

**F2**

**BUILT FOR  
GOVERNMENT**



# **WELCOME TO DIGITALE DANMARK**

## **NYSKABENDE PROJEKT MED INTERNATIONAL HOUSE**

Internationale borgere får en smagsprøve af det digitale Danmark, når de ansøger om CPR-nummer.

## KUNDEPROFIL

### Kundenavn

International House

### Sektor

Kommunal myndighed

### Antal sager

20.000 nye CPR-numre om året

### Løsning

Fagsystem. End to end proces-  
understøttelse med borger-  
betjening og sagsbehandling.

## UDFORDRINGEN

International House udsteder årligt 20.000 CPR-numre til internationale borgere, der kommer til Danmark for at arbejde, studere eller som medfølgende ægtefæller. International House samarbejder med Statsforvaltningen, SIRI og SKAT i forbindelse med vurderingen af opholdsgrundlaget for indrejsen og de varetager rollen som service provider for ca. 30 kommuner. CPR-numre bliver udstedt i forbindelse med, at de internationale borger medbringer al dokumentation til et fysisk møde med sagsbehandlerne hos International House. Hos International House var der fokus på at nytænke det fysiske fremmøde, hvor den internationale borger møder en sagsbehandler. Ved fremmødet sad borgeren hos en sagsbehandler og afventede sagsbehandlerens gennemgang af dokumentationen og det tog typisk mere end 25 minutter. Det skete, at borgernes dokumentation ikke var fyldestgørende, så mødet blev afbrudt og der var behov for et nyt fysisk møde. En tung og tidskrævende proces som resulterede i ventetider op til 4 timer og som skabte frustration hos både borgere og sagsbehandlere.

## LØSNINGEN

International House ville ændre borgernes oplevelse af ansøgningsprocessen og det var projektets ambition at nedbringe ventetiden, reducere varigheden af det fysiske fremmøde og at antallet af gen-bookinger (pga. manglende dokumentation) blev minimeret. Løsningen blev en digital selvbetjeningsløsning til borgerne, hvor de kan ansøge om et CPR-nummer. Alle ansøgninger ligger digitalt i F2, hvor sagsbehandlingen foregår. Eventuel manglende dokumentation bliver udstillet som høringssider til borgerne, hvor sagsbehandleren efterspørger den manglende dokumentation. Sagsbehandlerne kan løbende følge med i produktionen, se igangværende sager, sager der afventer borger, sager der er klar til fremmøde og sager der er afsluttet. Sagsbehandlingen er blevet fysisk opdelt i en back-office og front-office og medarbejderne skiftes til at arbejde med ansøgningerne eller modtage borgerne i front-office. Arbejdsgangene og de tilhørende tjeklister blev udformet i et tæt samarbejde mellem International House og konsulenterne fra cBrain. Der er gennemført en række justeringer undervejs, så brugeroplevelsen blev skræddersyet bedst muligt i forhold til borgernes selvbetjeningsløsning og til sagsbehandlerens anvendelse af F2.

## FORDELENE

Gennem en selvbetjeningsløsning og en velbeskrevet sagsproces har International House forbedret borgerservicen markant over for de internationale borgere. De fysiske møder bliver ikke længere afbrudt pga. manglende dokumentation og borgerne oplever, at sagsbehandlerne er velforberedte til møderne. I praksis betyder det, at varigheden af det fysiske møde mellem borgerne og sagsbehandlerne er nedbragt med mindst 50 %. I 2019 indstillede Københavns Kommune projektet hos International House til den nationale Digitaliseringspris.

Antallet af samtidige ansøgninger er blevet spredt ud over en længere periode qua selvbetjeningsløsningen. Borgerne kan gennemføre ansøgningerne hjemmefra, sagsbehandlerne kan løbende gennemgå ansøgningen. De traditionelle peak-perioder, dvs. omkring januar og september hvor cirka 1000 nye studerende har brug for et CPR-nummer, er blevet meget fladere. Det betyder, at de lange ventetider på op til 4 timer er reduceret markant og er til stor glæde for både borgere og sagsbehandlere. Ved at indføre en tjekliste tilgang til sagsbehandlingen er der større sikkerhed for, at sagsbehandlingen bliver udført på samme måde og at borgerne bliver behandlet med samme kvalitet. Den fysiske opdeling i front-office og back-office har øget kvaliteten i sagsbehandlingen og den øget transparens har gjort det hurtigere at finde eventuelle fejl. Det er blevet nemmere, at tilpasse det korrekte svar til den specifikke borgers situation og sagsbehandlerne er i stigende grad begyndt at arbejde sammen om opgaverne. Når flere medarbejdere samarbejder om en sag, sker der en bedre kvalitetssikring og de kan udnytte hinandens spidskompetencer.

**VARIGHEDEN AF DET  
FYSISKE FREMMØDE ER  
REDUCERET MED MINDST**

**50%**

**INTERNATIONALE  
BORGERE FÅR EN POSITIV  
OPLEVELSE AF DET  
DIGITALE DANMARK**

**GENBOOKNINGER PÅ  
GRUND AF MANGLENDE  
DOKUMENTATION ER  
STORT SET AFSKAFFET**