



## Notat - Økonomi Borgerservice

**Sagsnavn:** Budget 2025-2028 Beskæftigelsesudvalget  
**Sagsnummer:** 15.00.00-Ø00-1-24  
**Skrevet af:** Anne Keller Andersen og Birgitte Guldborg  
**E-mail:** anne.keller.andersen@randers.dk  
**Forvaltning:** Social- og arbejdsmarkeds Sekretariat  
**Dato:** 25-06-2024  
**Sendes til:** Byrådet – som en del af budgetmaterialet 2025-2028

### Resumé

Borgerservice har de seneste år haft en ubalance mellem budget og opgaver, hovedsagelig grundet markant flere og mere tidskrævende ekspeditioner ved overgang fra NemID til MitID. Den øgede opgavemængde og de økonomiske konsekvenser heraf blev beskrevet i notat til budgetmaterialet til budget 2024-2027. Der skal til budgetmaterialet til budget 2025-2028 følges op på, hvordan den fremtidige økonomiske balance i Borgerservice sikres.

Dette notat beskriver de tilpasninger, der allerede er foretaget i borgerservice. Herefter gives et bud på det forventede antal ekspeditioner og kapacitetsbehovet fremadrettet, og endelig beskrives fremtidige tilpasninger af serviceniveauet for at få balance på området fra 2025.

### Tilpasninger i Borgerservice

Borgerservices kernerdrift havde i 2022 et samlet merforbrug på 2,9 mio. kr. og i 2023 et merforbrug på 1,6 mio. kr. I begge år er der givet et kompenserende engangsbeløb i forbindelse med regnskabssagen på 1,5 mio. kr. På grund af tidligere års opsparing samt corona- og Ukraine-kompensationer havde Borgerservice dog kun en gæld primo 2024 på 235.000 kr. Det strukturelle merforbrug forventes ved budgetopfølgningen pr. 31/5 2024 at være på 1 mio. kr. i 2024, hvilket siden er nedjusteret til et merforbrug på 0,8 mio. kr.

Merforbruget skyldes primært et øget antal ekspeditioner samt længere ekspeditionstid per ekspedition som følge af implementeringen af MitID. Tidligere havde et gennemsnitligt år omkring 5-6.000 NemID-ekspeditioner af ca. 5 minutters varighed. I 2022 var der over 22.000 MitID-ekspeditioner af ca. 10 minutters varighed. Da MitID nu i høj grad er overgået til drift, er antallet af ekspeditioner faldende, men ressourceforbruget er ikke på niveau med NemID. Hertil betød en lovændring, at Borgerservice har fået en ekstraopgave ved udlevering af pas ved personligt fremmøde, da de ikke længere blev sendt direkte til borger.

I 2022 var der ansat ekstra medarbejdere til at ekspedere hen over året. På et tidspunkt var det oppe på 9 ekstra for at holde ventetiden på MitID nede. Ved indgangen til 2023 var 4 ekstra medarbejdere ansat til at tage ekspeditioner, og den sidste af disse er stoppet med udgangen af juni 2024. Det reducerede ressourcepres som følge af, at antallet af ekspeditioner er faldet, er dermed i vid udstrækning allerede indregnet i forventningen til økonomien i Borgerservice.

Der har i 2023 og 2024 desuden været en DUT-kompensation for MitID på henholdsvis 253.000 kr. og kr. 263.000 kr. Kompensationen bortfalder i 2025.

Udover den løbende tilpasning af medarbejdere til antallet af ekspeditioner, har Borgerservice samtidig arbejdet med at identificere tiltag til at optimere arbejdsgange og tilpasse serviceniveauet til budgettet på området.

Borgerservice har i november 2023 indført obligatorisk tidsbestilling til pas, MitID, kørekort samt øvrige ekspeditioner. Obligatorisk tidsbestilling sikrer både en bedre ressourceudnyttelse og mindsker samtidig ventetiden for borgerne, når de møder op i Borgerservice. Borgerne har taget godt imod tiltaget, og borgere kan få hjælp til tidsbestilling. Der er fortsat en række akuttider i løbet af ugen, hvor hastesager kan prioriteres.

Der er desuden udviklet et ledelsesinformationsværktøj, der muliggør, at Borgerservice løbende kan følge med i udviklingen i antal ekspeditioner, samt den gennemsnitlige sagsbehandlingstid fordelt på ekspeditionstyper. Sammen med den obligatoriske tidsbestilling er dette med til at sikre en passende bemanding på ekspeditionerne og dermed skabe et bedre flow i arbejdsmængden for medarbejderne i Borgerservice.

## Forventede antal ekspeditioner og kapacitetsbehovet fremadrettet

Stigningen i ekspeditioner i 2022 skyldes som førnævnt dels implementeringen af MitID og dels, at det blev lovpligtigt at hente sit nye pas i Borgerservice fremfor at modtage det med posten. Siden 2022 er antallet af ekspeditioner faldet igen. Antal ekspeditioner i 2024 er estimeret til 40.000 og uden yderligere tiltag forventes det samme niveau for 2025.

Tabel 1 – fysiske ekspeditioner i Borgerservice

2020	2021	2022	2023	2024 (estimat)	2025 (estimat)
48.594	46.726	69.808	48.574	40.000	40.000

- MitID. Antallet af ekspeditioner på MitID forventes i 2024 at ligge på niveau med det tidligere NemID på omkring 6.000 årlige ekspeditioner. Dog er den forventede ekspeditionstid på MitID på 10 minutter mod 5 minutter ved NemID.
- Pas. Alle pas skal nu afhentes i Borgerservice. Efter indførelsen af to dokumentbokse, hvor borgerne selv kan afhente, er antallet af fysiske ekspeditioner i forbindelse med afhentning af pas normaliseret svarende til antallet af fysiske afhentninger før 2022.

## Fremtidige tilpasninger

Forbruget i 2025 forventes at falde med ½ stilling i forhold til forbruget i 2024, samtidig bortfalder DUT-kompensationen på 263.000 kr. i budgettet for 2025 dog også, hvilket nogenlunde modsvarer hinanden. Med et uændret antal ekspeditioner fra 2024 til 2025 forventes den strukturelle ubalance i 2025 at være på omkring 0,8 mio. kr. For at skabe balance, vil der ske yderligere tilpasninger i serviceniveauet på Borgerservice, som beskrevet i dette afsnit. Herudover arbejder Borgerservice fortsat videre med at optimere arbejdsgangene.

## Oversigt med tilpasninger i 2025

I det følgende gennemgås tilpasningerne i driften i Borgerservice samt deres forventede effekt.

Tilpasning	Forventet besparelse (kr.)
Ugentlig lukkedag og lukket mellem jul og nytår	400.000
Udmeldelse af Den Digitale Hotline	450.000
<b>I alt</b>	<b>850.000</b>

### Ugentlig lukkedag og lukket mellem jul og nytår

Borgerservice har som den eneste del af den kommunale administration åbent mellem jul og nytår og dagen efter kr. himmelfartsdag. Ved at holde lukket på disse dage vil der være mulighed for, at 10 medarbejdere kan afvikle en uges ferie fremfor i en periode, hvor der er markant mere travlhed i driften.

Der indføres en ugentlig lukkedag om onsdagen, hvor der er lukket for både fysisk betjening og på telefonen. Hermed vil der kunne spares en ressource i front. En kortere åbningstid må forvente at give et lidt større pres på ekspeditionerne de øvrige dage og der må derfor generelt forventes en ventetid på 6-8 hverdage for at få en tid, og en yderligere forøget ventetid på 1-2 uger for at få lavet pas i højsæsonen. Dette kan imidlertid bedre tilpasses grundet mulighed for tidsbestilling kombineret med et lavere antal ekspeditioner set i forhold til tidligere år.

### **Besparelse på 400.000 kr. svarende til ca. 1 stilling**

#### Udmeldelse af Den Digitale Hotline

Randers Kommune er i dag en del af det tværkommunale samarbejde Den Digitale Hotline (DDH). DDH hjælper med bl.a. med tidsbestilling og anmeldelse af rotter. DDH har åbent 8-20 mandag-torsdag, 8-16 fredag og 16-20 søndag. Randers Kommune er med til at bemande DDH, og det giver udfordringer i bemanningen i Omstillingen, at der på vagter i løbet af ugen skal dedikeres en medarbejder udelukkende til dette. Omstillingen vil i stedet fungere mere som et kontaktcenter i hele kommunens åbningstid, hvor medarbejderne kan besvare spørgsmål ud fra de samme guides, og hjælpe med tidsbestilling, anmeldelse af rotter, osv.

Da antallet af opringninger fra Randers-borgere til DDH udenfor normal åbningstid har været relativ lille vurderes betydningen for det samlede serviceniveau begrænset. Herudover arbejder forvaltningen på at forbedre hjemmesiden, så det i endnu højere grad bliver muligt for borgerne at betjene sig selv og finde svar på de spørgsmål, som de har.

Tilmeldingen til DDH blev i sin tid gennemført administrativt. Direktionen har derfor administrativt truffet beslutning om at foretage udmeldelsen. For at få virkning fra og med 1. januar 2025 skulle udmeldelsen foretages senest ved udgangen af juni måned 2024. Når Randers Kommune træder ud af DDH, vil det give en årlig besparelse på 450.000 kr. i 2025 og frem

### **Besparelse på 450.000.**