



Case: Obligatorisk tidsbestilling

40% nedgang i fysiske henvendelser, ingen ventetid, tilfredse borgere og en bedre arbejdsdag for medarbejderne.

I 2017 besluttede Greve Kommunes Borgerservice at indføre obligatorisk tidsbestilling, og trods en blød opstart har man høstet enorme gevinster i en borgerservice, der i forvejen var veltrimmet.

AMBITIØS DIGITAL STRATEGI

Siden 2012 har Greve Kommune anvendt FrontDesk til styring af deres kø- og nummersystem. Introduktionen af FrontDesk var en del af en ambitiøs digital strategi, der skulle gøre borgerservice mere effektiv og styrke servicen. Målet var at komme kørerne til livs vha. bedre planlægning via FrontDesk og omskoling af medarbejderne

EN VARM KARTOFFEL

I 2017 besluttede man at indføre obligatorisk tidsbestilling med FrontDesks onlinesystem. Man havde allerede opnået store fordele i form af kortere og færre ekspeditioner samt mere fleksible åbningstider tilpasset borgernes behov. Men man ønskede at give borgerne endnu større mulighed for at udnytte de digitale muligheder. Men obligatorisk tidsbestilling var et kontroversielt emne, og der var kritik af planerne fra både politikere, borgere og medarbejdere. Fra Rådhuset lød det, at der var tale om serviceforringelser, som ville gøre det sværere for kommunens svage borgere at få hjælp. Man var bange for, at særlig ældre borgere ville falde i den digitale kløft. Også medarbejderne var skeptiske - de frygtede, at den yderligere digitalisering ville stille større krav om effektivitet og føre til afskedigelser.

MÅL FOR DIGITALISERING

- borgertilpassede åbningstider
- mindre kø
- medarbejdere kan håndtere forskellige serviceopgaver

BLØD OPSTART

For at imødekomme den bekymring man oplevede fra de forskellige interessenter, benyttede man sig af flere strategier. Man gennemførte en omfattende informationskampagne, der klart og tydeligt informerede om det nye tiltag.

I kampagnen benyttede man bl.a. den digitale postkasse og lokalaviserne, og det betød, at de fleste borgere fra start vidste, at de skulle gå ind på hjemmesiden og bestille tid. Man lavede desuden en blød opstart, så der kun krævedes tidsbestilling en del af ugen. Om mandagen kunne borgerne stadig møde op uden at have bestilt tid. Som en ekstra service har man oprettet en "værtinde"-funktion. Værtinden tager imod borgerne, når de træder ind i Borgerservice. Værtinden hjælper borgere, der kommer uden tid med at finde en løsning og hjælper også svage og ældre borgere.

"Det handlede om at udnytte ressourcerne fornuftigt og samtidig styrke servicen. Tidligere var vores medarbejdere specialiserede, og det betød, at der var lange køer til nogle skranker, mens pension og pas i perioder sad og kløede sig"

Claus Voglhofer, Digitaliseringchef i Borgerservice Greve Kommune



I Greve Borgerservice har man i dag negativ ventetid. Gennemsnitligt kommer de borgere, der møder op til en aftale til 3 minutter før tid.

FOKUS PÅ KVALITET

Den frigjorte tid har ikke ført til opsigelser, men er blevet håndteret med naturlig afgang. Samtidig har man prioriteret kvalitet i arbejdet. Obligatorisk tidsbestilling betyder, at man i dag kan give ekstra god service til de svage borgere. Samtidig har man fået arbejdsro til at komme til bunds i de komplicerede sager og har fået overskud til at sætte nye projekter i gang. Noget, der var utænkeligt tidligere, hvor skranketiden udgjorde hovedparten af medarbejdernes arbejdsdag.

"Selv de medarbejdere, der var mest skeptiske i 2016, undrer sig nu over, hvorfor vi ikke kom i gang med obligatorisk tidsbestilling tidligere"

Claus Voglhofer, Digitaliseringchef i Borgerservice Greve Kommune

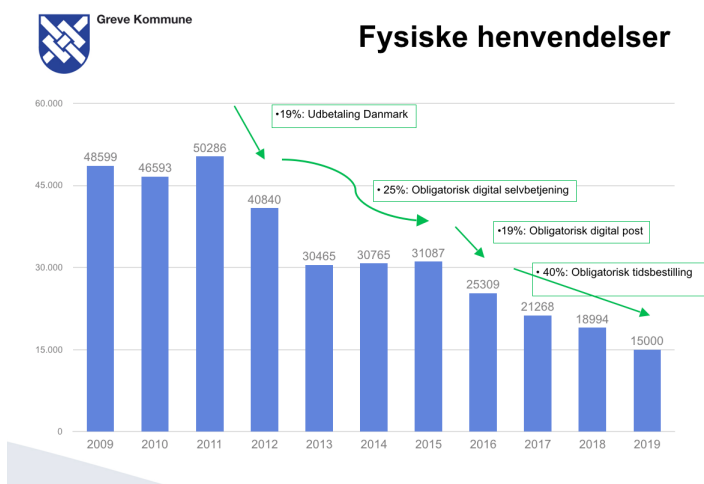
NEGATIV VENTETID OG 70% FÆRRE SKRANKETIMER

Det viste sig hurtigt, at obligatorisk tidsbestilling blev en dunderende succes. Ikke alene betyder det, at langt færre borgere er tvunget til at møde op i Borgerservice. De klarer det hele selv hjemmefra. Det betyder også, at de enkelte ekspeditioner er blevet kortere. Når man bestiller tid på hjemmesiden, udføres der samtidig en visitering, så borgeren informeres om proceduren og de papirer, der er nødvendige at medbringe. Derfor er borgeren klar til at blive ekspederet ved fremmødet, og det har i løbet af tre år halveret ekspeditionstiden, så den i dag i gennemsnit er ca. 5 min.

Så ikke alene har obligatorisk tidsbestilling nedbragt antallet af ekspeditioner med 40% fra 25.000 til 15.000. Halveringen af ekspeditionstiden betyder, at medarbejderne nu kun sidder ved skranken 1.250 timer om året mod 4.200 timer for tre år siden. Man har med andre ord sparet ca. 3.000 skranketimer, hvilket svarer til 70% af de timer, man havde i 2016.

Ventetiden er siden 2016 reduceret fra 17 minutter til

-3 minutter, således at borgerne i dag gennemsnitligt kommer til 3 minutter før den tid, de havde bestilt. Tidligere kunne borgerne vente i timer, men i slutningen af 2018 var behovet for fysisk ekspedition mindsket så meget, at man kunne lukke for ekspedition om onsdagen.



GLADE BORGERE

For at sikre sig opbakning til obligatorisk tidsbestilling fra politikere og borgere gennemførte Borgerservice en tilfredshedsundersøgelse. Fra marts til august 2017 spurgte man alle borgere, der mødte op i Borgerservice om deres oplevelse. Tilbagemeldingerne var overvældende og viste, at borgerne var glade for, at køerne var væk, og at de var parate til at udnytte de nye digitale muligheder. Bl.a. syntes 96% af borgerne, at betjeningen var meget god og 89% at ventiden var acceptabel.

"I stedet for at se selvbetjening som en serviceforringelse, ser vi det som en serviceforbedring. 80% af vores borgere kan selv sørge for de fleste ting, og det skal de have muligheden for. De sidste 20% kan stadig møde op og få hjælp til at lave en tidsbestilling".

Claus Voglhofer, Digitaliseringchef i Borgerservice Greve Kommune

Obligatorisk tidsbestilling har selvfølgelig sine undtagelser. Borgere kan stadig komme ind med en akut forespørgsel, fx hvis de har tabt deres pung og mangler deres sygesikringskort. Desuden kan man ringe og få hjælp i åbningstiden.

Resultater fra borgertilfredshedsundersøgelsen fra 2017

- 89 % syntes, at ventetiden var meget acceptabel
- 98 % fik løst deres ærinde
- 96 % syntes, at betjeningen var god

“MIT BEDSTE PROJEKT NOGENSINDE”

Digitaliseringschef Claus Voglhofer roser både implementering og drift af FrontDesks obligatoriske tidsbestilling. Normalt giver nye digitale systemer en række indkøringsvanskeligheder, men det har FrontDesk ikke haft - her kunne gevinsterne høstes fra første dag. FrontDesk er udviklet specifikt til Borgerservice, og der er ikke behov for tilpasning. Men er der særlige behov, så har FrontDesk en flad og agil struktur, og der er ikke langt fra idé til løsning. Og det sætter Claus Voglhofer pris på:

*Det har været et fantastisk forløb gennemsyret af, at “alt kan lade sig gøre”. **Obligatorisk tidsbestilling med FrontDesk er mit bedste projekt nogensinde. Alle er tilfredse!** FrontDesk er skræddersyet til Borgerservice, systemet er godt at arbejde i og nemt at administrere. Jeg bruger ekstremt lidt tid på systemet, og er kun inde 5-6 gange om måneden, når der skal fjernes skranketider i forbindelse med kurser eller lignende”.*

Claus Voglhofer, Digitaliseringchef i Borgerservice Greve Kommune

FOR YDERLIGERE INFORMATION ER DU VELKOMMEN TIL AT RINGE TIL

Claus Voglhofer

Digital Projektleder

Greve Kommune Borgerservice

Tlf. +45 43 97 97 97

E-mail clv@greve.dk