



## Case: Københavns Borgerservice

### NEGATIV VENTETID I KØBENHAVN

Innbyggerne i Danmarks hovedstad betjenes gjennom to hovedsentre og 7 selvbetjeningssteder. Borgerservice løser en lang rekke oppgaver, bl.a. fornyelse av pass, skatt, kontanthjelp. Byen er i gang med en omfattende digitalisering som skal gjøre servicen mere effektiv og opprettholde den gode borgeropplevelsen. En av de store oppgavene er omlegging av borgerbetjeningen slik at borgerne selv står for bestilling av avtaler og besøk med FrontDesk.

### STO I KØ FOR Å STÅ I KØ

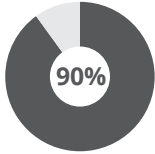
Det er ikke lenge siden man risikerte å stå i kø helt ut på gaten når man møtte opp i det ene av byens to hovedsentre, Borgerservice i Nyropsgade. De 6 medarbeiderne i skranken hadde det travelt med å ekspedere de mange borgerne og stedet var ofte preget av lange ventetider, kø-stress og utålmodige borgere. Man manglet et effektivt verktøy for å avvikle køer og opplevde ofte flaskehals. Borgere kunne risikere å stå en halv time i kø for å bli sendt hjem igjen etter de riktige dokumentene. Når de kom tilbake måtte de igjen vente en halv time bare for å få et nummer.

### SMART HENVISNING

Denne situasjonen endret seg raskt da Borgerservice fikk FrontDesk mot slutten av 2016. I dag møtes borgerne av tre FrontDesk-stander og det er ingen kø! På standene henvises borgerne med få trykk og får tildelt en plass i den riktige køen. Alternativt får borgerne en oversikt over manglende dokumentasjon og blir sendt hjem med en gang - uten å forstyrre medarbeiderne i ekspedisjonen. Faktisk mangler hver 5. borger de nødvendige dokumenter eller blir henvist til en annen offentlig instans.



**Den effektive håndteringen av borgerne i inngangen til borgerservice har frigjort 5 årsverk bare i Borgercenter Nyropsgade.**



**Tross den store effektiviseringen er det stadig veldig høy tilfredshet med servicen i Borgerservice. 90 % av brukerne mener at servicen er god eller veldig god. Det skyldes bl.a. at borgerne nå slipper å stå i kø.**



**Med FrontDesk er ventetiden drastisk redusert. Faktisk er avviklingen av køer så effektiv av borgerne i gjennomsnitt kommer til 2 minutter før det tidspunktet de har bestilt.**

## PASS UTEN TOPPER

FrontDesk gir bedre mulighet for å styre bestilling - f.eks. ved hjelp av online tidsbestilling. Man arbeider målrettet med å styre borgernes atferd så presset tas vekk fra de tradisjonelle «topperiodene». Fra januar 2018 vil borgerne bli bedt om å bestille tid hjemmefra. Målet er at 70 % av oppgavene skal styres på denne måten, så man kan fylle opp arbeidsdagen på den mest effektive måten og skape optimal flyt. Også borgerne vil oppleve fordeler - de vet på forhånd når de kommer til og de vil motta all relevant informasjon før de møter opp slik at de ikke kommer forgjeves.

## MEDARBEIDERE NYTER ARBEIDSRO

Medarbeiderne er også glade for FrontDesk. Tidligere var stemningen i Borgerservice påvirket av køens lengde, men FrontDesk har sikret en velfungerende henvisning uten tidligere tiders urolige stemning og kø-stress. Medarbeiderne opplever dessuten tilfredshet med at borgerne får et serviceløft pga. kortere ventetid, bedre informasjon og flere muligheter. Og borgerne opplever da heller ikke den økende selvbetjeningen som dårligere service. Borgerne opplever derimot at de selv får styring med sin avtale - at de selv kan velge sin avtaleform og er godt informert.

# DIGITAL EFFEKTIVISERING

København Kommune er Danmarks største og kommunen har ambisiøse mål for digitalisering og effektivisering. I Borgerservice er man i full gang med å innfri disse målene og et av de verktøyene man anvender er FrontDesk.

*“Vi er fullt bevisste de høye krav som stilles når det skal leveres til en stor og ambisiøs kommune som København. Vi går ydmykt til oppgaven og gleder oss over det gode og tette samarbeidet vi har med Københavns Kommunes Borgerservice.”*

**Lasse Rydberg, FrontDesk**

---

FOR YTTERLIGERE INFORMASJON ER DU VELKOMMEN TIL Å KONTAKTE

**Jakob Skov**

Prosjektleder

Borgerservice Udvikling

**KØBENHAVNS KOMMUNE**

Kultur- og Fritidsforvaltningen

Københavns Borgerservice

**Mobil** +45 2382 6477

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