



TØNDER KOMMUNE

2018

# SERVICESTRATEGI TØNDER KOMMUNE



# INDLEDNING

I Tønder Kommune har vi via den fælleskommunale digitaliseringsstrategi 2016-2020 forpligtet os til at gøre borgernes møde med kommunen sammenhængende, effektivt, nært og personligt – uanset om mødet foregår digitalt eller fysisk. Den forpligtelse agter vi at leve op til.

Med denne servicestrategi ønsker vi derfor at udstikke de overordnede retningslinjer for, hvad borgere og virksomheder kan forvente af serviceniveauet i vores kommune. Retningslinjerne skal sikre en smidig og kvalificeret borgerbetjening, hvor vi er tilgængelige og fleksible.

Vi styrer efter fire tværgående pejlemærker:

1. Digitale løsninger
2. Borgeren skal mestre sit eget liv
3. Vi skal skabe sammenhæng og være effektive
4. Vi skal sikre, at løsningerne findes i samarbejde med borgeren.

Vores ambition om at skabe en sammenhængende, effektiv, nær og personlig service er ikke ny, og mange afdelinger i Tønder Kommune har i dag en bred og god kontakt med både borgere og virksomheder. Den nye servicestrategi er blot en naturlig forlængelse af dette samarbejde.

Der er fire grundlæggende principper i Tønder Kommunes servicestrategi: Borgernes møde med kommunen skal være sammenhængende, effektivt, nært og personligt.



# FORMÅL

Formålet med denne servicestrategi er at sætte en retning på det ambitionsniveau, Tønder Kommune har for service overfor borgeren. Vi ønsker gennem en samskabende proces og organisatorisk læring at

- bidrage til at skabe klare forventninger til medarbejderne
- bidrage til at løfte borgerens møde med kommunen.

Servicestrategien skal således reducere risikoen for, at en borger bliver sendt rundt i systemet og skal bidrage til at øge en sømløs overlevering fra én fagperson til en anden.

# SUCCESKRITERIER

Succeskriteriet er en tydelig servicestrategi, der indeholder

- enkle, letforståelige principper, der giver den enkelte medarbejder forudsætninger for at servicere borgeren på det niveau, vi ønsker – også på områder, hvor servicestrategien ikke anviser konkrete mål
- klare signaler om, hvad borgeren kan forvente af servicen i Tønder Kommune.

## DEN FÆLLESOFFENTLIGE OG FÆLLESKOMMUNALE DIGITALISERINGSSTRATEGI 2016-2020

Vi vil arbejde inden for rammerne af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020 og den fælleskommunale digitaliseringsstrategi 2016-2020. Den første udstikker kursen for et stærkt og trygt digitalt Danmark, mens den anden skal styrke en decentral offentlig sektor, der skaber en nær og tilgængelig, sammenhængende og effektiv service for borgere og virksomheder.

Strategierne kan læses i deres fulde længde på [www.kl.dk](http://www.kl.dk) og [www.digst.dk](http://www.digst.dk)



# SÅDAN FÅR VI STRATEGIEN TIL AT LEVE

Servicestrategien udstikker de overordnede retningslinjer og principper og skal implementeres i alle fagområder. Det er samtidig fagområdernes ansvar at sikre, at der sker opfølgning på servicestrategiens mål. Det betyder, at hvert fagområde skal formulere konkrete handlingsplaner og målsætninger – i tæt forlængelse af det servicekompas, vi har udarbejdet som en del af strategien, og de fire pejlemærker i strategien. Det betyder konkret, at de enkelte fagområder skal sikre, at der i arbejdet med handlingsplaner sker en samskabende proces med relevante borgere og virksomheder for det enkelte fagområde.

Den lokale forankring i hvert enkelt fagområde er vigtig, fordi de digitale løsninger, specifikke målgrupper og sagstyper varierer fra område

til område. Den lokale forankring sikrer dermed et større ejerskab, ligesom løbende tilpasninger bliver lettere, da hvert enkelt fagområde er opdateret på nye regler, lovgivning mv. Dermed sikrer vi, at alle handlingsplaner og mål til enhver tid er aktuelle og tilpasset den konstante udvikling, der er en del af vores fælles virkelighed.

Servicestrategien skal således ses og anerkendes som en dynamisk strategi, der er under konstant forandring.



# NÅR VI TALER OM SERVICE

God service er et begreb, der kan fortolkes bredt. Det, der er god service for den ene, er måske middelmådigt for den anden. Derfor skal serviceoplevelsen i Tønder Kommune så vidt muligt tage udgangspunkt i den enkelte borgers og virksomhedsejers liv og situation.

Vores grundlæggende holdning er, at service er noget, der foregår hele tiden og overalt, hvor borgere og virksomheder møder os og vores ydelser. Digitaliseringen understøtter dette – og med digitaliseringen er berøringsfladerne blevet flere, og borgernes muligheder for at kontakte os utallige.

Derfor er det vigtigt, at alle os, der hver dag yder service til borgere og virksomheder, har et værktøj, som tilgodeser alle parter – og som skaber troværdighed hele vejen rundt. Erfaringen viser, at de fleste borgers

forventninger som udgangspunkt er beskedne; de efterspørger menneskelighed og har et ønske om at blive set, mødt og hørt. Derfor indebærer service en grundlæggende forståelse for vigtigheden af mødet med borgeren eller virksomheden, uanset hvor mødet finder sted.

Det betyder, at vi må se på servicebegrebet som et meget bredt og fleksibelt begreb. Det vedrører forskellige indgange, hvor borgerne møder kommunen:

- Personlig kontakt
- Telefonisk kontakt
- Skriftlig kontakt, eksempelvis via brev, e-boks eller mail
- Kontakt via sociale medier
- Kontakt via digitale selvbetjeningsportaler
- [www.toender.dk](http://www.toender.dk)

**Derfor har vi i servicestrategien udviklet overordnede principper for hele serviceområdet** – og disse gælder alle kommunens medarbejdere i deres møde med borgeren.

**Vi vil løbende definere og sætte konkrete mål** for alle administrative funktioner og indgange på Tønder Rådhus samt borgerservices fysiske lokationer i nærområderne. For hver indgang beskriver vi åbningstider, forventede svartider, arbejdsgange, retningslinjer for svar og kvitteringer på henvendelser.

### **Generelt for alle henvendelser**

Alle henvendelser, uanset kanal, skal være kendetegnet ved en respektfuld dialog med borgeren, hvor borgeren er en aktiv medspiller og kan regne med det, vi siger.

Hvis en henvendelse vedrører flere afdelinger, er det den afdeling, der modtager henvendelsen, som skaber kontakten til de øvrige relevante afdelinger.

Borgeren bliver informeret om, hvilken sagsbehandling eller sagsgang der igangsættes, så borgeren efter endt henvendelse har klarhed over, hvad næste step er og tidsperspektivet i sagen.

Hvis en sag ikke kan afsluttes indenfor den oplyste tidsfrist, orienteres borgeren om dette med en ny dato for svar på henvendelsen.

### **Personlige henvendelser**

Når en borger, virksomhed eller samarbejdspart henvender sig personligt til Tønder Kommune, kan de forvente en nærværende og imødekommende dialog, som - hvis det er muligt - bliver besvaret eller behandlet straks.

I det omfang henvendelsen ikke kan afklares straks, bliver borgeren vejledt og vil som minimum blive oplyst om, hvornår vedkommende kan forvente svar på sin henvendelse.

### **Telefoniske henvendelser**

Telefoniske henvendelser behandles på samme måde som ved personlige henvendelser.

Alle afdelinger skal besvare 90 % af alle telefonopkald. Opkaldene bliver målt afdelingsvist og offentliggjort på Tønderportalen.

Alle medarbejdere har indtalt en telefonbesked, som aktiveres, når den telefoniske henvendelse ikke kan besvares.

Alle telefonbeskeder fra borgere besvares hurtigst muligt og senest 2 arbejdsdage efter henvendelsen, medmindre det af medarbejderens telefonbesked fremgår, at medarbejderen er fraværende.

I så fald vejledes borgeren i, hvordan man kommer i kontakt med en anden medarbejder.

### **Skriftlige henvendelser**

Ved skriftlige henvendelser til Tønder kommunes selvbetjeningsløsninger, afdelingspostkasser og individuelle mailadresser svarer kommunen indenfor 3 arbejdsdage. Det kan enten være med et endeligt svar eller en kvittering for modtagelsen og så vidt muligt med en orientering om sagens videre forløb samt oplysning om, hvornår sagen kan forventes at være færdigbehandlet.

**Kommunikation er et klart omdrejningspunkt, når vi taler om service.** Her er det Tønder Kommunes værdier og leveregler, der driver og bærer vores kommunikation og den gode serviceydelse.

Vi ønsker, at borgere og virksomheder oplever kommunikation i øjenhøjde, når de henvender sig til os. Vores svar skal være ærlige og troværdige. De skal indeholde relevant fakta og være imødekommende. Og så skal de helst være korte og præcise.



# VORES SERVICEKOMPAS

Tønder Kommune har udviklet et servicekompas med fire pejlemærker, som vi styrer efter. Fælles for pejlemærkerne er, at de går på tværs af målgrupper, kanaler og fagområder. Derudover bygger pejlemærkerne på de fire grundlæggende principper i Tønder Kommunes servicestrategi: At uanset hvor vi møder borgeren, så skal oplevelsen være sammenhængende, effektiv, nær og personlig.





## PEJLEMÆRKE 1

# VORES FORETRUKNE VALG ER DE DIGITALE LØSNINGER

De digitale løsninger er altid førstevalget, når de er til rådighed. Vi udvikler både egne løsninger, ligesom vi implementerer de obligatoriske løsninger.

De digitale løsninger skal give værdi både for borgeren og sagsbehandlingen.

Løsningerne skal være overskuelige og lette for borgeren at benytte. Er der eksempelvis tale om en ansøgningsprocedure, skal systemet selv hente så meget relevant data på borgeren som muligt.

Borgeren skal derudover kunne følge sagsbehandlingsforløbet i vores digitale løsninger, så borgeren ikke er i tvivl om, hvor i sagsforløbet han eller hun er.

Tønder Kommune skal sikre borgerens data og sørge for smidige og effektive arbejdsgange ved digitale henvendelser fra borgere og virksomheder.

## CASE

Ditte vil gerne tilmelde sin lille søn Oscar til en daginstitutionsplads. Det gør hun via Tønder Kommunes selvbetjeningsløsning til pladsanvisning.

Ved at logge ind med NemID henter løsningen alle relevante oplysninger selv. Dermed kan Ditte med få klik tilmelde Oscar til den ønskede institution gennem en guidet proces.

For Ditte betyder det, at hun ikke behøver at møde op personligt. Det giver rent administrativt en effektiv og smidig sagsgang.



## PEJLEMÆRKE 2

# KAN BORGEREN SELV, SKAL BORGEREN SELV

Tønder Kommunes borgere har forskellige IT-kompetencer. Som medarbejdere skal vi derfor være klar til at afkode borgerens kompetenceniveau for at målrette den service, vi giver borgeren. Kan borgeren benytte de digitale løsninger, skal vi motivere borgeren til at benytte dem for netop at skabe rum til, at medarbejderen kan støtte op om de borgere, der ikke har digitale kompetencer.

Som medarbejdere skal vi kunne lære fra os og vejlede i de digitale løsninger, så borgeren har større mulighed for at være selvhjulpne næste gang.

Vi skal dog prioritere vores indsats, og vi skal vurdere om den arbejdsindsats, der skal lægges i at gøre en borger digitalt kompetent, står mål med sandsynligheden for, at borgeren kan hjælpe sig selv næste gang.



## CASE

Kenni møder op på Tønder Rådhus for at få hjælp til at søge om boligstøtte. Her møder han borgerguiden Sanne.

Sanne forsøger at danne sig et indtryk af Kennis digitale kompetencer. Hvis Kenni ejer en PC, en tablet eller en smartphone, er der nemlig grundlag for, at Sanne kan motivere Kenni til at benytte Tønder Kommunes digitale services.

Sanne vil som borgerguide altid gerne hjælpe Kenni. Men Sannes udgangspunkt er også, at Kenni i fremtiden skal kunne hjælpe sig selv via de digitale løsninger.

Sanne finder ud af, at Kenni ejer både en PC og en smartphone. Sanne vejleder derfor Kenni i brugen af de digitale løsninger. Det betyder, at Kenni fremover kan søge om støtte hjemmefra og slipper for den lange tur til rådhuset.

Det betyder samtidig, at Sanne i fremtiden får mere tid til at hjælpe fru Hansen med at søge om varmetillæg. Fru Hansen er nemlig ikke så god til det med computer.



## PEJLEMÆRKE 3

# VI ER SAMMENHÆNGENDE OG EFFEKTIVE

Tønder Kommune vil yde en sammenhængende og effektiv service, hvor borgeren oplever et sømløst forløb gennem de forskellige afdelinger og forvaltninger.

Borgeren skal kunne have en forventning om at få svar så hurtigt som muligt - hvad enten henvendelsen sker telefonisk, fysisk, skriftligt eller via de sociale medier.

Tønder Kommune fastsætter afdelingsvise mål for besvarelse på alle kanaler, ligesom medarbejderen forpligter sig til at være tilgængelig for henvendelser i åbningstiden.

Telefoner skal bemandes, og borgeren kan altid forvente at få kontakt til medarbejderen eller afdelingen indenfor åbningstiden.

E-mails og andre skriftlige henvendelser skal besvares indenfor et af afdelingen nærmere fastsat tidspunkt, og vi skal måle på det.

Derudover har Tønder Kommune en række fælles mål for telefonsvarer og kvittering af e-mails. Se side 7 i servicestrategien.

For at sikre en effektiv og sammenhængende service skal vi som organisation hele tiden have fokus på organiseringen af opgaveløsningen, og vi skal til enhver tid være klar til at ændre organiseringen, hvis det giver værdi og mening.

## CASE

Anders Sørensen fra Toftlund ringer til hjælpemiddelcentralen. Han vil gerne tale om at låne en madras.

Anders ringer i hjælpemiddelcentralens træffetid, men da telefonen er optaget, bliver han stillet om til Tønder Kommunes omstilling. Omstillingen aftaler med Anders, at de sender en mail til Lars fra hjælpemiddelcentralen. I mailen skriver omstillingen, at Anders ønsker et opkald fra Lars.

Lars har siddet i møde, men ser mailen fra omstillingen efter mødet. Lars ringer med det samme tilbage til Anders, og de får en aftale om madrassen på plads.

Et andet sted i Toftlund sender Tina Hansen en mail til Lotte, der er miljømedarbejder i Tønder Kommune. Tina har nemlig et spørgsmål om kloakering. Lotte er dog på dagskursus, så hun besvarer Tinas mail inden for 3 arbejdsdage. I svaret står:

Kære Tina Hansen  
Jeg har modtaget dit spørgsmål om kloakering. Jeg undersøger sagen og sender et svar til dig senest næste mandag.



## PEJLEMÆRKE 4

# INVOLVERING OG SAMSKABELSE

Servicestrategien udstikker de overordnede retningslinjer for service i Tønder Kommune. Når retningslinjerne skal udmøntes i den praktiske virkelighed, ønsker vi, at det sker i en samskabende og involverende proces.

Det betyder blandt andet, at vi vil iværksætte en proces, hvor vi spørger borgere, erhvervsliv mv. om, hvad der konkret skal til for at give en bedre serviceoplevelse – under de fire pejlemærker og den overordnede retningslinje, som vi har sat for serviceoplevelsen.

Vi vil således samskabe med borgeren om, hvad god service er for dem. Dermed får vi borgernes løsningsforslag og bidrag til dels de ydre rammer for servicestrategien, dels de konkrete målepunkter som svartider mv.

I dette arbejde ønsker vi at kortlægge den nuværende serviceoplevelse, så vi får et sammenligningsgrundlag til fremtiden.



## CASE

Ejnar Clausen skal søge om byggetilladelse gennem Byg og Miljøs selvbetjeningsløsning. I den forbindelse har Ejnar haft telefonisk kontakt til en byggesagsbehandler ved Tønder Kommune.

Efter råd og vejledning fra byggesagsbehandleren sender Ejnar ansøgningen gennem selvbetjeningsløsningen.

Byggesagsbehandleren behandler ansøgningen og meddeler Ejnar afgørelsen på byggeansøgningen.

Efterfølgende modtager Ejnar et opkald fra en medarbejder ved Tønder Kommune.

Medarbejderen spørger ind til Ejnars oplevelse omkring ansøgningen. Ejnar bliver også spurgt, om han har forslag til, hvordan man kan udvikle selvbetjeningsløsningen, så den bliver mere brugervenlig.

# KANALER

Borgerne og erhvervslivet har flere indgange til Tønder Kommune. Det personlige møde kan én ting, telefonkontakten noget andet, ligesom de digitale kanaler også har deres klare fordele.

Målet er, at borgeren og erhvervslivet får den service, der passer til henvendelsens karakter og ærinde – og gennem den mest egnede kanal. Da vores foretrukne valg er de digitale løsninger, vurderer vi derudover, hvornår det fysiske møde med fordel kan erstattes af en god og sikker selvbetjeningsløsning.

Vores officielle hjemmeside, toender.dk, er vores absolutte online ankerpunkt og er dermed et naturligt omdrejningspunkt for al digital kommunikation. Vi arbejder derfor løbende på at sikre, at vores hjemmeside letter borgernes og erhvervslivets adgang til sociale serviceydelser.

Vi prioriterer naturligvis også kanalstrategien ud fra et økonomisk hensyn, ligesom vi i kontakten med borgeren og erhvervslivet holder os inden for de lovgivningsmæssige rammer.

Vi benytter os af følgende kanaler:

## **DIGITAL KOMMUNIKATION OG SELVBETJENING**

De digitale kanaler er de mest effektive, tilgængelige og fleksible for rigtig mange borgere. Her er der mulighed for at få information hjemmefra eller på farten, ligesom kommunen via de digitale løsninger er tilgængelig døgnet rundt. Langt de fleste borgere bruger i dag mobiltelefoner og tablets i højere grad end pc, og vi har derfor fokus på de mobile løsninger. Vores hjemmeside skal af alle borgere og erhvervslivet opfattes som den helt naturlige indgang til at søge informationer om kommunens services, ydelser og generel information og skal være den kanal, hvorfra man bliver guidet til andre relevante sider.

## **TELEFON**

Vi har hver dag mange telefonsamtaler med borgere og erhvervslivet – og med god grund; mange sager kan med fordel løses ved en snak over telefonen. Telefonen fungerer således også som support og supplement til vores mange selvbetjeningsløsninger. Vi har et stort fokus på at øge kvaliteten af vores service gennem telefonen og i særlig grad på at sikre, at borgeren hurtigst muligt får den rigtige person i røret og således ikke oplever unødige omstillinger.

## **SKRIFTLIG KOMMUNIKATION**

Størstedelen af den skriftlige kommunikation med kommunen sker via Digital Post. Tønder Kommune har fokus på, at alle henvendelser med personfølsomme oplysninger flyttes over på sikre digitale postkasser. Der er dog fortsat en del skriftlige henvendelser via eksempelvis e-mails, breve og blanketter, som ikke indeholder personfølsomme oplysninger. Her understøtter vi, at borgerne let kan finde svar på generelle forespørgsler på toender.dk.

## **VIDEOKOMMUNIKATION**

Flere og flere borgere er fortrolige med videomediet, og da videokommunikation er en relativt billig og effektiv måde at understøtte borgerens dialog med kommunen, uden at borgeren behøver at skulle møde fysisk op hos kommunen, vil vi gerne i fremtiden prioritere og anvende videokommunikation i langt højere grad.

### **Det personlige møde**

Vi kommer ikke uden om det personlige møde, da der findes en række ydelser, som blandt andet af lovgivningsmæssige årsager kræver personlig henvendelse. Der er også møder, hvor det af andre grunde kan være vigtigt, at man sidder fysisk sammen, f.eks. når vi skal hjælpe borgere, der ikke er digitale.

## **DE SOCIALE MEDIER**

I Tønder Kommune arbejder vi målrettet og strategisk med sociale medier. Vi er til stede på:

- Facebook
- Twitter
- Instagram
- YouTube
- LinkedIn

De tre førstnævnte anvendes primært til information og dialog, mens YouTube understøtter med video. LinkedIn anvender vi især til rekruttering og employer branding. Udover Tønder Kommunes officielle Facebookside har flere afdelinger og institutioner selvstændige Facebooksider, hvor vi mere målrettet deler information og indleder en dialog om et bestemt fællesskab.

De sociale medier er et supplement i vores bestræbelser på at yde borgere og erhvervsliv en god service. Vi foretager derfor ikke direkte sagsbehandling på de sociale medier.