



**15.00.00-A00-31-22**

## **136. Serviceniveau i Borgerservice**

### **Beslutningstema**

Kommunalbestyrelsen skal tage stilling til serviceniveau i Borgerservice.

### **Økonomi**

Ved eventuelle beslutninger om ekstraudgifter afholdes disse indenfor udvalgets rammer.

### **Sagsfremstilling**

#### **Udfordringer med ekstraopgaver i Borgerservice i 1. halvår 2022**

Der har været et stort pres i Borgerservice – efterslæb af pas efter Corona ca. 39 % flere i perioden marts til juli 2022 i forhold til 2021. (3931 i 2022/2837 i 2021). Samtidig er der nu krav om, at det gamle pas skal afleveres ved afhentning, hvilket betyder en ekstra ekspedition pr. pas.

Ekstraarbejde med MitID har været større end forventet og ser ud til at fortsætte – der er mange opgaver med borgere, som glemmer koder eller får ny mobil og skal geninstallere MitID.

Borgere fra Ukraine, har givet mange opgaver i folkeregister og udbetaling.

For at klare de mange ekstra henvendelser og undgå de meget lange kødannelser i Borgerservice har vi i en midlertidig periode haft ansat 3 ekstra personaler. De 2 ansættelser er ophørt, og den sidste er forlænget til udgangen af december 2022.

Der er mange henvendelser fra borgere i både Vejle og Horsens, da vi ikke har tidsbestilling og dermed ikke ventetid på ekspeditioner. (der har i nabokommunerne været ventetider i foråret på mellem 2 og 6 uger).

I september 2022 har vi haft 1456 henvendelser i Borgerservice, mens tallene i 2021 og 2020 var 838 og 867. Henvendelser om NemId og kørekort er nogenlunde det samme over årene. Pas er ca det dobbelte hvilket stemmer med at borgerne skal komme 2 gange i forbindelse med pasudstedelse og afhentning.

MitId ekspeditionerne udgør knap 1/3 af henvendelserne i september, typisk tager disse ekspeditioner dog dobbelt så lang tid, da borgeren også selv skal logge på en pc.

### **Løsningsmuligheder:**

1) Justering af serviceniveau:

- a) Tørring og Juelsminde lukkes for ekspeditioner – der går mange mandetimer med at betjene de 2 steder. Som det ses af vedlagte bilag er der ikke ret mange henvendelser, en del henvendelser omhandler alene aflevering af post som skal med til videre ekspedition, denne kunne sendes med posten. Hovedparten af resten kunne klares pr. telefon.

Der kan afleveres post på Juelsminde Rådhus og Administrationshuset i Tørring.

Dermed sikrer vi, at posten bliver stemplet den dag, det er modtaget. Der er allerede



etableret aftaler med postfordeling på Hedensted Rådhus.  
Se bilag.

- b) Hedensted trækker sig ud af Digital Hotline. Hedensted borgere der ringer til DDH ringer i det tidsrum, hvor vi selv har åben for telefonerne, hovedparten ringer mellem 9 og 15, den ekstra lange åbningstid bliver således ikke udnyttet. En del af de kald der går til DDH kommer retur, da de handler om sagsbehandling af en sag og kan derfor ikke besvares i DDH  
Besparelse på ca. 190.000 kr. årligt. En del af besparelsen vil skulle bruges på, at betjene Hedensted borgere der i dag betjenes af DDH. Den resterende del, ca. kr. 35.000, er indregnet som besparelse i Beskæftigelse.
- c) Lukke for ekspeditioner 1 dag om ugen. Administrativt arbejde.
- d) Lukke for ekspeditioner 1 dag om ugen og 1 ekstra dag med åbent fra kl. 15.00 – 17.00. Alternativt en længere åbningstid: Det kunne give mening at forlænge åbningstiden om torsdagen til kl. 18.  
Udgifter til to dage med ekstra åbningstid til henholdsvis kl. 17 og kl. 18 anslås til at udgøre kr. 650.000,- (udgifterne dækker over et merforbrug af timer, tillæg for arbejde efter kl. 17, afspadsering mm.).
- e) Tidsbestilling for henvendelser i Borgerservice – etableringsudgifter 100.000 kr. + årlige driftsudgifter 25.000 kr.

Afhængig af udvalgets drøftelser og beslutninger om serviceniveau, kan ændringer træde i kraft pr. 1. januar 2023. Udtrædelse af DDH-samarbejdet kan dog først ske pr. 1. juli 2023.

Se bilag med statistik for Borgerservice i hhv. Tørring og Juelsminde.

### **Forvaltningen indstiller, 6. september 2022, pkt. 102:**

at Udvalget for Beskæftigelse drøfter serviceniveau i Borgerservice.

### **Beslutning fra Udvalget for Beskæftigelse 2022-205, 6. september 2022, pkt. 102:**

Udsættes - der bliver undersøgt til næste møde:

- mulighed for postkasse i Juelsminde og Tørring.
- lukke 1 dag + ekstra dag åben til kl. 17.00 samt 1 dag til kl. 18.00.

### **Kommunikation**

Ingen bemærkninger.

### **Lovgrundlag**

Ingen bemærkninger.

### **Forvaltningen indstiller,**

**at** Udvalget for Beskæftigelse drøfter serviceniveau i Borgerservice.

### **Beslutning**



Det indstilles til Kommunalbestyrelsen at:

1. A

Borgerservice tilpasser service i forhold til øgede arbejdsmængder med Mit ID, varmhjælp, pas og nyt sygesikringsystem, således at der fremover kan indleveres post til Borgerservice på Rådhuset i Juelsminde og Administrationshuset i Tørring.

1. B

Samarbejdet med DDH opsiges.

## **Bilag**

- [Henvendelser til borgerservice Tørring.pdf](#)
- [Henvendelser til borgerservice Juelsminde.pdf](#)
- [Serviceniveau i Borgerservice.pptx](#)