



ROSKILDE
KOMMUNE

Selvbetjening i Roskilde



10. marts 2010
Jette Rasmussen
Borgerservicechef



ROSKILDE
KOMMUNE

Baggrund om Roskilde

- 82.000 indbyggere
- 3 borgerservicecentre – 1 hovedcenter i Roskilde og 2 filialer med skiftende bemanning (2 hvert sted)
- Fulde opgaver i borgerservice
- Generalist i front – delvist generalist på callcenter - specialist i bagland



Fordeling af ressourcer i borgerservice

| | Personlige | Telefonisk | Skriftlige/ sagsbehandling |
|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------------------------|
| Henvendelser | 70.000 | 60.000 | 60.000 |
| Årsværk | 13 | 9 | 40 |



ROSKILDE
KOMMUNE

Borgerservice opgaver

Pas,
Kørekort,
Parkeringskontrol,
Beboerlicenser,
Kørsel til læge
Helbredstillæg,
Begravelseshjælp,
Feriekort,
Ejendomsskat,
Boligstøtte,
Boliganvisning

Børneydelser,
Vielser,
Daginstitutionsbetaling,
Opkrævning,
Folkeregister, (flytning)
Sygesikring
Valg (brevstemmer)
Kommunens telefontomstilling
Kontrolteam (stop for snyd
med sociale ydelser)
Andre myndigheder (fx skat –SU)



ROSKILDE
KOMMUNE

Mål

- Færre personlige og telefoniske henvendelser
- Mål for anvendelsesgraden af konkrete selvbetjeningsløsninger (med størst potentiale)
- At skabe en "succeshistorie" hvor medarbejderne oplever, at de gennem en dedikeret kanalstrategisk indsats kan opnå konkrete resultater



ROSKILDE
KOMMUNE

Ledelsesudmeldinger:

- Øget rådgivning på udpegede områder
- Konkrete udmeldinger omkring rådgivningens form og indhold – ex. sagsbehandler logon bruges og skærmen vendes
- Rådgivning gennemføres uanset ventetid. Der tilkaldes hjælp, når ventetiden er for lang



ROSKILDE
KOMMUNE

Medarbejdernes udsagn/forbehold ved at rådgive i selvbetjeningsløsninger

- Jeg kender ikke løsningerne godt nok
- Det er svært at nå, når der er kø
- Borgeren er kommet for at få løst deres problem og har endda ventet længe på at komme til
- Det gør jeg allerede rigtig meget



ROSKILDE
KOMMUNE

Digitale ambassadører

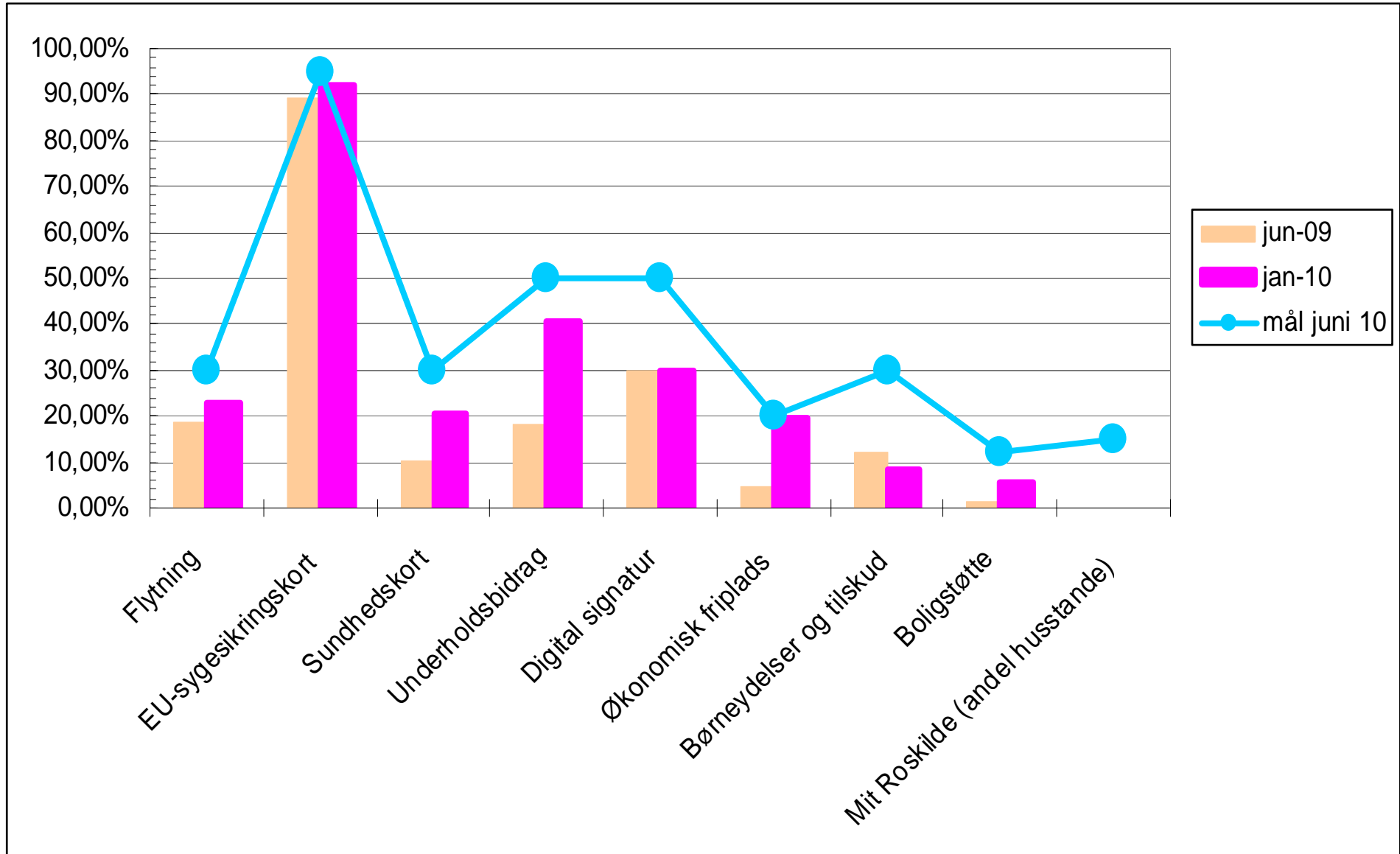
- "Hands on" kursus i digitale løsninger – 2 x ½ dag, + vejledningsmateriale
- Motivationskursus – lære at sælge budskabet ½ dag

Budskaber:

- At sælge er at dække en andens behov – skabe værdi for borgeren
- At sælge er ikke at prakke andre noget på, de ikke har behov for
- En god sælger er en der tror på sig selv og på sit budskab



Mål udvalgte løsninger



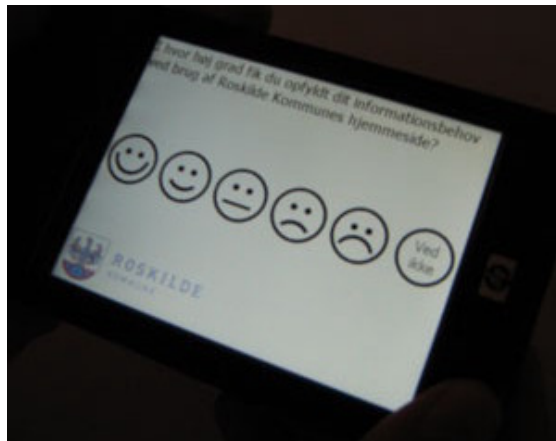


ROSKILDE
KOMMUNE

Sådan holder vi fokus på at rådgive i selvbetjening

- Kampagner og
- Konkurrencer

- Vi spørger borgerne





ROSKILDE
KOMMUNE

Eksempler på kampagner

- Lodtrækning om 1 fridag blandt medarbejdere, der installerer privat digital signatur – alle har nu privat digital signatur
- Målgruppen til løsningen ”søg underhold” er blevet ringet op og vejledt
- Åbent hus med vejledning i skattemappen
- Flytteløsning særligt i forbindelse med studie start, samarbejde med boligselskaber og uddannelsesinstitutionerne



Får vi "value for money"?

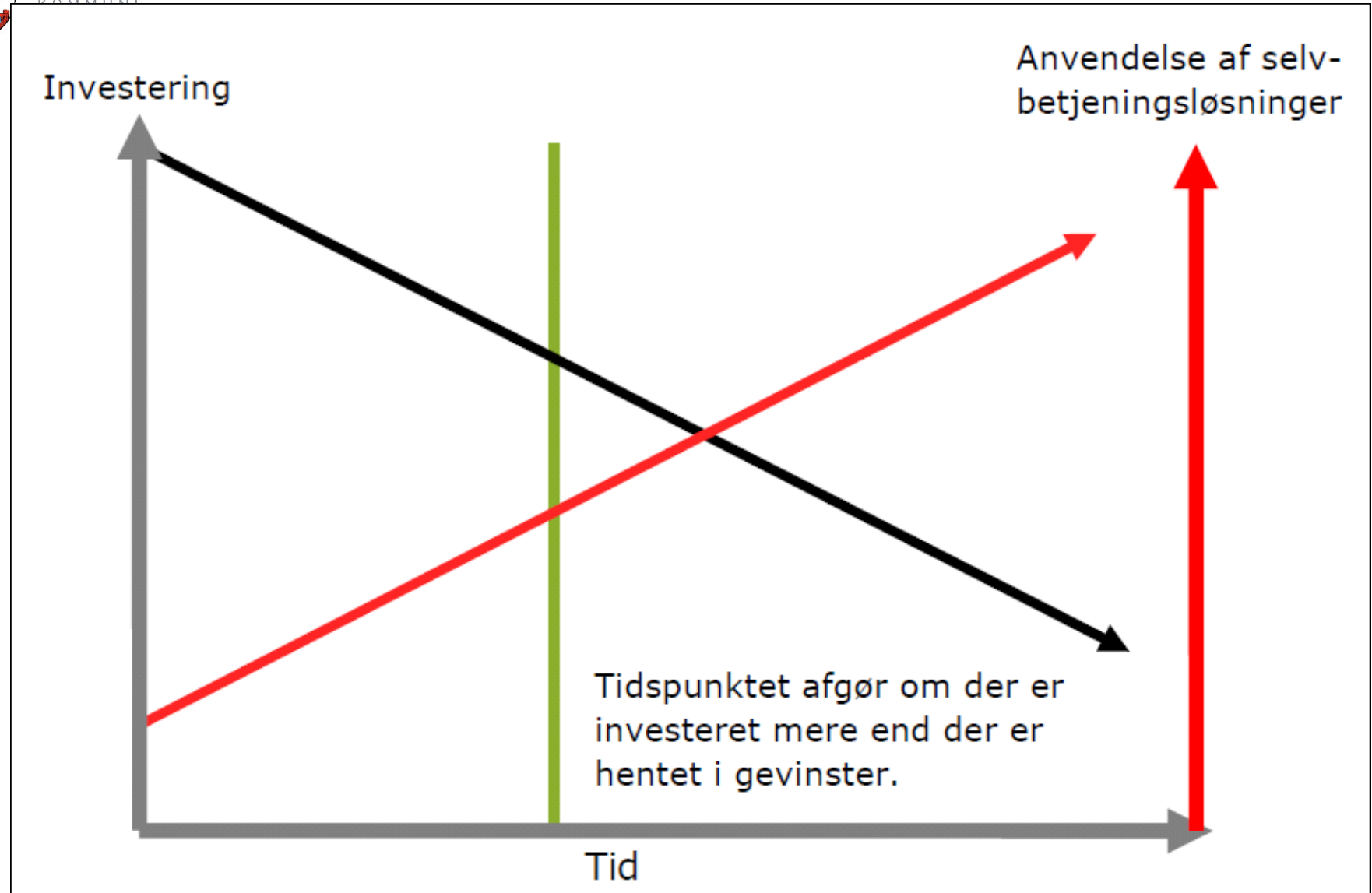
- Potentialet på at flytte borgerne til de enkelte løsninger er skræmmende lavt
- max. 12.000 personlig og telefoniske henvendelser på de områder, der findes selvbetjeningsløsning på og kun en brøkdel kan klares ved selvbetjeningsløsningerne.
- Løsningerne dækker typisk kun 1. gangs henvendelsen
- 100% brug af løsningerne = 10% fald i personlige henvendelser - dvs. fortsat over 60.000 henvendelser årligt



ROSKILDE
KOMMUNE

Får vi "value for money"?

- Investering = 5 minutter ved at rådgive i løsninger
- Besparelsen = 5 minutter, når der søges digitalt
- Balance når antallet af digitale ansøgninger = faldet i henvendelser
- Vi gætter på 2-4 år med de nuværende løsninger





Min konklusion på projektet

- Målrettet kampagner giver resultater
- Vi satser på MinKilde projektet (som Gentoftes Min genvej) - daglige brugere ser andre løsninger
- Efterlysning af flere digitale løsninger, målrettet sagsbehandlingsopgaven, det er her ressourcerne bruges!
- Skal der spares i front, skal der ændres på serviceniveauet – åbningstider og lukke filialer
- Konstant fokus på brugen af løsninger, hårdt slid med at få borgerne til at blive på "søg underhold"



ROSKILDE
KOMMUNE

Tak fordi i lyttede