



BORGERSERVICE DANMARK

Notat til Folketingets Kommunaludvalg vedrørende Call Center i Midtjylland

I 2011 etablerede de østjyske kommuner - med stor succes - et samarbejde vedrørende tiltrækning og fastholdelse af udenlandsk arbejdskraft og udenlandske studerende.

Ved den lejlighed fandt kommunerne ud af, at vi var rigtig gode til at finde løsninger på tværs af kommunegrænserne, bruge de fælles kompetencer og skabe gode, effektive og borgerrettede serviceløsninger i fællesskab.

Borgerservicecheferne i de involverede kommuner fik lyst til mere samarbejde og hurtigt kom ideen med en fælles kommunal hotline, for de borgere i Østjylland, der i aftentimerne gik i stå på kommunernes selvbetjeningsløsninger på internettet.

1. december 2012 gik vi i luften med et virtuelt, enkelt, solidt og ikke særlig dyrt teknisk setup med cirka 20 digitale medarbejdere fra de deltagende kommunale borgerservicecentre.

Hver aften fra søndag til torsdag kl. 18.30 til 22.00 passede på skift to medarbejdere telefonerne for Århus, Skanderborg, Norddjurs, Syddjurs, Odder og Favrskov Kommuner. Silkeborg ønskede at deltage og blev hurtigt integreret i den østjyske digitale hotline.

Interessen fra kommunerne i resten af Region Midtjylland var så stor, at vi efter bare et halvt års drift og umiddelbart efter sommerferien i år kunne byde velkommen til de øvrige midtjyske kommuner, så vores medarbejdere i dag, søndag til torsdag, kl. 18.30 til 22.00 er til rådighed for cirka 1,3 mio. borgere i de 19 midtjyske kommuner.

Den udvidelse forløb så smertefrit, at vi nu planlægger at udvide vores telefoniske træffetid med hjælp til selvbetjening fra 9 morgen til 21 aften - fem dage om ugen. Altså også i den normale åbningstid i kommunerne, sidst på eftermiddagen og naturligvis fortsat om aftenen.

Der er bred administrativ opbakning til denne udvidelse. Kommunerne arbejder i øjeblikket på en politisk accept, hvorefter udvidelsen 9.00 – 21.00, fem dage om ugen, i 19 kommuner, for 1,3 mio. borgere, kan træde i kraft ved begyndelsen af 2014.

Hermed har vi teknik og medarbejdere kørt i stilling, når lov om obligatorisk digital selvbetjening for alvor slår igennem i 2014 og 2015.

Vi har også en tværkommunal hotline, når foreninger og virksomheder skal have hjælp til at komme i gang med at kommunikere digitalt med det offentlige fra november 2013 og borgerne tilsvarende i langt større omfang skal kommunikere digitalt fra november 2014.

Vi stiller alt materiale og erfaringer til rådighed for alle andre kommuner i Danmark.

Favrskov 16.10.2013
Tonny Olsen
Borgerservicechef