

REFERAT Økonomiudvalget 2018-2021 d. 05-02-2019

MÃ,dedato Tirsdag d. 05. februar 2019 kl. 17:00

MÃ,dested RÃ¥dhuset, Lokale 505

Indholdsfortegnelse

Godkendelse af dagsorden.....	3
Overgang til obligatorisk tidsbestilling i borgerservice.....	4
Meddelelser.....	8

Punkt 21: Godkendelse af dagsorden

00.22.04-G01-1-18

Administrationen indstiller til Økonomiudvalget

1. at godkende dagsorden

Sagsfremstilling

Forud for udvalgets møder udsendes en dagsorden med det fornødne materiale til bedømmelse af de sager, der skal optages på dagsorden.

Lovgrundlag

LBK nr 47 15.01.2019 (Kommunestyrelsesloven) § 8

Beslutning

1. Godkendt.

Fravær og stedfortræder: Jannich Petersen (V) fraværende. Sean Crawford (V) deltog som stedfortræder for Jannich Petersen.

Fravær: Kim Valentin (V).

Punkt 22: Overgang til obligatorisk tidsbestilling i borgerservice

00.14.00-G01-1-19

Resume

Økonomiudvalget varetager den umiddelbare forvaltning af indretning af kommunens borgerservice (jævnfør styrelsesvedtægt). Økonomiudvalget behandler derfor sagen for at træffe beslutning om at indføre obligatorisk tidsbestilling i Borgerservice som led i realiseringen af budget 2019 - 2022.

Ved den af Byrådet vedtaget budgetaftale for 2019-2022 er der indlagt en besparelse på 18 mio. kr. "ny organisering". På den baggrund arbejder administrationen med at indfri budgetforventningerne og fremlægger på denne baggrund nærværende sag.

Administrationen indstiller

1. til Økonomiudvalget at godkende overgangen til obligatorisk tidsbestilling i Borgerservice senest 1. september 2019
2. til Byrådet at tage orienteringen om obligatorisk tidsbestilling til efterretning

Historik

Økonomiudvalget, 29. januar 2019, pkt. 19:

1. Udsat til et ekstraordinært møde i Økonomiudvalget tirsdag, den 5. februar 2019.

Fravær og stedfortræder: Jannich Petersen (V) fraværende. Sean Crawford (V) deltog som stedfortræder for Jannich Petersen.

Sagsfremstilling

Som led i den vedtagne budgetaftale for 2019 - 2022 har Borgerservice arbejdet med udviklingen af drift og den fremtidens borgerbetjening, for færre ressourcer .

Administrationen vurderer, at der kan ydes en bedre og mere effektiv borgerservice ved at overgå til obligatorisk tidsbestilling, samtidig med der anvendes færre ressourcer.

I dag kan alle rette personlig henvendelse i borgerservices åbningstid. Dette har bl.a. den betydning at medarbejdere ikke kan være forberedte på hvilke henvendelser, der kommer og dermed har de ikke mulighed for at forberede sig på og levere den optimale service. Endvidere er der en lang række selvbetjeningsløsninger til rådighed på bl.a. borger.dk, der kan anvendes i større omfang end i dag, som vil give en bedre oplevelse for en lang række borgere.

Erfaringer

Flere og flere kommuner indfører obligatorisk tidsbestilling og har gode erfaringer med dette. Et eksempel på dette er Fredensborg Kommune der indførte obligatorisk tidsbestilling 1. februar 2018.

Erfaringen fra de kommuner der har indført obligatorisk tidsbestilling er positive. Tidsbestillingen sikrer, at borgerne ikke møder unødigt op i borgerservice, skal vente i kø ind til det bliver deres tur og risikere uforrettet sag grundet den relevante sagsbehandler ikke er til stede. Obligatorisk tidsbestilling giver kommunen en øget mulighed for at levere god og

professionel service til den enkelte borger, gennem en bedre mulighed for at forberede sig på det som borgeren har behov for hjælp til. Samtidig giver det en øget fleksibilitet og det vil bl.a. være muligt at sikre, at de relevante medarbejdere er tilstede for at hjælpe den enkelte borger.

Gribskov Kommunes erfaringer med egen nuværende model med faste åbningstider er, at trods åbningstiden skal mange borgere alligevel have en tid. Eksempelvis når sagerne har en vis kompleksitet, der mangler dokumentation, den ønskede medarbejder ikke er tilstede m.v. Endvidere er der ventetid for borgerne i borgerservice, når de venter på at det bliver deres tur.

Gribskov Kommune har for nyligt indført mulighed for tidsbestilling til pas og kørekort. Omend det er baseret på en kort periode, så er muligheden blevet taget godt i mod af borgerne. Selve tidsbestillingen foregår uproblematisk og flere borgere har udtrykt tilfredshed med, at de nu kan undgå kø og komme direkte til ekspedition på det bookedede tidspunkt.

Potentialet ved overgang til obligatorisk tidsbestilling

Ved overgang til obligatorisk tidsbestilling er der en række fordele både for borgerne og Gribskov Kommune.

Fordele for borgerne:

- Borgerne møder ikke forgæves op: Eksempelvis undgås det at borgeren møder op uden den rigtige dokumentation og det kan sikres, at den rette medarbejder er til rådighed. Ved tidsbestilling guides borgeren igennem således, det sikres, at borgeren har den rigtige dokumentation med til mødet. Der bliver således en klarere forventningsafstemning for den enkelte borger i forhold til nødvendig dokumentation m.v.
- Større fleksibilitet i forhold til hvornår den enkelte borger kan booke tid end den faste åbningstid der er i dag
- Øget brug af selvbetjening: Mange af de personlige henvendelser til borgerservice kan i dag klares via selvbetjeningsløsninger eksempelvis på borger.dk. Ved tidsbestilling kender administrationen til henvendelsen og kan på den baggrund kontakte borgeren og guide dem igennem online, således borgeren undgår at møde op fysisk, hvis de ønsker dette. Selvbetjeningsløsningerne giver også borgerne højere grad af fleksibilitet, da de kan anvende disse løsninger, når det passer den enkelte borger. Den enkelte borger skal således ikke længere tilpasse sig kommunens åbningstider.
- Mindre ventetid: I dag skal borgerne vente i borgerservice til det bliver deres tur, dette giver ventetid for den enkelte. Ved tidsbestilling fjernes ventetiden og borgere kan møde direkte ind til deres møde uden ventetid.

Fordele for Gribskov Kommune:

- Sagsbehandlingstiden kan nedbringes på alle typer henvendelser, herunder særligt også pas og kørekort. Ved tidsbestilling sikres det, at borgeren guides igennem, har den rigtige dokumentation med (eksempelvis det gamle pas) og medarbejderen kan forberede sig på henvendelsen. Dette giver kortere ekspeditionstid pr. henvendelse.
- Øget brug af selvbetjeningsløsninger: Dette vil give færre henvendelser til borgerservice, dermed anvendes færre personaleressourcer og samtidig er selvbetjeningsløsningerne bedre og billigere for kommunen end både personligt fremmøde og telefonmøder.
- Optimeret brug af ressourcer: Ved tidsbestilling kan borgerservice optimere brugen af deres ressourcer i højere grad end i dag, hvor der er en hvis minimumsbemanding, der skal være tilstede i åbningstiden

Administrationens vurdering

Samlet set er det administrationens vurdering, at der kan ydes bedre og mere professionel service for færre ressourcer ved overgangen til obligatorisk tidsbestilling. Erfaringerne fra andre kommuner er positive og efter en omstillingsperiode er det taget godt i mod af borgere m.fl. Det er lykkedes, at indfri forventningerne til kortere ventetid, bedre service og en større fleksibilitet for den enkelte borger.

Ramme og proces

Som tidligere skrevet giver overgang til obligatorisk tidsbestilling mulighed for at øge fleksibiliteten i forhold til hvornår, der kan bestilles møder / tider. Det betyder, at der kan udbydes tider både tidligere og senere på dagen end i dag. Dette vil være en fordel for bl.a. virksomheder og borgere i den erhvervsaktive alder. Borgerne skal således fremadrettet alene forholde sig til de tider, de selv har bestilt og ikke hvornår Gribskov Kommune har åbent. Det fungerer dermed på samme måde, som man i dag eksempelvis bestiller tid hos SKAT, egen læge m.v. Med tiden skulle borgerne gerne opleve Gribskov Kommune som mere fleksibel og brugerorienteret.

Tidsbestillingen:

Tidsbestillingen vil foregå på Gribskov Kommunes hjemmeside. Der vil altid kunne bestilles tid indenfor 5 hverdage, men det forventes, at der oftest kan bestilles tid inden for et par dage.

For borgere der har behov for hjælp til tidsbestilling kan callcenteret kontaktes og de vil hjælpe borgeren med at bestille tid.

Det sikres endvidere, at der altid er akut tider til rådighed.

Proces:

Som led i overgangen til obligatorisk tidsbestilling skal en række IT systemer i borgerservice justeres, der skal udarbejdes nye arbejdsgange m.v. Endvidere forventes det, at selve ventelokalet skal ændres, så borgere frit kan gå til selvbetjeningsp'ere, kaffemaksine og handicaptoilet. Der skal således forventes en implementeringsperiode.

Der udarbejdes en kommunikationsplan og informationskampagne, der i en længere periode før overgangen vil orientere borgerne om ændringen. Dette vil bl.a. foregå på facebook, kommunens hjemmeside og ugeposten. Lige som der fra borgerservice side løbende vil blive informeret om overgangen ved personlig henvendelser i borgerservice og gennem opkald til callcenteret.

Administrationens anbefaling

Administrationen anbefaler med afsæt i ovenstående, at borgerservice overgår til obligatorisk tidsbestilling senest d. 1. september 2019.

Lovgrundlag

LBK nr 947 (Lov om borgerservicecentre) af 06.07.2017.

Styrelsesvedtægt for Byrådet i Gribskov Kommune af 3. april 2018 § 9, stk. 5.

Økonomi

Forslaget medfører en besparelse på 0,6 mio. kr. fra 2020.

Beslutning

1. Tiltådt med den tilføjelse, at løsningen løbende justeres efter behov og erfaringer.

Fravær og stedfortræder: Jannich Petersen (V) fraværende. Sean Crawford (V) deltog som stedfortræder for Jannich Petersen.

Fravær: Kim Valentin (V).

Punkt 23: Meddelelser

00.22.04-G01-3-18

Sagsfremstilling

Hvis der er mødemeddelelser eller anden form for orientering bliver det behandlet under dette punkt.

Administrationen indstiller til Økonomiudvalget

1. at tage orienteringen til efterretning

Beslutning

Mødet begyndte klokken 17.00. Mødet sluttede klokken 17.13.

Orienteringen taget til efterretning.

Fravær og stedfortræder: Jannich Petersen (V) fraværende. Sean Crawford (V) deltog som stedfortræder for Jannich Petersen.

Fravær: Kim Valentin (V).