



DATO
30. august 2022

SAGSNR.
22-010372

Budgetnotat nr. 16

Tidsbestilling - Borgerservice

Tonny Voldby Pedersen, Nye Borgerlige, har stillet følgende spørgsmål vedrørende Budget 2023 til administrationen:

"Hvad har ekstraomkostningen været ved indførelse af tidsbestilling i borgerservice og kan der spares ved en afskaffelse af samme?"

Der ønskes en opgørelse af, om der er besparelse at hente ved at tilføje en chancekø, der kan fylde ud når der er tomt for mennesker der har bestilt tid i borgerservice. (en besparelse kan også være bedre service til samme penge)

(der kan være fyldt bestillingskalender og samtidig være meget begrænset aktivitet, med meget lav gennemstrømning af kunder og en måske lidt ineffektiv brug af medarbejdernes tid)."

Kalundborg Kommune har siden 2017 arbejdet med Fremtidens Borgerbetjening, hvor obligatorisk tidsbestilling som led i arbejdet blev indført og fuldt ud implementeret i november 2019. I forbindelse med arbejdet blev det besluttet, at Borgerservice samtidigt skulle reducere medarbejderstaben svarende til 2 fuldtidsstillinger, hvoraf indførelse af obligatorisk tidsbestilling alene beløber sig til en reduktion svarende til en fuldtidsstilling. Investeringen i udstyr til at håndtere tidsbestilling beløb sig til ca. 350.000 kr.

Obligatorisk tidsbestilling har effektiviseret tilrettelæggelse af arbejdet i Borgerservice og øget fleksibiliteten for borgerne:

- Obligatorisk tidsbestilling betyder, at borgerne kan vælge netop den ledige tid, der passer bedst, og undgå ventetid.
- Obligatorisk tidsbestilling sikrer, at borgeren blive betjent af en velforberedt sagsbehandler, som kender borgernes ærinde på forhånd.
- Obligatorisk tidsbestilling giver samtidigt en effektiv anvendelse af medarbejderressourcer og mulighed for optimal planlægning af arbejdsdagen.
- Obligatorisk tidsbestilling giver mulighed for at tilbyde langt mere fleksible og behovs tilpassede reservationstider, fremfor faste åbningstider.

Målet er at flytte endnu flere borgere fra det personlige fremmøde til selvbetjeningsløsninger samt telefonisk sagsbehandling – og det gør vi ved, at foretage relevante serviceopkald til borgerne, når de har bestilt tid; derved kan vi allerede inden det personlige fremmøde få afklaret om det er en henvendelse der kan klares via selvbetjeningsløsninger eller via telefonen. Ligeledes præsenteres borgeren for de

Kontakt

forskellige selvbetjeningsmuligheder, allerede når man booker tid. Det betyder også, at vi kan allokere ressourcer over til dem, der virkelig har brug for personligt fremmøde, og at de borgere, der kan afklares via telefon eller selvbetjeningsløsninger, sparer turen til Borgerservice. Endelig kan vi også anvende muligheden for kontakt til andre afdelinger, hvis borgerens henvendelse også kræver involvering af disse, inden det fysiske møde i Borgerservice.

Vi skal fortsat arbejde med at tilbyde reservationstider efter borgernes behov – det gør vi ved at foretage løbende borgerundersøgelser, der skal gøre os klogere på, om vi har de tider, som borgerne har ønske og behov for.

Vi skal bruge det statistiske materiale til at tilrettelægge arbejdsopgaver mere hensigtsmæssigt, så vi har de tilstrækkelige ressourcer og de rigtige medarbejderkompetencer til at betjene borgerne. Dette er også en nødvendighed, idet vi har høstet et effektviseringspotentiale på én fuldtidsstilling fra 2021 ved indførelse af obligatorisk tidsbestilling.

Det er derfor administrationens vurdering, at der skal tilføres ressourcer, hvis man ønsker at afskaffe obligatorisk tidsbestilling og samtidigt fastholde det nuværende serviceniveau.

I forhold til oprettelse af en "chance-kø" så er det administrationens vurdering, at der normalt er en god balance mellem de tider, der udbydes og så borgernes behov for kontakt med Borgerservice, men grundet indførelse af MitId har det været et massivt pres den seneste tid, og personalet er presset til det yderste.

Det er endvidere administrationens vurdering at oprettelse af en "chance-kø" ikke er den mest effektive måde at bruge medarbejdernes ressourcer på jf. grunden til at der i sin tid blev indført obligatorisk tidsbestilling.