

Punkt 65: Fremtidens Borgerservice – mulige scenarier

00.14.00-G01-1-22

Resume

Kultur- og Idrætsudvalget bad forvaltningen på mødet den 7. februar, sag 22, om at komme med et oplæg til mulige scenarier for, hvordan Borgerservice bliver fremtidssikret og dermed bedre rustet til at understøtte borgernes digitale parathed. Sagen præsenterer forskellige scenarier, hvoraf nogle kan iværksættes på kort sigt og andre på lidt længere sigt. Chef for Borgerservice og stadsarkiv, Susanne Munkholdt Conradsen, deltager under behandlingen af punktet.

Sagsfremstilling

En række forskellige faktorer betyder et øget pres på Borgerservice. Det handler om nye digitale løsninger, som for en række borgere kræver mere og bedre hjælp, øget behov for specialiserede kompetencer og pres for mere effektiv udnyttelse af de ansattes tid. Sagen fremlægger herunder de forskellige elementer der aktuelt presser Borgerservice og skitserer løsningsforslag til disse.

DIGITALISERINGSKOMPETENCER

I 2022 fik Borgerservice med udrulning af MitID en ny opgave, som medførte en stor stigning i antal ekspeditioner. Der opstod samtidig en national debat om de mange borgere, som er digitalt udfordrede, og det massive pres på landets kommunale Borgerservice om at understøtte disse borgere. Behovet for understøttelse vedrører ikke alene MitID, men gælder også for fællesoffentlige selvbetjeningsløsninger m.m. generelt.

MitID-opgaven er blot ét eksempel på et stigende behov for digitale kompetencer i Borgerservice. Medarbejderne skal bistå borgerne med kompetent vejledning i diverse digitale løsninger, samtidig med at de løbende skal sætte sig ind i systemopdateringer og nye digitale systemer, som kræver en vis IT-faglig ekspertise for at kunne sikre optimal udnyttelse af systemerne grundet disses kompleksitet. Kompleksiteten stiller krav til både Borgerservice-viden og IT-kompetencer.

Andre områder, der kalder på IT-kompetencer, som Borgerservice ikke råder fuldt over, er fx udrulning af nyt sygesikringssystem og nyt valgsystem, vedligehold af køsystem, ekstern revision af MitID og nye teknologiske løsninger som eksempelvis VoiceBot.

Løsningsforslag: Ansættelse af digitalt ansvarlig

Der er brug for at styrke de digitale kompetencer i Borgerservice for at kunne hjælpe borgerne bedst muligt og høste gevinsterne ved de digitale muligheder.

Derfor anbefaler forvaltningen, at der ansættes en digitalt ansvarlig, som både får ansvaret for digitale løsninger, løbende uddannelse af medarbejdere i nye digitale løsninger og opdateringer af systemer.

Medarbejderen vil også få ansvaret for i samarbejde med ledelsen at satse på nye teknologiske løsninger, som eksempelvis VoiceBot. Herudover skal den digitalt ansvarlige kunne indgå i ekspeditionen af MitID og andre henvendelser om hjælp til digitale løsninger, når der er behov for det.

Ved ansættelse af en digitalt ansvarlig kan der frigives ressourcer hos fagmedarbejderne til løsning af kerneopgaven – betjening af borgerne – ved skrankerne og i sagsbehandlingen.

TEKNOLOGISKE MULIGHEDER

Nye teknologiske muligheder gør det muligt at betjene borgerne med telefonrobotter, såkaldte voicebots, der er tilgængelige hele døgnet. En voicebot kan svare på forholdsvis ukomplicerede spørgsmål, bl.a. i den centrale telefonomstilling, men også på andre områder. En voicebot vil kunne automatisere dele af telefonbetjeningen, hvorved der kan frigives medarbejderressourcer til andre opgaver.

Hvis voicebot'en ikke kan svare på borgerens spørgsmål, bliver opkaldet automatisk viderestillet til personlig betjening.

Tilsvarende er der mulighed for at automatisere betjeningen af borgerhenvendelser med en såkaldt chatbot, der kan kommunikere med borgerne på skrift. Borgerservices umiddelbare vurdering er dog, at det på nuværende tidspunkt vil give større værdi med en voicebot, da mange digitalt udfordrede forventes at have nemmere ved at kontakte Borgerservice telefonisk frem for skriftligt via hjemmesiden.

Løsningsforslag: Dele af telefonbetjeningen erstattes på sigt af en voicebot

Det er forvaltningens vurdering, at det bedste udbytte af voicebot-teknologien fås, hvis løsningen etableres på kommuneniveau og ikke i Borgerservice alene. Vejle Kommunes centrale afdeling for Digitalisering & Data analyserer pt. i samarbejde med Borgerservice markedet for og potentialet i en voicebot-løsning.

Forvaltningen foreslår, at der arbejdes hen imod etableringen af en voicebot-løsning i Borgerservice, og at dette arbejde fortsat skal foregå i et samarbejde med Digitalisering & Data.

NY TILGÆNGELIGHED

Forvaltningen er ved at afsøge mulighederne for ny tilgængelighed i Borgerservice. De nuværende åbningstider blev vedtaget af direktionen i 2014 og efterfølgende af Byrådet den 20. august 2014.

Træffetiden for personlige henvendelser er større i Borgerservice Vejle end i sammenlignelige kommuner (Odense, Esbjerg, Kolding, Horsens). Træffetiden i Vejle er 31 timer pr. uge mod 24-26,5 timer i de øvrige kommuner.

Træffetiderne for personlige henvendelser i Vejle er mandag-onsdag kl. 9.00-15.00, torsdag kl. 9.00-17.00 og fredag kl. 9.00-14.00.

De mange åbningstimer for personlige henvendelser lægger pres på medarbejdernes tid til den sagsbehandling, som også ligger i Borgerservicefunktionen. Sagsbehandlingen omfatter bl.a. administration af ca. 200 udsatte borgeres økonomi, bevilling af boligindskudslån, hvor borgerne er afhængige af vores sagsbehandling for at kunne sige ja til en tilbudt lejlighed, bevilling af helbredsrelaterede tilskud, som har betydning for borgernes økonomi, omfattende sagsbehandling på folkeregisterområdet vedr. korrekt adresseregistrering, som har betydning for stort set alle andre systemer, kørekortområdet, hvor sagsbehandlingstid har betydning for borgere og kørelærere, registrering af indrejsende borgere, herunder arbejdskraft til lokale virksomheder, som kalder på hurtig sagsbehandling, registrering af udrejste borgere, som har betydning for udbetaling af korrekte ydelser og SKAT.

Med den nuværende træffetid er der stort set ikke sammenhængende tid til sagsbehandling, faglig sparring, udvikling, interne møder mv., fordi størstedelen af tiden er frigivet til fysiske borgerhenvendelser.

Undersøgelser har vist, at mange afbrydelser og skift i opgaver ikke er befordrende for hverken trivsel, hastighed eller kvalitet i opgaveløsningen.

Løsningsforslag 1: Tilpasset åbningstid

Det foreslås, at træffetiden ændres, så Borgerservice har åbent for fysiske borgerhenvendelser fra kl. 10.00-15.00 mandag-onsdag, 10.00-17.00 torsdag og 10.00-14.00 fredag, i alt 26 timer om ugen mod nu 31 timer.

Dermed kommer Vejle på niveau med sammenlignelige kommuner. Ændringen vil kunne indføres med forholdsvis kort varsel.

Ændringen omfatter ikke selve huset Skolegade 1. Hovedindgangen vil fortsat være åben og bemandet fra kl. 8.00.

En ændring i træffetiden i Borgerservice i nedadgående retning vil betyde, at medarbejderne kan få tid mellem kl. 8-10 til sagsbehandling, sparring, udvikling og interne møder.

Ændringen i træffetiden vil ikke betyde, at færre fysiske borgerhenvendelser vil blive betjent. Ved at justere på træffetiden er det muligt at frigive flere medarbejdere til ekspeditioner i træffetiden, fordi sagsbehandlingen i højere grad kan overstås uden for træffetiden.

De nuværende åbningstider er sat på baggrund af en beslutning i 2014 om at ensrette åbningstiderne på tværs af fagområder i Vejle Kommune.

DECENTRAL TILSTEDEVÆRELSE

Siden sommeren 2019 har Mobil Borgerservice (MB) været til stede en gang om ugen i hver af de fire centerbyer efter denne køreplan:

Børkop tirsdag kl. 10-13,

Egtved onsdag kl. 9-12

Give torsdag kl. 9-12

Jelling torsdag kl. 13.30-16.30.

MB matcher tilbuddet i Skolegade 1 ved at have to medarbejdere i bilen, som dækker stort set alle fagområder, inkl. pas, kørekort, MitID m.m. Én medarbejder kan ikke alene dække alle de fagområder, der tilbydes i MB. Også af hensyn til

arbejdsmiljø/sikkerhed er det nødvendigt, at der er to medarbejdere i bilen.

MB er sammenlignet med Borgerservice i Skolegade 1 mindre effektiv. Ressourceforbruget pr. betjent borger er markant højere i MB end i Skolegade, da der i den forbrugte tid skal medregnes køretid for to medarbejdere. Tal fra ultimo 2022 viser, at der i gennemsnit bruges 26 minutter og 50 sekunder i medarbejderressourcer pr. ekspedition i MB mod 6 minutter og 50 sekunder pr. ekspedition i Skolegade 1.

I visse tilfælde kan der af diskretionshensyn kun betjenes én borger ad gangen, selvom der er to medarbejdere til stede i bilen.

Fra 1. januar 2023 til 17. marts 2023 er der betjent følgende antal borgere i MB:

Børkop: 219 (20 i snit pr. uge)

Egtved: 183 (17 i snit pr. uge)

Give: 252 (23 i snit pr. uge)

Jelling: 179 (16 i snit pr. uge)

Foruden medarbejderressourcer er der udgifter til selve bilen: Vægtafgift, forsikring, brændstof, småreparationer, hjulskifte 2 gange årligt, vask. I 2022 var de samlede driftsudgifter til bilen på 59.834 kr.

Løsningsforslag 1: Mobil Borgerservice er til stede i centerbyerne hver anden uge

Ved dette scenarie er MB til stede i Egtved, Jelling, Børkop og Give hver 14. dag. Dette vil øge effektiviteten, da man halverer den samlede køretid for de to udkørende medarbejdere, og de hver anden uge kan indgå i vagtplanlægningen i Skolegade 1.

Løsningsforslag 2: Etablering af et Borgerservice Vest

Med dette scenarie inddeler man Vejle Kommune geografisk i øst og vest, hvor Borgerservice Øst er Skolegade 1 og Borgerservice Vest etableres i kulturhuset, Rådhusbakken 9, i Give.

I nedenstående tabel vises afstanden fra udvalgte byer/områder til hhv. Borgerservice Øst i Vejle og Borgerservice Vest i Give. Områderne er valgt, da de ligger forholdsvis langt fra Vejle. Det fremgår af tabellen, at de udvalgte områder vil have max. ca. 20-22 km til den nærmeste Borgerservice.

	Afstand i km. til Skolegade 1, Vejle	Afstand i km. til Rådhusbakken 9, Give
Thyregod	41,1	8,2
Vandel	21,1	22,7
Egtved	19,2	38,6
Ågård	18,8	33,4
Smidstrup	14,6	38,7
Gårslev	15,7	42,6
Ildved	14,4	17
Assendrup	9,8	33,2

Løsningsforslag 2 vil kræve, at MB nedlægges, og at den decentrale tilstedeværelse etableres på kulturhuset i Give, da MB af hensyn til arbejdsmiljø ikke er egnet til, at medarbejderne opholder sig ret meget mere end tre timer i bilen ad gangen. Dermed vil der være en engangsudgift til etablering af stationære arbejdspladser til to Borgerservicemedarbejdere i kulturhuset i Give, inkl. diverse IT-udstyr (fx printer, betalingsterminal) samt vedligehold heraf.

Det vurderes, at det som udgangspunkt vil være passende med en dag om ugen i Borgerservice Vest.

Løsningsforslag 3: Mobil Borgerservice fortsætter stort set uændret

MB kan fortsætte kørslen som den er nu, tre timer i hver centerby pr. uge.

Børkop tirsdag kl. 10-13, Egtved onsdag kl. 9-12, Give torsdag kl. 9-12, Jelling torsdag kl. 13.30-16.30.

Fra Borgerservice er der et ønske om at ændre tilstedeværelsen i Egtved fra onsdag kl. 9-12 til onsdag kl. 10-13, da det giver mulighed for fx at afholde personalemøder og andet i tidsrummet kl. 8-9.

Løsningsforslag 4: Mobil Borgerservice nedlægges

MB kan indstille kørslen helt, hvorved borgerne alene tilbydes Borgerservice i Vejle.

Denne løsning vil være den mest tidseffektive anvendelse af medarbejderressourcerne i Borgerservice. Scenariet vil samtidig betyde en forringelse af serviceniveauet decentralt.

Forvaltningen anbefaler, at udvalget forholder sig til, hvilken af ovenstående fire scenarier, der bør arbejdes videre med.

SKAB TIL PASAFHENTNING

Fra 1. januar 2022 blev det ved lov bestemt, at alle pas skal afhentes i Borgerservice, hvilket har resulteret i ca. 8000 flere ekspeditioner årligt. Det er ca. det antal pas, der før lovændringen blev sendt til borgerne, hvis de ønskede det frem for afhentning. Der udstedes i alt ca. 13.000 pas årligt i Vejle Kommune. Borgerservice er ikke blevet væsentligt kompenseret for lovændringen, blot med ca. 100.000 kr. pr. år.

Der findes såkaldte pasafhentningsskabe, som giver borgerne mulighed for at afhente deres pas uden at skulle i kontakt med en medarbejder. Estimeret er udgiften 400.000-500.000 kr. inkl. installation af skab, internetforbindelse, videoovervågning og tilslutning til alarmsystem. Pasafhentningsskabet skal af sikkerhedsmæssige årsager stå inde i Borgerservice og kan dermed ikke tilgås uden for åbningstiden.

Løsningsforslag: Det er forvaltningens vurdering, at en stor del af borgerne ved egen hjælp vil kunne afhente deres pas i en afhentningsboks. Gevinsten vil her være, at borgerne slipper for evt. at skulle stå i kø i pas-højsæsonen, og antallet af ekspeditioner, der kræver en medarbejder, vil falde. Man skal dog være opmærksom på, at borgerne skal kunne håndtere MitID eller anden digital løsning, hvis de selv vil hente pas. Undersøgelser har vist, at ca. 25 % af borgerne ikke er digitale. Der vil derfor fortsat skulle afsættes medarbejderressourcer til pasudlevering (herunder også til opfyldning af skabet, hjælp til borgere, der går i stå undervejs, osv.)

Forvaltningen anbefaler, at der afsættes midler til indkøb af et pasafhentningsskab til opstilling i Borgerservice i løbet af 2024.

Klima og resiliensvurdering

Ingen bemærkninger.

Sagens videre forløb

Sagen skal alene behandles i Kultur- og Idrætsudvalget.

Kultur- og Sundhedsdirektøren indstiller,

at sagen drøftes og Kultur- og Idrætsudvalget anmodes forvaltningen om, at arbejde videre med en række forslag.

Beslutning

Drøftet. Forvaltningen arbejder videre med emnerne og Kultur- og Idrætsudvalget bliver præsenteret for konkrete sager med henblik på politisk stillingtagen.