

28. marts 2022

Få borgere booker mange tider i Borgercenter

Det har i nogen tid været svært at booke en tid til Borgercenteret til trods for, at antallet af tider, der kan bookes er øget væsentligt. Det viser sig, at ganske få borgere booker mange tider og undlader at møde op.

Mange borgere har været frustreret over, at det er svært at få tid til enten MitID eller pas og kørekort i borgercenteret. Trods en væsentlig forøgelse af antallet af tider til aktuelt 170 tider om ugen til MitID/NemID (og som øges til 210 tider pr. 31. marts), svarende til en øgning på knap 50 procent, har det alligevel været svært at finde tider. Det har vi undret os over i Borgercenteret, idet det ikke stemmer helt med, hvor mange, der realistisk set har brug for hjælpen i løbet af en uge.

En nærmere undersøgelse og dialog med systemudbyder, har afdækket at både i Frederikssund Kommune og mange andre kommuner er udsat for, at nogle borgere booker mange tider og undlader at møde op. Dermed spærrer de for andre borgere, der rent faktisk har brug for hjælpen.

En stikprøvekontrol i Borgercenterets bookingsystem har vist, at et stort antal borgere booker flere tider – eksempelvis både formiddag og eftermiddag eller flere dage i træk. Mange af disse borgere har flere end tre udeblivelser. Der er også en lille gruppe af borgere, der booker tid næsten hver dag, men de møder heller ikke op.

Max én tid pr. borger

Der er derfor nu ændret i bookingsystemet, så der kun kan bookes én tid pr. borger. Kan man ikke møde op til den bookede tid, anbefales det, at man annullerer tiden og finder en ny. Dermed åbner man for, at en anden borger kan tage den tid, man ikke selv kunne bruge.