



## Notat - Notat om Borgerservice

**Sagsnavn:** Arbejdsmarkedsrådets Strategiske Plan (ASP)  
**Sagsnummer:** 15.00.00-A00-2-23  
**Skrevet af:** Søren Buskbjerg Sneftrup  
**E-mail:** søren.buskbjerg.sneftrup@randers.dk  
**Forvaltning:** Social- og arbejdsmarkeds Sekretariat  
**Dato:** 23-08-2023  
**Sendes til:** Byrådet (som en del af budgetmaterialet 2024-2027)

## Borgerservice i Randers Kommune

Borgerservice har de seneste år oplevet en kraftig forøgelse i både antallet af fysiske ekspeditioner og markant længere tidsforbrug på de enkelte ekspeditioner.

Varige meropgaver for Borgerservice er:

- Borgerservice har været åben i en meget stor del af tiden under Covid-19, hvor stort set alle andre muligheder for fysisk fremmøde og personlig betjening i kommunerne har været lukket ned i lange perioder. Borgerservice er en af de få tilbageværende kommunale services, der har åben for personlig henvendelse for alle, og derfor er Borgerservice en slags hoveddør, man som borger kan gå ind ad.
- MitID har afløst NemID. Mængden af ekspeditioner og længden af hver ekspedition er steget markant med introduktion af MitID. Hvor NemID indeholdt ca. 5-6.000 årlige ekspeditioner af ca. 5 minutters varighed, har indførslen af MitID betydet en stigning til knap 20.000 årlige ekspeditioner af ca. 15 minutters varighed. Der forventes samlet et fald til ca. 13.000 ekspeditioner i 2023. Dette svarer således fortsat til en 8-dobling af tidsforbruget på denne opgave. Ekspeditionerne er dertil mere komplekse, da identifikationskravene er højere.
- Med virkning fra den 1. januar 2022 blev det lovpligtigt, at alle ny udstedte pas skal afhentes i Borgerservice frem for at blive sendt med posten. Der blev tidligere udstedt omkring 8-9.000 pas årligt i Randers Kommune, hvoraf ca. 2.000 blev fysisk udleveret i Borgerservice. Der er indkøbt en dokumentboks, hvor en del af de ny udstedte pas kan afhentes ved hjælp af MitID.
- KOMBIT varslede og er i gang med implementering af et nyt IT-system til bl.a. beregning og ekspedition af tilskud på pensionsområdet (Kommunernes Pensionssystem – KP) i 2022. Manglende funktionalitet i systemet har medført, at samme sagsbehandling nu tager længere tid.

Midlertidige meropgaver for Borgerservice:

- På pensionsområdet ses en markant stigning i antal ansøgninger, formodentligt i høj grad grundet inflationen samt de stigende energipriser.
- Udstedelse af pas er steget, idet pas er en del af identifikationsgrundlaget for at få adgang til MitID, og mange især ældre borgere har været nødsaget til også at forny sit pas for at få adgang til MitID. I 2022 steg pasudstedelserne med 20%, men der er en formodning om, at antallet vil falde til tidligere kendt niveau, da en del borgere under Covid-19 oplevede at deres pas gyldighedsperiode løb ud uden at de bemærkede det, da udenlandsrejser var stærkt reduceret.

Således er den nuværende driftssituation i Borgerservice præget af både en permanent opgavestigning og et antal midlertidige opgaver. I tabel 1 ses udviklingen i antallet af fysiske ekspeditioner siden 2020.

Tabel 1 – fysiske ekspeditioner i Borgerservice.

2020	2021	2022	2023 (estimat)	2024 (Estimat)
48.594	46.726	69.808	60.000	60.000

MitID er blevet implementeret i de danske kommuner uden, at der mellem regeringen og KL har været fuld afklaring om den økonomiske kompensation til hhv. implementering og drift. Derfor har den budgetmæssige situation, og den deraf følgende bemandingsmæssige situation, været forbundet med betydelig usikkerhed i både 2022, 2023 og forventeligt en del af 2024. KL har rejst DUT-krav i forhandlingerne med regeringen i både 2022, 2023 og 2024.

I forhold til implementering af MitID er DUT-sagen afsluttet i økonomiaftalen for 2024. Der blev her aftalt en supplerende statslig kompensation for alle landets kommuner på 15,6 mio. kr. i 2023 og 2024 - svarende til 0,25 mio. kr. for Randers Kommune i 2023 og 2024. Dette på trods af, at bl.a. 6 byerne har påvist et resourceforbrug, der ligger over denne kompensation og for Randers Kommunes vedkommende burde ligge på ca. 1,6 mio. kr., jf. også oven for om, at tidsforbruget fortsat forventes for resten af 2023 og 2024 at være 8-doblet.

I forlængelse af den statslige fastlæggelse af kompensationen, har KL anbefalet, at den enkelte kommune tilpasser serviceniveauet, også selvom det kan indebære, at borgerne må vente længere på hjælp til MitID.

I forbindelse med drøftelserne om MitID, er regeringen og KL endvidere enige om, at eventuelle udgifter i 2025 og frem skal drøftes igen i forbindelse med forhandlingerne om økonomiaftalen 2025.

Der kan således være mulighed for, at kommunerne modtager yderligere kompensation i forhold til de varige merudgifter forbundet med overgangen til MitID. Dette er dog forbundet med en del usikkerhed.

En tilpasning af serviceniveauet – som anbefalet af KL - vil for Randers Kommune betyde en reduktion af personalet i Borgerservice med ca. 5 – 6 medarbejdere.

I forbindelse med regnskab 2022 blev der overført et engangsbeløb til Borgerservice på 1,5 mio. kr. i erkendelse af det store merarbejde, der har været i forbindelse med implementeringen og drift af MitID mv. Borgerservice har i 2021 (og tidligere) haft balance mellem budget og udgifter.

Økonomiaftalens foreløbige punktum for MitID-sagen for 2023 og 2024 betyder, at forvaltningen nu går i gang med at foretage mulige tilpasninger som følge af overgangen fra implementering til drift af MitID. Herefter vil der blive set på mulighederne for justeringer i serviceniveauet, så dette kan tilpasses til budgettet. Når rammerne med økonomiaftalen for 2025 er endeligt kendt, vil der blive udarbejdet en beskrivelse af de nødvendige tilpasninger, som kan fremsendes som en del af budgetmaterialet 2025-2028.

For så vidt angår merforbruget i Borgerservice i 2023, planlægger forvaltningen, at der i forbindelse med regnskabet - i lighed med 2022 – gives et kompenserende engangsbeløb knyttet til især implementering af MitID, som samtidigt kan understøtte mulighederne for en fornuftig langsigtet tilpasning.

Borgerservice ser allerede nu på mulighederne for obligatorisk tidsbestilling, digitale postbokse til bl.a. pas, lukkedage og reduceret åbningstid for at kunne varetage ekspedition af opgaver og sikre fornøden

fremdrift samt endelig at gennemføre en justering af sagsbehandlingstiden på ekspeditioner, der ikke vedrører MitID. Det bemærkes i forlængelse heraf, at byrådet på pensionsområdet har vedtaget sagsbehandlingsfrister på 4 uger, hvorfor der kan være behov for at revidere disse. Ydermere vil forvaltningen se på mulighed for opgaveflytninger mellem ressortområder, samarbejde med frivillige og eventuelle organisatoriske ændringer.

Ekspeditioner af MitID planlægges i udgangspunktet friholdt i forhold til justering af sagsbehandlingsfrister, da borgere uden et fungerende MitID i vidt omfang er afskåret fra at benytte det stigende antal selvbetjeningsløsninger i offentligt og privat regi herunder alle former for offentlig støtte, kontakt til bank, forsikringsselskab samt statslige myndigheder som SKAT og Gældsstyrelsen m.v.