



Case: Bürgerbüro Fredensborg

MODERNISIERUNG UND EFFEKTIVISIERUNG DES BÜRGERBÜROS

In Fredensborg, einer mittelgroßen Kommune nördlich der dänischen Hauptstadt Kopenhagen, entwickelt man immer seine Leistungen, damit den Bürgern so viel Service wie möglich für ihr Geld geboten wird. FrontDesk hat bereits 5 Vollzeitäquivalenten an den Schaltern freigegeben.

LEERE SCHALTER, MEHR SERVICE

Es ist sehr leer, wenn man das Bürgerbüro der Kommune Fredensborg betritt und das ist nicht dem geschuldet, dass es zu wenig zu tun gibt. Die Erklärung heißt FrontDesk, denn es wurde nicht nur langen Warteschlangen und unnötigem Stress der Angestellten ein Ende bereitet, sondern das System hat auch dazu beigetragen, so viele Vollzeitäquivalenten freizugeben, dass im Servicebereich richtig viel Platz ist.

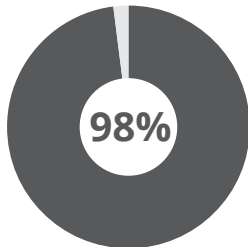
Vor 3 Jahren saßen stets 2 Personen an der Rezeption. Man hatte einen gewöhnlichen Nummernautomaten und viele Warteschlangen im großen Servicebereich. Die Bürger konnten nicht von Zuhause aus einen Termin bestellen und wenn sie eine Nummer zogen, wussten sie nicht, wie lange sie warten mussten. Kunden gingen sogar das Risiko ein, nach Hause geschickt zu werden, nachdem sie lange in einer Warteschlange gestanden hatten.

“Es war ein dummes und teures System. Es entwickelte sich nicht und wir mussten die Lieferanten für die kleinste Änderung bezahlen.”

**Teamleiter Uffe Rask Mikkelsen,
Zentrum für Bürgerservice und Digitalisierung**

98% ZUFRIEDENHEIT

Heute bedienen sich die Bürger auf dem FrontDesk Stand selbst. Besonders zufrieden sind die Bürger, die sich der Möglichkeit bedienen, von Zuhause aus einen Termin zu vereinbaren. Diese erleben nämlich keine Wartezeit. Aber auch diejenigen, die ohne Termin erscheinen, erleben eine Verbesserung des Service:



“Mit dem Service ist unserer Rekord eine Zufriedenheit von 98% unserer Nutzer. Die Bürger legen u.A. großen Wert darauf, dass sie auf den großen Bildschirmen verfolgen können, wie lange sie warten müssen. Dies verschafft Ruhe in den Wartebereichen und macht einen professionellen und effektiven Eindruck. ”

**Teamleiter Uffe Rask Mikkelsen,
Zentrum für Bürgerservice und Digitalisierung**

Um die hohe Zufriedenheit unter den Bürgern zu erhalten setzt man einen weiteren Mitarbeiter an die Schalter, wenn FrontDesk mitteilt, dass es eine 10-minütige Verspätung in der Abwicklung gibt. Dies versichert, dass alle Bürger nahe an den vereinbarten Termin kommen.

SCHLUSS MIT ÜBERSTUNDEN

FrontDesk hat auch dazu beigetragen, das Wohlbefinden der Mitarbeiter zu verbessern. Es ist ein ruhigerer Arbeitstag geworden, die Mitarbeiter kommen dazu, ihre Akten abzuarbeiten und man hat deutlich mehr Zeit für andere Aufgaben.

Darüber hinaus hat FrontDesk teure und stressige Überstunden zunichte gemacht - man kann nun die Warteschlangen über das System kontrollieren, sodass der letzte Bürger immer vor Betriebsschluss bedient werden kann.

Alles in allem wurde das Bedienen der Bürger leichter zu kontrollieren, damit die Bürger nicht mehr so ungeduldig werden und der Stress der Mitarbeiter gesenkt wird.

“Früher hatten wir Montags fast immer Überstunden, weil es eine lange Warteschlange gab. Eigentlich sollte ich dem Stand jedes Mal einen Kuss geben, wenn ich an ihm vorbeigehe.”

**Teamleiter Uffe Rask Mikkelsen, Zentrum für Bürgerservice und
Digitalisierung**

BENACHRICHTIGUNGEN MACHEN WARTEZEIT ZU SERVICEZEIT

Benachrichtigungen sind ein kleines Detail bei FrontDesk, das enorm Ressourcen sparen kann. Wenn ein Bürger zu einem Termin in der Verwaltung erscheinen muss und seine Ankunft auf dem FrontDesk Stand im Eingangsbereich anmeldet, erhalten die Mitarbeiter eine Benachrichtigung auf ihrem Computer und Handy. Früher mussten die Mitarbeiter, ohne zu wissen, ob der Bürger überhaupt erschienen ist, in den Wartebereich gehen und nachsehen. Dies führte zu einer enormen Zeitverschwendung, weil die Bürger oft verspätet sind oder gar nicht zu dem Termin erscheinen. Mit 8.000 Terminen im Jahr bringt allein diese Änderung eine erhöhte Produktivität im Arbeitsalltag, entsprechend zwei Vollzeitäquivalenten. Man hat damit die Wartezeit der Mitarbeiter zu Servicezeit für die Bürger umgewandelt.

FrontDesk trägt für die Bürger auch dazu bei, ihre Zeit effektiver zu nutzen. Heute ist die Wartezeit minimal und die durchschnittliche Bedienung dauert nur 4 Minuten.

“Unser Ziel ist es, das Bürgerbüro zu einem modernen und effektiven Büro mit glücklichen Bürgern und Mitarbeitern zu machen. FrontDesk hat uns bei dieser Entwicklung geholfen.”

**Teamleiter Uffe Rask Mikkelsen,
Zentrum für Bürgerservice und Digitalisierung**

FÜR WEITERE INFORMATIONEN KONTAKTIEREN SIE GERNE

Uffe Rask Mikkelsen

Teamleiter

Zentrum für Bürgerservice und Digitalisierung für Abnahme und Bezahlung

Fredensborg Kommune

Telefon: +45 72 565 225

E-mail: UFRM@fredensborg.dk