

Notat til Økonomi- og Erhvervsudvalgets møde 15. marts 2017

Indførelse af tidsbestilling, ændrede åbningstider og ny pas-maskine i Borgerservice

På baggrund af Økonomi- og Erhvervsudvalgets beslutning den 12. oktober 2016 om bl.a. etablering af ny gennemautomatiseret pas-maskine, ny telefonomstilling, ændrede åbningstider og mulighed for tidsbestilling har Borgerservice pr. 6. februar 2017 indført flere nye service-koncepter med det formål på samme tid at gennemføre de pålagte besparelser og fortsat sikre tilfredsstillende borgerservice. Borgerservice sker både front-office ved personligt fremmøde på Rådhuset i Viborg og i Bjerringbro, men i endnu højere grad back-office, hvor kommunikation med borgerne om f.eks. børneflytninger m.m. sker skriftligt.

I dette notat orienteres dels om erfaringer fra den første måned, dels om hvilke tiltag Borgerservice igangsætter for at løse de indkøringsproblemer, der har vist sig indenfor tidsbestilling.

Det nye pas-system, de ændrede åbningstider med flere 'ydertimer' og ændret telefonomstilling synes at være en succes fra start. Virkeligt mange borgere giver udtryk for stor tilfredshed.

Derimod er der blandede oplevelser med tidsbestilling;

Der er stor tilfredshed med de nye muligheder for tidsbestilling i Borgerservice og dermed helt undgå ventetid. Tidsbestilling kan ske online via NemID eller telefonisk. Samtidig giver tidsbestilling bedre mulighed for at besøge Borgerservice udenfor normal åbningstid, f.eks. i ydertimerne før eller efter borgernes egen arbejdsdag.

2312 borgere har i uge 6 – 9 besøgt borgerservice. Ca. 50% er sket via tidsbestillinger forud for besøget, hvilket er meget positivt og flere end forventet. 67% af alle henvendelser vedr. nyt pas anvender fra start tidsbestilling før de møder op i Borgerservice. Disse borgere oplever klart forbedret service. Tilsvarende tal for f.eks. udskiftning af kørekort er blot 34% og tilskud til pensionister 36%. Især ældre borgere med f.eks. behov for udskiftning af kørekort pga. alder synes desværre at opleve forringet service.

Borgere, der ikke har NemID tilbydes tidsbestilling ved at ringe til Borgerservice. Det er der mange borgere, som har benyttet sig af, hvilket desværre har øget telefonventetiden i Borgerservice, især i dagene omkring månedsskiftet, hvor der traditionelt er ekstra mange telefon-opkald. En del borgere har også oplevet problemer med det IT-system, der bruges til online-tidsbestilling, og har derfor i stedet ringet for at bestille tid, hvilket også har medvirket til lange ventetider i telefon-kø.

De mange tidsbestillinger hjemmefra har ofte medført, at borgere uden tidsbestilling har oplevet lang ventetid, ligesom mange er blevet henvist til at komme igen dagen efter eller senere. På Viborg.dk/BestilTid og i div. annoncemateriale om de nye servicekoncepter fremgår det tydeligt, at man risikerer enten at skulle vente længe eller blive henvist til en anden dag, hvis ikke man har bestilt tid. Denne formulering var tiltænkt f.eks. borgere, der uanmeldt måtte besøge Borgerservice kort før lukketid, hvor de resterende ekspeditionstider – her tæt på lukketid – ville være optaget af borgere, der havde bestilt tid forud. Det nye servicekoncept med mulighed for tidsbestilling er blevet sammenlignet med f.eks. besøg hos tandlæge eller frisør, hvor der på nogle dage / tidspunkter bare ikke er flere ledige tider. Men det var med forventning om at kun få borgere ville blive 'ramt' af denne situation. De mange tidsbestillinger har imidlertid gjort, at mange uden tidsbestilling har måtte vente længe eller er henvist til en anden dag. En del har ikke ønsket at vente og har i stedet foretrukket selv at bestille tid til en anden dag og således undgå ventetid, men for mange borgere er mod eget ønske blevet henvist til at komme igen en anden dag.

Antal borgere, der enten bliver henvist til anden dag eller selv vælger dette, er kraftigt reduceret fra uge 6 til uge 9 og er således nok udtryk for indkøringsproblemer.

Nye tiltag på baggrund af erfaringer fra de første 4 uger

Efter erfaringer fra den første måned indfører Borgerservice følgende tiltag for at reducere og helst helt fjerne de problemer, der er opstået;

Tiltag	Beskrivelse	Konsekvenser
Udvide antallet af mulige frontmedarbejdere i en indkøringsperiode – sikre større fleksibilitet, afhængigt af antal henvendelser.	Ved at udvide antallet af medarbejdere i front kan flere borgere få tid samme dag	Vil forlænge sagsbehandlings-tiden for andre borgere, hvis sagsbehandling sker skriftligt i 'back-office'. Risikerer at bremse den igangsatte overgang til tidsbestilling
Løbende kvalitetskontrol af online-systemet til tidsbestilling	Sker i samarbejde med Borger.dk m.fl. Særlig opmærksom på tilstrækkelig kapacitet ved spidsbelastninger	Seneste kvalitetskontroller har ikke vist problemer.
Etablere 'kvik-kasse' til de uanmeldte ekspeditioner, der gennemsnitligt tager kort tid og således undgå lang ventetid for de fleste.	De fleste almindelige borgerserviceopgaver betjenes ved alle åbne borde, for således at udnytte frontmedarbejdernes tid optimalt. I tilfælde af mange uanmeldte besøg og dermed risiko for lang kø etableres en 'kvik-kasse' for ekspeditioner, der er estimeret til max 5 min pr. ekspedition.	Enkelte områder som kræver specialistviden og længere ekspeditionstid (indrejse, ombytning af udenlandsk kørekort, ansøgning om personligt tillæg til pensionister) kan ikke håndteres i denne 'kvik-kasse'. Risikerer at bremse den igangsatte overgang til tidsbestilling
Bedre telefonservice	Etablere Call-back funktion Overlade telefonisk tidsbestilling til Den Digitale Hotline) – vil udvide åbningstiden for tidsbestilling	Mindre ventetid for borgere
'Floor-walker' / info-medarbejder	Praktikant som guide og info-medarbejder for borgere især uden tidsbestilling forud for besøg i Borgerservice.	Behov vurderes løbende, dvs. både dagligt og over længere tid.
Advisere borgere, hvis pas og/eller kørekort udløber	Borgeren vil få et brev om udløb af pas med beskrivelse af muligheden for at udfylde ansøgningsblanket digitalt og muligheden for tidsbestilling	Øge tidsbestilling (opstart april) Reducere ekspeditionstiden
Annoncekampagne	Skal øge andelen af borgere, som tidsbestiller inden de møder op i Borgerservice	Økonomisk udgift.

