



Aabenraa
Kommune



Fremtidens Borgerservice

Strategisk udviklingsplan
2023-24

Indhold

Indledning	3
Mission og vision	4
Mission	5
Vision	5
Vores kerneopgave	5
Tiltag og indsatser for Aabenraa Borgerservice 2023-2024	7
Forandring fører til udvikling	8
Fremtidens Borgerservice	8
Individuelle behov	8
Tiltag og indsatser i Borgerservice 2023-2024	9
Tilgængelighed	9
Kommunikation	9
Bæredygtig udvikling	10
Borgerservices virke, organisering og fagområdernes opgaver	11
Organisering og opgaver	12
Organisationsstruktur	12
Ydre rammer	13
Fagområder	15
Person- og folkeregister	15
Pension og tillæg	16
Kørekort, pas, NemID og MitID	16
Reception / Omstilling	16
Vielse	16
Kontrolgruppen – arbejdet med social bedrageri	17
Bilag 1: Dataark	20

Indledning

Formålet med den strategiske udviklingsplan er at sætte retning for Aabenraa Borgerservice de kommende år. Udviklingsplanen består dels af en 2-årig plan for tiltag og indsatser, dels en indførelse i strukturen omkring Aabenraa Borgerservice og de arbejdsopgaver, vi udfører.

Borgerservice er borgernes telefoniske og personlige indgang til Aabenraa Kommune og er derved kommunens ansigt udadtil. Med mange betjeninger hver dag er den service og de løsninger Borgerservice tilbyder central for borgere og virksomheder.

Borgerservice har et helt nødvendigt fokus på drift, men samtidig opleves et behov for udvikling, som er drevet af politiske ambitioner og den service, borgere og virksomheder efterspørger i en digital tid.

Den strategiske udviklingsplan for Aabenraa Borgerservice indeholder:

- Vores vision og mission
- Tiltag og indsatser for Aabenraa Borgerservice 2023-2024
- Organisering og opgaver:
Borgerservices virke, organisering og fagområdernes opgaver
- Bilag: Dataark



Mission og vision

Byrådet vedtog i 2022 udviklingsstrategien *Det gode Liv - Udviklingsstrategi 2035*. I strategien står der: "Vi tror på, at den udvikling vi lykkes med, sker i fællesskaber, der omfatter borgere, virksomheder, kommune, investorer og samarbejdspartnere. Vi viser vores drivkraft, når vi går foran, når vi tager ansvar, og når vi følger udviklingsmuligheder til gavn for

nuværende og fremtidige generationer." Det ser Aabenraa Borgerservice sig selv som en stor del af.

I Borgerservice har vi foretaget en inddragende proces med alle vores medarbejdere om vores egen mission og vision, for at omsætte arbejdet med det gode liv i praksis hos os i Borgerservice.

Det Gode Liv

Aabenraa Kommune vil være:
Et aktivt og sundt fællesskab
Drivkraft for bæredygtig udvikling

Ambitiøs grøn udvikling

Levende byer i udvikling

**Sundhed og læring
i udvikling**

Mission

Aabenraa Borgerservice leverer en faglig kvalificeret service til alle brugere af Borgerservice og møder borgerne med en rummelig og kompetent vejledning.

Vision

Borgerservice vil være borgernes primære indgang til det offentlige via stor tilgængelighed. Borgerne kan møde Borgerservice, når de har brug for det – personligt, telefonisk og digitalt. Vi vil være landets bedste borgerservice ved at sikre den enkelte borgers behov, løse opgaverne i fællesskab, være fleksible, opsøgende og fremsynede.

Vores kerneopgave

Borgerservices kerneopgave er at være bindeleddet mellem borgeren og det offentlige og yde den bedst mulige service på den mest effektive måde til glæde for den enkelte borger og for fællesskabet.

Borgerservice bidrager til at skabe et aktivt og sundt fællesskab for borgere og samarbejdspartnere i Aabenraa Kommune, som er en forudsætning for Det Gode Liv i Aabenraa Kommune.

Hovedopgaver for Borgerservice:

- At styrke partnerskaber på tværs af forvaltninger for en øget tilgængelighed for borgerne
- Medvirke til at tiltrække og fastholde borgere og virksomheder til Aabenraa Kommune
- At øge borgernes indflydelse gennem viden, oplysning, teknologi og digitale muligheder
- At arbejde for øget livskvalitet hos udsatte borgere ved at opsøge borgerne, hvor de er og gennem samarbejder på tværs

*Vi tror på,
at den udvikling
vi lykkes med,
sker i fællesskaber*



**Tiltag og indsatser
for Aabenraa
Borgerservice
2023-2024**



Forandring fører til udvikling

Borgerservice skal levere den service borgere og virksomheder efterspørger og samtidig levere på politiske ambitioner lokalt og nationalt. Borgerservice står over for forandringer i den kommende tid, fordi der sker ændringer i efterspørgslen og i behovet fra borgere og virksomheder. I nedenstående beskrives tiltag og indsatser for Borgerservice i perioden 2023-2024.

Fremtidens borgerservice

Verden forandrer sig kontinuerligt. Der sker en løbende udvikling inden for f.eks. digitalisering og robotløsninger. Borgere stiller nye krav og får nye behov i takt med udviklingen. En stor andel af den unge generation og de kommende generationer er mere mobile og digitalt selv-kørende. De vil i stigende grad forvente at blive en aktiv del af kommunens udvikling af ydelser og løsninger. En voksende andel af borgerne ønsker ikke at møde op på Borgerservice, men forventer, at Bor-

gerservice kommer til dem. Borgerservice skal i højere grad være en oplevelse af noget man gør digitalt på farten, og ydelser skal sammentænkes, så borgeren kan ordne flere sager på én gang. Vi kalder det "Fremtidens Borgerservice".

Individuelle behov

Ikke alle borgere har samme udgangspunkt for at klare sig digitalt. Mængden af borgere der har behov for hjælp til at begå sig i den digitale verden er fortsat relativt stor og eksisterer i alle aldersgrupper, dog overvejende hos de ældre borgere.

Landets borgerservicecentre er derved underlagt modsatrettet behov blandt borgerne. De digitale stærke borgeres behov skal imødekommes i form af flere digitale selvbetjenings-løsninger, og samtidig skal borgerne med digitale udfordringer imødekommes og tilbydes den nødvendige hjælp og vejledning.

Tiltag og indsatser i Borgerservice 2023-2024

Tilgængelighed

Borgerservice har fokus på at være tilgængelig for borgere og virksomheder. Aabenraa Borgerservice arbejder kontinuerligt på at finde de tilbud og løsninger, som leverer den rette service, og som tilgodeser de forskellige behov. Ambitionen er at skabe lige adgang til det offentlige for alle. Tilgængelighed sikres ved at tilbyde forskellige kontaktpunkter for borgerne, herunder

- **Ny hjemmeside**

Hele Aabenraa Kommune får ny hjemmeside i medio 2023. Den vil i form og indhold sikre en øget brugervenlighed, og Borgerservice vil benytte muligheden til at målrette og optimere nuværende vejledninger og henvisninger for de besøgende.

- **Bliver telefonisk kontaktbar døgnet rundt**

I marts 2023 etableres en telefonrobot som supplement til telefonomstillingen. Robotten kan betjene opkald, viderestillinger og bestille tid til pas og kørekort. Telefonrobotten sikrer bedre service ved at være tilgængelig for borgerne døgnet rundt, og samtidig afgives flere ressourcer til hjælp af de borgere, der har brug for ekstra vejledning.

- **Fleksible løsninger på fysisk betjening**

Der er behov for at Borgerservice i højere grad kan tilbyde mere fleksible

løsninger i forbindelse med fysiske betjening. Det kan ske ved fysiske pop-up lokationer til at løse midlertidige behov, hjemmebesøg ved borgere eller andre løsninger, der svarer til de nye behov.

Kommunikation

Vi har i Borgerservice fortsat fokus på, at kommunikation og dialog skaber forståelse og merviden. Derfor samarbejder vi på tværs med både interne og eksterne om fx at kommunikere hvad Borgerservice er og hvad vi kan bruges til, samt oplyse og vejlede borgerne, når der kommer ændringer eller nye systemer. Der opstår hele tiden nye behov for kommunikation og nedenstående liste er derfor ikke udtømmende, men vi har fokus på følgende tiltag

- Styrkelse af samarbejdet med Team Forebyggende Hjemmebesøg, hvor vi løbende orienterer hinanden om aktuelle emner, som Team Forebyggende Hjemmebesøg oplever ude ved borgerne (75+). Og vice versa om aktuelle emner, som Borgerservice kan klæde medarbejderne i Team Forebyggende Hjemmebesøg på til at tage med ud på deres borgerbesøg. Sådant styrker vi vores ældre i fortsat digital selvstændighed.
- Input til Aabenraa kommunes rundsendte blad "Ruden" til borgere (60+). Her orienterer vi om digitale løsninger

og nye interessante emner for den pågældende borgergruppe.

- Løbende udarbejdelse af nye foldere med vejledning til borgere – fx om MitID og indrejser. Tiltaget indgår også i handlingskataloget for Bosætning, og er en del af samarbejdet på tværs af forvaltningerne.
- Udarbejdelse af små videoer til borgere og samarbejdspartnere med vejledningsindhold og gode historier. Tiltaget indgår ligeledes i handlingskataloget for Bosætning.

Bæredygtig udvikling

I Borgerservice understøtter vi en bæredygtig udvikling i kommunen og samfundet som helhed. Vi arbejder ud fra 17. verdensmål om "Partnerskaber for handling". Vi forstår bæredygtig udvikling i mange forskellige kontekster – fx gennem samarbejde med andre forvaltninger og eksterne, gennem oplevelse af meningsfuldhed hos den enkelte medarbejder og gennem tiltrækning og fastholdelse af borgere i kommunen.

Vi har i 2023-2024 fokus på bæredygtig udvikling gennem

- **Initiativ til nye samarbejder og uddannelse**

Gennem partnerskaber med eksterne samarbejder kan vi lykkes med fremtidens borgerservice. Det kan være gennem infomøder, uddannelse m.m. Et infomøde i marts 2023 i samarbejde med LandboSyd og Padborg Transportcenter omhandler fremtidens udenlandske arbejdskraft. Vi planlægger 1-2 uddannelsesstilbud af unge om året i forbindelse med uddannelses-

start. Her lærer de unge at begå sig som juridisk voksne i en digitaliseret verden. Ligeledes er der planlagt seniorundervisning om digitale selvbetjeningsløsninger.

- **Indflydelse på eget arbejde**

Her styrker vi oplevelsen af meningsfuldhed ved at have indflydelse på eget arbejde. Det kan være, hvorvidt man ønsker koordinerende, sagsbehandlende eller projektorienterede opgaver eller ved implementering af nye arbejdsgange (fx kontrol af forfalskning af pas og kørekort). Vi har løbende fokus på medarbejderens arbejdsglæde og oplevelse af mening i MUS-samtaler og på fællesmøder.

- **Kompetenceudvikling af medarbejdere**

En bæredygtig udvikling understøttes af, at vi altid har den nødvendige og nyeste viden. Derfor har vi fokus på at være fleksible på medarbejdersiden – vi skal både have specialister og generalister. Vi vil afholde 3-4 årlige temadage for alle medarbejdere, vi vil give relevante kurser og efter-/videreuddannelse og vi vil sørge for videndeling gennem sidemandsoplæring.

- **Branding af kommunen**

Vi opnormerer på vielsesområdet med en ekstra giftefoged jf. budgetforhandlingerne 2022. Det udvider de eksisterende tilbud til par i kommunen og skal øge antallet af vielser. Samtidig er det med til at brande kommunen som et godt sted at være turist i og i sidste ende at flytte til og bosætte sig.

**Borgerservices
virke, organisering
og fagområdene
opgaver**



Organisering og opgaver

Organisationsstruktur

Landets borgerservicecentre blev etableret i forbindelse med kommunesammenlægningen i 2007, og Aabenraa Borgerservice har i 10 år været en del af Forvaltningen Jobcenter og Borgerservice, som arbejder for det politiske udvalg Arbejdsmarkedsudvalget.

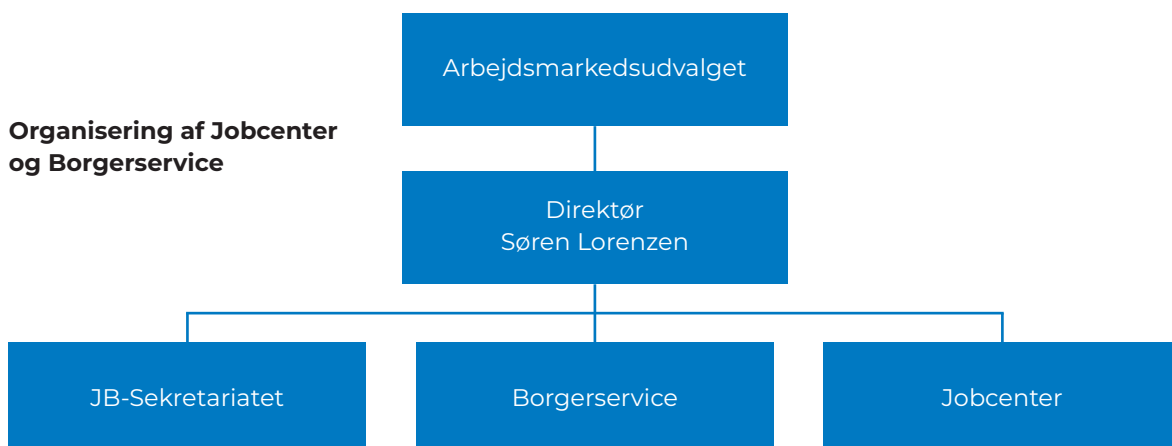
Borgerservice yder rådgivning samt besvarer spørgsmål fra kommunens borgere, og der gives vejledning i brugen af IT-løsninger, herunder NemID og MitID.

Ud over de kommunale opgaver løser Borgerservice også opgaver for andre

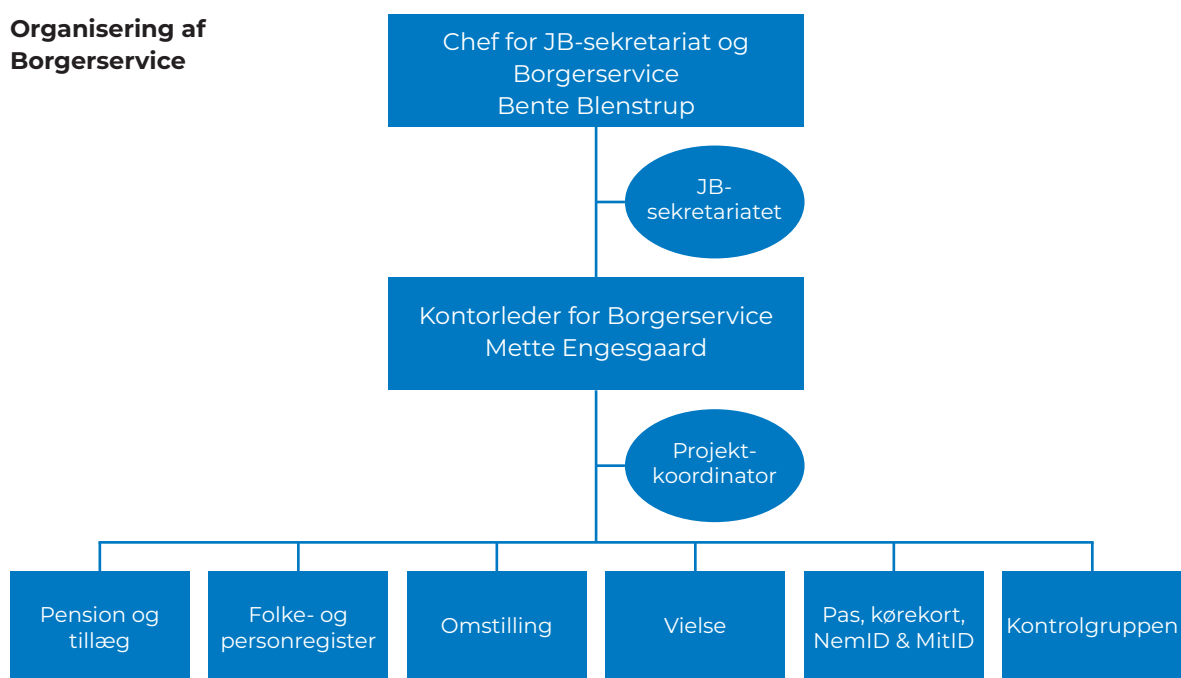
instanser, eksempelvis Politi og Skat, så borgerne ikke behøver at henvende sig flere steder. Med Borgerservice som én fælles indgang er det forventningen, at borgere og virksomheder oplever en mere enkel, overskuelig og effektiv sagsbehandling.

Borgerservice er beliggende primært på Aabenraa Rådhus, og sekundært ved en afdeling i Bov, som bemannes af personale fra Borgerservice i Aabenraa, der på skift er tilstede i en planlagt turnus.

Organisering af Jobcenter og Borgerservice



Organisering af Borgerservice



Ledelsen af Borgerservice bliver overordnet varetaget af chefen for Borgerservice i samarbejde med kontorlederen af Borgerservice.

Ydre rammer

Borgerservice er underlagt statslige regler og love, som er beskrevet i loven om *kommunale borgerservicecentre*. De økonomiske rammer påvirkes af de årlige økonomiaftaler mellem KL og regeringen samt internt af byrådets beslutninger omkring budgetter.

Siden den *Fællesoffentlige digitaliseringsstrategi* blevet lanceret i 2011 har landets Borgerservicecentre arbejdet målrettet mod en øget digitalisering. I 2014 blev digital post obligatorisk, og siden er flere områder for borgerne og virksomhederne blevet gjort til digital selvbetjening. Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi har resulteret i et paradigmeskifte i hvordan Borgerservice skal tænkes og

udføres, og stiller kontinuerligt nye krav til brugerne af Borgerservice.

Borgerservice er, ud over forvaltningsloven og persondataloven, under et yderligere skærpet persondatatilsyn, for at øge borgernes retssikkerhed. Aabenraa Borgerservice behandler dagligt et stort antal personoplysninger, og medarbejderne har, på grund af den meget brede opgavesammensætning, adgang til flere it-systemer med personoplysninger. Derfor er fokus på GDPR, diskretion og øget persondatatilsyn et grundvilkår for Borgerservice.

Samarbejde på tværs

I Borgerservice samarbejder vi med interne og eksterne samarbejdspartnere for at fremme en helhedsorienteret serviceoplevelse for borgeren. Inden for Aabenraa Kommune samarbejder vi gerne med alle forvaltninger og har et fokus på at tilbyde den gode løsning for borgeren på tværs.

Borgerservices interne samarbejdspartnere er især:

- Bosætning
- Erhverv
- Byg
- Jobcenter
- Visitationen

Vi deltager proaktivt i netværk og arbejdsgrupper, hvor vi kan bringe borgerservices kompetencer i spil til gavn for borgerne. Placeringen i grænselandet giver brede muligheder for at kunne samarbejde i både danske og tyske sammenhænge. Borgerservices eksterne samarbejdspartnere er især:

- SKAT
- Politi
- Padborg Transportcenter
- Regionskontor Slesvig
- Landboforeningerne
- Business Aabenraa

- Erhvervsskoler og Ungdomsuddannelserne
- Ældresagen
- Ældre- og Udsatte grupper

Det udbyggede samarbejde er skabt med ønsket om at skabe en tilgængelig indgangsvinkel for borgere. Der samarbejdes med forskellige snitflader som MitID/NemID, kørekort og pas, vejledning til borgere på digitale løsninger. Hovedformålet for samarbejdet er den målrettede og relevante vejledning og information til borgerne.

Vidensdeling er vigtig parametre for os og vi prioriterer at tage ud til borgerne på uddannelsesinstitutioner, i foreninger og ud til erhvervslivet og vejlede om løsninger og muligheder for at betjene sig bedst muligt i det offentlige.

Fagområder

Borgerservice er inddelt i seks fagområder:

- Person- og Folkeregister
- Pension og tillæg
- Pas, kørekort, NemID og MitID
- Omstilling
- Vielse
- Kontrolgruppen

De fagområder, der varetager myndighedsopgaver, har tildelt en fagansvarlig. Kontrolgruppen er fra 1. april 2023 en del af Borgerservice, hvor det hidtil har været en del af JB-sekretariatet. Der er en kontinuerlig vurdering af, om den nuværende struktur er den rette i forhold til opgaverne i Borgerservice, og det bliver løbende vurderet, om Borgerservice har de nødvendige kompetencer, herunder behovet for eventuelle rekrutteringer.

Borgerservice har brug for kompetencer inden for digitalisering, kommunikation, formidling/pædagogik samt relationelle kompetencer. Kompetenceudvikling sker primært gennem sidemandsoplæring og videndeling. Det er helt centralt for arbejdet i Borgerservice, at de erfarne medarbejdere videregiver den viden, de har tilegnet sig gennem årene, til de nye

medarbejdere. Herudover gennemgår medarbejderne relevante lov- og fagkurser samt deltager ved inspirationsoplæg og temadage.

Person- og folkeregister

Folkeregisteret sikrer, at kommunens borgere er korrekt registreret i det Centrale Personregister (CPR), som er et af landets vigtige grunddataregistre. Opgaver omkring registrering i CPR-registre skal foregå korrekt og hurtigst muligt, da mange instanser er afhængig af CPR-registret. Personregistret i Aabenraa Kommune og Sønderborg Kommune er pr. 01.01.2023 udpeget som 1.16-myndighed. Det betyder, at Aabenraa Personregister sammen med Sønderborg Kommune skal lave administrative personnumre for resten af de sønderjyske kommuner.

Fagområdets arbejde består hovedsageligt af baglandsarbejde.

Eksempler på opgaver:

- Håndtering af alle ændringer ved flytninger, forældremyndighedssager, fødsler, dødsfald, navngivninger, vielse, skilsmisser og kreditadvarsler m.fl.

Faktaboks:

Opgaverne i Borgerservice er opdelt i frontarbejde og baglandsarbejde. Frontarbejde er mødet med borgeren telefonisk eller fysisk, mens baglandsarbejde er administrativt arbejde som sagsbehandling i forbindelse med fx ansøgning om pas og kørekort hos Politiet, bevillinger på indskudslån, sagsbehandling på pensions- og helbrestillæg og meget mere. Hovedparten af Borgerservice opgaver er placeret i baglandsarbejde.

- Sagsbehandling af lægeskift, gruppeskift og sundhedskort
- Håndtering af brevstemmer i forbindelse med valg.

Pension og tillæg

Fagområdet arbejder med områder inden for bevilling af helbrestillæg, beboerindskudslån samt administrationssager og varetagelse af kommunale begravelser.

Fagområdet består af både baglandsarbejde og frontarbejde.

Eksempler på opgaver:

- Kommunale begravelser efter lov om begravelse og ligbrænding.
- Bevilling og udbetaling af:
 - Personlige tillæg efter lov om social pension §17
 - Helbrestillæg/udvidet helbrestillæg efter lov om social pension §14 og §18
 - Beboerindskudslån efter Boligstøttelovens §54 til §68 samt Socialministeriets vejledning om individuel boligstøtte pkt. 277
- Administration af social pension efter lov om social pension § 36

Kørekort, pas, NemID og MitID

Fagområdet er inddelt i fire områder; kørekort, pas, NemID og MitID. Fagområdet har skiftende belastningsperioder og har fokus på at være fleksibelt og imødekomme nye digitale løsninger. Et eksempel er prioriteringen af fire ekstra projektansatte i en 6-måneders periode for at yde service i forbindelse med skift fra NemID til MitID.

Fagområdet består af både baglandsarbejde og frontarbejde.

Eksempler på opgaver:

- Sagsbehandling i forbindelse med udstedelse af kørekort og pas
- Udstedelse og vedligeholdelse af MitID og NemID
- Hjælpe borgere i forhold til digitale platforme, herunder fra NemID til MitID, og sikre mestring af egen sag
- Sikre differentieret serviceniveau til den enkelte borgers behov
- Helhedsorienteret vejledning til borgere med særlige behov, herunder borgere undtaget fra digital selvbetjening

Reception / omstilling

Fagområdet varetager både alle de telefoniske henvendelser til kommunen samt fungerer som reception for Aabenraa Rådhus. Omstillingen havde i 2022 i gennemsnit 490 telefoniske henvendelser pr. dag.

Fagområdets arbejde består hovedsageligt af frontarbejde.

Eksempler på opgaver:

- Visitering, omstilling og vejvisning af borgere til rette afdeling eller anden myndighed i hele kommunen
- Varetagelse af receptionen for gæster og besøgende til Rådhuset
- Lette borgerserviceopgaver fx udlevering af sundhedskort

Vielse

Fagområdet består af giftefogeder, der vier herboende og udenlandske par, samt udsteder nye vielsesattester. Vielseskontoret er prøvelsesmyndighed for danske og nordiske statsborgere og for personer med permanent opholdstilladelse eller tidsbegrænset opholdsret i Danmark. En prøvelse er, når vielsesmyndigheden

Faktaboks:

I 2022 havde Vielse 700 vielser. Det er ambitionen at øge antallet af vielser til 1.000 i 2023 og 1.100 i 2024 jf. budgetforliget 2022. For at øge turismen og imødekomme efterspørgslen er det en målsætning at tilbyde vielser på stranden på udvalgte dage, både for herboende og udenlandske brudepar.

undersøger, om parret opfylder betingelserne for at kunne indgå ægteskab.

Fagområdet består af både baglandsarbejde og frontarbejde.

Eksempler på opgaver:

- Vise danske og udenlandske borgere
- Udstede nye vielsesattester
- Agere prøvelsesmyndighed for de borgere i kommunen, som ønsker at indgå i ægteskab.

Kontrolgruppen – arbejdet med social bedrageri

Fagområdets opgave er at afsløre og ikke mindst forebygge, at der sker uretmæssige udbetalinger af forskellige sociale ydelser. Kontrolgruppen arbejder helhedsorienteret med sagsbehandlingen,

samt modtager både anonyme og ikke anonyme henvendelser for at udføre dette arbejde. Kontrolgruppen har øget fokus på at forebygge snyd med sociale ydelser ved at øge informationen omkring regler og faldgrupper inden for sociale ydelser.

Eksempler på opgaver:

- Forebyggelse ved at sikre, at de samme oplysninger bruges alle steder i den kommunale enhedsforvaltning, og ved at informere om regler og faldgrupper
- Vejledning af borgere ved henvendelse vedr. udbetaling af ydelser, når der sker ændringer i borgerens forhold
- Sikre, at der ikke sker svindel eller uforvarende fejl ved udbetaling af ydelser

*I Borgerservice
skaber vi lige
adgang til det
offentlige for alle*



Bilag

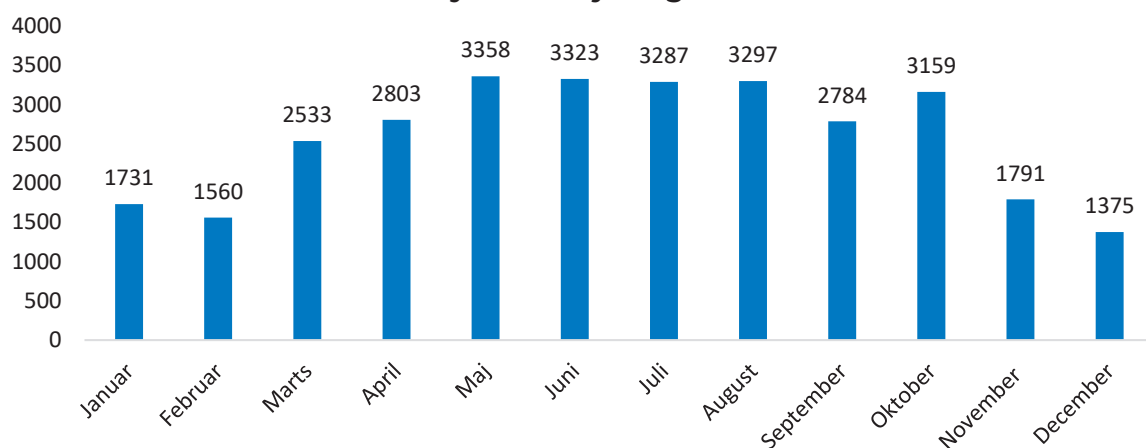


Bilag 1: Dataark

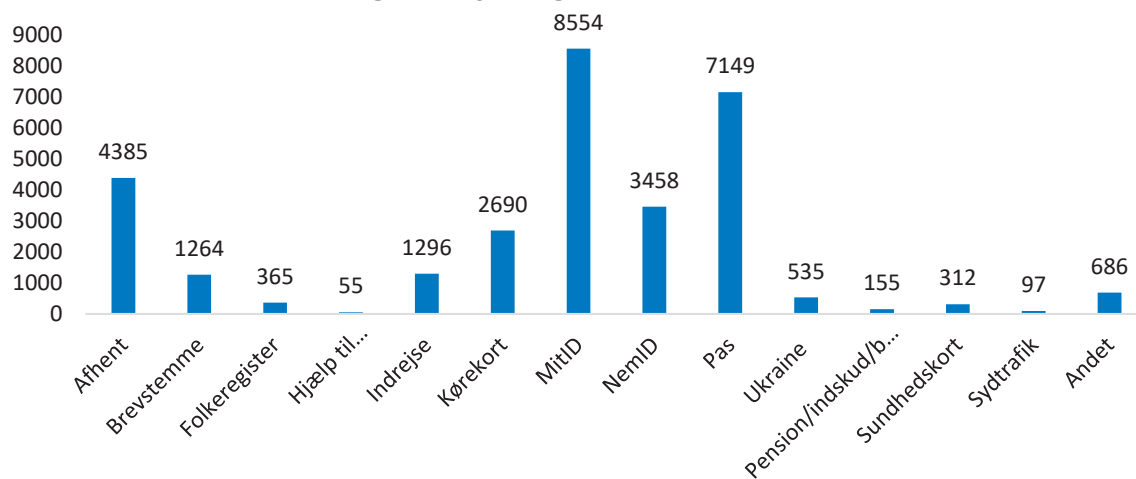
Aktivitet

I 2022 havde Aabenraa Borgerservice samlet 31.001 fysiske betjeninger fordelt på en række områder, heraf blev ca. 4.300 af betjeningerne varetaget af Borgerservice i Bov.

Antal fysiske betjeninger i 2022



Fordeling af betjeninger efter område i 2022

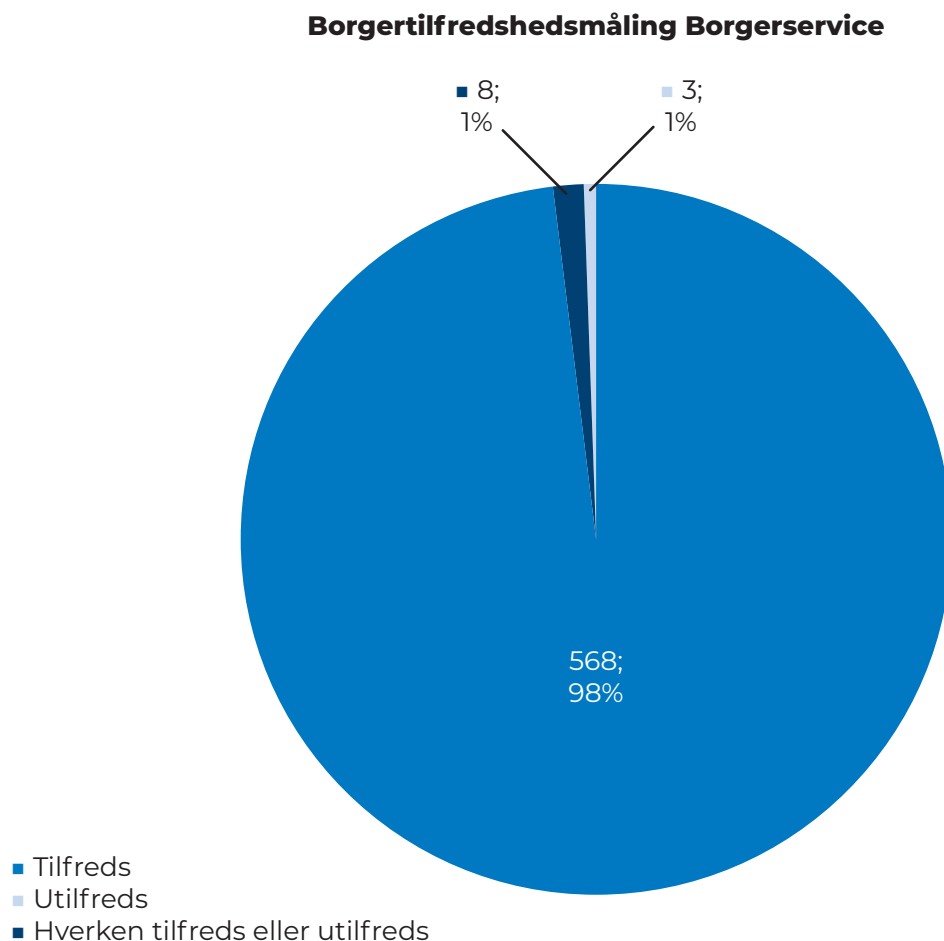


Telefoniske henvendelser

Omstillingen i Borgerservice er hele kommunes telefoniske indgang. Omstillingen eks-
pederede i 2022 124.019 telefoniske henvendelser. Dette svarer til ca. 490 henvendelser
pr. dag i gennemsnit.

Tilfredshedsmåling

Borgerservice foretog en tilfredsmåling af de betjente borgere i Aabenraa-afdelingen
over en 14-dags periode fra 2. februar til 15. februar 2023. Tilfredsmålingen bestod i, at
hver betjent borger blev tildelt en polet efter endt betjening, som de på vejen ud af
Borgerservice kunne placere i en af tre opstillede kasser med kategoriseringen: Tilfreds,
hverken tilfreds eller utilfreds og utilfreds. Målingen viser en markant tilfredshed med
betjeningen i Borgerservice blandt borgerne.



Der blev afgivet 579 stemmer i perioden. Svarprocent: 79,55%

Økonomi

Nedenfor fremgår budgetrammen for Borgerservice år 2023

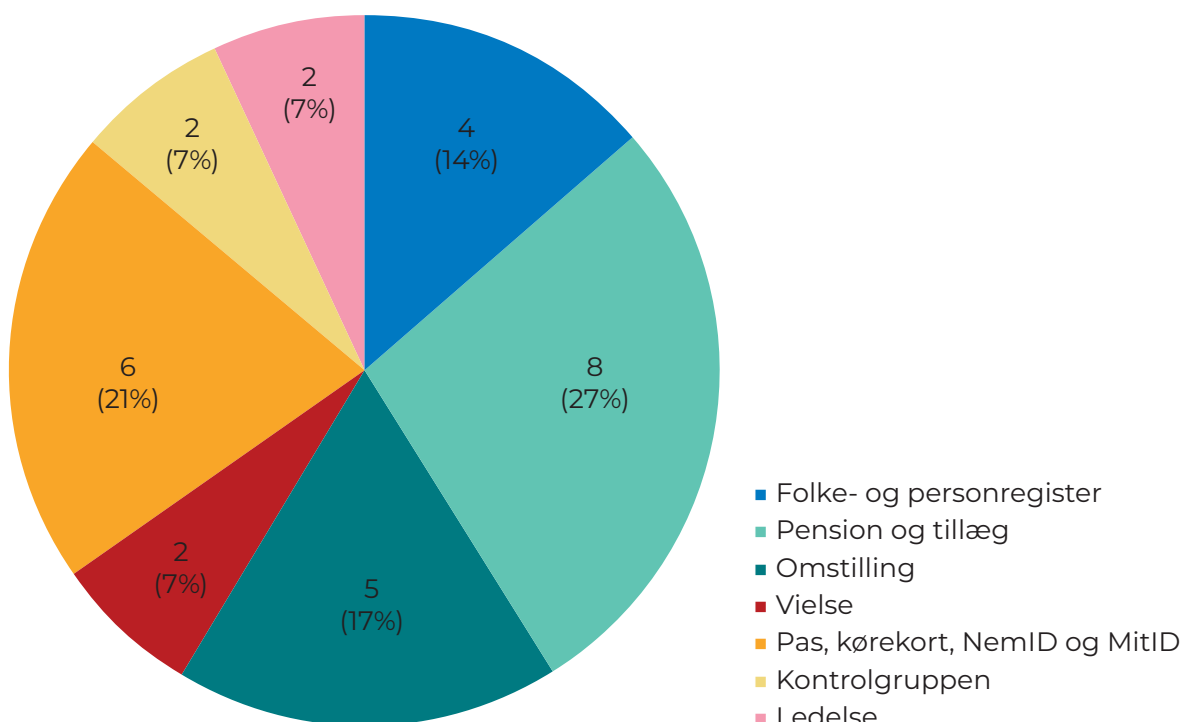
Område	Budgetramme for Borgerservice
Personale Borgerservice	9.966.306
Personale udgifter, gebyr, tjenestebiler og administration	439.011
Borgerservice Vielser	887.319
Kontrolgruppen	1.078.867*
Borgerservice i alt	12.371.503

*Kontrolgruppen er en del af Borgerservice pr. 1. april 2023

Personale

I Borgerservice Aabenraa er der pr. 1. maj 2023 ansat 29 medarbejdere inkl. elever og timelønnede, og ekskl. praktikanter. Nedenstående diagram viser fordelingen af medarbejderne på de forskellige afdelinger.

Personale sammensætning i Borgerservice





Aabenraa
Kommune



Skelbækvej 2
6200 Aabenraa
Tlf.: 7376 7676
www.aabenraa.dk