

## Visionær arkitektur og borgerservice i Middelfart

Midt i august fik Middelfart sit nye rådhus: 9000 kvadratmeter imponerende arkitektur med plads til 440 medarbejdere og en samlet administration under ét tag.



### Ét samlet hus

Før åbningen af det nye rådhus var Borgerservice placeret sammen med Ydelseskontoret og bestod af 30 medarbejdere. Med sammenlægningen af administrationer, der førhen var placeret på seks forskellige adresser, har indflytningen på det nye rådhus gjort det muligt at forene kræfterne. På Nytorv finder borgerne nu ikke bare Borgerservice samt Job- og Vækstcenter, men også kommunens forvaltninger. Hele den kommunale administration er således blevet samlet i ét hus, som alle serviceres af NEXT Solution kø- og nummersystemet.

**”Fremtidens opgaver kræver et stærkere samarbejde mellem de forskellige afdelinger og forvaltninger, som kun ét samlet hus kan løse.”**

– Middelfart Kommune

### En kompetent og tidssvarende borgerservice

Med et nyt rådhus og en ny, samlet struktur, er det ikke bare omgivelserne der er blevet opgraderet, men også selve borgerservicen og brugen af NEXT. Middelfart Kommune har haft deres fleksible kø- og nummersystem i adskillige år, men har med flytningen til Nytorv valgt at anvende systemet på en ny måde: som en fælles digital løsning for hele rådhuset. Alle forvaltninger på det nye rådhus har således haft medindflydelse på opsætningen af faginddelte underkategorier og er nu repræsenteret på NEXT touchstanderen, med de henvendelsestyper de typisk har flest af.



## Online tidsbestilling

Sammenlægningerne af ressourcerne har betydet, at åbningstiderne er blevet udvidet samt at den store, lyse foyer er bemandet med en borgerguide. Når borgerne træder ind i den store, lyse foyer på Nytorv 9, mødes de af den blanke NEXT Solution touchstander, hvorpå der er angivet blot to valgmuligheder: "Jeg har en tid" eller "Jeg har ikke en tid".

Muligheden for at booke en tid på forhånd er noget helt nyt i Borgerservice og er først blevet introduceret med indflytningen på Middelfarts nye rådhus. De to kategorier er udvalgt i henhold til fordelingen af henvendelser: **"Borgerservice håndterer cirka 2000 henvendelser månedligt, hvoraf det halve netop drejer sig om bestilling af et nyt pas eller et kørekort"**, forklarer Peter Tvebro. Det giver derfor god mening, at det er netop disse to kategorier der nu kan bestilles tid til online, hvilket har medført et nyt – og mere effektivt flow – i betjeningen af borgere.

## Essensen af god borgerservice

Fordelene ved tidsbestilling er åbenlyse. Som Peter Tvebro, Teamleder hos Middelfart Borgerservice, fortæller: **"Hvis du har booket en tid eller har en aftale, så har den medarbejder, du skal tale med, tid, når du kommer"**.

Uden en forudgående tidsbestilling har Borgerservice i Middelfart naturligvis også tid til at hjælpe, men så indgår man i køen og må forvente lidt ventetid.



Førhen har man ved bestilling af et nyt pas kunnet opleve en ventetid på op til 45 minutter, hvilket har ændret sig med indførelsen af tidsbestilling på nettet. **"Med tidsbestillingen kommer du på den bestilte tid og der vil ikke være nogen ventetid. 5 minutter senere har du så bestilt dit nye pas."** forklarer Peter Tvebro og konkluderer: **"Det er essensen af god borgerservice. At du kan komme ind, møde den rette medarbejder og få den rigtige hjælp."**

## Mere information

Vil du vide mere om NEXT Solution generelt, eller har du spørgsmål til ovenstående informationer, er det altid muligt at kontakte Salgschef Maja de Taeje for en uforpligtende snak. Skriv til Maja på [maja@kofoed.co](mailto:maja@kofoed.co) eller ring på tlf. 26 18 36 21.