



## Case: Fredensborg Kommune

### **FRONTDESK: MODERNISERING OG EFFEKTIVISERING AV BORGERSERVICE**

I Fredensborg, en mellomstor kommune like nord for Danmarks hovedstad København, utvikler man konstant sine ytelser så borgerne får så mye offentlig service for pengene som mulig. FrontDesk har allerede frigjort 5 årsverk ved skrankene.

### **TOMME SKRANKER, MERE SERVICE**

Det er riktig god plass når man kommer inn i Fredensborg Kommunes Borgerservice og det skyldes ikke at man ikke har noe å gjøre. Forklaringen heter FrontDesk, for det er ikke bare gjort en ende på lange køer og unødvendig stress blant medarbeiderne, systemet har også bidratt til å frigjøre så mange årsverk at det er riktig god plass i betjeningsområdet.

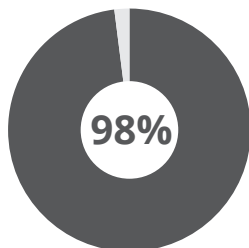
For 3 år siden satt det alltid 2 personer i resepsjonen. Man hadde et ordinært kølappsystem og mange køer i det store betjeningsområdet. Borgerne kunne ikke bestille tid hjemmefra og når de trakk kølapp visste de ikke hvor lenge de måtte vente. De kunne til og med risikere å bli sendt hjem etter de korrekte dokumentene når de hadde stått lenge i kø.

*“Det var et dumt og dyrt system. Det utviklet seg ikke og vi måtte betale leverandøren for den minste endring”*

**Teamleder Uffe Rask Mikkelsen**  
**Center for Borgerservice og Digitalisering**

## 98 % TILFREDSHET

I dag betjener borgerne seg selv på FrontDesk-standen. Særlig tilfredse er de borgerne som benytter seg av muligheten til å bestille tid hjemmefra. De opplever nemlig ingen ventetid. Men også de som møter opp uten en avtale opplever forbedring i servicen:



*“Vår rekord er 98 % tilfredshet med servicen hos våre brukere. Borgerne setter bl.a. pris på at de kan følge med på hvor lenge de må vente, på storskjermene. Det skaper ro i venteområdet og gjør at borgerne opplever oss som profesjonelle og effektive.”*

**Teamleder Uffe Rask Mikkelsen**  
**Center for Borgerservice og Digitalisering**

For å opprettholde den høye borgertilfredsheten setter man en ekstra medarbeider i skranken når FrontDesk gir beskjed om at det er 10 minutters forsinkelse i ekspedisjonen. Det sikrer at alle borgere kommer til tett på det tidspunktet de har bestilt.

## SLUTT PÅ OVERTID

FrontDesk har også bidratt til å øke medarbeidernes trivsel. Det har blitt mer ro i arbeidsdagen, medarbeiderne kommer til bunn i sine saksbunker og man har fått markant mere tid til andre oppgaver.

FrontDesk har dessuten fjernet fordyrende og stressende overtid - man kan nå styre køene i systemet slik at den siste borger alltid betjenes før stengetid.

Alt i alt har det blitt styr på borgerbetjeningen så borgerne blir ikke lenger utålmodige og det fjerner medarbeidernes stress.

*“Tidligere hadde vi nesten alltid overtid på mandagen fordi det var lang kø. Jeg burde gi kølappstanden et kyss hver gang jeg går forbi den”*

**Teamleder Uffe Rask Mikkelsen**  
**Center for Borgerservice og Digitalisering**

## VARSLER KONVERTERER VENTETID TIL SERVICETID

Varsler er en liten detalj i FrontDesk som sparer enorme ressurser. Når en borger skal møte i forvaltningen og melder sin ankomst på FrontDesk-standen i mottaket får medarbeideren et varsel på sin datamaskin og mobiltelefon. Tidligere måtte medarbeideren gå til mottaket uten å vite om borgeren hadde møtt opp. Det resulterte i veldig mye tapt tid fordi borgerne ofte er forsinket eller slett ikke møter opp til møter. Med 8 000 møter i året gir denne lille endringen i arbeidsgangen alene en økt effektivitet tilsvarende to årsverk. Man har dermed konvertert medarbeidernes ventetid til servicetid for borgerne.

FrontDesk bidrar også til å utnytte tiden mer effektivt for borgerne. I dag er ventetiden minimal og en gjennomsnittlig ekspedisjon varer kun 4 minutter.

*“Vårt mål er å gjøre Borgerservice til et moderne og effektivt servicesenter med glade borgere og medarbeidere. FrontDesk har hjulpet oss i denne utviklingen”*

**Teamleder Uffe Rask Mikkelsen**  
**Center for Borgerservice og Digitalisering**

---

**FOR YTTERLIGERE INFORMASJON ER DU VELKOMMEN TIL Å KONTAKTE**

**Uffe Rask Mikkelsen**

Teamleder

Center for Borgerservice og Digitalisering | Modtagelse og Betaling

**Fredensborg Kommune**

**Telefon:** +45 72 565 225

**E-mail:** UFRM@fredensborg.dk