



Folketingets Erhvervs-, Vækst- og Eksportudvalg

**ERHVERVS- OG
VÆKSTMINISTEREN**

7. april 2016

Til Folketingets Erhvervs-, Vækst- og Eksportudvalg

**ERHVERVS- OG
VÆKSTMINISTERIET**

På samrådet vedrørende udflytning af statslige arbejdspladser d. 25. februar 2016 nævnte jeg, at jeg ville undersøge ATP's erfaringer med udflytning af arbejdspladser og fremsende en orientering herom til udvalget.

Slotsholmsgade 10-12
1216 København K

Som leverandør af teknisk og administrativ bistand til Udbetaling Danmark har ATP oparbejdet en solid erfaringsramme vedrørende udflytning/centralisering af kommunale og statslige myndighedsopgaver og dertilhørende medarbejdere.

Tlf. 33 92 33 50
Fax. 33 12 37 78
CVR-nr. 10092485
EAN nr. 5798000026001
evm@evm.dk
www.evm.dk

ATP's erfaringer baserer sig primært på to udflytninger:

- 1) Udflytning/centralisering af kommunale og statslige myndighedsopgaver og dertilhørende medarbejdere i forbindelse med etablering af Udbetaling Danmark.
- 2) Udflytning af opgaver og medarbejdere under regeringens plan "Bedre Balance – statslige arbejdspladser tættere på borgere og virksomheder".

Hertil kommer, at ATP som led i planen "Bedre balance – statslige arbejdspladser tættere på borgere og virksomheder" også overtager Arbejdsskadestyrelsen (430 årsværk) og dele af Statens Administration (73,5 årsværk). Denne udflytning er dog ikke påbegyndt endnu, hvorfor der ikke kan drages konkrete erfaringer herfra.

Fælles for de to flytninger er, at ATP på et overordnet niveau ikke oplever, at udflytning af myndighedsopgaver medfører forringet service i forhold til borgerne eller giver problemer i forhold til rekrutteringen af nye medarbejdere.

Ved etableringen af Udbetaling Danmark blev knap 1.000 kommunale medarbejdere overtaget af ATP. Der var primært tale om en centralisering af opgaver fra kommunerne til de regionale ATP-centre, der i forvejen var placeret regionalt i landet. Derfor flyttede der også relativt mange medarbejdere med jobbet til de nye ATP-centre, da transportafstandene for manges vedkommende var overskuelig i forhold til den tidligere kommu-

nale arbejdsplads, ligesom det er muligt at rekruttere kvalificeret arbejdskraft, hvor centrene er placeret.

ATP har hverken oplevet et samlet fald i serviceniveau og kundetilfredshed i forbindelse med flytningen. ATP oplyser også, at man to år efter overtagelsen af opgaverne fra kommunerne har realiseret en produktivitetforbedring på 40 pct. Endelig er erfaringen, at der er et lavere sygefravær i de jyske centre og lønniveauet er op til 7 pct. lavere her.

Med regeringens plan ”Bedre balance – statslige arbejdspladser tættere på borgere og virksomheder” udflytter ATP 90 arbejdspladser inden for kundeservicedrift (statslige opgaver, som løses af ATP) fra Hillerød til Frederikshavn, Holstebro og Haderslev. Det drejer sig om opgaverne Feriekonto, Feripengeinfo, Barsel.dk, Samlet Betaling, International Pension og Sikring. Slutdatoen for udflytningen er fastsat til d. 31. oktober 2016.

De samlede midlertidige omkostninger til udflytningen af de 90 arbejdspladser er estimeret til 16,2 mio. kr., hvilket svarer til en gennemsnitspris pr. udflyttet arbejdsplads på ca. 180.000 kr. Huslejeomkostningerne varierer en del. I Frederikshavn er huslejen 460 kr. pr. m², i Holstebro 1.240 kr. pr. pr. m², i Haderslev 1.130 kr. pr. pr. m², mens den i Hillerød ligger på 930 kr. pr. pr. m². Årsagen til de højere omkostninger i Holstebro og Haderslev skyldes, at det er nybyggede centre.

Som nævnt oven for oplever ATP på et overordnet niveau heller ikke et samlet fald i serviceniveau i forhold til borgerne på de berørte sagsbehandlingsområder. ATP har faste servicemål for telefoni og for sagsbehandling, som hidtil har fulgt det sædvanlige mønster og som derfor ikke er påvirket negativt af udflytningen. Det samme gælder for de løbende tilfredshedsmålinger, som gennemføres i forhold til borgere og virksomheder. Her ses heller ikke et samlet fald i tilfredsheden i januar/februar i forhold til tilsvarende måneder i 2015.

Det er ATP's vurdering, at de væsentligste årsager hertil er, at ATP forholdsvis hurtigt, efter udmelding om udflytning, påbegyndte rekruttering i de modtagende jyske centre. De første medarbejdere var således klar 1. januar 2016. Hertil kommer, at arbejdsprocesserne på de udflytningsomfattede områder er meget velbeskrevne - som en del af den almindelige administrationspraksis. Det har derfor vist sig at være forholdsvis enkelt at etablere uddannelsesmateriale til oplæring af nye medarbejdere. ATP foretager også oplæring efter en metode, hvor de nye medarbejdere lærer de mest enkle arbejdsprocesser først, og derefter går videre med mere komplicerede processer. Det giver en hurtigere indfasning af nye ansatte. Endelig udgør dobbeltbemanding en væsentlig del af ATP's midlertidige udflytningsomkostninger. Det gør det muligt at lade Hillerød-centret fort-

sætte med de komplicerede opgaver, indtil der er udført en grundig oplæring i de nyoprettede centre i Frederikshavn, Holstebro og Haderslev.

ATP har oplyst, at 7 medarbejdere fra Hillerød har valgt at flytte med til centeret i Holstebro. Herudover er det lykkedes at skaffe job til 17 internt i Hillerød på andre fagområder. Indtil nu har 6 medarbejdere fået nyt job eksternt, mens der er lavet fratrædelsesaftaler for 2 medarbejdere. Indtil nu er det derfor kun relativt få medarbejdere, som har opsagt deres job, hvilket har betydet, at det har været muligt at oplære de nye medarbejdere i de jyske centre samtidig med opgaverne er blevet løst.

ATP har ikke oplevet udfordringer i forhold til rekruttering af nye medarbejdere til de regionale centre i Frederikshavn, Holstebro og Haderslev. Arbejdsmarkedet er godt i forhold til de kvalifikationer, som der er blevet efterspurgt, og der er et stort arbejdsudbud med høj kvalitet.

ATP's håndtering af hele udflytningsprocessen har været forankret i den øverste ledelse. Der har været stor fokus på sikker drift, omkostninger, borgeroplevelsen og HR-processer, herunder intern kommunikation til medarbejderne, da det er ATP's erfaring, at en stor del af sådanne processer handler om håndtering af forandrings- og kulturprocesser.

Endelig kan nævnes, at ATP generelt oplever, at der er et lavere sygefravær på kundedriftscentre i Frederikshavn, Holstebro, Haderslev set i forhold til Hillerød. For de jyske centre er fraværet op til 33 pct. lavere end i Hillerød.

Overordnet set tegner der sig derfor et positivt billede af de udflytninger, som ATP har gennemført eller er ved at gennemføre.

Med venlig hilsen

Troels Lund Poulsen