

Dialogmøder i Borgerservice : beskrivelse til DemokratiLab

1. Arrangementet /aktivitetens navn

Dialogmøder i Borgerservice – ”hvor møder I bøv!”

2. Tid og sted

I dag afholder Borgerservice kvartalsmæssigt møder med repræsentanter for

- seniorer,
- udsatte borgere,
- internationale borgere og snart også
- unge.

Møderne omkring internationale borgere startede for mere end 10 år siden, mens møderne med seniorerne i 2012.

3. Målgruppe

Målgrupperne er henholdsvis seniorer, udsatte borgere, internationale borgere og unge borgere.

4. Ide, formål og problemstilling

Borgerservice startede f.eks. i 2012 med at holde møder med repræsentanter for seniorerne i byen med henblik på at lette overgangen til obligatorisk digital selvbetjening. Vi havde brug for viden om de problemstillinger, de ældre stod overfor, og seniorerne havde brug for svar på spørgsmål om, hvad den digitale fremtid ville bringe. Vi har stadigvæk brug for den løbende dialog og inddragelse.

5. Præsentation af ide/arrangement

Borgerservice samler kvartalsmæssigt repræsentanter fra ovennævnte grupper i mødefora, hvor fokus er på, *hvor borgerne støder på bøv! i mødet med det offentlige Danmark* – ofte både digitalt og fysisk. Mødedeltagerne sætter dagsordenen, og små som store emner tages op. Det er ikke altid, at udfordringerne kan løses, men vi har gode erfaringer med at samle de, som arbejder med og repræsenterer samme gruppe. Ofte har andre en løsning på den udfordring, man møder. Andre gange kan vi i Borgerservice gøre kolleger i andre afdelinger eller hos andre instanser opmærksomme på uhenigtsmæssighederne og sikre som minimum en forklaring på fra de, som arbejder med området, og nogle gange en praksisændring. Møderne giver Borgerservice vigtig information og en forståelse for, hvordan mødet med det offentlige Danmark opleves fra borgernes perspektiv og det giver os muligheder for både at agere og reagere og skabe værdi for borgerne på de præmisser og den baggrund, der er borgernes.

6. Hvad har vi lært?

Vi har lært, at det er en fordel at sikre et rum til at diskutere store og små udfordringer. Her forsøger vi fra Borgerservice at lytte mere end vi taler (”mere øre end mund”), og lade deltagerne bestemme dagsordenen. Vi har lært, at vi ikke altid kan vide, hvad der er vigtigt, for en særlig målgruppe. Vi er derfor afhængige af den tætte relation til vores samarbejdspartnere for at sikre, at den service vi tilbyder har den ønskede effekt, og for løbende at kunne tilpasse os de skiftende behov hos borgerne.

7. Hvad var godt?

Samarbejdspartnerne er glade for møderne, og fortæller, at et forum, hvor man kan vende stort og småt i forhold til en særlig målgruppe har stor værdi for dem, som enten selv er en del af målgruppen eller arbejder med målgruppen til daglig. I Borgerservice udvider vi derfor nu med endnu en gruppe, som skal fokusere på unge og offentlig digitalisering.

8. Anbefalinger til andre

Det er vigtigt, at mødedeltagerne sætter dagsordenen, og at det ikke blot bliver et møde mellem kommunale kolleger. Inviter NGO'er, foreninger og andre ind, som kan give et blik på kommunen udefra og hav modet til at tage fat i det som netop målgruppen synes er væsentligt.