

Frederikssund.dk er lysår bagud – borgerne fortjener nem selvbetjening

Af Morten Skjelmose, byråds kandidat for Venstre

Når borgerne søger hjælp i Frederikssund Kommune, er kommunens hjemmeside ofte første stop. Desværre ender alt for mange i en blindgyde. Siden er rodet og ustruktureret, søgninger rammer ved siden af, og basale oplysninger som kontaktpersoner, telefonnumre og afdelinger er svære at finde. Endnu værre: Selvbetjeningen fungerer ikke som en samlet, logisk indgang. Resultatet er unødigt ventetid i telefonen, flere fremmøder – og mindre tid til de sager, der virkelig kræver menneskelig opmærksomhed.

Selvbetjening bør være standard for alle, der kan og vil. Når digitale løsninger virker, frigør vi medarbejdertid til borgere med komplekse behov. Løsningen er ikke raketvidenskab: En enkel, omkostningseffektiv AI-hjælper kan give klare svar i almindeligt sprog – fra “Hvem kontakter jeg om rotter?” til “Hvordan indsender jeg byggedokumenter?”. AI’en skal pege på den rigtige side, den rigtige formular og den rigtige afdeling – og hjælpe med at udfylde korrekt første gang.

Lad os begynde med tre konkrete skridt:

1. En forside med få, store valg og borgernes mest efterspurgte emner.
2. En samlet “Selvbetjening” med trin-for-trin guides, tjeklister og kvittering.
3. En synlig AI-boks med kildehenvisninger og mulighed for at komme videre til et menneske.

Gevinsterne er til at tage og føle på: kortere køer, færre fejl i ansøgninger og en tydeligt bedre borgeroplevelse – døgnet rundt. De ressourcer, vi frigør, bør målrettes de mest pressede områder: en hårdt trængt byggesagsafdeling og et endnu hårdere presset familieområde.

Der er et gammelt ordsprog: “Work smarter – not harder.” Det er på tide, at Frederikssund.dk bliver et værktøj, der virker. Borgerne har krav på en digital indgang, der er enkel, hurtig og til at stole på. Det kan vi levere – hvis vi vil.