



## Case: Københavns Borgerservice

### **NEGATIV VENTETID I KØBENHAVNS KOMMUNE** **- bedre styring og tilfredse borgere i Københavns Kommunes Borgerservice**

København Kommunes Borgerservice er i gang med en omfattende digitalisering, som skal gøre servicen mere effektiv og fastholde den gode borgerservice. En af de store indsatser er omlægning af borgerbetjeningen, så borgerne selv står for booking af aftaler og visitering med FrontDesk.

#### **Stod i kø for at stå i kø**

Det er ikke længe siden, at man risikerede at stå i kø helt ud på gaden, når man mødte op i Borgerservice i Nyropsgade. De 6 medarbejdere i skranken havde travlt med at ekspedere de mange borgere, og stedet var ofte præget af lange ventetider, kø-stress og utålmodige borgere. Man manglede et effektivt værktøj til at afvikle køer og oplevede ofte flaskehalse.

Borgere kunne risikere at stå en halv time i kø for at blive sendt hjem igen efter de rigtige dokumenter. Når de kom tilbage, skulle de igen vente en halv time blot for at få et nummer.

#### **Smart visitering**

Denne situation ændrede sig hurtigt, da Borgerservice fik FrontDesk i slutningen af 2016. I dag er der ingen kø, og borgerne mødes af tre FrontDesk-standere. På standerne visiteres borgerne med få tryk og får tildelt en plads i den rigtige kø. Alternativt får borgeren en oversigt over manglende dokumentation og bliver sendt hjem med det samme - uden ventetid. Faktisk sendes hver 5. borger hjem igen af FrontDesk. Enten fordi, de mangler dokumentation eller fordi, de bliver henvist til en anden offentlig instans.



**Den effektive håndtering af borgerne i indgangen til borgerservice har sparet mange ressourcer. Med FrontDesk betjener borgerne sig selv og det betyder, at medarbejderne kan frigøres til andre opgaver. Man har i dag frigjort 5 årsværk alene i Borgercenter Nyropsgade.**

## Mange sofavælgere

Trods den store effektivisering er der stadig meget høj tilfredshed med servicen i Borgerservice. 90% af brugerne mener, at servicen er god eller meget god.

Det skyldes bl.a. at borgerne nu slipper borgerne for at stå i kø. Når borgerne i travle perioder oplever ventetid, kan de sætte sig i de behagelige sofaer og i det lyse, rolige modtageområde. På deres kvittering fremgår det på minuttet, hvornår de har en aftale, og på de store inforskærme kan de se hvilke numre, der ekspederes. Er der længere ventetid, kan de udnytte tiden til andre gøremål.

### OM KØBENHAVN KOMMUNES BORGERSERVICE

*Borgerservice servicerer Københavns 500.000 borgere gennem to centre og 7 selvbetjeningsstationer. Borgerservice løser en række opgaver bl.a. fornyelse af pas, skat, kontanthjælp. Enheden udførte i 2017 445.000 ekspeditioner - den mest almindelige ydelse er fornyelse af pas.*

## Negativ ventetid

Med FrontDesk er ventetiden faldet drastisk. Faktisk er afviklingen af køer så effektiv at man har en negativ ventetid på 2 minutter. Det betyder, at borgerne i gennemsnit kommer til 2 minutter inden den tid, de har booket.

Det har bl.a. hjulpet meget på ventetiden, at borgerne booker tid online. Man ønsker dog ikke at gøre online tidsbestilling obligatorisk - det skal være en mulighed. Mange borgere foretrækker stadig at komme ned på borgerservice og trække en tid.

## Pas uden peaks

FrontDesk giver bedre mulighed for at styre booking - fx vha. online tidsbestilling. Man arbejder målrettet på at styre borgernes adfærd, så presset tages væk fra de traditionelle "peak" perioder. Især er det en udfordring, at mange københavnere skal have fornyet deres pas lige inden sommerferien. Det skaber traditionelt lange ventetider og stress - og så koster det ekstra mandetimer. Med FrontDesk er det blevet lettere at styre flowet af besøgende. Man sender nu påmindelser ud til borgerne, når deres pas er ved at udløbe og opfordrer til at bestille tid hjemmefra i FrontDesk. Det spreder ekspeditionen af pasfornyelser og giver bedre ressourceudnyttelse. I dag bestiller 40% af Borgerservice's brugere tid hjemmefra, og det er især borgere, der skal have fornyet pas. Målsætningen er, at 80% af paskunderne bestiller tid online.

## Flere skal booke hjemmefra

Fra januar 2018 vil en større del af tidsbestillingen foregå online. På flere services vil borgerne blive bedt om at bestille tid hjemmefra. Målet er at 70% af opgaverne skal styres på denne måde, så man kan fylde kalenderen op på den mest effektive måde og skabe et optimalt flow. Også borgerne vil opleve fordele - de ved på forhånd, hvornår de kommer til og de vil få al relevant information, inden de møder op, så de ikke går forgæves.

### LØSNINGEN SERVICECENTER NYROPSGADE

- Indført i marts 2016
- 3 FrontDesk standere i modtagelses-området
- iPad til vært med medarbejder-dashboard til overblik og dokumentation
- 2 infoskærme på 55" i venteområdet med kø-status på alle køer samt en info-rude til aktuel information
- Medarbejder-dashboard med kø-status og information om aktuel borger
- Integration af køinfo med partnere - SKAT, Jobcenter, eksterne konsulenter
- Manager-dashboard til tilpasning af køer ift ressourcer og behov
- Statistik til langsigtet styring af flow

## Medarbejdere nyder arbejdsro

Medarbejderne er også glade for FrontDesk. Tidligere var stemningen i Borgerservice påvirket af køens længde, men FrontDesk har sikret en velfungerende visitering uden tidligere tiders urolige stemning og kø-stress. Medarbejderne oplever desuden tilfredshed med, at borgerne får et serviceløft pga kortere ventetid, bedre information og flere muligheder. Og borgerne oplever da heller ikke den øgede selvbetjening som en serviceforringelse. Borgerne oplever derimod, at de selv får styring med deres aftale - at de kan selv vælge deres aftaleform og er godt informeret.

## Medarbejderne vil måles

Borgerservice anvender statistikmodulet i FrontDesk til at styre booking. Systemet giver fx. hurtigt overblik over minuttallet for ekspeditioner - tal der bruges til at tildele præcise aftaletider til borgerne. Den gennemsnitlige ekspeditionstid for et kørekort er 6,7 minutter - og det betyder, at man kan udstede tider med 7 minutters intervaller.

Man skulle umiddelbart tro, at medarbejderne ville modsætte sig at blive målt og vejet, men det har vist sig, at medarbejderne derimod efterspørger data. De vil gerne vide, hvordan de selv performer, så de kan se, om de udvikler sig og sætte sig personlige mål.

# Digital effektivisering

København Kommune er Danmarks største og kommunen har ambitiøse mål for digitalisering og effektivisering. I Borgerservice er man i fuld gang med at indfri disse mål og et af de værktøjer, man anvender, er FrontDesk.

*“Vi er fuldt bevidste om de høje krav, der stilles, når der skal leveres til en stor og ambitiøs kommune som København. Vi går ydmygt til opgaven og glæder os over det gode og tætte samarbejde, vi har med Københavns Kommunes Borgerservice.”*

**Lasse Rydberg, FrontDesk**

## GEVINSTER

- Frigør 5 årsværk
- Motor for effektiv digitalisering
- Større borgertilfredshed
- Større medarbejdertilfredshed
- Hurtigere visitering
- Fleksibel styring af køer
- Deling af data med samarbejdspartnere
- Bedre oplevelse i venteområde
- Ingen kø-stress, ingen konflikter
- Fleksibel styring af køer
- Deling af data med samarbejdspartnere
- Bedre oplevelse i venteområde
- Ingen kø-stress, ingen konflikter

---

For yderligere information er de velkommen til at kontakte

**Jakob Skov**

Projektleder  
Borgerservice Udvikling

**KØBENHAVNS KOMMUNE**

Kultur- og Fritidsforvaltningen  
Københavns Borgerservice

**Mobil** +45 2382 6477

**E-mail** jsn@kff.kk.dk