



Fremtidens Borgerservice 2025-2026

Strategisk udviklingsplan

Forord

"Borgerservice er helt centralt for borgernes kontakt med Aabenraa Kommune, og kommunens ansigt udadtil. Det er her, man henvender sig, når man har brug for hjælp med digitale selvbetjeningsløsninger, har brug for en ydelse eller skal finde vej i det offentlige.

Vi har alle i løbet af de seneste år fået øjnene op for, hvilken rolle Borgerservice kan og fremadrettet vil spille i vores samfund. Det så vi med udrulningen af MitID og hjælp til koordinering af Covid-19-indsatsen. Borgerservice er nemlig dygtig til at være bindeled, samle trådene og understøtte på tværs – og derfor en vigtig aktør, når akutte situationer opstår i samfundet.

I løbet af de kommende to år står vi overfor store samfundsopgaver, nemlig et kommunalvalg og et folketingsvalg. Ved disse opgaver vil Borgerservice spille en endnu større rolle end tidligere.

Vi har i dag flere digitale selvbetjeningsløsninger end nogensinde. Det skaber nye vilkår for de funktioner og kompetencer, der skal være i Borgerservice. Vi skal både være digitalt ambitiøse og digitalt inkluderende, samtidig med, at vi selv er digitalt kompetente, så vi kan vejlede og hjælpe. Og så skal vi hjælpe dem, der ikke er digitale.


I 2023 udkom KL's "Pejlemærker for kommunernes Borgerservice". Pejlemærkerne udtrykker et fælleskommunalt ønske om, at udvikling af Borgerservice skal ske i samspil med andre, sikre digital inklusion, og understøtte en tryk og nem indgang til det offentlige. Det flugter med vores politiske vision i Aabenraa Kommune for Det Gode Liv.

Det er en spændende tid, vi lever i. Med "Fremtidens Borgerservice 2025-2026" sætter vi retning for, hvordan Borgerservice i Aabenraa Kommune vil arbejde med – ikke blot at være tidssvarende – men at være på forkant af morgendagen. Derfor bakker Arbejdsmarkedsudvalget op om forvaltningens strategiske udviklingsplan for Borgerservice i de kommende to år."

**Dorrit Knudsen,
Formand for Arbejdsmarkedsudvalget**



vice

A woman with blonde hair, wearing a black short-sleeved top and black trousers, stands in a public space. She is pointing at a digital display mounted on a wall. The display shows the logo for Aabenraa Kommune and the text "Velkommen til Aabenraa Kommune". Below the text is a photo of a man with glasses. The background features a brick wall with the word "vice" partially visible, a large potted plant, and a staircase with a metal railing.

Aabenraa
Kommune

Velkommen til
Aabenraa Kommune

"Vi har i dag flere digitale selvbetjeningsløsninger end nogensinde. Det skaber nye vilkår for de funktioner og kompetencer, der skal være i Borgerservice."

*Dorrit Knudsen,
Formand for Arbejdsmarkedsudvalget*



Baggrund og proces

Lokal forankring

"Fremtidens Borgerservice 2025-2026" er en videreudvikling af den første strategiske udviklingsplan for Borgerservice i Aabenraa Kommune, som var gældende for årene 2023-2024. Den tager afsæt i evalueringen og læringen herfra, og er blevet til i en inddragende proces med borgere, medarbejdere, ledelse, eksterne samarbejdspartnere og politisk udvalg.

Den inddragende proces har været vigtig, da vi har fået input fra de mennesker, der direkte bruger eller arbejder med Borgerservice. Men også dem, der indirekte gør brug af vores services. Vi har været i dialog med borgere, der netop er blevet betjent i Borgerservice, samt Seniorrådet, Campusrådet og Business Aabenraa.

Den lokale forankring er med til at sikre, at Borgerservice bidrager til Byrådets overordnede strategi "**Det Gode Liv - Udviklingsstrategi 2035**". Borgerservice er derved en central del af kommunens ambition om at være en kommune, hvor det er godt at leve, arbejde og vokse op. Derfor er det vigtigt, at vi hele tiden udvikler os og arbejder på at forbedre samspillet med borgere og samarbejdspartnere.

Nationalt udsyn

Udviklingsplanen trækker også på de nationale strategier for udvikling af den offentlige sektor. Vores principper og ambitioner er koblet op på KL's pejlemærker for Borgerservice, der lægger vægt på samarbejde, fleksibilitet, tryghed og et inkluderende digitalt velfærdssamfund.

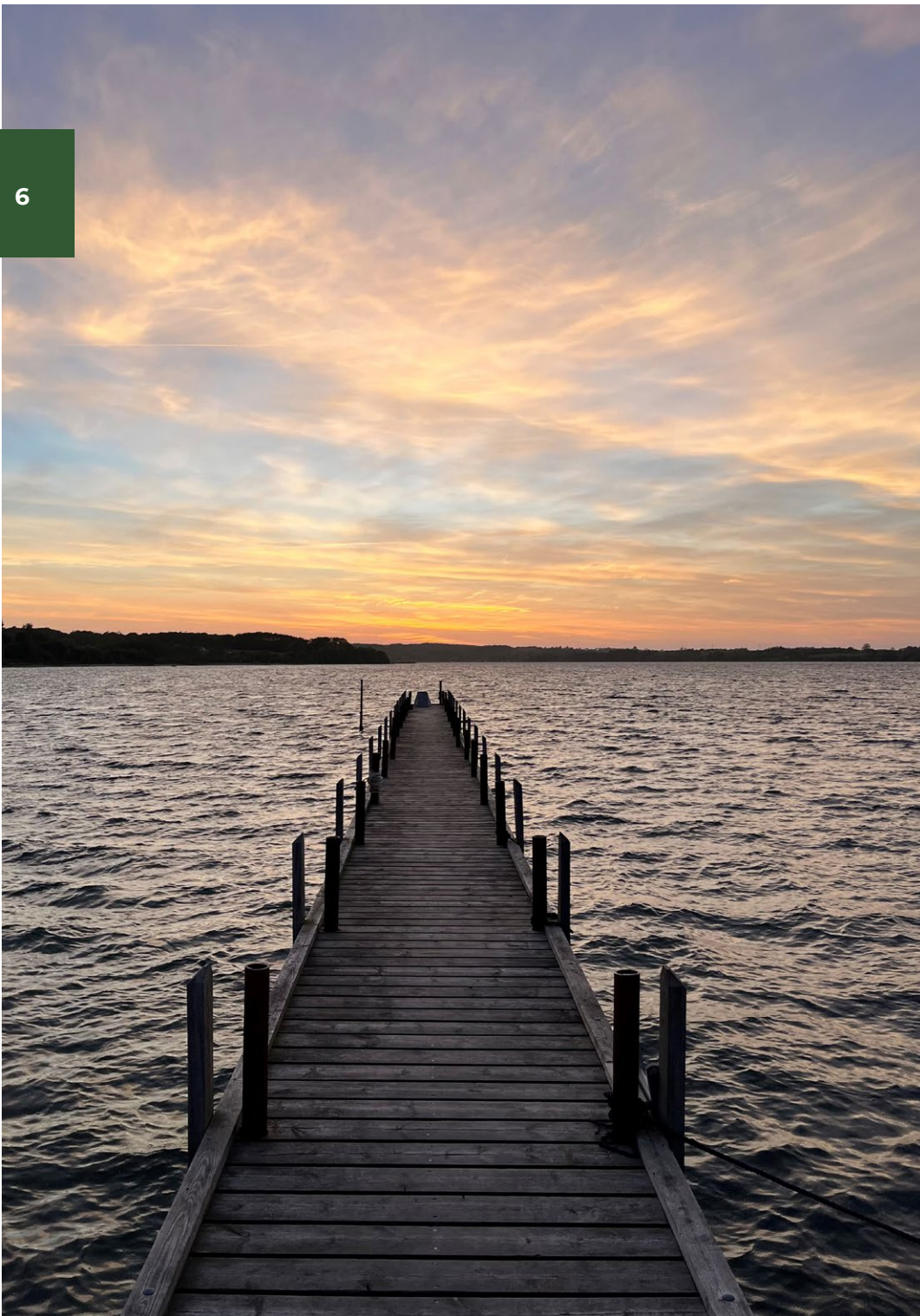
De seks "Principper for digital inklusion" fra Digitaliseringsstyrelsen er ligeledes retningsgivende for den digitale udvikling i Borgerservice, og hvordan vi arbejder med digitalt udfordrede i de fire målgrupper: ældre, unge, udsatte og udlændinge.

Fra strategi til handling

I forlængelse af den politiske godkendelse af "Fremtidens Borgerservice 2025-2026" vil vi arbejde videre med et tilhørende katalog med konkrete initiativer, der skal omsætte de overordnede ambitioner til handling. Initiativerne vil afspejle konkrete input fra den inddragende proces.

Den strategiske udviklingsplan og det tilhørende katalog med initiativer vil udgøre det samlede redskab, vi i Borgerservice anvender i de kommende to års drift og udvikling af Borgerservice.





Mission ▶

Vision ▶

Kerneopgave ▶

Mission

Aabenraa Borgerservice leverer en faglig kvalificeret service til alle brugere af Borgerservice og møder borgere og samarbejdspartnere rummeligt og kompetent.

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.

Kerneopgave

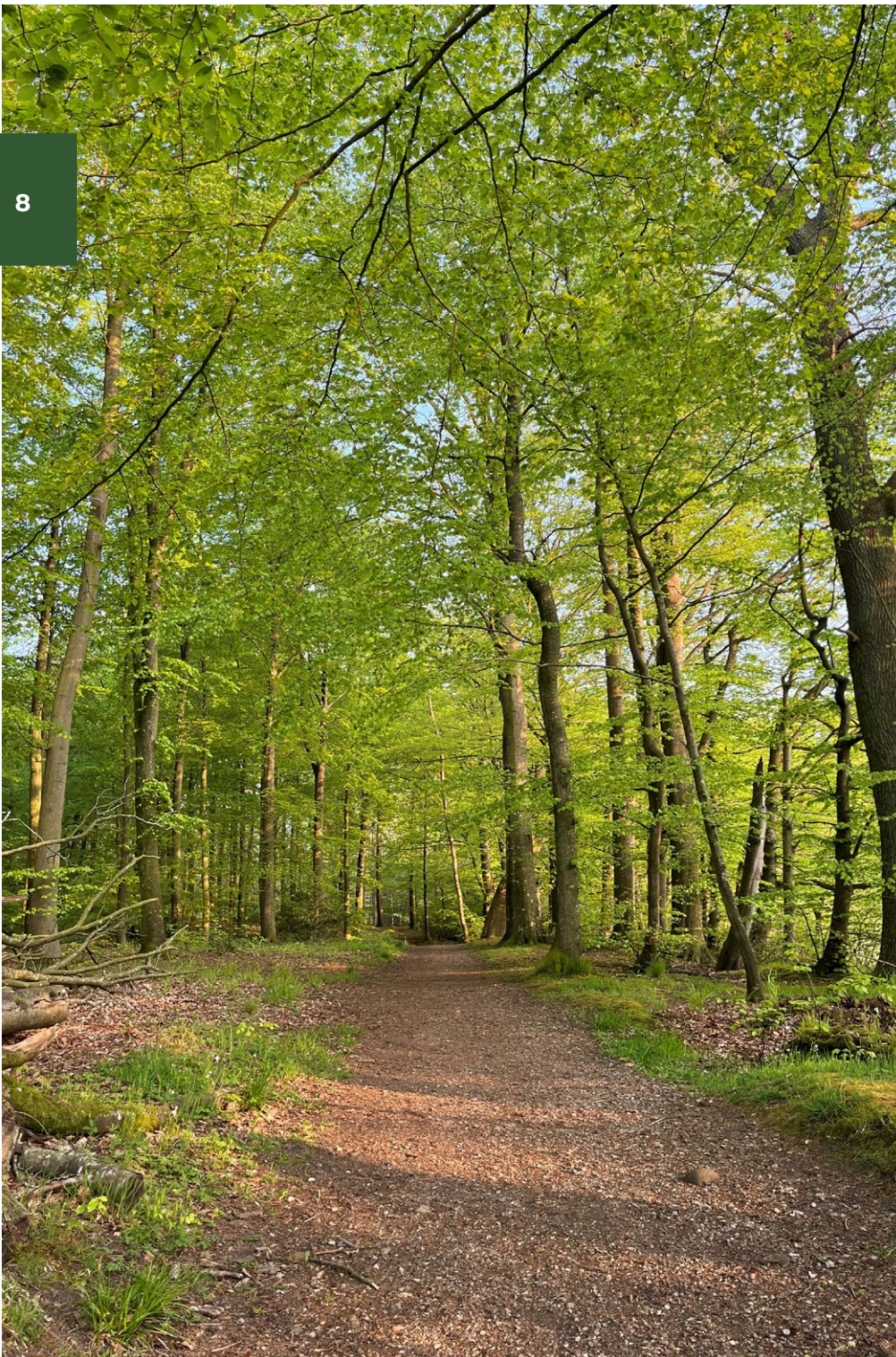
Borgerservices kerneopgave er at være bindeleddet mellem borgeren og det offentlige, og yde den bedst mulige service på den mest effektive måde – til glæde for den enkelte borger og for fællesskabet. Borgerservice bidrager til at skabe et aktivt og sundt fællesskab for borgere og samarbejdspartnere i Aabenraa Kommune, som er en forudsætning for Det Gode Liv i Aabenraa Kommune.

Om mission, vision og kerneopgave

Missionen udspringer af Byrådets overordnede mission om **Det Gode Liv**. Vi har i denne strategiske udviklingsplan tilpasset missionen til, hvordan netop Borgerservice kan bidrage til at opfylde Byrådets mission.

Når vi i visionen skriver, at vi vil være 'landets bedste Borgerservice', er det ikke noget, vi forventer at kunne måle eller dokumentere. Det skal derimod opfattes som et udtryk for vores ambition om konstant at forbedre os, at bygge videre på det, vi gør godt, samt at sikre, at Borgerservice deltager i den løbende dialogiske udvikling af Borgerservice på nationalt plan til gavn for hele kommunen.

Mission, vision og kerneopgave er formuleret af ledelse og medarbejdere i forbindelse med den første strategiske udviklingsplan. Dem har vi fastholdt, stort set som de er, da de fortsat er gældende både for vores grundvilkår og vores langsigtede mål. Vi er opmærksomme på, at Borgerservices vilkår, opgaver og formål bevæger sig i takt med udviklingen i samfundet og vi vil forholde os til en eventuel revidering i næste udviklingsplan.



Tre principper for Fremtidens Borgerservice

Borgerservice vil i denne strategiske udviklingsplan arbejde med tre principper: **Tilgængelighed, Kommunikation og Bæredygtig Udvikling.**

Principperne overfører vi fra den forrige udviklingsplan, hvor de fungerede som fokusområder for vores udviklingstiltag. Vi går derfor fra kategorisering af tiltag til at have principper, som guider os i, hvordan vi skal arbejde med de handlinger og tiltag, der udspringer af vores forvaltningsmæssige ambitioner.

Vi vil anvende principperne som en rettesnor lige fra udvikling af medarbejderkompetencer, implementering af nye teknologier til kommunikationen med borgere. Principperne fungerer desuden som vurderingskriterier, hvor vi sikrer, at alle nye handlinger, tiltag og beslutninger i Borgerservice lever op til de fastsatte principper, ligesom de vil indgå i evaluering af projekter og initiativer.



Princip



1

Tilgængelighed

Vi arbejder for at skabe lige adgang for alle borgere til det offentlige og vores tjenester. Vi vil arbejde med tilgængelighed forstået bredt; det skal være nemt at blive serviceret af og nemt at samarbejde med Borgerservice.

Princip



2

Kommunikation

Vores kommunikation er klar, åben og tilpasset den enkeltes behov, så borgere, kollegaer og samarbejdspartnere føler sig vejledt og velinformeret.

Princip



3

Bæredygtig udvikling

Vi tager ansvar for de aftryk, vi gennem handlinger sætter på vores omgivelser, relationer og organisation. Det gør vi ved at tænke i langsigtede, bæredygtige løsninger for både borgere, samarbejdspartnere, miljøet og den enkelte medarbejders trivsel og udvikling.

Vores ambitioner i forvaltningen Jobcenter og Borgerservice

Borgerservice er den imødekommende og nemme indgang til kommunen

Borgerservice i Aabenraa arbejder for at sikre nem adgang til kommunen for alle borgere, uanset deres forudsætninger og præferencer. Vi vil udvikle med blik for borgernes "brugerrejse" og i samspil sikre målrettet, effektiv og imødekommende indgang til det offentlige.

Mødet skal ikke kun være nemt, det skal også være godt. Vi skal være imødekommende uanset, om vi har en borger i telefonen, betjener borgeren fysisk, om vi underviser unge eller samarbejder med foreninger, virksomheder og resten af den kommunale organisation.

Borgerservice arbejder for et inkluderende digitalt samfund

Borgerservice vil sikre, at alle borgere i Aabenraa kan begå sig i det digitale velfærdssamfund, og understøtte, at de får glæde af de digitale muligheder.

For at sikre alle en lige adgang til samfundet vil vi hjælpe dem, som har brug for medbetjening i det digitale landskab samt stille et alternativ til rådighed for dem, som ikke kan anvende de digitale tilbud. Vi vil arbejde med Digitaliseringsstyrelsens fire målgrupper for digitalt udfordrede for at kunne lave en fokuseret indsats: ældre, unge, udsatte og udlændinge.

Når vi arbejder med digitalisering, skal vi have øje for konsekvenserne, og træffe beslutninger, som understøtter borgernes behov og rettigheder. Det skal tage udgangspunkt i borgere og virksomheders behov, og via samskabelse sikre løsninger, som giver værdi for alle.

Borgerservice samarbejder til gavn for borgere

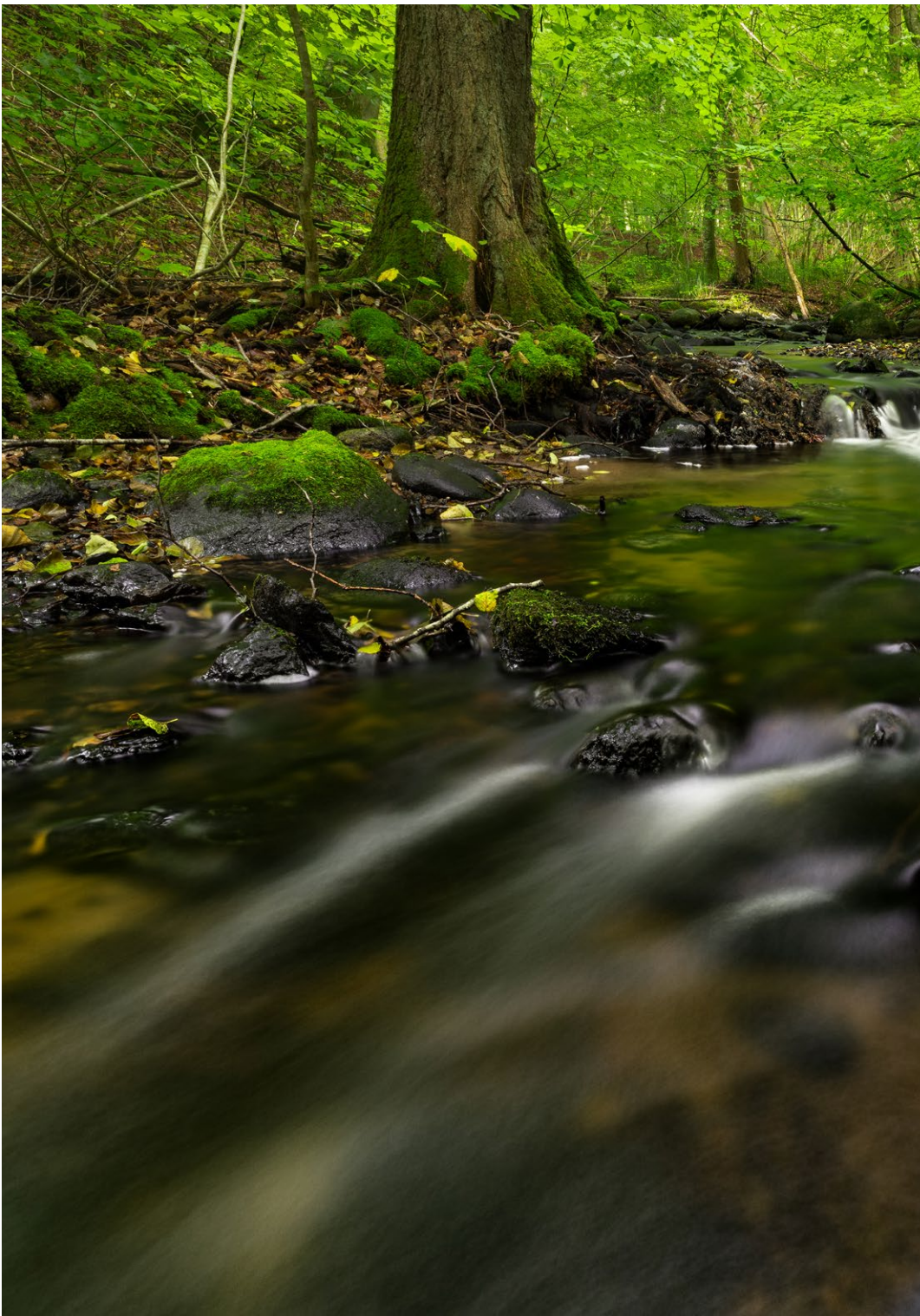
Borgerservice vil samskabe med både interne og eksterne aktører for at udvikle og tilbyde relevant service og vejledning med respekt for hinandens ansvarsområder. Vi vil være opsøgende og indgå i dialog med dem, som har berøring med modtagerne af vores service og tilbud. Det tror vi på er nøglen til at blive ved med at hjælpe borgerne i et komplekst og digitaliseret samfund.

Ved at kombinere kompetencer, ressourcer og viden på tværs kan vi målrette og tilpasse tilbud og information, samtidig med at vi nysgerrigt og udforskende åbner for nye måder at levere den rette hjælp til borgere.

Borgerservice er en attraktiv arbejdsplads med kompetente og tilfredse medarbejdere

Borgerservice vil også fremover være en attraktiv arbejdsplads, som fastholder og tiltrækker dygtige og engagerede medarbejdere. Det vil vi gennem et respektfuldt og udviklende arbejdsmiljø, hvor medarbejdernes kompetencer og forskelligheder værdsættes i et professionelt arbejdsfællesskab.

Vi vil arbejde målrettet med kompetenceudvikling og strategisk rekruttering for at imødekomme både nutidens og fremtidens behov, og for at Borgerservices medarbejdere kan opnå bred faglighed og øget fleksibilitet.



Eksempler

Projekt om digital inklusion

Borgerservice vil sammen med den socialfrivillige café, Den Blå Oase, stille teknisk udstyr til rådighed for digitale selvbetjeningsløsninger til caféens brugere. Borgerservice vil derudover klæde Den Blå Oases medarbejdere på til bedre at kunne vejlede omkring digitale selvbetjeningsløsninger.

Projekt "Kære Borger..."

Projektet skal sikre, at den skriftlige kommunikation til borgerne er forståelig, modtagerrettet, ensartet og professionel. Borgerne skal være i stand til at forstå, handle og reagere efter intentionen med brevene. Det handler også om at sikre, at brevene er digitalt letlæselige og tilgængelige. Det skal være nemt for borgerne at læse og tilgå brevene på mobil, tablet og computer.

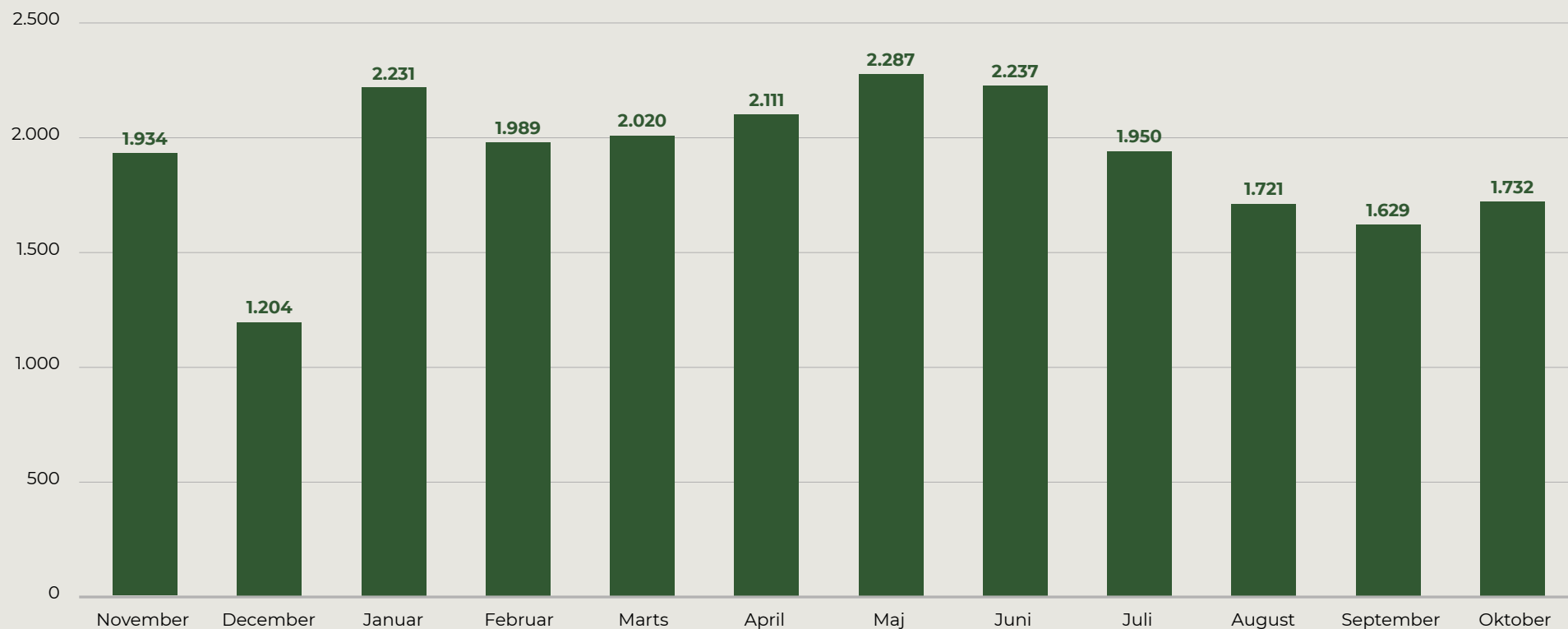



Borgerservice i tal

Aktivitet

I perioden 1. november 2023 til 31. oktober 2024 havde Aabenraa Borgerservice samlet 23.045 fysiske betjeninger fordelt på en række områder, heraf blev 3.215 af betjeningerne varetaget af Borgerservice i Bov.

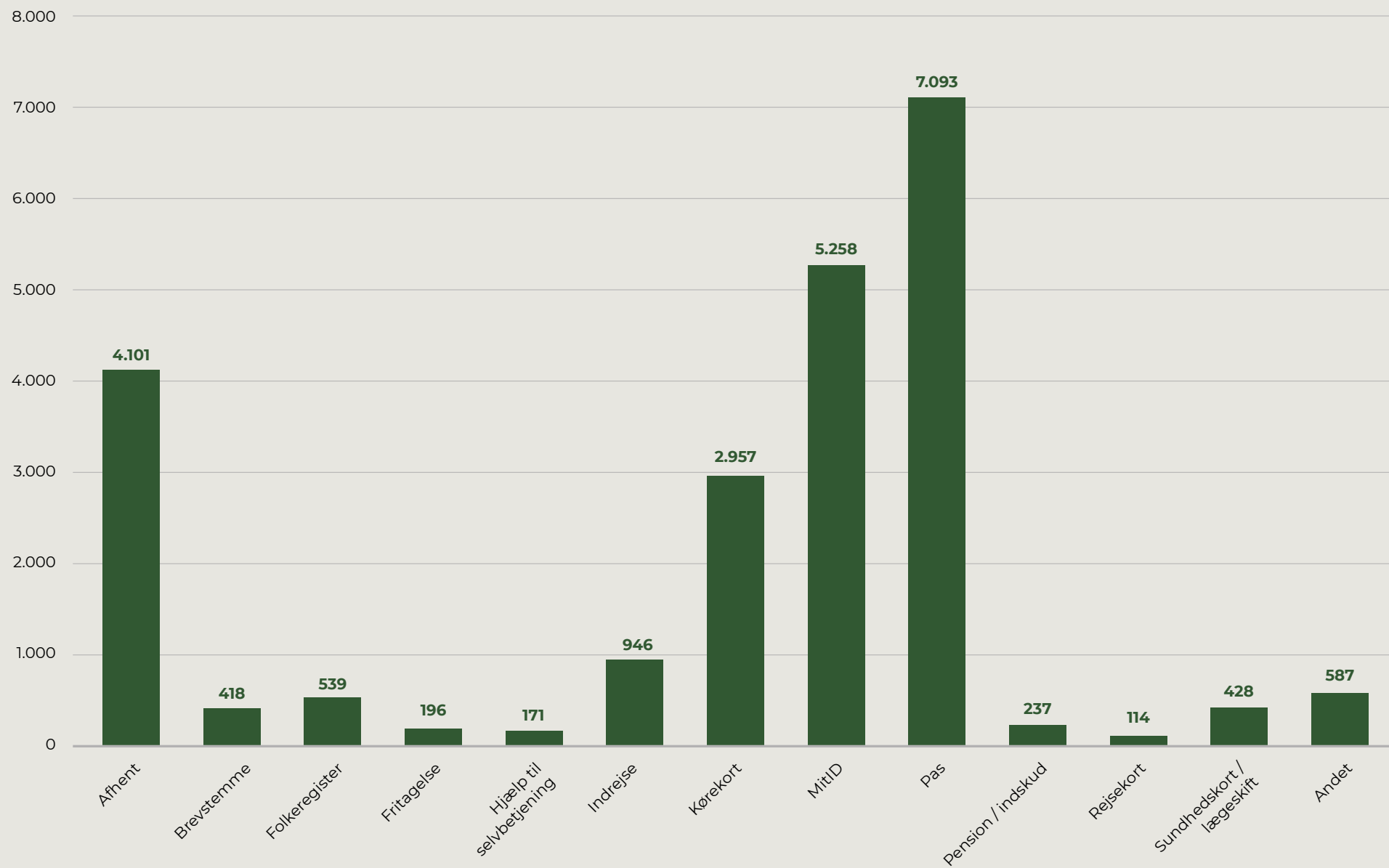
Antal fysiske betjeninger i perioden 1. november 2023 til 31. oktober 2024





Flere end 1.400 par er blevet viet af Borgerservices to giftefogeder i Aabenraa Kommune i 2024. I 2023 og 2024 tilbød de desuden vielser på Sønderstrand i Aabenraa på udvalgte datoer med stor efterspørgsel.

Fordeling af betjeninger efter område i perioden 1. november 2023 til 31. oktober 2024



Telefoniske henvendelser

Omstillingen i Borgerservice er hele kommunes telefoniske indgang. Omstillingen ekspederede i perioden 1. november 2023 til 31. oktober 2024 114.535 telefoniske henvendelser. Dette svarer til 451 henvendelser pr. dag i gennemsnit. Telefonrobotten Bertha viderestillede cirka 60 procent af alle opkald.



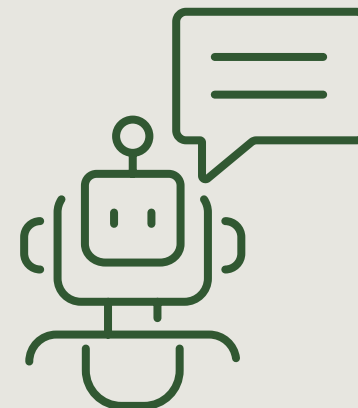
114.535

telefoniske henvendelser til Borgerservice i perioden 1. november 2023 til 31. oktober 2024.



451

telefoniske henvendelser pr. dag i gennemsnit.



60 %

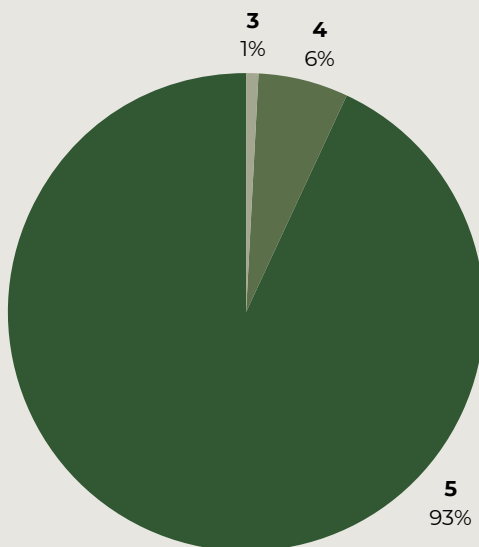
af alle opkald blev viderestillet af telefonrobotten Bertha.

Borgerundersøgelse

I perioden 3. – 10. oktober 2024 blev der i Borgerservice gennemført en borgerundersøgelse blandt betjente borgere på Aabenraa Rådhus. På vej ud af Borgerservice blev borgerne spurgt, om de ønskede at deltage i borgerundersøgelsen. I alt deltog 70 borgere, som blev interviewet efter et fast struktureret interviewskema. Nedenfor ses et uddrag fra undersøgelsen med spørgsmål, der vedrører borgernes tilfredshed.

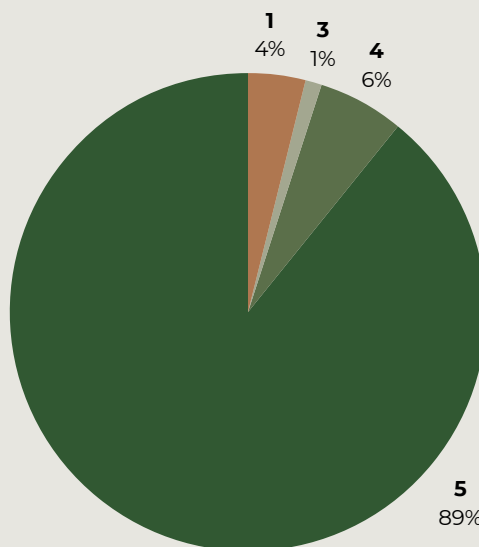
På en skala fra 1-5, hvor 5 er meget tilfreds

Hvor tilfreds er du med servicen i dag?



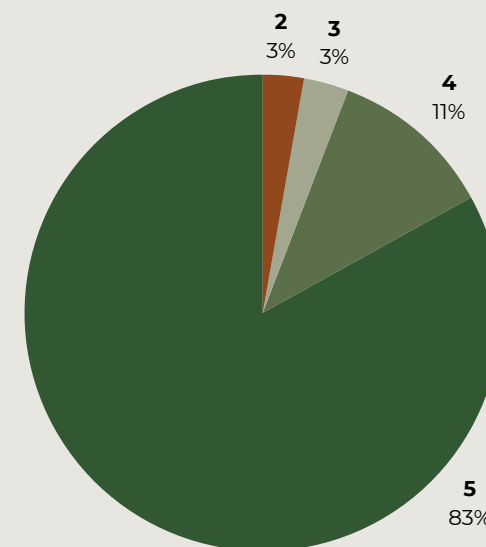
Samlet tilfredshed
4,9 ud af 5,0

Hvor tilfreds er du med informationen du har fået?

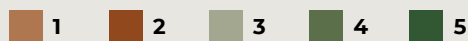


Samlet tilfredshed
4,7 ud af 5,0

Hvor tilfreds er du med opholdet i venteområdet?



Samlet tilfredshed
4,7 ud af 5,0



Økonomi

Nedenfor fremgår budgetrammen for Borgerservice år 2025.

Område	Budgetramme for Borgerservice 2025
Personale Borgerservice	8.870.061
Borgerservice udgifter, gebyr, tjenestebiler og administration	727.214
Vielser	954.197
Kontrolgruppen	1.195.609
Borgerservice i alt	11.747.081

Personale

I Borgerservice er der pr. 1. november 2024 ansat 28 medarbejdere inkl. elever og timelønnede, og ekskl. praktikanter. Nedenstående diagram viser fordelingen af medarbejderne på de forskellige afdelinger.

