

Referat af møde i Borgerudvalget den 20. april 2023

Deltagere: Lea Jensen, Erik Gaardsted Madsen, Per Husted Sørensen, Inge Killerich, Julie Theander, Erik Rasmussen, Salli Ravn, Drew Fremlev Fisher, Hatla Johnsen, Carina Buurskov, Birgitte Neergaard-Kofod, Jonathan Kjølby Kristensen, Helle Bovien Christine Brochdorf

Den 20. april 2023

Sagsnummer.:
22/21676

Referat udsendt af:
Ditte Kragerup

Afbud: Illa Jepsen, Maj-Britt Quitzau, Sonny S Andersen, Michala Klitgaard Christiansen, Marlene Bach, Per Christensen, Lea Schmidt, Dorte Skytte Rasmussen, Bjarne Vigh, Anne Hjælmsø, Eva Møller, Martin Tronier-Jørgensen, Sandra Møller Svendsen, Malou Skovgaard Hinsch, Rikke Mortensen, Morten Lyager, Bettina Zarp

Tidspunkt: Kl. 16.00 - 18.00

Sted: Byrådssalen, Egedal rådhus

Vedrørende: Borgerudvalget om borgerdialog

Referat af møde 11 den 20. april 2023

1. Velkommen og kort status

Formand Carina Buurskov bød velkommen og introducerede til dagsordenen samt gav en status på udvalgets arbejde og takke referencegruppen for deres input på udvalgmødet i september 2022.

Status for udvalgets arbejde er, at udvalget nu har en overordnet vision for fremtidens borgerdialog i Egedal Kommune og en masse værktøjer til at kunne forbedre borgerdialogen.

2. Digitale løsninger og telefonservice – hvad har vi brugt jeres input til?

Referencegruppen fik en tilbagemelding på, hvordan forvaltningen har brugt de mange gode ideer til, hvordan telefonservice kan forbedres og, hvordan forvaltningen kan få input fra borgere, når der skal indhentes feedback på kommunens digitale løsninger.

Tilbage melding

Forbedring af telefonrobotten

Vi har haft 4 brugertests af telefonrobotten bl.a. i samarbejde med kommunens IT-caféer. Det er ambitionen at invitere borgere ind til at se på vores telefoniske service (både telefonrobotten og arbejdsgangene omkring telefonerne) en gang om måneden resten af året.

En af referencegruppens medlemmer spurgte ind til, hvad ventetiden er for at komme igennem på kommunes hovednummer. Svaret fra Borgerservice er, at ventetiden for personlig betjening det meste er under tre minutter. Der er ingen ventetid, hvis man ønsker at blive stillet om eller får hjælp af telefonrobotten.

To af referencegruppens medlemmer havde en del kritik af telefonrobotten og meldte sig til test af telefonrobotten.

Bedre IT-hjælp til borgerne

Der er startet et tæt samarbejde mellem kommunens IT-caféer og borgerservice der mødes en gang i kvartalet og deler erfaringer om borgernes behov for IT-hjælp.

Nemmere at søge på kommunens hjemmeside

Nyt teknisk system, hvor det bl.a. er nemmere at søge

Samarbejder i gang

Forvaltningen har sat samarbejde i gang med IT-caféerne og Århus universitet) omkring brugertest og videndeling.

3. Dialogløfte + oversigt over dialogformer

Formanden introducerede til udvalgets udkast til en overordnet vision for fremtidens borgerdialog – i form af et dialogløfte. Referencegruppen blev inviteret til at komme med input og feedback.

Derudover viste formanden en oversigt over de borgerdialogformer vi har i forvejen og dem, som udvalget vil foreslå til Byrådet.

4. Gør udvalgets ideer endnu bedre!

Referencegruppen blev her inviteret til at komme med ideer og feedback til de ideer, udvalget er gået i dybden med og som vil blive forelagt Byrådet.

5. Tak for i dag

Borgerudvalget fik ros af referencegruppen for både det, der indtil videre er lavet og for fremgangsmåden med god inddragelse ved dette møde.

Formanden takkede for de mange gode input til udvalgets borgerdialog-koncept og ideer samt fortalte om, at nu vil udvalget bruge referencegruppens input og feedback og lægge sidste hånd på det overordnede koncept og ideer. Udvalget vil præsentere det endelige arbejde for Byrådet 20. juni, og referencegruppen får tilsendt det endelige materiale og vil få information om den videre proces.