommunens strategiske målsætninger, herunder ikke mindst visionen om at være landets bedste bokommune og blandt de digitalt førende kommuner (onlineundersøgelse).

Anbefalinger

- Informationer på hjemmesiden: Det er vigtigt både for serviceoplevelsen og for effektivitet i opgaveløsningen, at borgerne nemt og hurtigt kan finde de relevante oplysninger på kommunens hjemmeside. Kommunens nye hjemmeside opbygges med fokus på, at borgerne tilgår denne for at få løst konkrete problemstillinger. Derfor er målet dels at sikre hurtig og indsigtsfuld selvbetjening, dels – gennem procesflow og information – at sikre, at brugeren forberedes bedst muligt på selvbetjeningsprocessen og løbende instrueres om denne og de vilkår, den baseres på.
- Supplerende undersøgelser: Brugerundersøgelsen dokumenterer, at de positive oplevelser, borgerne oplyser, at de har ved personlig henvendelse til Borgerservice, ikke har den forventede positivt afsmittende effekt på deres vurdering af kommunen. Samtidig viser undersøgelsen, at borgerne generelt ikke kan identificere sig med de ambitioner, kommunen har i forhold til at fremstå som landets bedste bokommune og være blandt landets digitalt førende kommuner. Forvaltningen vil i 2015 foretage en række supplerende undersøgelser med henblik på at sikre en bedre sammenhæng mellem borgernes oplevelse ved personlige henvendelser i Borgerservice og deres generelle opfattelse af kommunen og vurdere behovet for mere intensiv kommunikation af kommunens "strategiske" grundlag.

INDSTILLING

Direktionen foreslår, at orienteringen tages til efterretning.

Vedtagelse i Borgerdialogudvalget den 17-03-2015

BORGERDIALOGUDVALGET tog orienteringen til efterretning.

Kenneth Birkholm (C) og Mona Mona Madsen (L) deltog ikke i sagens behandling.