

Case: Fredensborg Borgerservice

FREDENSBORG KOMMUNE GÅR GERNE FORREST

- FrontDesk bidrager til modernisering og effektivisering af Borgerservice

I Fredensborg Kommune er man ikke bange for at gå forrest, og det gælder også Borgerservice. I Borgerservice udvikler man konstant sine ydelser, så borgerne får så meget offentlig service for pengene. FrontDesk har allerede frigjort 5 årsværk ved skrankerne, og fra 1. februar 2018 går Fredensborg Kommune over til obligatorisk tidsbestilling. Så kan man yderligere halvere timeforbruget ved skranken.

Tomme skranke, mere service

Der er rigtig god plads, når man træder ind i Fredensborg Kommunes Borgerservice og det skyldes ikke, at man ikke har noget at lave. Forklaringen hedder FrontDesk, for FrontDesk har ikke bare gjort en ende på lange køer og unødvendig stress, systemet har også bidraget til at frigøre så mange årsværk, at der er rigtig god plads i betjeningsområdet. Receptionen og receptionisterne er nemlig erstattet af en FrontDesk-stander.

OM FREDENSBORG BORGERSERVICE

Borgerservice servicerer Fredensborg Kommunes 40.500 borgere og løser en række opgaver bl.a fornyelse af pas, kørekort, indrejse og NemID samt hjælp til selvbetjening. Enheden servicerer hvert år ca 23.000 borgere.

Et dumt system

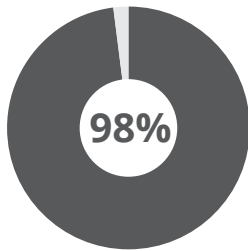
For 3 år siden sad der altid 2 personer i receptionen. Man havde en almindelig nummerstander og mange køer i det store betjeningsområde. Borgerne kunne ikke bestille tid hjemmefra og når de trak nummer vidste de ikke, hvor lang tid de skulle vente. De kunne endda risikere at blive sendt hjem efter de korrekte dokumenter, når de havde stået længe i kø.

“Det var et dumt og dyrt system. Det udviklede sig ikke og vi skulle betale leverandøren ved den mindste ændring”

**Teamleder Uffe Rask Mikkelsen,
Center for Borgerservice og Digitalisering**

98% Tilfredshed

I dag betjener borgerne sig selv på FrontDesk-standeren - og de fleste har bestilt tid hjemmefra. Erfaringen viser, at folk selv finder ud af at komme igennem visiteringen - og hvis en borger virker usikker, kommer andre borgere hurtigt til for at hjælpe. Særligt tilfredse er de borgere, der benytter sig af den nye mulighed for at bestille tid hjemmefra. De oplever nemlig ingen ventetid. Men også de, der møder op uden en aftale, oplever en serviceforbedring:



“Vores rekord er 98% tilfredshed med servicen hos vores brugere. Borgerne sætter bl.a. pris på, at de kan følge med i, hvor længe de skal vente, på storskærmene. Det skaber ro i venteområdet og gør, at borgerne oplever os som professionelle og effektive. Vi er glade for, at vi er sluppet af med dumme numre som fx B100 - det var bare gammeldags”

**Teamleder Uffe Rask Mikkelsen,
Center for Borgerservice og Digitalisering**

For at fastholde den høje borgertilfredshed sætter man en ekstra medarbejder til skranken, hvis der er 10 minutters forsinkelse. Det sikrer, at alle borgere kommer til tæt på den tid, de har bestilt.

LØSNINGEN

- FrontDesk blev introduceret i januar 2015 og tidsbestilling indført i marts 2016
- 1 FrontDesk skærm ved indgangen
- 1 FrontDesk board til tilpasning af køer ift ressourcer og behov
- Statistik til langsigtet styring af flow
- Løsningen håndterer også aftaler og møder for Jobcentret

Slut med overarbejde

FrontDesk har også bidraget til at øge medarbejdernes trivsel. Der er kommet mere ro på arbejdsdagen og man har fået markant mere tid til andre opgaver. Tidligere havde man tre fuldtidsmedarbejdere på køen Andet - i dag klarer 1 medarbejder den kø (februar: 1/2 mand). Der er kommet styr på borgerbetjeningen og borgerne ved præcis, hvornår de kommer til. De bliver ikke længere utålmodige og det fjerner medarbejdernes stress.

FrontDesk har også givet medarbejderne ro til at nå i bund med deres sagsbunker. Medarbejderne afbrydes ikke ustandselig af borgerbetjeningen, og derfor oplever de ikke længere den spildtid, der opstår, når man hele tiden går til og fra en opgave. Med FrontDesk kan man også undgå fordyrende og stressende overarbejde - man kan nu styre køerne i systemet, så den sidste borger altid betjenes inden lukketid.

“Tidligere havde vi næsten altid overarbejde om mandagen, fordi der var lang kø”

**Teamleder Uffe Rask Mikkelsen,
Center for Borgerservice og Digitalisering**

Notifikationer sparer 2 årsværk

Notifikationer er en lille detalje i FrontDesk, der sparer enorme ressourcer. Når en borger melder sin ankomst på FrontDesk-standeren i modtage-området, modtager medarbejderen en besked på sin computer og mobiltelefon. Tidligere måtte medarbejderen gå ned til modtageområdet uden at vide, om borgeren var mødt op. Det resulterede i voldsom spildtid, fordi borgerne ofte er forsinket eller slet ikke møder op til møder. Med 8.000 møder om året, giver denne lille ændring i arbejdsgangen alene en besparelse svarende til to årsværk.

"Jeg burde give standen et kys, hver gang jeg går forbi den"

**Teamleder Uffe Rask Mikkelsen,
Center for Borgerservice og Digitalisering**

Borgerne sparer turen til rådhuset

FrontDesk bidrager også til at udnytte tiden mere effektivt for borgerne. I dag er ventetiden minimal og en gennemsnits-ekspedition - fx. på nyt pas eller kørekort - varer blot 4 minutter. Mange borgere slipper endda helt for at tage turen op på rådhuset. De bliver ekspederet hjemmefra. Når borger bestiller tid, skriver de, hvad de har brug for hjælp til. Hvis det er noget, der kan klares over telefon, så bliver borgeren ringet op, og ekspeditionen klarer pr. telefon.

"Det handler om at give borgerne bedre service og bruge færre ressourcer. Det betyder, at vi også kan lave noget andet og tiltrække andre opgaver - fx kan vi nu hjælpe til i kontaktcentret"

**Teamleder Uffe Rask Mikkelsen,
Center for Borgerservice og Digitalisering**

Obligatorisk tidsbestilling styrker service

For at spare endnu flere ressourcer i Borgerservice har man som den første kommune i Danmark, besluttet at indføre obligatorisk tidsbestilling fra 1. februar 2018. Det vil sikre en langt bedre køstyring og gøre det muligt at gennemføre lige så mange ekspeditioner på med den halve bemanning. På den måde halverer man ressourceforbruget ved skranken fra 2 til 1 årsværk.

Samtidig er det en fordel for borgerne. Med obligatorisk tidsbestilling vil man altid tilbyde borgeren en tid indenfor 5 hverdage, og man vil desuden indføre mere fleksible åbningstider og holde åbent, der hvor borgerne har tid. Fx vil man åbne allerede kl 7:30 om torsdagen.

"Vores mål er at gøre Borgerservice til et moderne og effektivt servicecenter med glade borgere og medarbejdere. FrontDesk har hjulpet os i denne udvikling"

**Teamleder Uffe Rask Mikkelsen,
Center for Borgerservice og Digitalisering**

Notifikationer sparer 2 årsværk

Notifikationer er en lille detalje i FrontDesk, der sparer enorme ressourcer. Når en borger melder sin ankomst på FrontDesk-standeren i modtage-området, modtager medarbejderen en besked på sin computer og mobiltelefon. Tidligere måtte medarbejderen gå ned til modtageområdet uden at vide, om borgeren var mødt op. Det resulterede i voldsom spildtid, fordi borgerne ofte er forsinket eller slet ikke møder op til møder. Med 8.000 møder om året, giver denne lille ændring i arbejdsgangen alene en besparelse svarende til to årsværk.

“Jeg burde give standen et kys, hver gang jeg går forbi den”

**Teamleder Uffe Rask Mikkelsen,
Center for Borgerservice og Digitalisering**

GEVINSTER:

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

Borgerne sparer turen til rådhuset

FrontDesk bidrager også til at udnytte tiden mere effektivt for borgerne. I dag er ventetiden minimal og en gennemsnits-ekspedition - fx. på nyt pas eller kørekort - varer blot 4 minutter. Mange borgere slipper endda helt for at tage turen op på rådhuset. De bliver ekspederet hjemmefra. Når borger bestiller tid, skriver de, hvad de har brug for hjælp til. Hvis det er noget, der kan klares over telefon, så bliver borgeren ringet op, og ekspeditionen klarer pr. telefon.

“Det handler om at give borgerne bedre service og bruge færre ressourcer. Det betyder, at vi også kan lave noget andet og tiltrække andre opgaver - fx kan vi nu hjælpe til i kontaktcentret”

**Teamleder Uffe Rask Mikkelsen,
Center for Borgerservice og Digitalisering**

For yderligere information er de velkommen til at kontakte

Uffe Rask Mikkelsen

Teamleder

Center for Borgerservice og Digitalisering | Modtagelse og Betaling

Fredensborg Kommune

Telefon: +45 72 565 225

E-mail: UFRM@fredensborg.dk