



## Notat

# Tidsbestilling i Borgerservice

Orientering BIU d. 29/4 2019

## Baggrund

I foråret 2019 indførtes obligatorisk tidsbestilling for henvendelser til Borgerservice. I første omgang for ekspeditioner af pas, og herefter en gradvis indfasning af obligatorisk tidsbestilling på alle myndighedsbestemte ekspeditioner i Borgerservice.

Udvalget er orienteret herom på udvalgsmøde d. 4/2 2019.

## Status uge 12

Implementeringen af tidsbestillingen går planmæssigt. Der er sket indkøb af et fagsystem (kø-, nummer- og aftalesystem), der understøtter tidsbestilling. Den valgte leverandør er FrontDesk, som anvendes af en række kommuner. Systemet blev implementeret i uge 9, og har været i drift siden.

Der pågår nu en gradvis indfasning af tidsbestillingen. I ugerne 10 og 11 har der været en overgangsordning til obligatorisk tidsbestilling ved ekspedition af pas og kørekort, hvor borgerne skal bestille tid, men hvor der har været mulighed for at bestille tid samme dag, typisk indenfor 10 minutter, ved ankomststanderen. Ingen borgere er altså blevet vendt i døren, selvom de ikke havde bestilt tid hjemmefra.

Samtidig har der kørt en kommunikationskampagne om tidsbestilling i bl.a. Radio Diablo og via de sociale medier.

- Hvad siger borgerne?: Borgerne er generelt glade for tidsbestilling og oplever det som en klar forbedring, at man slipper for at stå i kø. Vi har ikke haft klager. Der er efterspørgsel på at kunne bestille tid også på de andre servicetyper, så vi har valgt at gøre det muligt – men ikke obligatorisk – at bestille tid.
- Hvad siger tallene?: Som nedenstående figur viser ligger den gennemsnitlige ventetid for nummer (den traditionelle kø uden tidsbestilling) fra 12 minutter og op til 21 minutter hen over ugerne 9-13, mens der for tidsbestilte ekspeditioner er negativ ventetid (dvs. man kommer til lidt før den bestilte tid).

**Social, Sundhed og Beskæftigelse**  
**Borgerservice**

Ramsherred 5  
5700 Svendborg

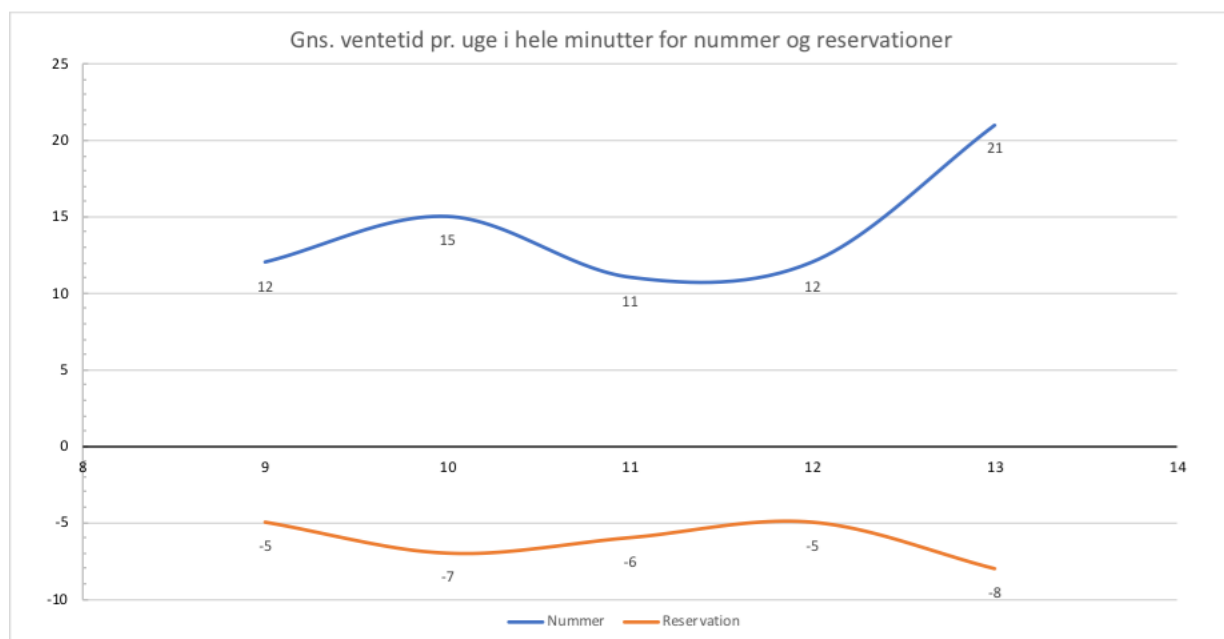
Tlf. 51 55 14 85

Birgit.Bondesen@svendborg.dk  
www.svendborg.dk

19/3 2019

Sagsid: 19/3099  
Afdeling: Borgerservice  
Ref. BB





## Tidsplan

Frem mod sommerferien fortsættes implementeringen efter tidsplanen:

- Uge 13-14:
  - Erfaringsopsamling og evaluering
  - Orientering BIU
- Uge 15 og frem mod sommerferien:
  - Gradvis indfasning af tidsbestilling på andre områder
  - Erfaringsopsamling og evaluering
  - Orientering BIU

Til orientering er der mulighed for at se denne intro video fra den valgte leverandør, FrontDesk. Videoen viser systemets funktionaliteter og fordele for borgere og personale:

[https://www.youtube.com/watch?v=yuPHQEvlg\\_Q&autoplay=1&rel=0&showinfo=0](https://www.youtube.com/watch?v=yuPHQEvlg_Q&autoplay=1&rel=0&showinfo=0)