

Strategi for Borgerservice 2026 – 2027

Strategisk mål

Med afsæt i vores omverden og de forventninger, vi møder både fra borgere og virksomheder, skal vi til enhver tid, og i balance med de politiske ønsker, arbejde på at udvikle vores tilbud og levere den bedste service og hjælp til borgere, virksomheder og kollegaer.

Pejlemærker

Vi er en udstrakt hånd

Vi arbejder videre på at udvikle metoder, så borgere og virksomheder får den bedste hjælp og service i Borgerservice. Vi arbejder i forlængelse heraf også med at understøtte den bedste service på borgernes brugerrejse videre ud i beslægtede forvaltninger og afdelinger.

➤ **Til borgere og virksomheder:**

Vi skal vedvarende arbejde med at udvikle servicekulturen i Borgerservice og Herning Kommune. Projekterne i hovedomstillingen omkring straksafklaring og et løft af serviceniveauet generelt på Rådhuset fortsætter ufortrødent, og inden for de kommende år kan det give mening at tale om, hvorvidt Borgerservice kan få mere bredde i servicen og håndholde fx særligt sårbare, ældre og pårørende yderligere.

Vi skal fortsat prioritere digital inklusion, myndiggørelse og udviklingen heraf. Mange af indsatserne i Borgerservice – og i BOB-samarbejdet centrerer sig herom og med en stigning af borgere, der møder op for at få hjælp digitalt, bliver behovet ikke mindre.

➤ **Til vores kollegaer:**

Der ses stort potentiale for, at Borgerservice kan bidrage med vejledninger og støtte til andre afdelinger, fx inden for digital inklusion og på forskellige kommunikative kanaler. Pt. arbejdes der på at styrke kommunikationen til pårørende, som bl.a. kan udmønte sig i vejledninger og materialer til fagpersoner, hvor øvrige forvaltninger dermed ikke behøver at erhverve sig lige netop den specialiserede viden og arbejdsopgave.

På telefoni-området skal Borgerservice fortsat spille en aktiv rolle med at støtte op om den nye servicestandard rundt i de forskellige afdelinger, og projektet omkring straksafklaring er fortsat i sin spæde opstart.

Eksempler på nuværende indsatsområder:

- Straksafklaring
- Guides – skriftlige og fysiske
- Kriseberedskaber
- Hjælp dem der hjælper – Pårørende
- DigiPunkt og Undervisning

Vi er teknologiens venner

Vi omfavner nye teknologier og har modet til at bruge dem, både til vores fordel og til gavn for vores borgere.

Det er en præmis, at udviklingen af teknologi går rigtig stærkt. Vi skal jævnligt lære nye teknologier og systemer, både internt i sagsbehandlingen, men også for at sætte os i stand til at vejlede borgerne. Borgerservice skal fortsætte med at være opsøgende og på forkant med de teknologiske nyskabelser, der hele tiden introduceres i samfundet. Vi skal turde tænke kreativt for at afdække, hvordan vi kan bruge teknologien til vores fordel og til borgernes gavn, så de ved, at vi er en tillidsfuld partner, de kan hente hjælp hos.

Eksempler på nuværende indsatsområder:

- AI
- Ordlab
- Digitalisering af kørekortområdet
- LEAN-processer

Vi bruger vores viden

Med vores opbyggede datasæt bidrager vi til dialoger og arbejdet med at forbedre og styrke den samlede kanalstrategi i Herning kommune.

Hen over de seneste år er der lagt et stort arbejde i at samle data på borgernes henvendelser både fysisk og pr telefon. Vi ser mønstrene og ved, hvornår borgeren og virksomheden gerne vil i kontakt, og vi kan samtidig se, hvornår vi ikke er helt i mål med tilgængeligheden. Her skal Borgerservice øve sig i at komme på banen med dét, vi ved for at sikre, at der arbejdes målrettet for en bedre og mere samlende kanalstrategi på tværs af Herning kommune – både hvad angår dialoger om åbningstid, branding, kommunikation, vejvisning og ikke mindst service.

Eksempler på nuværende indsatsområder:

- Kanalstrategi og åbningstider
- Data på ESDH, post og tidsbestilling
- Service – både til borgere og virksomheder, fysisk, skriftligt, telefonisk

Hvad kræver strategien af os?

Er man ansat i Borgerservice, er man en del af et fællesskab, som tør række ud og finde løsninger – både i forhold til store og nye udfordringer, men også i forhold til at løse hverdagens mindre problematikker.

I Borgerservice har vi en faglig ballast og bred viden om offentlig forvaltning og administration, og vi ved, hvordan vi formidler både gode, dårlige og komplekse budskaber med respekt og omhu for den enkelte.

Selvom enkelte arbejdsområder fortsat digitaliseres og forandres – og nogle endda vil komme til at fylde mindre, er Borgerservice helt central i den kommunale service både nu og i fremtiden. Men hvis man forlader sig på at 'alt er godt nok' i dag, kan man være sikker på, at det ikke er 'godt nok' i morgen. Derfor skal vi blive ved med at stå på tæer for at vise vores ambitioner og for at sikre en fortsat høj faglig viden og kompetence til at løse alle vores opgaver.

Vi skal være åbne over for nye veje og nye måder at bidrage og gøre en forskel. Det gør vi først og fremmest ved at bidrage med vores specialiserede viden og kompetencer i de store fælles tværkommunale indsatser, der foregår i disse år – som fx i forhold til tilgængelighed og service til borgerne på tværs af forvaltningsområderne.