

Deputation i kommunaludvalget den 4. februar 2010

Deltagere fra HK/Kommunals borgerserviceudvalg: Mie Ladefoged, formand, Odense Kommune Lotte Theilsø, Svendborg Kommune, Jette Ingemann Hansen, Roskilde Kommune, Elisabeth Lundstedt, Næstved Kommune og Mogens Jepsen, HK/Kommunals sekretariat.

Tak for vi måtte komme. Vi er Borgerserviceudvalget under HK/Kommunal – som er et fagligt fællesskab for flere tusinde medarbejdere Borgerservice-centrene.

Vi er hverdagens eksperter
Vi har den daglige kontakt med borgerne.
Vi ved præcist hvilke spørgsmål de har.

Vi har fremsendt et notat, hvor vi har ridset nogle af vores bekymringer op – vi har peget på:

Den helhedsorienterede sagsbehandling – forsvinder
Den del bliver uddybet lige om lidt.

Det kommer til at give mere bureaukrati og ekstra administration – med to instanser – og i nogle tilfælde tre instanser omkring den samme problematik og borger

Regeringens kronargument med Én indgang til det offentlige forsvinder.

Med en opslidende kommunalreform og kun tre år på bagen har Regeringen har ikke givet de kommunale borgerservicecentre en reel mulighed for at udvikle effektiviseringer.

Borgerservice bliver affolket

Vi er alvorligt bekymret for, at der vil være kommuner, der ikke vil være i stand til at opretholde åbningstider, filialer, service m.m. – når op til ca. ½ delen af personalet forsvinder.

Kompetencerne forsvinder

Det er en illusion, at kompetencen til at give råd og vejledning vil være i de kommunale borgerservicecentre om få år. Folk flytter efter udfordringer og rekruttering bliver meget besværlig.

Borgerservice er 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 trykthed. Det er borgernær service.

Den objektive sagsbehandling er ikke så objektiv som man tror. Jo for måske 2 ud af 3 borgere, er henvendelsen ukompliceret, kunne ligeså godt klares digitalt, over telefon – og henvendelsen har ikke indflydelse på andre ydelser fra det offentlige.

Vores oplevelse er, at man næsten udelukkende har fokus på den gruppe. Men vores ærinde/bekymring er den sidste tredjedel, hvor henvendelsen indeholder mange andre spørgsmål og områder og hvor en henvendelse over telefon heller ikke dner, fordi hørelsen er nedsat og hvor det bare er umuligt at forholde sig til tal og beløb, hvis det ikke står på skrift.

I dag bruger vi – helhedsorienteret sagsbehandling i stor stil – henvender borgerne sig i Borgerservice, fører det ofte videre til andre ting bl.a. børneydelser, boligstøtte, pension, kontanthjælp eller pladsanvisningen – dvs. borgerne får svar og hjælp samme dag. Ifølge serviceloven er vi forpligtiget til at undersøge om en henvendelse påvirker andre forhold, ydelser o.l. hos en borger

Det er ikke helhedsorienteret, når man skiller børnebidrag og børnetilskud ad – det er samme lovgivning!! Ofte hænger sagerne sammen – en enlig mor som søger om børnetilskud – skal ofte også have udbetalt børnebidrag. Med regeringens planer skal de nu henvende sig to steder. To instanser skal lave parallel sagsbehandling.

En af grundene til man har valgt at slå beskæftigelsesområdet sammen til én instans – er jo blandt andet fordi det gav fnidder og problemer med snitflader.

I forhold til børnebidrag, er det et område, som kræver mere og mere individuel sagsbehandling. Flere og flere par bliver uenige og der kommer mange uoverensstemmelser, vi som sagsbehandlere skal være med til at udrede.

Ofte starter en sag med en ansøgning i børneydelsesteamet – som fører videre til boligstøtte, og videre endnu til pladsanvisningen, hvor der kan søges om hel eller delvis friplads.

Og Børn der bliver anbragt – der skal vi stoppe både børnetilskuddet og børnebidraget. Det skal altså ske af to forskellige myndigheder.!

En gravid kvinde som bliver syg med 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 skal henvende sig. Og 3 instanser.

En særlig gruppe er vores ældre borgere, hvor der virkelig er brug for nærvær og personlig hjælp.

Vores medarbejdere på pensions-området forudser problemer i forhold til, at pensionisterne skal flere forskellige steder hen. F.eks. et ægtepar, hvor den ene er førtidspensionist og den anden er efterløner – skal de virkelig gå hvert sit sted hen – Det vil skabe mere forvirring og usikkerhed!

Og hvad med:

Folkepensionist henvender sig. Hustru er død, og han er meget fortvivlet over situationen også om han kan klare sig fremover. I dag, hvor opgaven ligger i de kommunale borgerservicecentre gives der personlig råd og vejledning om ældrecheck, varmetilskud, helbredstillæg, mulighed for lån til ejendomsskatten. Og dertil en snak om pensionistens samlede sociale situation. Det giver pensionisten tryghed kan vi mærke.

Med til helhedsorienteret sagsbehandling hører også indsatsen mod socialt bedrageri, som regeringen kræver at vi øger indsatsen overfor. De medarbejdere som bliver "delt", vil simpelthen komme "for langt" fra hinanden – Med det tætte daglige samarbejde har vi netop føling med, hvad der "rør sig" rundt omkring, bl.a. socialt bedrageri, – men den helhedsorienterede sagsbehandling vil simpelthen blive umuliggjort.

I Roskilde har vi som illustration fået tallene for antal henvendelser på bare ET område – boligstøtte.

I EN tilfældig gennemsnitlig uge i januar i Roskilde har der været i alt 232 borgere, med spørgsmål om boligstøtte.

Halvdelen – måske to tredjedele – vurderer vi vil kunne klare det digitalt eller over telefon. Deres spørgsmål og situation i det hele taget er ukompliceret. Men det giver stadig en gruppe på måske 100 borgere – i EN kommune, på EN tilfældig uge, på ET isoleret område, som har brug for særlig hjælp, vejledning og helhedsorienteret sagsbehandling.

Det er den gruppe vi frygter, bliver skubbet ud på et sidespor...fordi man alene har fokus på de gode og selvhjulpne borgere.

2012 skal alle offentlige myndigheder være digitale. Det vil sige der de kommende år bliver arbejdet intensivt med digitalisering i kommuner. Derfor er vi overbeviste om at kommunerne kan effektivisere, digitalisere og opnå besparelser.

Derfor er det uforståeligt at man nu vil skabe en ny administrativ instans, flere sagsgange og dårligere service for de svage grupper i samfundet – når en anden proces faktisk er godt i gang.