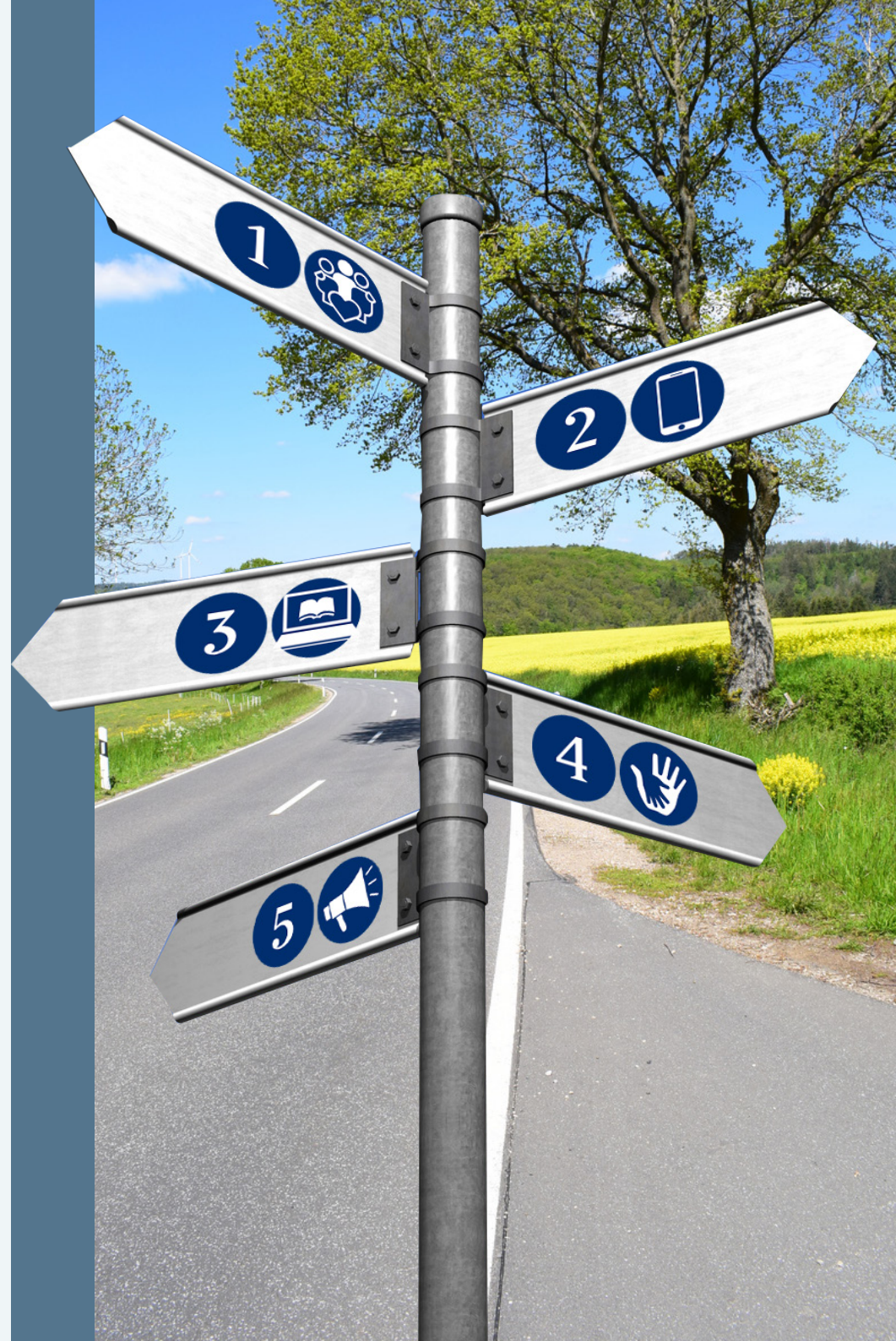


Inspirationskatalog

Pejlemærkerne for fremtidens
Borgerservice i praksis

KL



Inspirationskatalog

Pejlemærkerne for fremtidens
Borgerservice i praksis



Pejlemærke 1



Borgerservice er det menneskelige ansigt i mødet med den digitale offentlige sektor

Pejlemærke 2



Borgerservice tilbyder sine services digitalt, når det giver værdi for borgeren

Pejlemærke 3



Borgerservice understøtter borgernes selvstændighed i det digitaliserede velfærdssamfund

Pejlemærke 4



Borgerservice sikrer den rette service i tæt samarbejde med andre

Pejlemærke 5



Borgerservice kan bidrage ved akutte hændelser i samfundet

Pejlemærkerne i praksis

I dette inspirationskatalog kan du læse mere om, hvordan mange forskellige danske kommuner arbejder med pejlemærkerne i praksis. Kataloget giver indblik i, hvordan de forskellige tiltag giver værdi for borgerne, hvordan tiltagene kom til, relevante implementeringsinformationer og hvilke ressourcer det kræver.

Brug tiltagene som inspiration til hvad I kan gøre i din kommune, og ræk gerne ud til kontaktpersonerne, hvis du er interesseret.





Pejlemærke 1

Borgerservice er det menneskelige ansigt i mødet med den digitale offentlige sektor

Kommunerne ønsker en sammenhængende og tilgængelig offentlig sektor for alle. Med synlighed og et tydeligt menneskeligt fokus er Borgerservice ambassadør for et offentligt Danmark, hvor borgerne føler sig velinformerede og støttet i deres interaktion med den offentlige sektor.



Flyttemappe ved flytning til ældrebolig

Kommune:
Kerteminde Kommune

Løsning:
Samlet dokumentoverblik ved flytning til plejebolig

Målgruppe:
Borgere der flytter i plejebolig og deres pårørende

Kontaktperson:
Stine Hjære Hansen.
shn@kerteminde.dk

Kerteminde skaber overblik

Når borgere i Kerteminde flytter til plejebolig, kan de få et samlet overblik over hvilke dokumenter, de skal udfylde på tværs af myndigheder. Kertemindes Borgerservice laver en flyttepakke, der hjælper med at sikre, at borgerne både får vejledning i at søge boligstøtte, og at der sker betaling af husleje m.v. til plejeboligen. Flyttemappen indeholder udprint af alle ansøgningsblanketter, så ældre og pårørende kan gennemgå og udfylde dem digitalt eller manuelt. På den måde bliver der skabt tryghed om, at alt er husket. Borgerservice tilbyder at ekspedere alt efterfølgende, ved at videresende det til de rigtige modtagere.

Værdi for borgerne

Flytning til plejebolig kan være ressourcekrævende, og sker ofte i forbindelse med en ældre, der er syg. Det kan give en masse unødigt stress for den ældre og de pårørende. Borgerservice i Kerteminde hjælper dem med at komme godt igennem flytningen

Borgerne bliver taget i hånden i deres flytning til plejebolig: De bliver hjulpet med at søge boligstøtte, skifte adresse, opsætte automatisk betaling til husleje osv. Det giver en rolig overgang, når den ældre og de pårørende er sikre på, at intet bliver glemt. Det er nemt og ligetil for borgerne, der får et brev i postkassen, med den information de har brug for. I dokumenterne er der markeret med røde krydser, hvor de skal skrive under.

Gode råd til andre kommuner

1. Vær opmærksom på, at der kan opstå særlige udfordringer, hvis kommunen ikke selv udlejer plejeboligerne. I så fald kræver det et tæt samarbejde med udlejer.
2. Selvom Kerteminde ikke bruger mange ressourcer nu, er der mange års læring forud. Det kræver ressourcer at starte projektet op.
3. Det er ikke en "skal"-opgave, men fordi det ofte haster for borgeren, kan det skubbe "skal"-opgaver til siden.

Implementering

Borgerservice implementerede flyttemappen ved at udarbejde en række skabeloner og følgebrev og etablere et samarbejde med visitatorer og boligkontoret. Samarbejdet var nemt at starte, fordi Kerteminde i forvejen har tæt samarbejde på tværs af kommunen. I projektets opstart var der en formel procedure, men med tiden er samarbejdet blevet mere uformelt organiseret. Samarbejdspartnerne mødes cirka en gang om året for at vurdere, om der er behov for justeringer.

Ressourcer

Kerteminde har to medarbejdere, der arbejder med at udarbejde flyttemapperne. De laver mellem 110-120 flyttemapper årligt. Skabelonerne gør, at medarbejderne ikke bruger mange timer på mapperne. Kerteminde estimerer, at én medarbejder i gennemsnit ville bruge mindre end en time om dagen på flyttemapperne. Det er dog ofte et haste-arbejde, fordi borgere tit skal flytte i plejebolig her-og-nu. Det betyder, at medarbejderne nogle gange skal smide, hvad de har i hænderne, for at udarbejde flyttemapper.





Kommune:
Aarhus Kommune

Løsning:
Samarbejde med plejhjem når ældre flytter

Målgruppe:
Ældre habile borgere uden pårørende

Kontaktperson:
Vibeke Bech,
vbe@aarhus.dk



Borgerservice samarbejder med plejhjem om hjælp til nye beboere

Plejhjem skriver til Borgerservice, når de får nye beboere

Alle plejhjem i Aarhus Kommune har to kontaktpersoner i Borgerservice, de kan skrive til, når de får en ny borger. Borgerservice hjælper nemlig ældre, der flytter ind på plejhjem, fx med at skifte adresse, søge boligstøtte og lignende. Borgerservice hjælper kun de ældre, som ikke har pårørende og som er habile. Tidligere tog Borgerservice selv ud på plejhjemmene på fastsatte tidspunkter, men der var ikke altid et behov for at de kom ud, hvorfor der blev fundet den nye løsning. Nu har Borgerservice lavet et direkte samarbejde med plejhjemmene, så de ældre får hjælp så hurtigt og effektivt som muligt. Til gavn for både kommuner og borgere.

Værdi for borgerne

De ældre uden pårørende, der flytter på plejhjem, har ofte brug for hjælp, men ved ikke altid hvor de skal gå hen for at få det. Borgerservice hjælper de ældre med at få de ydelser, som de er berettiget til. Men de hjælper også med andre ting, som f.eks. at sørge for, at den læge der er tilknyttet den ældre, er den samme som er på plejhjemmet. Borgerservice sikrer dermed, at de ældre borgere helt generelt får den hjælp, som de har krav på og brug for. Den direkte kontakt mellem Borgerservice og plejhjemmet gør flytningen nemmere for den ældre, som bliver taget i hånden hele vejen.



Gode råd til andre kommuner

1. Gør det klart for borgerne og plejhjemsmedarbejderne at Borgerservice ikke hjælper med private ting såsom netbank. Det kan være svært at forstå og skal udpensles. Der skal derfor også forventningssafstemmes mellem Borgerservice og medarbejderne på plejhjemmene.
2. Sørg for en god dialog med plejhjemmene. Ræk ud og skab et samarbejde med borgeren i fokus.
3. Vedligehold dialogen mellem Borgerservice og plejhjem på ledelsesniveau. Det er vigtigt for at vedligeholde tiltaget, særligt i forbindelse med udskiftning af medarbejdere på plejhjemmene.



Implementering

Tiltaget er implementeret gennem et tæt samarbejde mellem ledelsen i Borgerservice og ledelsen på kommunens plejhjem. Sammen med plejhjemslederne udarbejdede Borgerservice en pjece, som både plejhjemsmedarbejderne og de ældre kan bruge til at få information om, hvilken hjælp Borgerservice tilbyder. Plejhjemmet, kontakter kontaktpersonen i Borgerservice på mail, der udfylder indkomstforhold m.m. og returnerer den udfyldte blanket til plejhjemmet, som så sikrer underskrift fra beboerne, så ansøgningen kan sendes til rette myndighed. Borgerservice er i gang med at udvikle en mail-skabelon til medarbejderne på plejhjemmet, så Borgerservice er sikre på, at de får alt den information, de skal bruge.



Ressourcer

Ressourceforbruget på tiltaget er svingene. Borgerservice i Aarhus kommune oplever ikke, at de kan sætte ressourcebehovet på formel. Det tager en medarbejder i Borgerservice ca. en time pr. borger lige nu, og de regner med at tiden reduceres, når de får implementeret deres mail-skabelon. Der er et par borgere om måneden til hver af de to medarbejdere, som er afsat til at hjælpe med netop dette tiltag. Aarhus oplever det ikke som et ressourcetungt tiltag, men der skal udarbejdes materialer til plejhjemslederne og 1-2 årlige møder med kontaktperson i Sundhed og Omsorg, udover opgaven med at hjælpe den ældre



Kommune:
Svendborg Kommune

Løsning:
Mobil Borgerservice

Målgruppe:
Borgere der bor langt fra den fysiske Borgerservice (udkanten af kommunen)

Kontaktperson:
Maria Laursen,
maria.laursen@svendborg.dk



Mobil Borgerservice

Borgerservice dér hvor borgerne er

Siden 2021 har Svendborg Kommune haft en Borgerservice-varevogn, der kører rundt i kommunen og hjælper med stort og småt. Bilen kører tre dage om ugen, og besøger to forskellige lokationer om dagen og holder ca. halvanden time hvert sted. Svendborg er en geografisk stor kommune, og med Mobil Borgerservice er det nemmere for borgerne at komme i kontakt med Borgerservice.

Værdi for borgerne

Den Mobile Borgerservice skaber nærvær. Der er ikke tidsbestilling, Borgerservice kommer til borgerne og man kan få stort set præcis samme hjælp hos Mobil Borgerservice som hos almindelig Borgerservice. Det er givende at Borgerservice kommer til lokalmiljøet, da det gør det nemmere for borgerne at få adgang til hjælp. Borgerservice oplever også at nogle borgere kører efter borgerservicebilen, hvis de har akutte behov.



Gode råd til andre kommuner

1. Prioriter ressourcer på at få en chauffør til at stå for selve kørslen, så borgerservicedarbejderen kan fokusere på Borgerservice. På den måde er der også kun én borgerservicemedarbejder, der skal sendes afsted med bilen, i stedet for to.
2. Overvej lokaliteten I holder ved; det er ikke altid at de bedste steder at stille bilen, er steder, hvor der er kommunale holdepladser til rådighed med strøm. Her kan det være fordelagtigt at indgå aftaler med lokale aktører.

Der er praktiske ting med bilen, der skal overvejes, såsom elbilens kørelængde, hvor tung den er ift. hvem der må køre den, skal den have en kørestolslift m.v



Implementering

Tiltaget startede som et politisk ønske med inspiration fra Vejle Kommune. Meget af implementeringsprocessen gik med at designe bilen, beslutte hvad den skulle kunne, og dermed hvilket udstyr den skulle have. Derudover skulle der træffes beslutninger om type af bil (elbil) og foretages geografisk mapning af kommunen, så bilens lokationer kunne udvælges. Svendborg har også lavet aftaler med forskellige lokale aktører, så bilen kan få tilført strøm og nogle steder opstilles venteområder til borgerne.



Ressourcer

I de indledende processer var der en del arbejde i at afklare økonomi, ressourcer og andre overvejelser ift. at flette tiltaget ind i en travl hverdag. Bilen kræver to ansattes tid: en chauffør, der varetager det praktiske med at køre, sætte op og uddele kønumre, og en Borgerservicemedarbejder. Udover personaleudgifter er den årlige driftsudgift ca. 100.000kr., og etableringsudgiften for tiltaget var ca. 1 ½ årsværk.



Kommune:
Hørsens Kommune

Løsning:
Udvidede telefontider
og straksafklaring

Målgruppe:
Alle borgere)

Kontaktperson:
Lone Bjørn Madsen,
lbjm@horsens.dk

Hørsens Kommune



Koordinering af kontaktflader



Man kan ikke ringe forkert, når man ringer til Hørsens Kommune

Når man ringer til kommunens hovednummer, kan det være svært for borgere at vide, hvem man har brug for at tale med. Man kan ramme en afdeling som ikke den rigtige til at håndtere henvendelsen, eller risikere at blive udsat for mange omstillinger. Det har Hørsens Kommune handlet på. De har indført et princip om at understøtte straksafklaring af borger. Det starter med at sikre at mængden af omstillinger minimeres så vidt muligt. Alle afdelinger har et afdelingsnummer på hjemmesiden, og hvis borgeren har fået kontakt til en afdeling, der ikke kan hjælpe borgeren, viderestilles de så vidt muligt ikke til hovednummeret, men til den rigtige afdeling eller kontaktperson. Alle afdelinger har åbent på telefonen i hele kommunens åbningstid.



Værdi for borgerne

Borgerne sparer tid og får bedre og mere effektiv service. Hørsens Kommune har sikret, at kommunen er meget mere tilgængelig. Langt hen ad vejen er borgerne selvhjulpne med de digitale selvbetjeningsløsninger, men nogle gange har borgere brug for at tale med et menneske, og telefonen er kommunens vigtigste kontaktedskab. Samtalerne bruges også til at afklare, hvordan kommunen kan gøre det nemmere for borgeren i fremtiden.



Gode råd til andre kommuner

1. Implementeringen er ikke så svær, som den måske ser ud på papiret. Det er mindre ressourcekrævende end man tror – det er ikke alle medarbejdere, der sidder på telefonen hele tiden.
2. Vær forberedt på at organisationen skal tænke på telefonen på en ny måde – det kræver en indsats at lave den organisationsforandring.
3. Husk hele tiden at tænke: Borgerne kan ikke ringe forkert, når de ringer til kommunen.



Implementering

Tiltaget er en del af direktionens politik og er blevet implementeret i hele organisationen. Det betød, at mange afdelinger skulle udvide telefonåbningstider, lave ny telefonstruktur og lære at navigere i kundeservice på telefonen. Her agerede Borgerservice fødselshjælper, og hjalp de andre afdelinger med sparring og vejledning ift. telefonsystemer med telefon-kø og hensigtsmæssig organisering af telefonstruktur. Borgerservice vejledte de afdelinger, der efterspurgte det, men implementeringen er foregået internt i hver enkelt afdeling.



Ressourcer

Helt lavpraktisk har kommunen indkøbt telefoner og IT, men det har ikke været særligt ressourcekrævende. Det har til gengæld været ressourcekrævende at omstille kulturen, så der opstår en forståelse for, at telefonbetjening er en vigtig kontaktkanal for mange borgere og derfor en vigtig arbejdsopgave.

Borgerservice varetager kommunens reception og omstilling, og de bruger løbende tid på at vedligeholde afdelingernes kontaktoplysninger. Afdelingerne skriver til Borgerservice, når der sker nye ting, som fx nye ansættelser el.lign.



Kommune:
Næstved Kommune

Løsning:
Borgerservice
uden tidsbestilling

Målgruppe:
Alle borgere)

Kontaktperson:
Karen Delfs,
kadel@naestved.dk



Borgerservice uden tidsbestilling

Borgervejledere står klar til at hjælpe

I Næstved kan man få hjælp uden tidsbestilling i borgervejledningen. Medarbejderne i borgervejledningen kommer fra både Borgerservice og bibliotek. De er organiseret i flere selvstyrende enheder, der arbejder fleksibelt, så der altid er den rigtige mængde vejledere "på gulvet". Borgervejledningen skal sikre en helhedstilgang til borgervejledning, så borgerne både kan få hjælp til de store og små ting. Man kan altid tilvælge at bestille tid til borgervejledningen, men det er kun

Værdi for borgerne

I borgervejledningen er der runde borde med stole, hvor borgerne kan møde borgervejlederen tættere på. Det giver nærhed og et bedre rum til vejledning af borgeren. Generelt oplever Næstved at borgerne ofte går fra borgervejledningen med en byrde løftet fra deres skuldre. Kommunen oplever også at flere udsatte og sårbare borgere kommer ind og får hjælp, nu hvor kravet om tidsbestilling er fjernet. Borgervejlederne har alle været på kursus i konflikthåndtering og borgerdialog. De er klædt på til at møde borgeren der hvor borgeren skal mødes, kan tage hensyn til helheden i dennes livssituation og også tale frustrerede borgere ned, så de bliver nemmere at hjælpe.

Gode råd til andre kommuner

1. Hvis man vil arbejde med Borgerservice uden tidsbestilling, er det en god ide med selvstyrende teams. Det kræver fleksibel arbejdstilrettelæggelse, hvor dem der på vagt, har andre opgaver at give sig til end at være på gulvet – og kan gå på gulvet ved travlhed.
2. Medarbejderinddragelse er enormt vigtigt, hvis man vil indføre selvstyrende teams. Hvis man vil ændre eller sammensmelte kulturer, skal inddragelse og forandringsledelse være i fokus.
3. Tillid mellem medarbejdere og leder er nødt til at være til stede, hvis man vil arbejde så fleksibelt.

Implementering

Næstved er gået fra obligatorisk tidsbestilling til at man nu stort set ikke behøver at bestille tid længere. I praksis sammenlagde man to afdelinger, hhv. et infocenter (biblioteksmedarbejdere) og klassisk Borgerservice. Sammenlægningen blev udført i en proces, hvor ledelsen satte rammerne, og de konkrete arbejds gange blev udviklet i tæt samarbejde med medarbejderne. Løsningen blev de selvstyrende enheder i Borgervejledningen. Det har været en kulturforandringsproces, hvor kompetenceudvikling også er en del af det. Processen har været lang men givende. Den har medført stor medarbejdertrivsel.

Ressourcer

I Næstved er Borgerservice og bibliotekerne slået sammen. Det betyder, at der er borgervejledning på kommunens fem biblioteker. Da afdelingerne Infocenter og Borgerservice blev lagt sammen, flyttede man indirekte nogle af ressourcerne fra biblioteket til borgervejledningen. Næstved har ikke fået bevilliget flere ressourcer til tiltaget. Ressourcerne udnyttes optimalt gennem de fleksible enheder i borgervejledningen: Der er kun så mange medarbejdere i borgerbetjeningen, som der er behov for. De øvrige tager sig af sagsbehandling, eller løser opgaver i "opgavebanken". Opgavebanken er en samling opgaver fra sagsbehandlingen, der ikke kræver specialisterviden.



Pejlemærke 2

Borgerservice tilbyder sine services digitalt, når det giver værdi for borgeren

Borgerservice skal gentænke sine services og tilbyde dem digitalt, når det gør mødet med kommunen lettere. Digitale løsninger vil imødekomme borgernes forventninger, frigøre ressourcer eller give fleksibilitet. Den digitale transformation skal ske i samarbejde med borgere.



Kommune:
Roskilde Kommune
(og Greve, Guldborgsund,
Holbæk, Kalundborg, Køge,
Lejre, Næstved, Ringsted,
Slagelse, Vordingborg)

Løsning:
RPA- og automatiseringste-
knologier

Målgruppe:
Rettet mod manuelle
arbejdsopgaver. Gavner alle
borgere.

Kontaktperson:
Stine Hjære Hansen.
shn@kerteminde.dk

Tværkommunalt samarbejde om automatiseringsteknologi i DIGIT



Software-robotter sender velkomstbreve til nye borgere

I Roskilde Kommunes borgerservicefunktioner anvender de automatiseringssoftware, der kan hjælpe med kontrol af bopælsregistrering og udsendelse af velkomstbreve til nytilkomne borgere.

Det kan lade sig gøre pga. kommunens deltagelse i Digitaliseringsforeningen Sjælland (DIGIT), der samarbejder om at anvende RPA-teknologi (Robotic Process Automation) til at effektivisere en række administrative opgaver. 11 kommuner er med i samarbejdet.

Samarbejdet om RPA-løsninger effektiviserer ressourceforbruget, og RPA-løsningerne kan anvendes på tværs af deltagerkommuner. RPA-samarbejdet har bidraget til øget produktivitet og kvalitet i løsningerne pga. deling af viden, kompetencer og erfaringer på tværs.



Værdi for borgerne

RPA- og automatiseringsteknologi er med til at sikre, at man kan opretholde god service i kommunen på trods af færre ressourcer. Medarbejderne kommer hurtigere igennem sagerne og hvilket også betyder, at borgerne får afklaret deres sager hurtigere – sagsbehandlings-tiden bliver kortere. Som eksempel kunne Roskilde Kommune godt være op til tre måneder om at sende velkomstbreve til nye borgere, fordi man puljede dem sammen. I dag får borgerne velkomstbrevene hurtigt, og der er udarbejdet differentierede breve til tilflyttere med eller uden børn.



Gode råd til andre kommuner

1. Tag en videooptagelse af de sagsbehandlingsforløb der skal automatiseres. Dermed får man alle detaljer med – også den usagte logik bag arbejdsgangene.
2. Inddrag medarbejderne. Det er ofte medarbejderne selv, der kan udpege de repetitive og ensformige opgaver. Medarbejderne er selv meget skarpe og kreative i, hvordan nye tiltag kan gøre arbejdsopgaverne nemmere og mere effektive.
3. Gør det også tydeligt for medarbejderne i kommunen at RPA'erne ikke tager arbejdsopgaver fra dem, men at der er tale om effektivisering af processer, så medarbejderne har mere tid til sværere eller borgerrettede opgaver.
4. For mindre kommuner med færre ressourcer, er DIGIT-samarbejdet en særligt god mulighed for sparring og tidsbesparelse.



Implementering

DIGIT-samarbejdet fungerer i dag ved, at kommunerne mødes engang i kvar-talet. Kommunerne deler deres projek-ter, idéer og implementeringsprocesser med hinanden. Idéerne til RPA'erne kommer mange steder fra. I Roskilde Kommune fungerer implementeringen i praksis ved, at man kortlægger den manuelle arbejdsopgave og sikrer sig, at arbejdsopgaven ikke har nogle faglige skønsmæssige vurderinger. RPA'en kan kun arbejde ud fra klare, præcise og faglige instrukser og kan ikke selv foretage skøn. Dernæst ud-vikles RPA'en af kommunens udviklere ved brug af Microsofts RPA-værktøj. Når den er i drift, er det fagspecialis-ternes ansvar at bruge og overvåge den.



Ressourcer

Det kræver at kommunen har adgang til RPA-udviklere, enten fordi de er ansat i kommunen eller købt eksternt. Kommuner har forskellige ressourcer, men DIGIT-samarbejdet giver mulighed for at man kan trække på de andre kom-munernes erfaring og kodestumper. Forskellige størrelse kommuner afsætter forskellige mængder ressourcer, men man skal som minimum have adgang til RPA-udviklere, fordi løsningerne i DIGIT er ikke plug-and-play på tværs af kommunerne.



Kommune:

Roskilde Kommune
(og Greve, Guldborgsund,
Holbæk, Kalundborg, Køge,
Lejre, Næstved, Ringsted,
Slagelse, Vordingborg)

Løsning:

RPA- og automatiserings-
teknologier

Målgruppe:

Rettet mod manuelle
arbejdsopgaver. Gavner alle
borgere.

Kontaktperson:

Stine Hjære Hansen.
shn@kerteminde.dk

Tværskommunalt samarbejde om automatiseringsteknologi i DIGIT



Software-robotter sender velkomstbreve til nye borgere

11 kommuner i Digitaliseringsforeningen Sjælland (DIGIT) samarbejder om at anvende RPA- og automatiseringsteknologi til at effektivisere en række administrative opgaver. Samarbejdet giver mulighed for at løfte vidensniveauet i udvikler-kredsen, og sikrer at udviklerne i kommunen har en hjælpende hånd i deres arbejde med kodning. De 11 kommuner har ensartet IT-infrastruktur og fagsystemer.

I Roskilde kommunes borgerservicefunktioner anvender de RPA-software, der kan hjælpe med kontrol af bopælsregistrering samt udsendelse af velkomstbreve til nyttilkomne borgere. Samarbejdet om RPA-løsninger effektiviserer ressourceforbruget, og RPA-løsningerne kan anvendes på tværs af deltagerkommuner. RPA-samarbejdet har bidraget til øget produktivitet og kvalitet i løsningerne pga. deling af viden, kompetencer og erfaringer på tværs.



Værdi for borgerne

RPA- og automatiseringsteknologi er med til at sikre, at man kan opretholde god service i kommunen, på trods af færre ressourcer. Medarbejderne kommer hurtigere igennem sagerne, og hvilket også betyder at borgerne får klaret deres sager hurtigere – sagsbehandlingstiden bliver kortere. Som eksempel kunne Roskilde Kommune godt være op til tre måneder om at sende velkomstbreve til nye borgere, fordi man puljede dem sammen. I dag får borgerne velkomstbrevene hurtigt, og der er forskellige breve til tilflyttere med eller uden børn.



Gode råd til andre kommuner

1. Tag en videooptagelse af de sagsbehandlings-forløb der skal automatiseres. På den måde får man alle detaljer med, også den usagte logik bag arbejdsgangene, uden at bruge unødigt meget tid på at tegne processen op.
2. Inddrag medarbejderne. Det er ofte medarbejderne selv der kan udpege de repetitive og ensformige opgaver. Gør det også tydeligt for medarbejderne i kommunen at RPA'erne ikke tager arbejdsopgaver fra dem, men at der er tale om effektivisering af processer, så medarbejderne får mere tid til sværere eller borgerrettede opgaver.
3. For mindre kommuner hvor ressourcerne er lidt mindre, er DIGIT-samarbejdet en særligt god mulighed for sparring og tidsbesparelse.



Implementering

DIGIT-samarbejdet fungerer i dag ved, at kommunerne mødes engang i kvartalet. De anvender Microsofts RPA-værktøj. Kommunerne deler deres projekter, idéer og implementeringsprocesser med hinanden. Idéerne til RPA'erne kommer mange steder fra. I Roskilde Kommune fungerer implementeringen i praksis ved at man kortlægger den manuelle arbejdsopgave, og sikrer sig at arbejdsopgaven ikke har nogle faglige skønsmæssige vurderinger. RPA'en kan nemlig kun arbejde ud fra klare, præcise og faglige instrukser, og kan ikke selv foretage skøn. Dernæst udvikles RPA'en af kommunens udviklere. Når den er i drift, er det fagspecialisternes ansvar at bruge og overvåge den.



Ressourcer

Det kræver at kommunen har adgang til RPA-udviklere, enten fordi de er ansat i kommunen eller købt eksternt. Kommuner har forskellige ressourcer, men DIGIT-samarbejdet giver mulighed for at man kan trække på de andre kommunernes erfaring og kodestumper. Forskellige størrelse kommuner afsætter forskellige mængder ressourcer, men man skal som minimum have adgang til RPA-udviklere, fordi løsningerne i DIGIT er ikke plug-and-play på tværs af kommunerne





Kommune:
Aabenraa Kommune

Løsning:
Telefonrobot

Målgruppe:
Alle borgere

Kontaktperson:
Mette Engesgaard,
meng@aabenraa.dk



Telefonrobotten Bertha går aldrig hjem

Generativ AI skal klæde Bertha på i fremtiden

Borgerne i Aabenraa Kommune møder telefonrobotten Bertha som det første, når de ringer til hovednummeret. Bertha kan både svare på spørgsmål selv og sende borgerne videre til relevante medarbejdere.

Robotten besvarer i dag cirka halvdelen af opkaldene til hovednummeret. Målet er, at den i fremtiden skal kunne besvare endnu flere ved brug af generativ AI, så den selv vil kunne hente svar på kommunens hjemmeside. På sigt planlægges Aabenraa også, at kunne sende opfølgende videoguides til borgerne på SMS, efter de har talt med telefonrobotten.

Værdi for borgerne

Borgerne får mere effektiv service efter, at Bertha er kommet til byen. Med telefonrobotten har borgerne adgang til kommunen hele døgnet, året rundt. Aabenraa undersøger jævnlige, hvilke spørgsmål borgerne oftest stiller, og ud fra det udarbejder de taleflows til robotten, så den kan besvare netop disse spørgsmål.

Aabenraas Borgerservice oplever, at de får flere henvendelser fra borgere med særlige behov, som har brug for dybdegående vejledning. På grund af den effektive robot, kan Borgerservice prioritere at sætte ressourcer af til at give bedre personlig service til de borgere, der har særlig behov for det.

Gode råd til andre kommuner

1. Alle forvaltninger i organisationen skal afsætte tid til at udarbejde telefoniske setups og taleflows.
2. Start med at implementere i én forvaltning ad gangen og test nye initiativer af i Borgerservice først, så det kun kan gå galt ét sted, hvis det nye initiativ ikke virker godt nok.
3. Test og udbyg robotten, mens den er i gang. Borgerne formulerer spørgsmål meget forskelligt og man kan derfor først udvikle på den, når den 'lever'.
4. Vær opmærksom på lokale dialekter og forskellen på talesprog og fagsprog, når I udarbejder robotens taleflows.

Implementering

Berthas første taleflows blev lavet efter en undersøgelse af, hvilke kommunale områder der modtog flest opkald og hvilke spørgsmål, der oftest blev stillet. Robotten er blevet implementeret i én forvaltning ad gangen, og den udvides løbende med nye taleflows indenfor hver enkelt forvaltning. Borgernes samtaler med robotten bliver automatisk transskriberet og gemt efter at alle personfølsomme oplysninger er blevet slettet fra samtale-loggen. Loggen kan bruges til gennemgang, når noget går galt. Selvom kommunen følger Bertas fejl tæt, har de opdaget, at det stort set altid skyldes menneskelige fejl, når det går galt i dialogen med Berta.

Ressourcer

Telefonrobotten er meget effektiv og besvarer halvdelen af kommunens opkald. For Borgerservice betyder det, at medarbejderne har bedre tid til at give dybdegående service og vejledning. Prisen for at implementere Berta svarer til et halvt årsværk. Da den skulle implementeres, var der en projektkoordinator ansat på fuld tid i et halvt år. I dag bruger koordinatoren ca. et halvt årsværk på arbejdet med robotten.



Pejlemærke 3

Borgerservice understøtter borgernes selvstændighed i det digitaliserede velfærdssamfund

I Borgerservice får borgerne hjælp til at navigere i det digitale landskab, så ingen bliver hægtet af. Borgerservice understøtter et inkluderende digitalt velfærdssamfund.



Kommune:
Aabenraa Kommune

Løsning:
Undervisning til unge i at være digital borger

Målgruppe:
Folkeskoler og ungdomsuddannelser

Kontaktperson:
Mette Engesgaard,
meng@aabenaar.dk



Det digitale offentlige Danmark på skoleskemaet

Korte videoer lærer unge at navigere i digitale services

Borgerservice i Aabenraa Kommune underviser unge i, hvordan man er borger i det digitale Danmark.

I Borgerservice har de en strategi, der indebærer, at de en gang om ugen arbejder ude af huset. De underviser fx unge i, hvordan de navigerer i det digitale offentlige system.

De har udarbejdet undervisningsmateriale specifikt målrettet de unge og har bl.a. lavet flere korte videoer, der er direkte henvendt til de unge. De gør en dyd ud af at bruge tid på, at gøre de unge trygge ved kontakten med Borgerservice.

Værdi for borgerne

Borgerservice Aabenraa vil gerne klæde de unge på til fremtiden. De unge bliver helt lavpraktisk hjulpet med, hvad de skal gøre, når de har udfordringer. De lærer både, hvordan de selv skal håndtere det, og hvordan de kan række ud og få hjælp hos Borgerservice.

Det giver også de unge en forståelse af, hvad en kommune er og hvad de skal bruge kommunen til. Skoleledere og lærere er altid meget positive over undervisningen.

Gode råd til andre kommuner

1. Der ligger en del arbejde i at få kontakt til uddannelsesinstitutionerne. Det er en god idé at tage kontakt både telefonisk og ved fysiske møder.
2. Man skal prioritere at sætte tid af til at udarbejde et ordentligt grundmateriale, der kan bruges igen og igen, og som kan tilgås af alle i Borgerservice.
3. Brug skolernes besøg på Rådhuset til at holde oplæg om Borgerservice.

Implementering

Aabenraa Kommune har som led i deres strategi besluttet, at de gerne vil bruge mere af deres tid på at give mere proaktiv borgerservice.

Kontorlederen i Borgerservice i Aabenraa rakte ud til skoleledere på ungdomsuddannelser og folkeskoler i kommunen med tilbud om oplæg for de unge. Desuden tilbyder Borgerservice at holde oplæg, når ungdomsuddannelser og folkeskoler er på rundvisning på rådhuset.

Samme tilbud ydes med stor succes for socialt udsatte og ældre, med oplæg på aktivitetscentre mv. om bl.a. pension, MitID, fuldmagter osv.

Ressourcer

Da projektet startede, brugte to medarbejdere flere dage på at udarbejde det undervisningsmateriale, som de i dag bruger som grundmateriale hver gang.

De holder undervisningsmaterialet aktuelt og tilføjer løbende nye elementer som fx de korte videoer og flyers.

I dag bruger de primært tid på at afholde selve undervisningsforløbene og ajourfører undervisningsmaterialet, når de har tid. Der er to medarbejdere, der underviser.



Kommune:
Aarhus kommune

Løsning:
Mestringsvejleder som støtteperson i Borgerservice

Målgruppe:
Sårbare udsatte borgere med mestringsvejledere

Kontaktperson:
Vibeke Bech,
vbe@aarhus.dk



Udsatte borgere og mestringsvejledere får hurtig hjælp i Borgerservice

Korte videoer lærer unge at navigere i digitale services

I Aarhus Kommune besluttede man at starte et tiltag der skulle afhjælpe to ting: For det første ville man forbedre Borgerservice for sårbare borgere, særligt når borgerne besøger Borgerservice og har brug for hjælp til MitID. For det andet skulle man gøre Borgerservice system mindre sensitivt, fordi man internt havde én medarbejder som arbejdede med sårbare borgere, og som borgerne var trygge ved. For meget afhang dermed af den ene medarbejder.

Aarhus Borgerservice indførte derfor en prøvehandling, hvor sårbare borgere, der er tilknyttet en såkaldt mestringsvejleder (eller bostøtter), kan få hjælp i Borgerservice uden tidsbestilling og kan springe køen over, når de tager mestringsvejlederen med ind i Borgerservice

Værdi for borgerne

Sårbare borgere har tit brug for hjælp nu-og-her, og de har ikke ressourcer til at sidde i lang ventetid inde i Borgerservice, der kan opleves som et stressende miljø for nogle borgere. Når borgeren tager Mestringsvejlederen med, har borgeren således en tryk støtteperson ved sin side, og de kommer forrest i køen, så de kan få hjælp med det samme og ikke skal bruge unødigt tid i Borgerservice.

Borgerservice i Aarhus har også udviklet faste rammer for, hvordan de kan hjælpe sårbare borgere, der ikke har noget ID. Tidligere kunne ekspeditionerne med de sårbare borgere godt være konfliktfyldte, fordi Borgerservice ikke kunne hjælpe borgerne uden ID. Borgerservice i Aarhus har derudover også afsat flere medarbejdere til at hjælpe de sårbare borgere, der kommer med deres mestringsvejledere.



Gode råd til andre kommuner

1. Sørg for at have faste opgavebeskrivelser, der definerer hvad Borgerservice hjælper med og hvornår.
2. Se det som en mulighed for at nedtrappe konfliktniveauet. Samarbejd med mestringsvejlederen, og se mestringsvejlederen som en mulighed for, at borgeren føler sig mere tryk.



Implementering

Tiltaget startede som en prøvehandling, hvor ledelsen i Borgerservice koordinerede med ledelsen for mestringsvejlederne, der arbejder i forvaltningen for sociale forhold og beskæftigelse i Aarhus Kommune.

Borgerservice har dermed ikke haft direkte kontakt til mestringsvejlederne. Borgerservice udarbejdede en pjece, hvor de forklarede hvordan mestringsvejlederen kan hjælpe borgerne, og hvilke typer identifikation man kan bruge i Borgerservice, når man har brug for MitID. Der er stram kontrol med tiltaget, og mestringsvejlederen bliver afvist, hvis de ikke medbringer kommunalt ID-kort.



Ressourcer

Borgerservice har flere medarbejdere, der nu kan hjælpe de sårbare borgere. Ekspeditionerne med de sårbare borgere tager også længere tid end før, særligt når borgeren ikke selv har ID.

Da prøvehandlingen startede op, blev der udarbejdet en businesscase for tiltaget, hvor Aarhus Kommune fandt, at socialforvaltningen sparer ressourcer, når mestringsvejlederen tager med borgeren ind i Borgerservice og hurtigt kommer til. Selvom Borgerservice således bruger flere ressourcer på tiltaget, spares der ressourcer bredt set i kommunen.



Kommune:
Lejre

Løsning:
Undervisning i det digitale Danmark til kommunens ansatte

Målgruppe:
Kommunalt ansatte

Kontaktperson:
Jessie Lynggaard,
jely@lejre.dk



Undervisning i digitale kompetencer til de ansatte i kommunen

Kommunalt ansatte som selv sikre digitale medborgere

I Lejre Kommune vil Borgerservice hjælpe de ansatte i kommunen til at blive stærkere digitale medborgere. Et undervisningstiltag har ført til at medarbejderne er blevet mere stærke og selv sikre i at være digitale borgere helt generelt. Undervisningstiltaget, har været gennemført på Vej og Park området. Medarbejderne Screens for ordblindhed, og får forbedret digitale kompetencer ift. medarbejdernes arbejdsopgaver. Borgerservice ser et stort potentiale i at flere medarbejdere i kommunen kan blive stærke digitale medborgere, og Borgerservice vil på sigt facilitere kurser, der skal sikre de nye digitale kompetencer forbliver relevante, så de kompetencer medarbejderne får i undervisningen bliver vedligeholdt og styrket på sigt.

Værdi for borgerne

Omkring 50% af de ansatte i Lejre Kommunes Vej og Park afdeling bor også i kommunen. Generelt set er der mange ansatte i kommunen, der også bor i Lejre. Borgerservice ser dermed, at de har en helt konkret og lavpraktisk vej ind til at hjælpe mange af kommunens borgere med at blive stærkere digitale medborgere, og gøre dem mere selv sikre i deres brug af forskellige digitale selvbetjeningsløsninger.

De medarbejdere, der allerede har været igennem undervisningstiltaget, oplever at de både bliver bedre til at bruge de digitale løsninger, de har i deres arbejde, og at de bedre kan forstå selvbetjeningsløsninger til privat brug som MitID, E-Boks og Aula. Borgerservice i Lejre oplever det som et udnyttet potentiale at arbejde med kommunalt ansattes digitale kompetencer ift. at få flere stærke digitale borgere i kommunen.

Gode råd til andre kommuner

1. Medarbejderne vil ofte gerne blive bedre til at bruge kommunens (nye) digitale løsninger. For nogle er det meget omvæltende og utrygt, når der kommer nye digitale løsninger. Vær opmærksom på at det kan kræve noget træning eller opfølgning at vedligeholde korrekt brug af kommunens digitale løsninger.
2. Tænk på det som investering i kommunens borgers digitale kompetencer. Mange kan godt bruge en brush-up i det digitale Danmark, og kommunens egne medarbejdere er et godt sted at starte.
3. Tal med medarbejderne om deres digitale kompetencer og deres udfordringer. Hvad oplever de er svært?

Implementering

Lejre Kommune er ikke begyndt med implementeringen endnu. I den indledende proces for undervisningstiltaget har man involveret medarbejderne og meget aktivt italesat det som et kompetencestærkende tiltag. Alle medarbejderne i Vej og Park er blevet screenet, og har efterfølgende taget det samme kursus. De, der havde brug for hjælp værktøjer, har fået det.

Der er indtil videre planer for to andre forvaltninger, der skal igennem tiltaget, hvorefter mellem 400-600 medarbejdere vil have modtaget undervisning, så deres digitale kompetencer er blevet styrket. Selve undervisningen og screeningen foretages af en ekstern virksomhed. Det er dermed ikke Borgerservice selv, der står for den indledende undervisning og screening, men de ønsker at sikre, at kompetencerne styrkes og vedligeholdes på sigt.

Ressourcer

Borgerservice i Lejre kommune forestiller sig ikke, at det bliver meget ressourcekrævende for dem at udvikle det undervisningsmateriale, der skal bruges til at styrke og vedligeholde de digitale kompetencer på sigt. Man skal dog være opmærksom på, at den indledende undervisning og screening koster penge og kræver, at man kommunalt sætter en del ressourcer af. Selve undervisningen og screeningen af medarbejderne tager tid, og kommunen skal prioritere tiltaget, som en investering i deres ansatte.



Pejlemærke 4

Borgerservice sikrer den rette service i samarbejde med andre

Borgerservice er lokalt forankret og arbejder netværksbaseret og i tæt samspil med borgere, frivillige, biblioteker, foreninger, boligselskaber, erhvervslivet og andre kommuner for at levere relevant og nødvendig hjælp.



Samarbejde med Tech College om Senior Digital

Kommune:
Aalborg kommune

Løsning:
Samarbejde med teknisk uddannelse om support til ældre

Målgruppe:
Ældre borgere

Kontaktperson:
Pia Therkildsen,
therkildsen@aalborg.dk

Support både ude og hjemme

Aalborg Kommune og Tech College samarbejder om at sikre IT-hjælp til kommunens ældre borgere. Det er et gensidigt fordelagtigt samarbejde: Aalborg får mulighed for at hjælpe ældre, selv når det er udenfor kommunale ansvarsområder, og eleverne på Tech College får bedre praktikmuligheder og en masse praktisk erfaring, de kan bruge i fremtiden.

Samarbejdet foregår i praksis ved, at Aalborg kommune henviser ældre borgere til Tech College. Borgerne kan enten komme på besøg hos Tech College eller få de studerende på hjemmebesøg (sammen med en senior-jobber).

Værdi for borgerne

Det er ikke alle borgere, der har nogen tæt på, som kan hjælpe dem med diverse IT-problemer. Med de mange digitale offentlige services er det vigtigt, at borgerne kan bruge og har adgang til enheder, hvor de kan tilgå fx digital post. Det er derfor en stor lettelse for borgerne, at kommunen kan henvide dem til Tech College, så de kan få hjælp, hvis de har tekniske udfordringer.

Mange af de ældre oplever, at de bidrager til de unges uddannelse, og både de ældre og de unge studerende sætter pris på den relation, der opstår mellem dem. Mange borgere kommer langvejs fra med bus for at besøge Tech College. Samarbejdet giver Tech College mulighed for at have en in-house IT-relevant praktikplads, der ellers havde været en udfordring for skolen.

Gode råd til andre kommuner

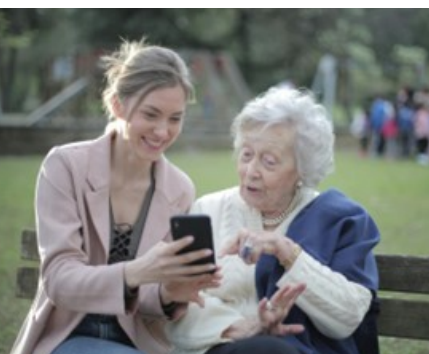
1. Løsningen skal være meningssskabende hele vejen rundt – det skal både give mening for de studerende og for borgerne.
2. Vær vedholdende gennem hele processen
3. Overvej hvilken forvaltning tiltaget bor bedst i. I Aalborg bor tiltaget i forvaltningen for Senior og Omsorg, fordi de har viden om, hvad de ældre har brug for, og hvordan man bedst muligt hjælper borgerne med at være selvhjulpne.

Implementering

Initiativet opstod ved en dialog mellem direktøren for Tech College og kommunaldirektøren. Samarbejdet tog et par år at bygge op. Under udarbejdelsen af projektet var der særligt fokus på, at det ikke måtte være konkurrenceforvridende, og på at afdække balancen mellem kommunalt arbejde og ikke-kommunalt arbejde. Efter godkendelsen oplærte kommunen vejlederne på Tech College i selvbetjening i digitale offentlige services, og Tech College indrettede et rum, hvor de kunne udøve support.

Ressourcer

I den indledende fase af samarbejdet brugte de mange ressourcer på at afstemme samarbejdet og få det godkendt. I dag er ressourceforbruget lavt for kommunen. De holder møder med Tech College et par gange årligt, og henviser borgere til Tech College, når de har problemer, som ikke er indenfor det kommunale ansvarsområde – som fx en tablet der driller.





Kommune:
Aabenraa kommune

Løsning:
Hjælp til indlagte borgere i psykiatrien med fuldmagter og MitID

Målgruppe:
Indlagte, socialt udsatte borgere

Kontaktperson:
Mette Engesgaard,
meng@aabenraa.dk



MitID kompetencer til medarbejdere i psykiatrien



Supersygehuset i Aabenraa får besøg af Borgerservice til MitID og fuld-

Der er mange borgere, der er utrygge ved at tage ind til Borgerservice selv, og der er nogen, der ikke kan. Derfor tager Borgerservice i Aabenraa ud til indlagte på psykiatrisk afdeling, der har brug for hjælp med MitID eller fuldmagter. Til besøgene er der altid en kontaktperson til stede, som borgeren er tryk ved.

Borgerservice sætter også tid af til at klæde personalet på til at hjælpe borgere med MitID-appen. Det er enten borgerne selv eller personalet, der kontakter Borgerservice.



Værdi for borgerne

Mange af de indlagte psykisk syge borgere bliver utrygge ved tanken om at opsøge Borgerservice, og de har ofte et akut behov for hjælp. Det er meget trygkere for borgerne, når Borgerservice kommer til dem i selskab med personer, de i forvejen er trykke ved. Hvis det ikke er muligt for Borgerservice at komme til den udsatte borger, kan borgeren besøge Borgerservice udenfor de almindelige åbningstider.

Det er bedre for alle at hjælpe borgerne i deres trykke rammer. Borgerservice ender i sidste ende med at bruge kortere tid på at hjælpe borgerne, hvilket også bidrager til at borgerne får en bedre oplevelse.



Gode råd til andre kommuner

1. Borgeren skal have en trykkesperson i rummet, når Borgerservice er på besøg. Det gælder også, hvis borgeren kommer til Borgerservice.
2. Man skal være forberedt på at afsætte ressourcer, fordi det er tidskrævende at besøge psykiatrisk afdeling.
3. Der skal være en forventningsafstemning med hospitalet, så der er enighed om, hvor tit Borgerservice skal komme på besøg. Det kan fx være en god idé at pulje borgerne, så man tager flere borgere på én gang.



Implementering

Tiltaget startede i en samarbejdsgruppe mellem Borgerservice, socialchefen, psykiatrisk afdeling og lokalpsykiatrien. Borgerservice kom i forvejen ud til bosteder, og man besluttede i forlængelse af det, at de også skulle besøge akut-indlagte i psykiatrien. Det er faste medarbejdere, der tager ud på de psykiatriske afdelinger.

Medarbejderne bruger desuden tid på at orientere samarbejdsgruppen og ansatte på hospitalet om, hvad der sker af nye ting og opdateringer i MitID.



Ressourcer

Tiltaget foregår på supersygehuset i Aabenraa. Det betyder, at medarbejderne fra Borgerservice også hjælper borgere fra omegnskommunerne. I begyndelsen havde de næsten ugentlige besøg til sygehuset, og allokerede derfor en del ressourcer til tiltaget. Efter at MitID er i drift, er der ikke lige så mange besøg, og nu er fokus ofte digitale fuldmagter, som fx fuldmagter til at pårørende kan se sundhedsjournaler på Sundhed.dk.



Kommune:
Odense Kommune

Løsning:
Bedre digital adgang
for udsatte

Målgruppe:
Sårbare og udsatte borgere
der besøger væresteder

Kontaktperson:
Lene Djurhuus,
ledp@odense.dk



Bedre digital adgang for udsatte borgere



På værestederne kan Borgerservice nå ud til kommunens udsatte og sårbare borgere

Projektet blev til da Forligspartierne i Odense kommune i 2023 afsatte midler til et 2-årigt pilotprojekt, hvor hovedformålet er at understøtte borgere, der har svært ved at begå sig digitalt. Borgerservice har sammen med andre forvaltninger i kommunen oprettet tre tilbud på tre forskellige væresteder. På et af værestederne sidder der hver dag en medarbejder fra Borgerservice, og de to andre væresteder har besøg af en borgerservicemedarbejder en dag om ugen. Borgerservice i Odense har lavet pjecer, hvor man kan se hvilke borgerservicemedarbejdere, der er på de forskellige væresteder og hvornår de er der. Det giver de sårbare borgere en følelse af, at de ved hvem det er, de skal tale med.



Værdi for borgerne

Når Borgerservice rykker ud på værestederne, er det deres oplevelse, at der er mere ro på borgeren og tryghed i mødet med Borgerservice. Der er tit håndtryk og kram til Borgerservicemedarbejderne fra de sårbare borgere. Behovet for hjælp kan være enormt stressende for sårbare og udsatte borgere, og det fylder meget i deres bevidsthed. På den måde giver det stor værdi at Borgerservice kommer til dem, i et rum hvor de er trygge, og det gør det nemt at opsøge hjælp. En af borgerne, der møder Borgerservice på værestedet har udtalt: "Jeg er meget glad for tilbuddet og det er vigtigt, at det fortsætter, fordi det gavner alle os, der har det svært med det digitale". En anden borger siger: "Pga. PTSD har jeg meget svært ved at være i offentlige/ officielle rum, jeg bliver stresset. Derfor er jeg glad for at komme her, hvor der er andre ligesom mig. Så kan jeg slappe af og koncentrere mig. Det er alletiders."



Gode råd til andre kommuner

1. Vær tålmodig. Projektet skal have tid til at blive kendt af borgerne. Med denne type af borgere er det meget mund-til-mund fortællinger som spreder rygten, så giv projektet god tid til at komme i gang.
2. Det er ikke et projekt der kan klares med de ressourcer man har i forvejen, og projektet ville ikke være lykkedes i Odense uden ekstrabevillingen på knap to årsværk.
3. De medarbejdere der sidder på værestederne, skal være rustet til at håndtere udsatte borgere. Det er en særlig form for Borgerservice. Brug derfor de medarbejdere som selv har lyst, og som synes det er spændende.



Implementering

Borgerservice i Odense fik bevilling på knap to årsværk, og har både ansat nye kollegaer, men mere erfarne kollegaer har også været interesserede i at deltage i projektet. Det har været vigtigt, at borgerne i videst muligt omfang kan genkende medarbejderne fra Borgerservice, idet det at have en relation til den der skal hjælpe med det digitale, har stor betydning for mødet. For nogle af de meget erfarne medarbejdere var det også en god mulighed for at udvikle deres faglige kompetencer.

Borgerservice i Odense havde i forvejen en god kontakt til de tre forskellige lokationer, som de tager ud til, hvilket gjorde implementeringsprocessen ligetil. Hvis andre kommuner vil kaste sig ud i noget lignende, har Borgerservice i Odense eksempler på samarbejdsaftaler, som de gerne vil udlevere.



Ressourcer

Det er et ressourcekrævende tiltag, der kræver politisk opbakning, fordi der sidder en eller to medarbejdere på værestederne i ca. 5-6 timer hver dag. Borgerservice i Odense var inspirerede af UCL, som var i gang med at undersøge hvordan digitalisering påvirker de sårbare borgere, der ikke kan følge med. Netop denne undersøgelse fik kommunalpolitikerne i Odense Kommune nys om, og derfor fik Borgerservice i Odense deres bevilling på knap to årsværk, inden de nåede at søge om det.





Kommune:
Varde Kommune

Løsning:
Optankning og udstedelse af Rejsekort i Borgerservice

Målgruppe:
Borgere der rejser med offentlig transport

Kontaktperson:
Helle Marquertsen,
hmar@varde.dk



Tank op på Rejsekortet i Borgerservice



Borgerservice kan udstede, optanke og udrede problemer med Rejsekort

Borgerservicechefen i Varde har også ansvar for kørselsområdet i kommunen, og er tæt involveret med det lokale trafikselskab Sydtrafik. I takt med at billetsalgssteder til offentlig transport lukkede ned, betød det at borgerne i Varde kommune skulle køre længere og længere for at få udstedt og optanket rejsekort fysisk. Til sidst skulle borgerne hele vejen til Odense eller Aarhus for at få fysisk hjælp. Få at give borgerne mulighed for at få hjælp tættere på hjemmet, valgte Borgerservice at samarbejde med Sydtrafik, så Borgerservice i dag både kan optanke og udstede rejsekort og hjælpe med at udrede problemer.



Værdi for borgerne

Borgerne er glade for hjælpen, og det gør det nemmere for borgerne at rejse med kollektiv trafik. Det er både unge og ældre borgere, der har brug for hjælp til rejsekort. Borgere, der er fritaget for MitID, kan heller ikke få rejsekort på egen hånd, og Borgerservice finder det derfor oplagt, at de også varetager denne opgave. Borgerservice i Varde er også overbeviste om, at selv hvis de ikke varetog opgaver med optankning og udstedelse, ville de fortsat få henvendelser fra borgere, særligt dem med digitale udfordringer. Ved at Varde selv kan udstede, optanke og udrede problemer, har de mulighed for at løse borgernes problemer nu-og-her.



Gode råd til andre kommuner

1. Tag fat i det lokale trafikselskab og tal med dem om muligheder. De er højst sandsynligt også interesserede i, at det bliver nemmere for borgerne at bruge rejsekort.
- 2.

3. Tiltaget er særligt relevant for landlige kommuner, hvor der kan være langt at rejse for borgerne, hvis de har brug for hjælp ansigt til ansigt.

Sørg for at samarbejde med det lokale trafikselskab om, at de laver kursus til medarbejderne, og at de har et IT-kontaktcenter, man kan tage fat i, når man møder udfordringer.



Implementering

På et møde med Sydtrafik tog Borgerservicechefen problematikken med optankning og udstedelse af rejsekort op. I starten kunne Borgerservice kun optanke rejsekort, men med tiden har det udviklet sig til, at Varde Borgerservice nu kan hjælpe med alt, der har med rejsekortet at gøre. I praksis har rejsekortsystemet sin egen PC, og medarbejderne i Borgerservice har fået træning i, hvordan man bruger systemet og udsteder rejsekort m.v. Som en del af aftalen har Varde Borgerservice også et direkte nummer, hvor de kan ringe til Sydtrafik og få hjælp, når der opstår nye problematikker.



Ressourcer

Det udstyr, som kommunen har haft brug for til at udstede og optanke rejsekort, er alt sammen blevet leveret af Sydtrafik. Varde Kommune har derfor ikke haft særlige udgifter i forbindelse med tiltaget. Ressourceforbruget findes primært i interaktionen med borgerne, hvor de digitalt udfordrede borgere godt kan have brug for mere hjælp. Det er dog ikke et tiltag der har kostet mange ressourcer.



Pejlemærke **5**

Borgerservice kan bidrage ved akutte hændelser i samfundet

Borgerservice kan træde til i akutte samfundskriser som eksempelvis Ukraine krisen eller Corona-pandemien. Borgerservice kan fx bidrage til en koordineret kommunikation af vigtig information og hjælp, når det er nødvendigt.