

# Borgerservice – en tryk og nem indgang til den offentlige sektor



Pejlemærker for kommunernes Borgerservice

September 2023



**KL**

## Borgerservice – en tryk og nem indgang til den offentlige sektor

© KL  
1. udgave, 1. oplag 2023

KL  
Weidekampsgade 10  
2300 København S

+45 3370 3370  
kl@kl.dk  
kl.dk

 @kommunerne  
 KL

Produktion: Kommuneforlaget A/S  
Design: e-Types  
Foto: Forside: Colourbox  
Side 7: Svendborg Kommune  
Side 12: Aarhus Kommune  
Side 15: Rudersdal Kommune

Produktionsnr. 830946  
ISBN 978-87-94514-01-9  
ISBN 978-87-94514-00-2-pdf

# Indhold

<b>Indledning</b> .....	<b>4</b>	<b>Pejlemærke 3:</b> <b>Borgerservice understøtter borgernes</b> <b>selvstændighed i det digitaliserede</b> <b>velfærdssamfund</b> .....	<b>10</b>
<b>Fem pejlemærker for fremtidens Borgerservice</b> .....	<b>5</b>		
<b>Pejlemærke 1:</b> <b>Borgerservice er det menneskelige ansigt</b> <b>i den digitale offentlige sektor</b> .....	<b>6</b>	<b>Pejlemærke 4:</b> <b>Borgerservice sikrer den rette service</b> <b>i samarbejde med andre</b> .....	<b>12</b>
<b>Pejlemærke 2:</b> <b>Borgerservice tilbyder sine services digitalt,</b> <b>når det giver værdi for borgeren</b> .....	<b>8</b>	<b>Pejlemærke 5:</b> <b>Borgerservice kan bidrage ved</b> <b>akutte hændelser i samfundet</b> .....	<b>14</b>

# Indledning

Borgerservice i landets kommuner er bindeled mellem borgere og det offentlige Danmark. På mange måder er Borgerservice ambassadøren for det offentlige Danmark, og det er typisk hér, borgeren møder kommunen ansigt til ansigt. Kommunernes Borgerservice tilbyder alt lige fra det fysiske møde i alle 98 kommuner, til digital og telefonisk vejledning og sagsbehandling. Medarbejderne hjælper alle landets borgere i livets forskellige faser – fra udstedelse af det første børnepas til fuldmagten til ældres pårørende.

Borgerservice er kommunens ansigt udadtil og opfylder en vigtig samfundsmæssig funktion. I takt med at øvrige offentlige myndigheder lukker for fysisk hjælp, er Borgerservice blevet stedet, hvor borgerne henvender sig, når de har brug for hjælp med det digitale, skal finde vej til rette myndighed eller have en offentlig ydelse.

Gennem årene har digitaliseringen af den offentlige sektor betydet store forandringer for borgerne – og for Borgerservice. Indførelsen af blandt andet Digital Post, NemID/MitID og Obligatorisk Digital Selvtjeneste betyder, at kommunikationen med det offentlige nu i høj grad sker online. Især overgangen fra NemID til MitID fik cementeret vigtigheden af at have en fysisk indgang for borgerne. Borgerservice har også kunne levere akut beredskab under COVID-19, og ved modtagelsen af flygtninge fra Ukraine så vi, hvordan Borgerservice hurtigt omstillede sig og stod klar med beredskab og mobilisering. Mindsettet i Borgerservice er altid at hjælpe.

Digitale løsninger gør det nemmere for de fleste, men der er altid borgere, der har brug for hjælp eller alternative metoder til at navigere i det digitaliserede samfund. Kommunerne er bevidste om den udfordring. Borgerservice kan sikre, at ingen borgere bliver hægtet af på grund af digitalisering. I Borgerservice er ingen spørgsmål for små, og der er altid hjælp at hente.

## Pejlemærker for Borgerservice

I denne publikation præsenterer KL fem nye fælleskommunale pejlemærker for kommunernes Borgerservice. Pejlemærkerne sætter en ny ambitiøs retning for den service, vi ønsker at tilbyde borgerne i fremtiden. Der er indarbejdet en række forudsætninger for, at det kan lykkes, hvor også staten og andre aktører spiller en afgørende rolle.

Publikationen fungerer som inspiration til kommunalbestyrelser, direktioner og Borgerservice, så der sættes fælles retning for den service, borgerne får.

Kommunernes Borgerservice er dog lige så forskellige, som de 98 kommuner. De fælles pejlemærker skal derfor fungere som et fælles fundament for lokale drøftelser og prioriteringer med udgangspunkt i geografiske og demografiske forhold i kommunen. Det er op til den enkelte kommune at vurdere og prioritere, hvilke opgaver og services den i fremtiden vil tilbyde i den enkelte Borgerservice i samspil med kommunens øvrige politiske visioner.

## Lov om kommunale borgerservicecentre

**§ 1.** Formålet med denne lov er at fremme, at kommunalbestyrelserne opretter borgerservicecentre, som kan fungere som borgernes indgang til den offentlige sektor. [...]

**§ 2.** Med borgerservicecenter forstås i denne lov en enhed inden for kommunens administration, som varetager administrative borgerbetjeningsopgaver for kommunen samt eventuelt for andre myndigheder, jf. stk. 2.

*Stk. 2.* Et borgerservicecenter kan for andre myndigheder varetage administrative borgerbetjeningsopgaver, som disse myndigheder kan overlade til kommunen.

*Stk. 3.* Medmindre andet følger af lovgivningen, beslutter kommunalbestyrelsen, hvilke administrative borgerbetjeningsopgaver der skal varetages af det eller de borgerservicecentre, som kommunalbestyrelsen opretter.

# Fem pejlemærker for fremtidens Borgerservice

Med de fem fælles pejlemærker for fremtidens Borgerservice ønsker kommunerne, at Borgerservice fortsætter med at være stedet, hvor borgerne får en tryk og nem indgang til den offentlige sektor. Borgerservice skal hjælpe borgerne med at klare sig i det digitale velfærdssamfund og styrke samarbejdet med forskellige parter for at levere den relevante hjælp – i både hverdagen og i akutte situationer. Med digitalisering kan vi gentænke den service, vi tilbyder borgerne, så den bliver mere fleksibel og imødekommer borgernes stigende forventninger. Samtidig frigøres ressourcer, som vi kan bruge på anden velfærd.

## De fem pejlemærker

### **1. Borgerservice er det menneskelige ansigt i den digitale offentlige sektor**

Kommunerne ønsker en sammenhængende og tilgængelig offentlig sektor for alle. Med synlighed og et tydeligt menneskeligt fokus, er Borgerservice ambassadør for et offentligt Danmark, hvor borgerne føler sig velinformerede og støttede i deres interaktion med den offentlige sektor.

### **2. Borgerservice tilbyder sine services digitalt, når det giver værdi for borgeren**

Borgerservice skal gentænke sine services og tilbyde dem digitalt, når det gør mødet med kommunen lettere. Digitale løsninger vil imødekomme borgernes forventninger, frigøre ressourcer eller give fleksibilitet. Den digitale transformation skal ske i samarbejde med borgere.

### **3. Borgerservice understøtter borgernes selvstændighed i det digitaliserede velfærdssamfund**

I Borgerservice får borgerne hjælp til at navigere i det digitale landskab, så ingen bliver hægtet af. Borgerservice understøtter et inkluderende digitalt velfærdssamfund.

### **4. Borgerservice sikrer den rette service i tæt samarbejde med andre**

Borgerservice er lokalt forankret og arbejder netværksbaseret og i tæt samspil med borgere, frivillige, biblioteker, foreninger, boligselskaber, erhvervslivet og andre kommuner for at levere relevant og nødvendig hjælp.

### **5. Borgerservice kan bidrage ved akutte hændelser i samfundet**

Borgerservice kan træde til i akutte samfundskriser som eksempelvis Ukraine-krisen eller corona-pandemien. Borgerservice kan fx bidrage til en koordineret kommunikation af vigtig information og hjælp, når det er nødvendigt.

# Pejlemærke 1:

## Borgerservice er det menneskelige ansigt i den digitale offentlige sektor

Den offentlige sektor i Danmark kan være svær at navigere i. Borgerservice er en kvalificeret vejviser, som understøtter, at alle borgere oplever en sammenhængende og overskuelig kontakt med det offentlige. I kommunens møde med borgerne er Borgerservice en vigtig ambassadør for god og respektfuld behandling.

Borgerservice skal fortsat være det menneskelige ansigt både på vegne af kommunen og det øvrige offentlige Danmark. I Borgerservice er der hjælp at hente for alle i mange forskellige situationer. Uanset om det er gennem et fysisk møde, en telefonopringning eller en af de digitale løsninger, er Borgerservice tilgængelig. I en tid, hvor det fysiske møde med banker, postkontorer, billetkontorer og butiksfilialer forsvinder, er Borgerservice et af de få tilbageværende steder, hvor man fysisk kan møde op og få hjælp af dygtige vejledere. Borgerservice sikrer alt fra nyt pas og kørekort til fornyelse af MitID.

Borgerservice vejleder også borgerne i forskellige livssituationer, hvor der er interaktion med det offentlige, som fx ved flytning, forældreskab og dødsfald. Alle kan have behov for at blive guidet i at forstå og navigere i det offentlige univers.

Ambitionen er, at ingen borgere skal gå fra Borgerservice uden at have fået hjælp. Hvis en borgers henvendelse ikke falder ind under Borgerservices opgaver, er det medarbejderens ansvar at vejlede borgeren til rette sted. Borgerservice sikrer, at borgerne hurtigt kan komme i kontakt med den relevante medarbejder i kommunen.

Borgerservice kan også:

- Være en effektiv katalysator for opgaver forankret flere steder i kommunen. Borgerservice kan bl.a. fungere som kommunens telefon-kontaktcenter, der kan afklare mange af borgernes spørgsmål.
- Vejlede fagforvaltningerne i deres digitale møde med borgerne, fx når det kommer til brugen af skærmbesøg, velfærdsteknologi og andre digitale services, som kommunen tilbyder.

- Varetage konkrete opgaver for andre myndigheder. Kommunerne vil gerne indgå i dialog om nye opgaver, hvis det fx vurderes nødvendigt, at borgerne skal møde fysisk op for at få hjælp eller i forhold til borgernes øvrige behov.

### Fakta

I dag tilbyder kommunernes Borgerservice borgerne hjælp med udstedelse af pas og kørekort, sygesikring, folkeregistrering, MitID, fritagelse fra Digital Post og hjælp til fuldmagter samt vejledning omkring ydelser hos Udbetaling Danmark og hjælp til SKAT.dk.

Opgaver og services varierer fra kommune til kommune. Flere steder udføres visse, nævnsbetjening og opkrævning og vejledning om ydelser.

Borgerservice har forskellig organisering i kommunerne. Nogle steder som selvstændig enhed, andre steder sammen med biblioteket eller som del af Jobcentrene. Det kan være én eller flere lokationer i kommunen.

### Forudsætninger for at lykkes

- Med forskelligheden i opgaver i Borgerservice er det vigtigt med medarbejdere, der har både specialistviden om de konkrete services i kommunen og kompetencer i en bred helhedsorienteret vejledning. Fælles for alle medarbejdere er ansvaret for, at borgerne bliver guidet korrekt i forhold til deres individuelle livssituation. Service skal ses som det primære fag for alle medarbejderne.
- Det er afgørende med politisk stillingtagen i den enkelte kommune for at afgøre, hvilke opgaver Borgerservice skal varetage lokalt.
- Hvis Borgerservice skal håndtere opgaver fra andre myndigheder, kræver det klare aftaler, økonomisk kompensation og direkte kontaktmuligheder til de ansvarlige myndigheder.





# Borgerservice landet rundt – cases

## Mobil Borgerservice

Svendborg Kommune er en geografisk stor kommune og der har lokalt været et stort ønske om at Borgerservice var tættere på kommunens borgere. Gennem et tæt samarbejde mellem politikere, lokale private og kommunale aktører og virksomheder har Mobil Borgerservice siden sommeren 2021 kørt rundt på seks lokaliteter i kommunen. Pga. stor succes blev det udvidet til 12 steder i juni 2023. Mobil Borgerservice er resultatet af et samarbejde mellem lokale kommunale institutioner og private aktører, herunder Genbrugspladsen i Hesselager, Kirkeby Kirke og Oure Skolerne. De hjælper bl.a. med at stille parkeringsplads, ventpladser og borde-bænkesæt til rådighed, så borgerne kan få lavet bl.a. MitID og pas tættere på hjemmet i de 1,5 time, Borgerservice besøger hver lokation. (Svendborg Kommune)

## Koordinering af kontaktflader

Alle borgere skal have oplevelsen af at have henvendt sig det rigtige sted, uanset hvilken medarbejder eller afdeling, de har den indledende kontakt med. I Horsens Kommune ønsker man telefontiderne koordineret, så de har åbent samtidigt, og medarbejderne i Borgerservice kan derfor viderestille telefonsamtaler, så borgerne får kontakt til den rette afdeling. Det fremgår tydeligt på kommunens hjemmeside, hvordan borgerne får fat i relevante medarbejdere. Borgerne må ikke opleve at ringe/gå/skrive forkert i deres kontakt til kommunen. (Horsens Kommune)

## Borgervejledning skaber sammenhæng

Borgerne skal opleve kommunen som én sammenhængende enhed, uanset om man henvender sig digitalt, telefonisk eller fysisk. Derfor ønsker man i Næstved Kommune at Borgervejledningen spiller en central rolle. Borgervejledningen ligger fysisk på Næstved Bibliotek og i Borgerservice, og består af medarbejderne i Borgerservice, Kontaktcenteret og biblioteksassistenterne. Hvis borgeren ikke kan få svar via selvbetjening, telefonisk kontakt eller gennem tidsbestilt sagsbehandling, er der mulighed for at henvende sig til Borgerbetjeningen uden forudgående tidsbestilling. (Næstved Kommune)

## Flyttemappe ved flytning til ældrebolig

I forbindelse med borgernes flytning til plejebolig, kan borgerne i Kerteminde Kommune få et samlet overblik over hvilke dokumenter, der skal udfyldes på tværs af myndigheder: På den måde sikrer de, at borger både har forsørgelsesgrundlag på plads, og at der sker betaling af plejebolig. Den såkaldte flytmappe indeholder udprint af alle nødvendige ansøgningsblanketter og er samlet i en mappe, så den ældre og evt. pårørende kan gennemgå og udfylde dem enten digitalt eller manuelt, og dermed få overblik og tryghed med viden om at alt er husket. Borgerservice tilbyder at sørge for, at alt bliver ekspederet efterfølgende (Kerteminde Kommune)

# Pejlemærke 2: Borgerservice tilbyder sine services digitalt, når det giver værdi for borgeren

Kommunerne ønsker at fortsætte med at give borgerne bedre service ved at tilbyde dem et digitalt førstevalg. Fremtidens services til borgerne skal tænkes og bygges digitalt på alle de områder, hvor det giver mulighed for et lettere og mere fleksibelt møde.

Når kommunerne gentænker velfærden med flere digitale løsninger, er de med til at løse problemet med manglende hænder i samfundet. Men brug af nye teknologier kan også understøtte en bedre opgaveløsning for kommunen i både myndigheds- og vejledningsopgaver. Også i Borgerservice. Borgerservice kan få mulighed for at skabe moderne digitale services, der matcher borgernes stigende forventninger til en effektiv, fleksibel og bekvem service.

Det er ikke en nem opgave. Langt fra. Vellykket digitalisering er komplekst og hårdt arbejde. Kommunerne står på et solidt fælles digitalt fundament. De har investeret i både fælles infrastruktur, fælleskommunale løsninger og løsninger, som den enkelte kommune har udviklet eller investeret i på egen hånd.

Brug af informationssøgning og selvbetjening på Borger.dk og kommunens hjemmeside vil derfor også i fremtiden være et udgangspunkt for mange af de services, som Borgerservice leverer. Borger.dk og kommunale chatbots er også gode eksempler på eksisterende løsninger, der kan understøtte de digitale borgere, som kan og vil betjene sig selv. Og når medarbejdere i Borgerservice hjælper borgerne med at forstå, hvordan de kan få hjælp i deres situation, kan Mit Overblik på Borger.dk også være et godt udgangspunkt for dialog og vejledning. I fremtiden kan disse løsninger styrkes yderligere af nye teknologier som fx automatiseringsteknologi og sprogteknologi.

Borgerservice kan også lade sig inspirere af andre fagområder i kommunerne, hvor der også er sket en stigende brug af digitale løsninger, der giver borgere og medarbejdere værdi i hverdagen. Brug af video-møder i bl.a. hjemmeplejen er et godt eksempel på, hvordan man med en relativ simpel løsning kan frigive tid og hænder, minimere kli-

maaftrykket og samtidig levere en mere fleksibel service for borgerne. Den slags digitale løsninger kan fremover blive relevante i Borgerservice, og efterspørgslen er der allerede fra brugerorganisationer.

## Forudsætninger for at lykkes

- Kommunerne vil undersøge, om løsninger, der i dag er analoge, kan erstattes med et digitalt tilbud til gavn for borgere og medarbejdere. Men ikke for enhver pris. Der skal altid være et alternativ til digital service, med mindre der er lovgrundlag for, at det digitale står alene.
- Når kommunerne sigter efter at levere et digitalt tilbud til borgeren først, skal løsningerne være så attraktive og intuitive at bruge, at de helt naturligt bliver langt de fleste borgeres foretrukne valg.
- Borgerservice kan ikke skabe god digital service alene. Det er vigtigt, at alle myndigheder og virksomheder tager ansvar for at sikre gode brugervenlige løsninger og hjælpe borgerne med deres digitale services. Andet er uforvarsligt overfor borgerne, og mange flere vil efterspørge bistand fra kommunerne.
- Borgerservice skal være nysgerrige og løbende opdatere medarbejderkompetencer ift. ny teknologi samt fokusere på pædagogiske kompetencer og it-forståelse for at bruge teknologien aktivt i mødet med borgerne.
- Øget brug af skærmbesøg vil i flere sammenhænge i Borgerservice forudsætte et ændret lovgrundlag, da der er fremmødekrav på en del af de services, Borgerservice tilbyder.
- Borgerservice vil fortsætte arbejdet med at skabe fundamentet for databaseret tilgang til opgaveløsningen, så den fremtidige service bygger på erfaringer og data.



## Fakta

Tre fjerdedele af den danske befolkning foretrækker at klare deres ærinder hos den offentlige sektor digitalt, og samme andel er enig i, at de har gode oplevelser med offentlige digitale løsninger.

For ældre brugere over 75 år gælder det, at mindst syv ud af ti for det meste har gode oplevelser med at bruge offentlige digitale løsninger (Kilde: It-anvendelse i befolkningen, Danmarks Statistik, 2022)

Knap halvdelen af borgerne har selvbetjeningsløsninger som førstevalg, når de skal i kontakt med det offentlige. Det gælder for alle aldersgrupper, men mest tydeligt hos de yngre.

En ud af tre borgere foretrækker telefonisk kontakt frem for fysisk fremmøde, hvis de har ærinder med det offentlige. Det gælder særligt de yngre og midaldrende, mens den ældre gruppe i højere grad foretrækker flere fysiske møder (Kilde: It-i praksis 2022-2023, Rambøll Management Consulting og Dansk IT, 2023)

# Borgerservice landet rundt – cases

## Tværkommunalt samarbejde om automatiseringsteknologi i DIGIT

11 kommuner i Digitaliseringsforeningen Sjælland (DIGIT) samarbejder om at anvende RPA- og automatiseringsteknologi til at effektivisere en række administrative opgaver i kommunernes borgerservicefunktioner. Det gælder bl.a. anvendelse af fælles RPA-software, der kan hjælpe med kontrol af bopælsregistrering samt udsendelse af velkomstbreve til nytilkomne borgere. Samarbejdet om RPA-løsninger effektiviserer samtidig ressourceforbruget, da RPA-løsningerne kan anvendes på tværs af deltagerkommuner. Samarbejdet har bidraget til øget produktivitet og kvalitet i løsningerne pga. brug af viden, kompetencer og erfaringer på tværs. (Greve, Guldborgsund, Holbæk, Kalundborg, Køge, Lejre, Næstved, Ringsted, Roskilde, Slagelse og Vordingborg Kommune)

## Videoguides til borgerne

For at sikre en tryk understøttelse af telefoniske borgerhenvendelser vil Aabenraa Kommune forsøge sig med et nyt initiativ. Ideen går ud på, at Telefonrobotten efter telefonsamtale med en borger, skal sende et link på sms. Linket henviser til en trin-for-trin egenudviklet videoguide som supplerer det emne, samtalen har drejet sig om. Det er medarbejdere fra Borgerservice, der optages på video og laver trin-for-trin guides, så borgerne genkender dem, når de besøger Borgerservice. (Aabenraa Kommune)

## Kommune Kiri – en fælleskommunal chat- og voicebot

Fire kommuner har samarbejdet om Kommune Kiri. Kiri er en chatbot med mere end 2.200 svar på en lang række spørgsmål inden for borgerservice, herunder bl.a. pas, kørekort, affaldssortering, dagpenge, valg, byggeri, flytning, vielse samt sundhed. Kiri kan desuden hjælpe borgere til tidsbestilling i Borgerservice og give en vejledende beregning af den ydelse, borgere er berettiget til. Kiri svarer på henvendelser døgnet rundt, og 48 pct. af de henvendelser, som Kiri håndterer, er udenfor kommunernes åbningstider. 9 ud af 10 borgere får svar på deres henvendelser, og går det galt, tilbydes der målrettet hjælp til at komme videre.

Samarbejdet har også udviklet en voicebot-funktion, som borgerne kan ringe til og tale med. Her svarer Kommune Kiri på de mest almindelige spørgsmål i Borgerservice. Den stemmestyrede løsning gør det muligt for Borgerservice at yde en hurtig og effektiv service for de borgere, der har udfordringer med at bruge de digitale kanaler eller vanskeligt ved fysisk fremmøde. Kommune Kiri straksafklarer ca. 450 opkald pr. måned og er med til at aflaste kommunens informationscenter på de mest rutineprægede spørgsmål. (Roskilde, Rødovre, Allerød og Lyngby-Taabæk Kommune)

# Pejlemærke 3:

## Borgerservice understøtter borgernes selvstændighed i det digitaliserede velfærdssamfund

Vi lever i en digital tidsalder, og det er afgørende, at ingen hægtes af undervejs. Alle borgere skal have mulighed for at kunne begå sig i det digitale velfærdssamfund. Hvis borgere ikke kan følge med og bruge de digitale services, risikerer vi at forstærke uligheden og miste en del af vores samfundsmæssige sammenhængskraft. Der er brug for et inkluderende digitalt samfund.

Borgerservice vil spille en central rolle i at sikre, at alle borgere kan leve et selvstændigt liv i det digitale samfund og få glæde af de digitale tilbud som fx at tjekke blodprøvesvar eller læse digital post. Borgerservice vil derfor være der for at hjælpe de borgere, der har svært ved at bruge de digitale løsninger, eller som har brug for vejledning til at navigere i det digitale landskab. I Borgerservice er alle spørgsmål og bekymringer velkomne – ingen skal føle sig dum, magtesløs eller hængt af samfundet.

Borgerservice er der for alle, som har brug for medbetjening og et alternativ til at bruge de digitale selvbetjeningsløsninger. Hjælpen kan tilpasses, alt efter behovet i den konkrete situation. Borgerservice kan bl.a. vejlede og betjene borgere over telefonen, hvilket mange borgere finder trygt. Det fællesoffentlige supporttilbud (DSS) tilbyder ligeledes hjælp til brug af de fællesoffentlige digitale løsninger.

Borgerservice vil også understøtte pårørende, fagprofessionelle samt andre støttepersoner i at hjælpe borgere med de digitale offentlige løsninger. Borgerservice har kompetencerne til at hjælpe kollegaer i kommunen til at lære at servicere borgere, der har udfordringer med det digitale og til selv at blive mere digitale. De kan hjælpe med alt fra MitID og digital post til selvbetjeningsløsninger og andre digitale redskaber. På den måde kan Borgerservice bidrage til at ruste både kollegaer og borgere til det digitale samfund.

Borgerservice understøtter indgangen til det digitale Danmark. Men Borgerservice kan og må ikke hjælpe med alt, som fx opsætning af programmer på borgernes PC'er og telefoner eller hjælpe med digi-

tale tilbud og apps fra private virksomheder. For at sikre alle en lige adgang til samfundet forventer kommunerne derfor, at alle virksomheder og myndigheder tager ansvar for at indrette deres digitale løsninger, så flest muligt kan anvende dem, og at de tilbyder alternativer i de situationer, hvor det ikke er muligt for borgerne at anvende de digitale tilbud.

### Forudsætninger for at lykkes

- Alle myndigheder og den private sektor tager deres ansvar for at sikre, at ingen borgere hægtes af velfærdssamfundet ved at indrette deres digitale løsninger og service derefter.
- Digitale løsninger bør udvikles og designs, så borgernes forskelligheder er tænkt ind fra starten via samarbejde og brugerinvolvering. Tekst skal eksempelvis være forståelig og læsbar, navigationen skal være intuitiv, og borgeren skal kunne klare sit ærinde på en tablet eller telefon – ikke kun en pc. Erfaringerne fra Borgerservice bør inddrages aktivt, da de møder borgernes spørgsmål.
- Folketinget skal sørge for lovgrundlag, der skaber mulighed for, at pårørende og professionelle støttepersoner kan hjælpe borgere på vej i digitale tilbud. På den måde sikres det, at retssikkerheden ikke udfordres af den digitale udvikling.
- En fællesoffentlig fuldmagtsløsning bør sikre, at en digital fuldmagt kan bruges på tværs af hele den offentlige sektor – ikke kun til det digitale. Et ønske fra kommunerne er bl.a. en fuldmagtsløsning, som har sammenhæng til fremtidsfuldmagter og værgemål.
- Borgerservice skal have kompetencerne til at give borgerne indsigt og udsyn til at navigere i eget liv – også på nettet.

### Fakta

18 pct. af den danske befolkning mellem 15 og 89 år er 'digitalt udfordrede'. Det vil sige, at de selv vurderer, at de ikke eller kun i mindre grad er rustet til at bruge internettet og/eller ikke ved, hvordan man installerer en app. Det svarer til næsten 900.000 personer.

Af de digitalt udfordrede anvender 62 pct. alligevel digitale selvbetjeningsløsninger. (Kilde: It-anvendelse i befolkningen, Danmarks Statistik, 2022)

### Fakta

Mere end 1.1 mio. borgere har alene i 2021-2022 fået hjælp til MitID i Borgerservice. Her er ydet hjælp til fx oprettelse af MitID og identitets sikring. Flere steder har man også kørt ud og hjulpet borgere i lokalområdet, og i helt særlige tilfælde er hjælpen sket i borgerens hjem.

Borgerservice hjælper i dag bl.a. med, at pårørende kan få læseadgang til deres pårørendes digitale post eller fuldmagt til brug af selvbetjeningsløsninger.

# Borgerservice landet rundt – cases

## Undervisning i digitale kompetencer til de ansatte i kommunen

I forbindelse med en generel overgang til digitale løsninger blev det tydeligt i Lejre Kommune, at flere grupper af medarbejdere bl.a. ansatte i Vej og Park manglede digitale kompetencer. Derfor blev det i lokaludvalget besluttet, at medarbejderne på visse områder blev tilbudt screening for ordblindhed mm. i forbindelse med at begå sig digitalt. Dette blev efterfølgende fulgt op med tilbud om undervisning, der bl.a. indeholdt guide til brug af Aula og andre digitale løsninger i kommunen. (Lejre Kommune)

## Modtagelse af ukrainere

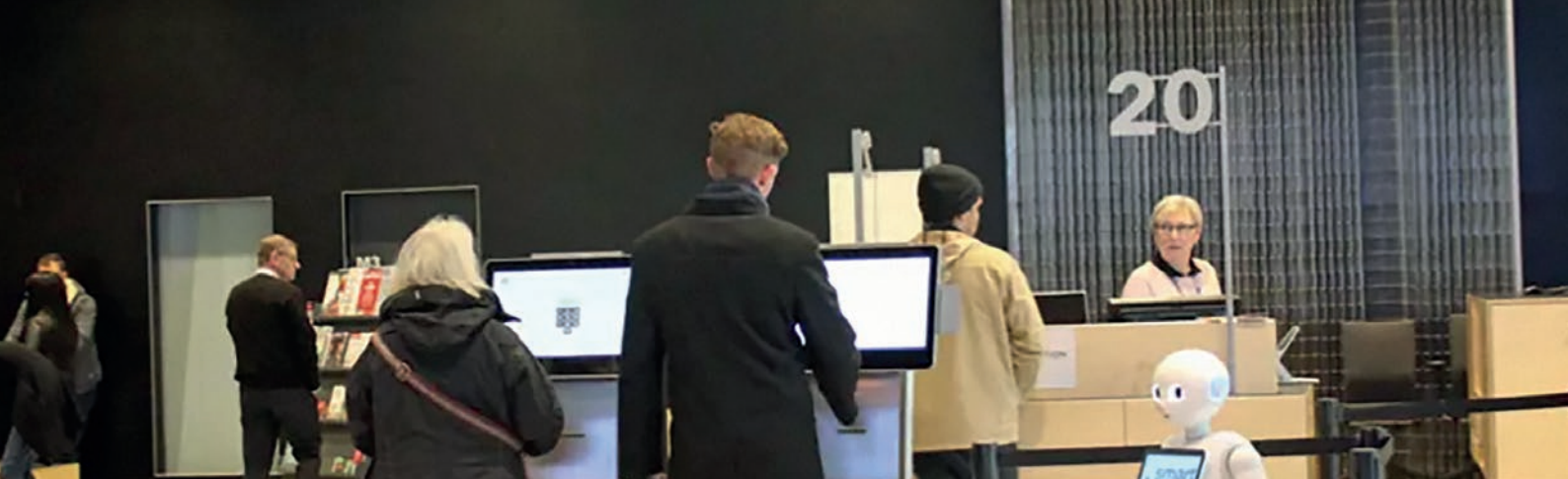
Krigens udbrud i Ukraine førte til, at mange ukrainske borgere blev sendt på flugt. Opgaven med akut boligplacering blev i Varde Kommune placeret i Borgerservice. Byrådet besluttede at udbetale et mindre beløb til forsørgelse, som kunne hjælpe flygtningene i perioden fra ankomst til ansøgning om opholdstilladelse var færdigbehandlet, så de dermed var berettiget til kontanthjælp. Opgaven med håndtering af udbetalingen af forsørgelsen blev også håndteret i Borgerservice. (Varde Kommune)

## Udsatte borgere og mestringsvejledere får hurtig hjælp i Borgerservice

Borgerservice og det sociale område samarbejder i Aarhus Kommune for at støtte udsatte borgere med de digitale ærinder. De støttekontaktpersoner som er tilknyttet den udsatte borgere kaldes i Aarhus for Mestringsvejledere. Mestringsvejlederne kan sammen med borgeren møde op i Borgerservice og sammen blive betjent af borgerservicemedarbejder uden forudgående tidsbestilling. De kommer foran i køen, så der er minimal ventetid. Ved behov fremskaffes fx de nødvendige identitetsbeviser i Borgerservice, for at borger kan generhverve et MitID. (Aarhus Kommune)

## Det digitale offentlige Danmark på skoleskemaet

I Aabenraa Kommune har Borgerservice udviklet undervisningsmateriale i det digitale offentlige Danmark. Materialet er udarbejdet til anvendelse i folkeskolens udskoling og på ungdomsuddannelserne. Det suppleres af et tilbud om, at læreren kan invitere en medarbejder fra Borgerservice til at komme ud og undervise i to timer. (Aabenraa Kommune)



# Pejlemærke 4: Borgerservice sikrer den rette service i samarbejde med andre

I takt med at samfundets udfordringer bliver mere komplekse, er samarbejde og ressourceudnyttelse på tværs af organisationer og aktører nøglen til at hjælpe borgerne bedst muligt. Borgerservice er åbne for eksperimenter og udforskning af nye måder at tilpasse hjælpen på. Da Borgerservice er lokalt forankret vil de arbejde netværksbaseret med andre relevante organisationer og pårørende, som borgerne møder i deres dagligdag, så de leverer den rette service og hjælp.

Et samarbejde kan tilrettelægges både smalt og bredt. Det kan inkludere frivillige, foreninger, biblioteker, boligselskaber og erhvervsliv – alle, der har berøring med borgere, der har brug for støtte. Det væsentlige er, at samarbejdet bygger på en dialog med borgerne og altid med deres behov som omdrejningspunkt.

Et område, hvor samarbejdet kan blomstre, er den digitale arena. Her er der behov for en løbende drøftelse af den digitale ballast, som borgerne har brug for, både i deres offentlige og private liv. Det er vigtigt at afklare, hvordan vi sammen kan hjælpe borgerne med at navigere i det digitale Danmark. I denne sammenhæng har samarbejdet mellem Borgerservice og bl.a. folkebibliotekerne og frivillige om at tilbyde it-caféer vist sig at være værdifuldt.

Et andet område, hvor der også er erfaringer med at imødekomme borgernes behov via et tværgående samarbejde, er mellem Borgerservice og lokale boligselskaber om at hjælpe udsatte borgere på rette vej. Bl.a. ved at samfinansiere en medarbejder, som placeres lokalt i et boligområde.

Der er desuden gode perspektiver for samarbejdet mellem bibliotekerne og Borgerservice for at understøtte bl.a. øget tilgængelighed.

I flere kommuner er der erfaringer med at være placeret fysisk tæt enten som et samarbejde eller en decideret sammenlægning. Her er der erfaringer for gode synergier, når den rette balance findes mellem folkeoplysning og borgerservice.

Borgerservice fortsætter også samarbejdet på tværs af kommunerne. Mange kommuner har opnået gode resultater gennem samarbejde om udvikling af og support til det digitale univers og hjælp over telefonen. Disse samarbejder har ikke kun gjort det muligt at tilbyde længere åbningstider, men har også skabt mulighed for at dele specialistkompetencer på tværs af kommunerne og udvikle services, som ellers ville have været svært for den enkelte kommune at løfte alene. Derved kan services styrkes og potentielt også frigive ressourcer, der kan anvendes til andre formål.

## Forudsætninger for at lykkes

- Borgerservice er åbne, fleksible og relationsskabende i forhold til tværgående samarbejde på tværs af aktører og kommuner.
- Borgerservice vil samarbejde med mange aktører, så borgerne kan få den hjælp, de har brug for. Det er nødvendigt at være tydelige på de respektive ansvarsområder. Borgerservice må fx ikke opsætte telefoner eller oprette profiler på datingtjenester. Men Borgerservice samarbejder gerne med andre aktører, så borgerne kan få den rette hjælp.

### Fakta

Seks ICS centre (International Citizen Service) foretager bl.a. registrering af indrejser og udsteder cpr-nummer til udlændinge med job i Danmark på vegne af andre kommuner. Derudover vejledes der bl.a. om SKAT, job mv.

Hermed får bl.a. international arbejdskraft mulighed for at indrejse og blive registreret ét sted hos statslige og kommunerne aktører ved ankomsten til Danmark.

### Fakta

I 2016 fik kommunerne hjemler til fælles call-centre i Lov om kommunale borgerservicecentre:

**§ 3a.** Kommunalbestyrelsen kan sammen med en eller flere andre kommunalbestyrelser beslutte at oprette et fælleskommunalt callcenter, som yder service til borgere og virksomheder i de kommuner, der deltager i det fælleskommunale callcenter.

*Stk. 2.* Det fælleskommunale callcenter har til brug for varetagelsen af servicen nævnt i stk. 1 adgang til de deltagende kommuners elektroniske dokumenthåndteringssystemer.

# Borgerservice landet rundt – cases

## MitID kompetencer til medarbejdere i psykiatrien

For at skabe trygge rammer for borgere med psykiske udfordringer, når de har brug for oprettelse af MitID, er der etableret et særligt samarbejde mellem ansatte på psykiatrisk afdeling på hospitalet og Borgerservice i Aabenraa Kommune. Medarbejderne på psykiatrisk afdeling undervises i oprettelse af MitID gennem MitID app'en. Borgerne behøver derfor ikke forlade hospitalet, fordi de kan blive vejledt af de personer, som de er trygge ved på afdelingen. Borgerservice tilbyder derudover også at udstede MitID direkte på den psykiatriske afdeling. Modellen kan også overføres til andre sårbare grupper (Aabenraa Kommune)

## Den Digitale Hotline

Det tværkommunale callcenter Den Digitale Hotline (DDH), er en enhed hvor kommuner på tværs af Danmark hjælper borgerne med at navigere i den digitale offentlige sektor. Den Digitale Hotline er tilgængelig 60 timer om ugen og har fokus på udvikling og tager løbende nye opgaver ind. I DDH sikrer kompetente medarbejdere og ledere løbende udvikling af best practice, der skaber værdi for borgerne og kommunerne på tværs af kommunegrænser. (37 kommuner)

## Tank op på Rejsekortet i Borgerservice

Rejsekortet kan kun købes og tankes op med kontanter på få togstationer i Danmark. For at tilbyde borgerne en mulighed for at købe og tanke rejsekortet, er der i Varde Kommune indgået en aftale med Sydtrafik om, at der kan udstedes og tankes op i Borgerservice, så borgere undgår at skulle rejse til enten Aarhus eller Odense. Rejsekortet udleveres på stedet. (Varde Kommune)

## Samarbejde med Tech college om Senior Digital

Via tilbuddet SeniorDigital, kan borgerne få hjælp til digitale udfordringer i eget hjem, på kommunens aktivitetscentre, på plejehjem osv. Samarbejdet består i, at studerende fra Tech College Aalborg (TCAA) i tæt samarbejde med Aalborg Kommune medvirker til at yde hjælp og støtte til ældre borgere til at anvende kommunens og andre institutioners digitale borgerserviceløsninger. Tilbuddet kombinerer muligheden for, at ældre kan få individuel hjælp samtidigt med at det skaber et meningsfuldt praktikforløb for studerende på TCAA. De studerende kan fx give iPad/tablet-undervisning, tage på hjemmebesøg eller via et callcenter på TCAA, hjælpe ældre borgere pr. telefon med brug og indkøb af pc, iPad, tablet og selvbetjening på offentlige hjemmesider (Aalborg Kommune).



# Pejlemærke 5:

## Borgerservice kan bidrage ved akutte hændelser i samfundet

Borgerservice er en vigtig aktør i lokalsamfundet, når kriser opstår. De kan indgå i et beredskab, der kan træde til, når akutte situationer opstår, som fx kræver en fysisk tilstedeværelse for at håndtere dem effektivt. Borgerservice er gode til at række ud og sikre tværgående samarbejder og er med deres evne til omstilling hurtige til at levere den nødvendige hjælp til borgerne. Den evne viste kommunerne og Borgerservice i særdeleshed under COVID-19, og da flygtninge fra Ukraine havde brug for hjælp til at få tildelt bolig og budt velkommen til et liv i Danmark. Her hjalp Borgerservice bl.a. ukrainske flygtninge med bopælsregistrering og udstedelse af MitID.

Borgerservice kan også spille en rolle i at sikre, at kritisk information bliver kommunikeret på flere kanaler samtidigt i tilfælde af fx lokale hændelser som brande eller oversvømmelser eller andre pludselig opståede hændelser i samfundet. Det så man under COVID-19, hvor bl.a. information og værnemidler blev udleveret i Borgerservice.

Borgerservice er meget bevidste om, at akutte situationer ofte løses bedst gennem samarbejde, eller ved at indhente specialiseret viden hos andre aktører, som fx beredskaberne. Derfor vil der altid være en vurdering af den enkelte hændelse i forhold til, om og evt. hvordan Borgerservice bedst kan træde til for at yde den rette hjælp.

Borgerne har ofte en forventning om, at Borgerservice kan træde til med det samme, når de oplever problemer. Det er derfor vigtigt at sørge for, at Borgerservice hurtigt er i stand til at give et svar, når der opstår en akut situation.

### Fakta

35.315 ukrainere er visiteret til kommunerne efter Lov om midlertidig opholdstilladelser til personer, der er fordrevet fra Ukraine. Borgerservice var bl.a. med til at indrejseregistrere ukrainerne, foretage bopælsregistrering og udstede MitID samt vejlede om børnepasning, skoler mv.

### Fakta

Under COVID-19 udstedte Borgerservice dokumentation for undtagelse for COVID-19 test og coronapas til de borgere, der havde behov for det af sundhedsfaglige årsager.

### Forudsætninger for at lykkes

- I den enkelte hændelse bør det vurderes om og evt. hvordan Borgerservice bedst kan træde til for at yde den rette hjælp – og hvordan samspillet og ansvarsfordelingen skal være med andre aktører i situationen.
- Borgerservice har vist, at de har potentiale til at løfte flere typer af opgaver på vegne af kommunen, som kræver hurtig omstilling og eksekvering. Det bør medtænkes i fremtidens kommunale strategier og organiseringer.



# Borgerservice landet rundt – cases

## Hjælp ved stormvarsel

I forbindelse med stormflodsvarsel, blev der iværksat et akutberedskab i Halsnæs Kommune. Her agerede Borgerservice callcenter sammen med Teknik- og Miljøafdelingen og kontaktede borgere, der var truet af oversvømmelse. Det var et enkelt døgn, der var særlig kritisk, hvor Borgerservice spillede en stor rolle. (Halsnæs Kommune)

## Hjælp fra Borgerservice under COVID-19

Borgerservice fungerede som en fælles indgang til Varde Kommune for borgerne vedr. henvendelser om coronavaccination. I samtalen med borgeren blev det ligeledes afklaret, om borgeren havde mulighed for at komme i betragtning til at få hjælp til transport til vaccinationssted. (Varde Kommune)

KL  
Weidekampsgade 10  
2300 København S

+45 3370 3370  
kl@kl.dk  
www.kl.dk

✂ @kommunerne  
📌 KL

Produktionsnr. 830946  
ISBN 978-87-94514-01-9  
ISBN 978-87-94514-00-2-pdf

**KL**