

Hørings svar fra Borgerservice i forbindelse med budget 2025-28

Dette er et samlet hørings svar fra Borgerservice – front og back.

For funktionerne i back, vil det være en fordel at holde lukket om onsdagen, da det giver ro til de mange administrative opgaver, der løses her. Derfor har back ikke ret mange kommentarer.

For funktionerne i front, vil de foreslåede ændringer/besparelser ramme hårdere. Derfor er opbakningen lavere i front, og derfor fylder kommentarerne fra front det meste af dette hørings svar.

Ventetid

Borgerservice er indforstået med at der er ventetid på dage/uger for at få en tid, men bekymret for ventetiden i højsæsonen på pas (foråret og den tidlige sommer). Her har tidligere været hentet en vikar ind, til at hjælpe med den store efterspørgsel på fornyelse af pas forud for sommerferien. Der udtrykkes bekymring for at ventetiden kan blive meget lang, hvis der fremover skal være samme bemanning til dette øgede antal ekspeditioner, samt at ekspeditionerne skal foregå på fire dage om ugen frem for fem.

De administrative opgaver gemmes fremover til onsdage. Derfor vil der være flere medarbejdere der ekspederer i åbningstiden de andre dage. Dette forudses at ville resultere i mindre fleksibilitet til f.eks. at hjælpe en borger, der skal have hjælp til MitID for at kunne melde sig ledig eller en borger, der har været udsat for online svindel. Begge vurderes at være tilfælde, hvor der ikke kan afventes en ledig tid om nogle dage/uger.

Der må også forventes hastesager på pas, der ikke kan afvente næste ledige tid. Dette kan f.eks. skyldes en uforudset rejse pga. sygdom/dødsfald ved familie i udlandet.

Dertil kommer, at de to teams i front bliver mere sårbare i forbindelse med f.eks. sygdom, ferie og uddannelse, hvis dagen pakkes yderligere med ekspeditioner til alle medarbejdere.

Der er bekymring for, at dette kan resultere i mere sygefravær eller stress, pga. det øgede pres og den nedsatte fleksibilitet. Dette vil give endnu længere ventetid, samt risiko for ombookning af reservationer, til gene for borgerne, som har bestilt i god tid, og planlagt sin dag efter dette.

Generelt er MitID en forudsætning for at borgerne kan benytte online selvbetjeningsløsninger. Derfor vurderes det, at en kort ventetid på dette område, vil være til stor gavn andre steder i organisationen.

Lukket onsdag

En lukkedag hver onsdag, vil betyde en ændring af arbejdsgangen i front.

Der er opgaver, der ikke kan vente til onsdag, herunder hastesager. Dertil kommer at Færdselsstyrelsen har lukket på telefonen om onsdagen, hvilket gør at visse sager vedr. kørekort ikke kan løses om onsdagen. Der må samtidig forventes et øget pres på telefonerne på de fire åbningsdage, hvilket vil gøre det sværere for medarbejderne at få tid til at ringe til færdselsstyrelsen disse 4 dage i telefонтiden mellem kl. 8 og 10 (Færdselsstyrelsens telefoner åbner kl. 09).

Der er lagt op til at onsdagene dermed kan bruges til møder og evt. hjemmearbejdsdage.

Personalet i front har ikke bærbare computere, hvorfor der ikke er mulighed for hjemmearbejde. Dertil kommer at en stor del af de administrative opgaver sker på baggrund af fysiske dokumenter (f.eks. ansøgninger og afgørelser) samt forskelligt digitalt udstyr (f.eks. scannere og printere). Alt sammen ting, som ikke kan tages med hjem.

På trods af øget digitalisering er der fortsat en stor mængde post/dokumenter der skal scannes. Den opgave kan ikke vente til onsdag, men bør foretages hver morgen inden åbning kl. 10:00.

Personalet i back ser positivt på muligheden for at have lukket om onsdagen, da det vil give ro til sagsbehandling. Dog er der usikkerhed om, hvordan telefontiden skal tilrettelægges på de øvrige dage.

Det meste af personalet i back har bærbare computere, hvorfor der vil være mulighed for hjemmearbejdsdage.

Der er generelt sat spørgsmålstegn ved hvordan man er kommet frem til en besparelse på 400.000 kr. ved at indføre en lukkedag. Ekspeditionerne bliver flyttet til de andre fire hverdage, hvor presset bliver større.

Administrative opgaver

Antallet af refusioner af sygesikringsgruppe 2 regninger er stigende. Opgaven ligger i front.

Administration af digitale fuldmagter er overført til Borgerservice uden ressourcer. Opgaven ligger i front.

Ekspeditioner

Der er et forslag om at hæve prisen på pensionistbuskort fra 500 kr. til 1.200 kr. for et år. Derfor lægges der op til, at der kan købes buskort for et halvt år ad gangen. Dette vil give et øget antal ekspeditioner på buskort.

Vejledning vedr. ikke-digitale borgere bliver stadig mere omfattende. Dette omfatter f.eks. digitale fuldmagter, fremtidsfuldmagter, læseadgang til e-boks/digital post samt værgemål. Vejledninger omfatter det praktiske vedr. oprettelse samt samspillet mellem disse.

Med en øget ventetid vil vi kunne risikere at tabe de svageste borgere som efterfølgende vil kunne komme til at koste kommunen ekstra på andre områder.

En stor del ekspeditioner skal løses som medbetjening, idet borgeren selv skal logge ind på en selvbetjeningsløsning. Disse borgere har ofte brug for omfattende hjælp. Dette skyldes at de borgere, der kan selv sjældent kommer i Borgerservice. Dermed bliver vores ekspeditioner meget "tunge", selvom der er færre af dem.

Dette kan være med til at skabe en øget ventetid, både inden borgeren kommer i Borgerservice, men også mens de venter i Borgerservice, hvilket vil kunne resultere i at de kommer ind til deres bestilte tid.

Det forstås at antallet af tider til ekspeditioner bliver tilrettelagt efter statistikker trukket fra tidsbestillingssystemet. Selvom der er forståelse for dette, frygtes det at der dermed kan fremstå et billede, som ikke passer med virkeligheden. Det kan give et skævt billede af ventetid, da borgere ofte kommer nogle minutter før deres tid. En borger der udebliver, giver dermed lidt luft, som bruges til at opbygge en buffer, som bruges hvis en senere ekspedition trækker ud. Dermed ser det ud som om, der er en negativ ventetid, hvilket ikke altid er tilfældet.

Samtidig er der bekymring for, at der ikke er taget højde for opgaver der ikke kunne have været forudset. Mange ændringer i samfundet rammer Borgerservice, enten direkte eller indirekte. F.eks. kan en lovændring betyde at borgerne er nødt til at henvende sig til Borgerservice, både telefonisk og personligt, for at kunne reagere korrekt på en ændring i deres forhold.

Helt konkret har vi oplevet at en større opdatering af telefoner, har betydet at mange skulle have nye aktiveringskoder til MitID.

Denne pludselige stigning i efterspørgsel fremgår af statistikken, men er ikke nødvendigvis relevant i samme måned året efter.

For nylig åbnede politikkerne på Christiansborg for muligheden for igen at få håndværkerfradrag. Hvis dette bliver vedtaget, forudses en stigning i antallet af ekspeditioner på SKAT. Disse ekspeditioner ligger udelukkende i front.

Valg

I forbindelse med valg er der mulighed for at brevstemme i Borgerservice. Dette kræver personale, som dermed ikke kan løse øvrige opgaver. Det er muligt at bestille tid til at brevstemme, men det er lovbestemt at det også skal være muligt at brevstemme uden tidsbestilling.

En mindre bemanning i front vil mindske fleksibiliteten i forhold til denne opgave.

Biblioteket håndterer en stor del af ekspeditionerne af brevstemmer. Efterfølgende bliver stemmerne afleveret til Folkeregisteret til videre håndtering. Denne opgave er omfattende og påvirker Folkeregisterets øvrige opgaver. En øget mængde brevstemmer vil dermed øge presset på Folkeregisteret.

Det foreslås at sammenlægge valgsteder, således vi går fra 30 til 21 valgsteder. Særligt sammenlægningen af Fritidscenteret og Hobrovejens skole giver anledning til bekymring. Borgere bosat i Randers C skal i dag stemme på Fritidscenteret. Det vurderes at disse borgere får kortere afstand til at brevstemme i Borgerservice end til valgstedet på valgdagen. Dette kan resultere i et større pres på brevstemmer.

Dertil vurderes at det vil give et øget pres på brevstemmer i eget hjem for ældre og handicappede, da en del borgere får længere til deres valgsted.

Den Digitale Hotline

Randers kommune har meldt sig ud af samarbejdet med Den Digitale Hotline (DDH). Dermed skal omstillingen ikke længere afsætte timer til at bemane denne. Til gengæld får kommunen alle sine opkald selv, da opkald til os ikke længere bliver omdirigeret til DDH.

Omstillingen er i tvivl om hvordan udviklingen af opkald bliver.

Lukket mellem jul og nytår, samt efter Kr. Himmelfartsdag

Det har tidligere været praksis at Borgerservice holder lukket dagen efter Kr. Himmelfartsdag, samt overgår til nødbemanning på hverdagene mellem jul og nytår.

Der er lagt op til at denne praksis genindføres, hvilket Borgerservice bakker op om.

Pension

Førtidspensionister, der søger om enkeltydelse til depositum til ny bolig, har tidligere skullet tilbagebetale dette efter evne. En lovændring har fastsat at førtidspensionister ikke har en tilbagebetalingsevne. Pensionsteam laver rådighedsberegninger af hver enkelt ansøgning, og det vurderes at der i mange tilfælde er en tilbagebetalingsevne.

I dag gives der henstand på tilbagebetaling, og efter tre år afskrives gælden.

Der forespørges på et politisk pres, så reglerne kan lempes. Helt konkret nævnes bekendtgørelsens* kapitel 2, stk. 6, hvor der er mulighed for at fjerne førtidspensionister fra afsnittet.

Med baggrund i tidligere år, vurderes det at denne udgift udgør 800.000 – 1.000.000 kr. om året.

*Bekendtgørelse om kommunernes opkrævning af tilbagebetalingskrav efter lov om aktiv socialpolitik og § 70f, stk. 10, i lov om en aktiv socialpolitik

Afholdelse af møder/seminar

Det nævnes at der er mulighed for at spare på møder i byrådet, direktionen eller MED på højere plan, afholdt på hoteller udenfor kommunen. Helt konkret nævnes et arrangement på Comwell Skørping i Rebild Bakker.

Der er forståelse for effekten af at komme væk fra vante rammer til større møder. Der forespørges dog på, hvorfor disse møder ikke kan afholdes på hoteller i Randers, i Arena Randers eller andre af kommunens mødelokaler – særligt nu hvor økonomien er presset.

Ledelsen

Der er i budgettet lagt op til besparelser på bl.a. medarbejdere, service og anlæg. Der er ikke lagt op til nævneværdige besparelser på ledere, chefer og direktører.

Der er en forundring i Borgerservice om, hvorfor der ikke spares mere bredt?

Det er samtidig endnu engang stillet spørgsmål ved centerstrukturen i arbejdsmarkedsafdelingen. I en periode med massive besparelser, er det svært at se hvilken effekt vi har af det ekstra ledelseslag.

På Borgerservice vegne

Laura Fredborg Winther – Tillidsrepræsentant for HK