

Til medlemmer af Folketingets Kommunaludvalg

Notat om centralisering af "Objektiv sagsbehandling" fra Borgerservice-udvalget under HK/Kommunal i forbindelse med udvalgets foretræde torsdag den 4. februar kl. 14.15

Borgerserviceudvalget under HK/Kommunal:

HK/Kommunals borgerserviceudvalg er et landsdækkende fagudvalg af medarbejdere fra de kommunale borgerservice-centre.

Udvalgets opgave er at:

- udvikle borgerservicefaget
- stille forslag og krav til efter- og videreuddannelser
- samarbejde med foreningen [Borgerservice Danmark](#)
- synliggøre faget overfor medlemmer og omverdenen
- påvirke lovgivningen

Borgerservice-udvalget er meget bekymrede for konsekvenserne af regeringens planer om at centralisere folkepension, boligstøtte, førtidspension, underholdningsbidrag og barseldagpenge ved at flytte dem fra de kommunale borgerservices til statslige centre.

1) Den helhedsorienterede sagsbehandling forsvinder:

Ifølge den sociale lov er medarbejdere i kommunen forpligtiget til aktivt at undersøge borgerens samlede livssituation – uagtet at vedkommende kun henvender sig angående et isoleret problem så som en ændring i indtægt, ægtefælles død – eller måske bare en ansøgning om folkepension.

Her vil medarbejderen i borgerservice undersøge, om henvendelsen kan tænkes at påvirke andre ydelser fra det offentlige. Måske vedkommende er berettiget til flere ydelser, fx varmetillæg – eller der under samtalen dukker et problem omkring boligen op, som der må tages initiativ til at løse.

Et statsligt center vil have fokus på en ansøgning, en nøgterne, standardiseret vurdering – og som Claus Hjort Frederiksen selv siger det "vurdere om personen er over eller under 65 år".

Borgerservice-udvalget frygter for retssikkerheden for især svage borgere (fx ældre borgere) som vil miste ydelser, tryghed og hjælp.

Regering og finansministeriet har ensidig fokus på de 70-80 procent af henvendelserne, som rigtig nok er ligetil og uden andet indhold end en ansøgning.

Men sådan er virkeligheden ikke i borgerservice. Der skal vi også se på de 20-30 procent som har brug for særlig hjælp, vejledning, og hvor livs-situationen er mere kompleks end bare en standardiseret ansøgning med et standardiseret svar.

2) To instanser giver mere bureaukrati:

Finansministeren lægger op til, at medarbejdere i borgerservice stadig skal kunne vejlede borgere på områderne.

Men med en opsplitning af opgaver, vil en statslig medarbejder tage sig af selve udbetalingen, mens en kommunal sagsbehandler skal tage sig af eventuel vejledning – i den udstrækning borgere henvender sig.

Det giver parallel sagsbehandling, giver mere administration og længere sagsbehandlingstider, fordi sager skal kommunikeres frem og tilbage mellem kommune/sagsbehandler og center, fordi hver instans har sit kompetenceområde.

Det giver mindelser om den gamle rollefordeling mellem kommune og amt i forhold til genoptræning af patienter. Mange havnede mellem to stole, fordi to instanser skulle koordinere og blive enige om snitflader.

Er det mere bureaukrati, man ønsker?

Også det forhold, at et center isoleret skal tage sig af selve folkepensionen, mens en sagsbehandler tager sig af andre forhold/tydelser for en borger, igen fx varmetillæg, vil sikkert udløse ekstra administration og flere sagsgange mellem de to instanser for at koordinere.

3) Borgere får flere indgange til det offentlige:

Et af de bærende argumenter for kommunalreformen, var at der kun skulle være en indgang for borgeren til det offentlige. Den indstilling svigter man nu ved at oprette en ny instans.

Har regeringen på tre år ændret mening på det punkt?

4) Borgerservices bliver affolket:

Med finansministeriets oplæg skal staben i de kommunale borgerservices halveres. Hvis det føres ud i livet, affolkes borgerservicen, og det bliver umuligt for kommuner og borgerservices at opretholde åbningstider, filialer, service osv. fordi der ganske enkelt ikke er folk nok til bemandede vagtplaner. På den måde ødelægges man den service, som ellers skulle være tilbage i kommunerne.

En flytning af de fem opgaver, giver dødsstødet til de kommunale borgerservices. Videnskabsmæssigt såvel som resurse-mæssigt. Vi oplever det på skatteområdet, hvor antallet af henvendelser langt overstiger de resurser, man lod blive i kommunerne til at give nødtørftig vejledning.

Når konsulentfirmaer og finansministeriet vurderer, hvor store besparelser der er i en flytning af opgaver, har man slet ikke forstået, at borgerne alligevel henvender sig i borgerservice.

5) Kompetencerne forsvinder:

Hvis myndighed og sagsbehandling placeres i statslige centre, vil fastholdelse og rekruttering af medarbejdere til borgerservice bliver yderst vanskelig.

Så når finansministeren i sine svar siger, at der selvfølgelig stadig skal være muligt for borgere at henvende sig i borgerservice for at blive vejledt, er det en sandhed, som realistisk set ikke holder på længere sigt. Videnskabspersonerne vil være væk.

Dels vil personale med kvalifikationer på eksempelvis pensionsområdet søge dertil, hvor de faglige udfordringer er. Dels vil kommunerne ikke kunne tiltrække nye medarbejdere med netop de kvalifikationer. Og oplæringen via de tilbageblevne erfarne vidensmedarbejdere vil dø ud.

6) Borgerservice er borgernær service:

Finansministeren har flere gange begrundet planen om centralisering med, at der skal frigøres penge til borgernær service. At der skal mere borgernær service er vi helt enige i, men hvis man kun tænker hjemmehjælp og vuggestuer, så er at det anlægge et meget snævert syn på borgernær service.

Ved at flytte opgaverne væk fra de kommunerne, gør man netop servicen borgerfjern – i hvert fald for de grupper, som har brug for særlig hjælp, nemlig mange ældre, førtidspensionister, enlige mødre osv. De får længere til servicen.

Borgerservice i kommunerne er jo netop ansigt-til-ansigt service. Når en ældre borger kommer med et pensionsspørgsmål, laver medarbejderen beregningerne, mens han står der, de bliver gennemgået, forklaret hvad det betyder for ham, og som regel går han derfra med en følelse af nærvær og tryghed. Det er borgernær service.

Cases fra dagligdagen i borgerservice:

Barselsdagpenge:

En gravid kvinde som bliver syg med graviditetskomplikationer henvender sig i borgerservice i forhold til dagpenge.

Selve sagen skal oprettes og køre i barselsafdelingen, men opfølgningen sker i jobcenteret. Hvis nu barselsdagpenge flyttes til et center vil det være 3 steder borgeren vil henvende sig.

I øjeblikket er der 72 igangværende sager af den type i eksempelvis Næstved Kommune.

Pensionister:

En folkepensionist og en førtidspensionist er gift. Folkepensionisten falder bort og nu står førtidspensionisten alene tilbage med alle spørgsmålene.

I dag vil alt kunne klares i borgerservice. Men fremover vil borgerens egen sag (førtidspensionen) ligge i kommunen, afdødes pensionssag i centeret og de andre tilskud ligeledes i centeret, men spørgsmålene omkring dødsbøbeskatningen er i SKAT. Det vil give forvirring.

Børnebidrag:

Før ansøgning modtages har der ofte været ydet rådgivning og vejledning på borgerens forespørgsler om, hvordan man skal forholde sig for at få pengene udbetalt. Vejledningen indeholder også ofte oplysninger om henvendelse/ansøgning til Statsforvaltningen for fastsættelse af bidragene. Herunder vejledes også i, at parterne i første omgang forsøger at klare betalingen indbyrdes.

I forbindelse med pågældendes henvendelse med bidragsansøgning gives der helhedsorienteret sagsbehandling og der vejledes i ansøgning om børnetilskud, børnefamilieydelse, boligstøtte og friplads.

En vigtig del af sagsbehandlingen er partshøring af den bidragspligtige forælder. Der tilsendes en partshøringsskrivelse med 14 dages svarfrist. Svarer den pligtige ikke, betragtes dette som accept af afkrævning/udbetaling gennem Kommunen og sagen oprettes.

Ofte reagerer bidragspligtige dog med oplysninger om tidligere betalt bidrag og til bedømmelse heraf, bedes dokumentation for betalingen indsendt.

Efter modtaget dokumentation tilskrives bidragsberettigede for partshøring og afklaring af, hvorvidt hun accepterer denne betaling som bidragsbetaling.

Accepteres betalingen ikke som bidrag, tilskrives pligtige igen.

Der er således en del sager, der kræves ekstra sagsbehandling og vurdering, før udbetaling kan ske.

Udover diverse børnebidrag sagsbehandles også ægtefællebidrag og underholdsbidrag 2 måneder før og 1 måned efter fødslen samt fødselsbidrag.

Konsekvenser ved at centralisere og splitte opgaven op:

- Vil de nye centre også give råd og vejledning i ansøgning om børnetilskud, børnefamilieydelse, boligstøtte og friplads?
- Hvis ikke, vil borgeren opleve parallel administration og naturligt tænke: Hvorfor kan jeg få det klaret samme sted!
- Borgeren får flere indgange til det offentlige

Folkepension:

Eksempel 1

Mand indlagt indtil ledig plejehjemsplads

Folkepensionist henvender sig. Hendes mand er blevet indlagt på aflastning og skal være der indtil der blive en plejehjemsplads ledig. Hun er ked af hele situationen, da det altid har været manden der har klaret "pengesagerne", og er alvorlig bange for fremtiden.

I dag, hvor opgaven ligger i de kommunale borgerservicecentre afsættes der tid til grundig og individuel rådgivning, der både omfatter hendes og mandens pension, eventuelt boligstøtte, varmetilskud og helbredstillægskort. Der kan også være tale om rådgivning indenfor reglerne om lån til betaling af ejendomsskatte.

Hertil kommer så hele skatterådgivningen, som pensionisterne spørger meget til ved deres henvendelse i de kommunale borgerservicecentre.

Konsekvenser for borgeren ved at centralisere og splitte opgaven op:

Hvordan vil ministeren sikre, at folkepensionisten føle, at hun/han har fået svar på alle sine spørgsmål?

Hvordan vil ministeren sikre den samme helhedsorienterede sagsbehandling over for folkepensionister?

Eksempel 2

Ændring i forskudsopgørelse

Pensionist har fået ændret sin forskudsopgørelse.

Har en masse spørgsmål om, hvorledes det har betydning for ældrecheck, pension, varmetilskud, helbredstillæg m.m.

I dag, hvor opgaven ligger i de kommunale borgerservicecentre gives der helhedsorienteret råd og vejledning.

Konsekvenser for borgeren ved at centralisere og splitte opgaven op:

- Pensionisten risikerer ikke at få alle de ydelser, som vedkommende er berettiget til.

Kontakt til Borgerservice-udvalget under HK/Kommunal:

Formand: Mie Ladefoged: 2272 1738

Udvalgssekretær: Gitte Strøbæk: 2482 0608