



Sak: Obligatorisk tidsbestilling

40 % nedgang i fysiske henvendelser, ingen ventetid, tilfredse innbyggere og en bedre arbeidsdag for medarbeiderne.

I 2017 besluttet Greve Kommunes Borgerservice å innføre obligatorisk tidsbestilling, og til tross for en myk oppstart har man høstet enorme gevinster i en borgerservice som på forhånd var veltrimmet.

AMBISIØS DIGITAL STRATEGI

Siden 2012 har Greve Kommune brukt FrontDesk til styring av sitt kø- og nummersystem. Introduksjonen av FrontDesk var en del av en ambisiøs strategi som skulle gjøre borgerservice mer effektiv og styrke servicen. Målet var å komme køene til livs ved hjelp av bedre planlegging via FrontDesk og omskolering av medarbeiderne

EN HET POTET

I 2017 besluttet man å innføre obligatorisk tidsbestilling med FrontDesks online system. Man hadde allerede oppnådd store fordeler i form av kortere og færre ekspedisjoner, samt mer fleksible åpningstider som var tilpasset borgernes behov. Men man ønsket å gi borgerne enda større mulighet til å utnytte de digitale mulighetene. Men obligatorisk tidsbestilling var et kontroversielt tema, og det var kritikk av planene fra både politikere, borgere og medarbeidere. Fra Rådhuset lød det at det var nedgradering av tjenester som ville gjøre det vanskeligere for kommunens svake borgere å få hjelp. Man var redd for at særlig eldre borgere ville falle i den digitale kløft. Også medarbeiderne var skeptiske - de fryktet at den ytterligere digitaliseringen ville stille større krav til effektivitet og føre til oppsigelser.

MÅL FOR DIGITALISERING

- borgertilpassede åpningstider
- mindre kø
- medarbeidere kan håndtere forskjellige serviceoppgaver

MYK OPPSTART

For å imøtekomme den bekymring man opplevde fra de forskjellige interessentene benyttet man seg av flere strategier. Man gjennomførte en omfattende informasjonskampanje som klart og tydelig informerte om det nye tiltaket.

I kampanjen benyttet man bl.a. den digitale postkasse og lokalavisene, og det betød at de fleste borgere fra starten visste at de skulle gå inn på hjemmesiden og bestille tid. Man lagde dessuten en myk oppstart, så det krevdes kun tidsbestilling en del av uken. På mandag kunne borgerne stadig møte opp uten å ha bestilt tid. Som en ekstra service har man opprettet en "vertinne"-funksjon. Vertinnen tar i mot borgerne når de kommer inn i Borgerservice. Vertinnen hjelper borgere som kommer uten avtale med å finne en løsning og hjelper også svake og eldre borgere.

"Det handlet om å utnytte ressursene fornuftig og samtidig styrke servicen. Tidligere var våre medarbeidere spesialiserte og det betød at det var kø i noen skranker mens pensjon og pass i perioder satt og klødde seg"

Claus Voglhofer, Digitaliseringssjef i Borgerservice Greve Kommune



I Greve Borgerservice har man i dag negativ ventetid. Gjennomsnittlig kommer de borgerne som møter opp til en avtale 3 minutter før tiden.

FOKUS PÅ KVALITET

Den frigjorte tiden har ikke ført til oppsigelser, men har blitt håndtert med naturlig avgang. Samtidig har man prioritert kvalitet i arbeidet. Obligatorisk tidsbestilling betyr at man i dag kan gi ekstra god service til de svake borgerne. Samtidig har man fått arbeidsro til å komme til bunns i de kompliserte sakene og har fått overskudd til å sette i gang nye prosjekter. Noe som var utenkelig tidligere, da skranken utgjorde hovedparten av medarbeidernes arbeidsdag.

"Selv de medarbeiderne som var mest skeptiske i 2016 undrer seg nå over hvorfor vi ikke kom i gang med obligatorisk tidsbestilling tidligere"

Claus Voglhofer, Digitaliseringssjef i Borgerservice Greve Kommune

NEGATIV VENTETID OG 70% FÆRRE SKRANKETIMER

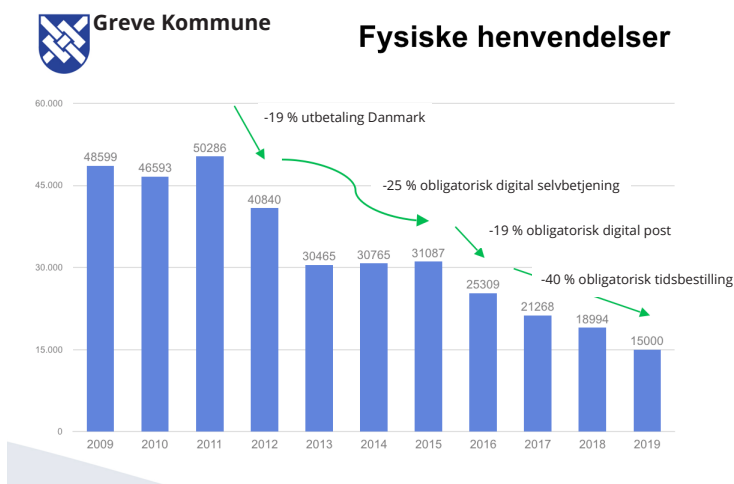
Det viste seg hurtig at obligatorisk tidsbestilling ble en dundrende suksess. Ikke bare betyr det at langt færre borgere er tvunget til å møte opp i Borgerservice. De klarer det hele selv hjemmefra. Det betyr også at de enkelte ekspedisjonene er blitt kortere. Når man bestiller tid på hjemmesiden utføres det samtidig en visitering slik at borgeren informeres om prosedyren og hvilke papirer det er nødvendig å ha med. Derfor er borgeren klar til å bli ekspedert ved oppmøte, og det har i løpet av tre år halvert ekspedisjonstiden så den i dag i gjennomsnitt er ca. 5 min.

Så ikke bare har obligatorisk tidsbestilling senket antallet ekspedisjoner med 40 % fra 25 000 til 15 000. Halveringen av ekspedisjonstiden betyr at medarbeiderne nå kun sitter ved skranken 1250 timer i året, i motsetning til 4200 timer for tre år siden. Man har med andre ord spart ca 3000 skranketimer, noe som tilsvarer 70 % av de timene man hadde i 2016.

Ventetiden er siden 2016

redusert fra 17 minutter til -3

minutter, slik at borgerne i dag gjennomsnittlig kommer 3 minutter før den tid de har bestilt. Tidligere kunne borgerne vente i timer, men på slutten av 2018 var behovet for fysisk ekspedisjon minsket så mye at man kunne lukke for ekspedisjon på onsdag.



GLADE BORGERE

For å sikre seg støtte til obligatorisk tidsbestilling fra politikere og borgere gjennomførte Borgerservice en tilfredshetsundersøkelse. Fra mars til august 2017 spurte man alle borgere som møtte opp i Borgerservice om deres opplevelse. Tilbakemeldingene var overveldende og viste at borgerne var glade for at køene var borte og at de var klare til å utnytte de nye digitale mulighetene. Bl.a. syntes 96 % av borgerne av betjeningen var meget god og 89 % at ventetiden var akseptabel.

"I stedet for å se selvbetjening som en nedgradering av tjenester ser vi det som en serviceforbedring. 80 % av våre borgere kan selv sørge for de fleste ting, og det skal de ha mulighet til. De siste 20 % kan stadig møte opp og få hjelp til å gjøre en tidsbestilling".

Claus Voglhofer, Digitaliseringssjef i Borgerservice Greve Kommune

Obligatorisk tidsbestilling har selvfølgelig sine unntak. Borgere kan stadig komme inn med en akutt forespørsel, f.eks. hvis de har mistet lommeboken og mangler sitt helsetrygdkort. Dessuten kan man ringe og få hjelp i åpningstiden.

Resultater fra borgertilfredshetsundersøkelsen fra 2017

- 89 % syntes at ventetiden var meget akseptabel
- 98 % fikk løst sitt ærend
- 96 % synes at betjeningen var god

“MITT BESTE PROSJEKT NOENSINNE”

Digitaliseringssjef Claus Voglhofer roser både implementering og drift av FrontDesks obligatoriske tidsbestilling. Normalt gir nye digitale systemer en rekke innkjøringsproblemer, men det har FrontDesk ikke hatt - her kunne gevinstene høstes fra første dag. FrontDesk er utviklet spesielt for Borgerservice og det er ikke behov for tilpasning. Men hvis det er særlige behov så har FrontDesk en flat og smidig struktur, og det er ikke langt fra idé til løsning. Og det setter Claus Voglhofer pris på:

Det har vært et fantastisk forløp, gjennomsyret av at “alt kan la seg gjøre”. Obligatorisk tidsbestilling med FrontDesk er mitt beste prosjekt noensinne. Alle er fornøyde! FrontDesk er skreddersydd til Borgerservice, systemet er godt å jobbe i og enkelt å administrere. Jeg bruker ekstremt lite tid på systemet og er kun inne 5-6 ganger i måneden, når det skal fjernes skranketider i forbindelse med kurs eller lignende”.

Claus Voglhofer, Digitaliseringssjef i Borgerservice Greve Kommune

FOR YTTERLIGERE INFORMASJON ER DU VELKOMMEN TIL Å RINGE TIL

Claus Voglhofer

Digital prosjektleder
Greve Kommune Borgerservice

Tlf. +45 43 97 97 97

E-post clv@greve.dk