



BORGERSERVICE DANMARK

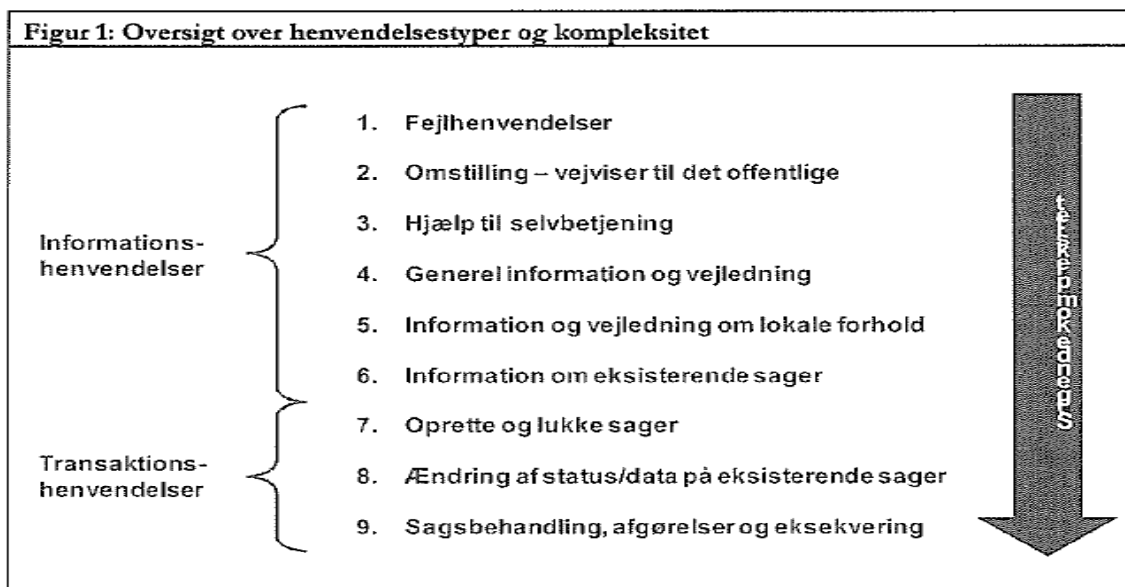
Kære Kommunalordførere og Kommunaludvalg

Digitaliseringsstyrelsen er i gang med et analysearbejde (udføres af Boston Consulting Group) med det formål at etablere et Fællesoffentligt Kontakt-/Callcenter.

Planerne er en udløber af økonomiaftalen for 2013, hvor regeringen, KL og Danske Regioner blev enige om at ”analysere muligheder og potentialer ved en mere effektiv servicering af de borgere som fortsat henvender sig personligt, herunder via et fællesoffentligt callcenter”, som det hedder i aftalernes bilag 2.

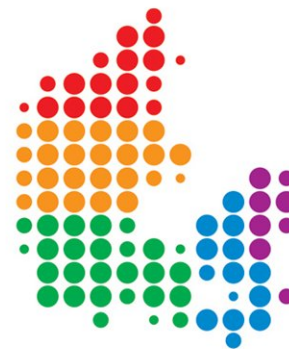
Borgerservice Danmark er en sammenslutning af ledere og chefer i de kommunale borgerservices. I foreningen er vi dybt bekymrede for etableringen af endnu en instans, som borgerne skal forholde sig til. Samtidig har vi nogle klare bud på alternativer til et Fællesoffentligt Kontakt-/Callcenter.

Nedenstående figur viser, de informations- og transaktionshenvendelser der påtænkes flyttet til et ”Kontakt-/Callcenter” inden for foreløbig 35 områder:



1) De kommunale borgerservices får svært ved at overleve:

Med etablering af Udbetaling Danmark forsvandt en række opgaver og mange medarbejdere.



BORGERSERVICE DANMARK

Sagen er, at de kommunale borgerservices stadig skal tage sig af den gruppe borgere på minimum 20 procent, som ikke er digitale – og som også er svære at guide via telefon – og som derved har brug for hjælp ansigt-til-ansigt.

Vi kan se, at mange kommuner har lukket filialer og ændret åbningstider. Det betyder, at tilgængeligheden er mindsket.

Hvis endnu flere opgaver og dermed endnu flere medarbejdere forsvinder, bliver det svært at opretholde de fysiske borgerservicecentre. Det får konsekvenser for de svage grupper.

2) Endnu en instans forvirrer borgere og giver dobbeltarbejde

Johan Busse, borgerrådgiver i Københavns Kommune giver udtryk for at borgerne oplever forvirring i forhold til den nye instans - Udbetaling Danmark – nemlig, hvornår skal man henvende i kommunen og hvornår i Udbetaling Danmark.

<http://www.dr.dk/P4/Kbh/Nyheder/Hovedstadsomraadet/2013/06/12/183340.htm>

Man kan indvende, at det er et midlertidigt problem, men selv om skatteopgaven blev flyttet fra kommunerne helt tilbage i 2005, er der stadig mange telefoniske henvendelser om hjælp til forståelse af regler og indberetning til SKAT i de kommunale borgerservicecentre. Det er svært for borgerne at forstå, at de skal møde op i borgerservicecentre, hvis de ønsker hjælp.

Dobbeltarbejde, fordi borgerne ikke forstår eller finder det rimelig, at de nu skal rette henvendelse til en ny myndighed.

Vi, i borgerservice, oplever samme reaktion hos borgerne for så vidt angår de opgaver der siden ultimo 2012 er flyttet til Udbetaling Danmark.

Og hvis man nu påtænker at etablere endnu en instans, vil det skabe endnu mere forvirring blandt borgere, dobbeltarbejde hos medarbejdere og resurser brugt på snitflade-diskussioner.

3) Der er alternativer

I kommunerne kan vi løfte opgaven med at betjene borgerne – også uden for almindelig åbningstid. Det har vi allerede vist i de forsøgsordninger der kører i Midtjylland og på Sjælland.

På den måde sikrer vi, at kompetencerne bevares i kommunerne, så vi kan sikre, at det også fremover er muligt at få hjælp lokalt i fysiske borgerservicecentre.



BORGERSERVICE DANMARK

I stedet for igen at bruge mange, mange penge på etablering af store centre og indkøb/udvikling af IT-systemer for at binde de mange instanser sammen, bør ressourcerne bruges til blandt andet:

- Ændre lovgivningen, så kommunerne får mulighed for at effektivisere sagsbehandlingen ved fx at kunne løse sager for hinanden.
- Styrk udviklingen af "Min side" på borger.dk, så hovedparten af de informationer, borgeren har brug for, findes der som "min sag". Funktionaliteten skal øges så siden bliver smartere og nemmere for borgerne og medarbejderne at benytte
- Lad os løbende følge udviklingen: Er der et reelt behov for, at borgerne kan tilgå det offentlige telefonisk indtil kl. 22.00? – nu hvor digitaliseringen vinder frem via Obligatorisk digital selvbetjening

4) Tryghed for borgerne

Gennem lokalkendskabet har vi mulighed for at yde særlig støtte til de borgere, der har brug for støtte.

Demografien gør, at der fra område til område er forskel på behovet for støtte. Vi kan henvise til frivillige organisationer, arrangementer og meget mere.

Det naturlige valg for borgerne er at rette henvendelse i kommunen, og de har svært ved at forholde sig til flere myndigheder.

Vi sikrer nærhed, lokalkendskab og tryghed og tryghed er altafgørende, hvis vi skal gøre borgerne selvhjulpne.

Venlig hilsen
p.b.v.

Jane Ussing
Formand