

# REFERAT Direktionen d. 15-06-2020

**Mødedato** Mandag d. 15. juni 2020 kl. 10:00

**Mødested** Mødelokale B105

**Mødedeltagere** Lars Holte, Jørgen Lerhard, Charlotte Markussen, Kathrine Seier Skaastrup (sekretær), Anya Krogh Manghezi

## **Indholdsfortegnelse**

Øvrige sager 15-06-2020.....	3
Økonomiopfølgning 15-06-2020.....	4
Indførelse af obligatorisk tidsbestilling i Borgerbetjeningen på Rådhuset.....	5

## **Punkt 1: Øvrige sager 15-06-2020**

19/24995

### **Baggrund**

- Besøg for direktion og byråd på byggepladsen i Nærheden?
- Partiforslag (kvartalsvis)
- Program dir seminar

### **Beslutning Direktionen den 15-06-2020**

Besøg på Nærheden Skole: Det blev aftalt at det forsøges planlagt at chefforum besøger Nærheden Skole den 24. juni.

Partiforslag: Listen opdateres med baggrund i drøftelsen.

Program direktionsseminar: Programmet blev godkendt.

### **Bilag**

Forslag stillet på byrådsmøderne der ikke er fremlagt

## **Punkt 2: Økonomifølging 15-06-2020**

19/24995

## **Punkt 3: Indførelse af obligatorisk tidsbestilling i Borgerbetjeningen på Rådhuset**

19/6147

### **Baggrund**

Som en del af budgetforliget sidste år, blev der vedtaget en effektivisering på borgerbetjeningens område svarende til nedlæggelse af et årsværk. Som en del af effektiviseringen skulle borgerbetjeningen effektivisere arbejdsgange og processer ved hjælp af digitale løsninger.

En af løsningerne der blev peget på i prioriteringsforslaget, var brug af obligatorisk tidsbestilling så borgerne ved, hvornår de kan få deres sag ekspederet, og at borgerbetjeningen bedre kan styre kapaciteten og borgerflowet hen over dagen. Obligatorisk tidsbestilling ses som god borgerservice, hvor borgerne slipper for ventetid og ved, hvornår de kan blive ekspederet. Desuden er obligatorisk tidsbestilling allerede indført på borgerserviceområdet i en række andre kommuner, bl.a. Roskilde og Ballerup.

BAC ønsker med denne sag, at Direktionen drøfter indførelse af obligatorisk tidsbestilling, og tager stilling til plan for indførelse af obligatorisk tidsbestilling. Heri indgår, at obligatorisk tidsbestilling også kan ses som et redskab til forebyggelse af Covid-19, da det kan modvirke at for mange borgere samles samtidigt på Rådhuset.

### **Indstilling**

Det indstilles at direktionen

- 1) drøfter indførelse af obligatorisk tidsbestilling i Borgerbetjeningen på Rådhuset og godkender politisk forelæggelse af sagen
- 2) godkender proces, herunder politisk proces, for indførelse af obligatorisk tidsbestilling

### **Beslutning Direktionen den 15-06-2020**

Godkendt, idet der i beskrivelsen lægges vægt på serviceoplevelsen for borgerne. Sagen forelægges som M-sag for politikerne samtidig med der foretages en temadrøftelse i ØU.

### **Sagsfremstilling**

I dag har Borgerbetjeningen på rådhuset frivillig tidsbestilling, hvor det er frivilligt om borgeren booker tid til en ekspedition vedr. pas, kørekort, nem-ID mv. Booker du tid, så kan du forvente at blive ekspederet til den aftalte tid. Booker du ikke tid, så kan du forvente at komme til at vente til der er en ledig tid. Det er særligt mandage og torsdag eftermiddage, at der i dag er ventetider.

Tidsbestilling bruges i dag kun i begrænset omfang og er frivilligt at anvende hvis borger bestiller pas. Borgerbetjeningen vurderer, at det generelt vil give større tilfredshed, at borgerne ved, hvornår de kan blive ekspederet. Desuden har en række andre kommuner allerede indført obligatorisk tidsbestilling på mange borgerserviceopgaver. Erfaringerne fra de andre kommuner er gode og det opleves som god borgerservice at kunne tilbyde den service.

Borgerbetjeningen vurderer, at enkelte målgrupper kan være udfordret af obligatorisk tidsbestilling. Det kan være ældre borgere, som ikke er digitale. Det kan også være udsatte eller handicappede borgere, som ikke er fortrolige med de digitale muligheder. Disse målgrupper kræver en særskilt opmærksomhed, særligt i en opstartsperiode.

Borgerbetjeningen havde planlagt at lancere obligatorisk tidsbestillingen i løbet af efteråret 2020. Men på grund af Covid-19 ser Borgerbetjeningen et behov for, at det kan iværksættes før - forudsat at sundhedsmyndighederne igen tillader åbning af Borgerbetjeningen og Rådhuset. Covid-19 medfører, at der er behov for at styre borgerflowet tydeligere og arbejde offensivt med, at der ikke er for mange borgere der møder frem på rådhuset samtidig.

Forud for lanceringen går en nærmere introduktion af personalet om den praktiske brug af obligatorisk tidsbestilling. Desuden anbefales, at informere borgerne på hjemmeside, lokalpresse og sociale medier.

Udgangspunktet for obligatorisk tidsbestilling er, at tidsbestilling til alle former for borgerserviceopgaver er obligatorisk. Det vil også sige, at møder borgere frem på rådhuset uden bestilt tid i forhold til pas, kørekort, nem-ID, folkeregister og lign, så kan borgeren ikke forvente at blive ekspederet med det samme. Det er også at sidestille Borgerbetjeningen med henvendelser til f.eks. læge eller tandlæge. Det vil ikke påvirke henvendelser til andre afdelinger på Rådhuset.

Men særligt i en opstartsperiode skal der være stor opmærksomhed på, at Høje-Taastrup Kommune ikke afviser borgere, der har behov for at få løst et problem, og som måske heller ikke er særligt digitale. Derfor vil der i en opstart også være opmærksomhed på, at borgere kan komme hurtigt til, ved at Borgerbetjeningen giver dem en tid hurtigst muligt og som udgangspunkt samme dag, så de ikke behøver at forlade Rådhuset. Det kan ske på forskellige måder. Borgerbetjeningens floorwalker (medarbejder som hjælper borgere ved Rådhusets borgerPC'er og i Rådhusets venteområde) og vagter, vil i denne periode være særligt instrueret i at hjælpe borgere, der ikke har bestilt tid og kan guide borgerne til hvordan det kan ske. Derudover vil det være muligt at ringe til kommunens hovednummer og få hjælp til at bestille tid.

## Forslag til plan for indførelse af obligatorisk tidsbestilling

Der foreslås en plan for indførelse af obligatorisk tidsbestilling ud fra følgende punkter:

- August: Forelæggelse af sag for Økonomiudvalget omkring indførelse af obligatorisk tidsbestilling. Der skal være fokus på et fortsat højt serviceniveau og fortsat opmærksomhed på udsatte ikke-digitale borgere.
  - Det indgår i sagen til Økonomiudvalget, at Seniorråd, Handicapråd og Udsatteråd høres om obligatorisk tidsbestilling.
- Oktober: Ny sag til økonomiudvalget med høringssvar fra Seniorråd, Handicapråd og Udsatteråd.
- November: Information til borgere i kommunen omkring obligatorisk tidsbestilling.
- December: Indførelse af obligatorisk tidsbestilling i Borgerbetjeningen
- Maj: Status til Økonomiudvalget, hvor obligatorisk tidsbestilling evalueres med opmærksomhed på udsatte ikke-digitale borgere samt effektiviseringsgevinster.

## Økonomi

Som en del af prioriteringsforslaget blev det forudsat, at der skulle reduceres med et årsværk svarende til 0,4 mio. kr. Denne del af forslaget er effektueret. Derudover blev det forudsat, at der skulle arbejdes med forskellige digitale redskaber for at realisere effektiviseringen i forslaget. Heri fik BAC lov til at overføre 0,5 mio. kr. fra 2019 til 2020. Ud over obligatorisk tidsbestilling er der iværksat følgende initiativer:

- Digital afhentningsboks. Der er bestilt afhentningsboks, som forventes leveret i 3. kvartal. Afhentningsboksen muliggør at borgere kan hente deres pas, kørekort mv. uden at skulle henvende sig personligt i Borgerbetjeningen.
- Effektive indrejser. Når udenlandske arbejdstagere skal registre sig som arbejdstagere i Danmark, kræver det personligt fremmøde og sagsbehandling i Folkeregisteret med godkendelse af dokumentation vedr. ansættelseskontrakt mv. Der er indkøbt ny digital løsning, hvor arbejdsgiver og arbejdstager skal uploade dokumenter digitalt, hvorefter store dele af ansøgnings- og godkendelsesproceduren er digitaliseret.

- Den digitale hotline (telefonisk hotline-samarbejde med 36 kommuner). Høje-Taastrup Kommune forventes at indtræde i den digitale hotline i september. Det forventes at effektivisere arbejdet med telefonisk straksafklaring. Desuden medfører samarbejdet en chatbot, hvor der kan høstes de første erfaringer med en robot, der kan foretage simple informationsopgaver i forbindelse med telefonopkald fra borgere.

Samlet set forventes initiativerne at bidrage til, at effektiviseringen i prioriteringsforslaget kan realiseres.

Borgerserviceområdet indgår i øvrigt som en del af programmet Fremtidens borgerkontakt. Her er der dels en opmærksomhed med at følge den digitale udvikling på området, der løbende fornyer kontaktmulighederne med borgerne. Dels er der en opmærksomhed på arbejdet med nyt Rådhus, hvor der er mulighed for at tænke kontakten med borgerne på en ny måde i mødet med kommunen.

## **Oversigt**