

## KB svarnotat - bestilling af tid i Borgerservice

# NOTAT

Svar på spørgsmål stillet på KB-møde 30. august/punkt: eventuelt/af politiker Tina Cartey Hansen.

Den 15.03.2019 overgik Borgerservice til obligatorisk tidsbestilling. Obligatorisk tidsbestilling blev indført pga. af et spareforslag i forbindelse med budgetforhandling 2019.

HVIDOVRE KOMMUNE

Center for Beskæftigelse og  
Borgerservice  
Borgerservice  
Borgerservicechef:  
Christina Warlund

Sagsnr.: 22/25611  
Doknr.: 175450/22

Dato: 09-09-2022/cwa

### Økonomiske konsekvenser

I mio. kr. " + " = reduktion	2019	2020	2021	2022
	0,30	0,46	0,46	0,46

### Personalemæssige og organisationsmæssige konsekvenser

Årsværk " - " = reduktion	2019	2020	2021	2022
	- 1	- 1	- 1	- 1

## Borgerservice - Pejlemærke og mål – 2019-2020

### Pejlemærke 1: Serviceniveau og effektivitet i Borgerservice

Mål (Hvad vil vi?)	Hvorfor vil vi gøre det? (Hvilken effekt vil vi skabe)	Hvordan kan vi måle/vise, at vi har nået målet?	Status på mål
<b>Kommunens borgere skal bestille tid hjemmefra til personlig ekspedition i Borgerservice.</b>	Ordningen indføres for at effektivisere borgerbetjeningen yderligere, efter at området er blevet reduceret i forbindelse med budget 2019.	Der vil blive foretaget borgerundersøgelse 2 gange om året (juni og november) for at undersøge borgernes tilfredshed.	Der er foretaget borgerundersøgelse i 2019,2020,2021.

**Ordningen skal implementeres, så det opleves af borgerne som en god service.**

Tidsbestilling vil medvirke til at få fordelt henvendelserne over hele åbningstiden.

Selvom det er et effektiviseringskridt, vurderes det stadig, at det er god service for borgeren, da ventetiden før ekspedition typisk vil blive reduceret.

Målet ved udgangen af 2020 er, at mindst 75 pct. af borgerne er tilfredse med, at der skulle bestilles tid til ekspeditionen.

Målet er nået, den sidste undersøgelse viser at 93 pct. af borgerne er tilfredse med, at der skal bestilles tid til ekspeditionen. 90 pct. svarer at det var det nemt at finde en ledig tid, der passede borgeren

Ventetiden på at få en tid i Borgerservice ligger normalt under 5 dage, på mange fagområder kun 1-2 dage.

Det vil altid være muligt at få en tid samme dag til akut opstået behov. Akuttider er til de tilfælde, hvor borgerne mister rettigheder, ydelser og lignende, hvis en nærtstående frist overskrides.

Borgerservice har i forbindelse med migrering af MitID mv. haft ekstraordinært travlt. Der har i forhold til sidste år, været en stigning indtil nu (01.09.2022) på 8000 ekspeditioner = 100 procent stigning. Dette har medført lange ventetider, til trods for at vi har haft længere åbningstider og mere personale i front, det vil sige flere tider til rådighed for borgeren end normalt.

Pt. har vi en ventetid på 14 dage på fx MitID, landsdækkende ligger ventetiden på 22 dage.

Obligatorisk tidsbestilling har hjulpet os igennem denne travle periode. Vi har kunne udnytte vores medarbejder ressourcer optimalt, og vi har haft mulighed for at fordele henvendelserne på en måde, så det har lykket os bibeholde det gode serviceniveau, og samtidig have et sundt arbejdspladsmiljø.

*Fordelene ved obligatorisk tidsbestilling er:*

*Ved obligatorisk tidsbestilling, kan borger bestille en tid i Borgerservice – et tidspunkt der passer borgeren bedst.*

*Ingen ventetid for borgerne, og ingen forgæves fremmøde*

*Borger kan modtage en sms-reminder, og bestilte tider kan ændres via hjemmesiden.*

*Ved obligatorisk tidsbestilling kan den korrekte service gives med det samme. Kommunen ved på forhånd hvilke slags ekspeditioner der kommer og kan derfor have medarbejdere med de rette kompetencer til de bestilte tider. Dette giver en bedre service for borgeren.*

*Sagsbehandlingstiden pr. ekspedition kan reduceres, da borgeren har den rigtige dokumentation med (fx det gamle pas), og medarbejderen kan forberede sig på henvendelsen.*

*Mulighed for større fleksibilitet i ekspeditionstiderne*

*Mulighed for at udnytte medarbejder ressourcer optimalt*

*Afskaffelse af lange ventetider i ekspeditionsområdet*