

Objektiv sagsbehandling

Fra NÆRVÆR til FRAVÆR

eller

FRAVÆR af NÆRVÆR



Et opgør med den helhedsorienterede sagsbehandling i Danske kommuner

Udarbejdet af medarbejdere ved Randers Kommune

Randers d. 1. september 2010

For 2 år siden nedsatte regeringen en undersøgelse til vurdering af hvor mange ressourcer kommunerne brugte på "objektiv sagsbehandling".

Med baggrund i denne ene og eneste undersøgelse, foretaget af firmaet Deloitte og Touche, har regeringen nu fremlagt et forslag om samling af de objektive sagsbehandlingsopgaver.

Forslaget skal behandles i Folketinget i oktober 2010.

Hvis lovforslaget vedtages, er det ensbetydende med et opgør med den helhedsorienterede sagsbehandling i Danmark – og vi vil i Randers kommune gerne have vedlagte spørgsmål besvaret af beskæftigelsesminister Inger Støjberg.

Vedlagt som bilag er oplyst resultatet af 1 års korrespondance om emnet.

Vi har valgt at skrive den generelle tekst med Sort/hvid, og det særlige for områderne med kursiv.

Udmelding fra regeringen

– udsagn hentet fra Aftale om kommunernes økonomi for 2011. m.fl.

”En samling af de objektive sagsbehandlingsopgaver medfører i sig selv en effektivisering af administrationen, hvorved der kan spares knap 300 mill. kr. om året, svarende til en reduktion af personaleforbruget fra ca. 2000 årsværk i dag til ca. 1500 årsværk.”

► Spørgsmål i den anledning

Hvordan ved I at ”en samling af de objektive sagsbehandlingsopgaver” i sig selv medfører en effektivisering??

Hvad bygger I den konklusion på?

Hvordan kan en samling af opgaverne i store enheder være bedre end i dag – hvor opgaverne varetages af specialenheder, der sidder lokalt? Hvori består det effektive i at sætte folk fra 91 kommuner sammen på kryds og tværs? Og hvordan kan disse medarbejdere gøres mere effektive ved at man flytter dem fysisk?

Skal det forstås sådan at ”effektiv sagsbehandling” er lig med - ingen borgerkontakt?

Er vi ude i, at ansøgninger til det offentlige skal foregå via net-booking, ligesom når vi bestiller en flybillet eller en ferietur?

Hvordan kan regeringen træffe så stor og indgribende en beslutning på kun et enkelt firmas undersøgelse - undersøgelsen var så ”kontrolrende”, at man udmærket godt vidste, hvad man ville have svar på. Man har ikke lavet en ”faktisk undersøgelse” - burde man ikke have været rundt i kommunerne og have undersøgt, hvordan tingene rent faktisk forholder sig? Alene på vores lille område vedr. børneydelser - er vi 2,5 ansatte til Randers Kommunes borgere - hvorimod de i nogle nabokommuner er 4-5 medarbejdere på det samme område - i Randers Kommune har vi allerede tilpasset os ”stordriftsfordelene” - dvs at vi i storkommunen er færre ansatte til at udføre det samme arbejde som de skal udføre i yderkommunerne.

Med andre ord, er undersøgelsen ikke længere valid - for der er allerede reduceret i antallet af ansatte og dvs at de tal som vi opgav dengang undersøgelsen blev foretaget, ikke længere er holdbare. Det burde regeringen have forudset – så hvordan vil man forholde sig til det nu?

Hvem skal hjælpe alle borgerne i Borgerservice efter 1. juli 2012, når alle sagsbehandlere sidder i centrene eller er fyret?

Hvem skal ekspedere de 71.000 borgere, som Randers Kommune har besøg af hvert år? – de forsvinder jo ikke bare ved et trylleslag??

► Problemstilling

Når arbejdsgange effektiviseres betyder det almindeligvis at man springer noget over eller undlader noget. Lovgivningen, som den er i dag på områder, hvor der skal udbetales ydelser til borgerne, kræver en høj grad af kontrol og efterkontrol – og det tager den tid det tager.

Hvis man slækker på kravene opfyldes lovgivningens krav ikke – og hvis tingene løbes for hurtigt igennem, laves der for mange og for dyre fejl.

Vi imødeser efterreguleringskrav, incassoarbejde, og store afskrivninger.

Er grundlaget (undersøgelsen fra Deloitte & Touche) solid nok til, at man laver denne kommunale revolution? Kun en enkelt undersøgelse. Man må sandelig håbe de har regnet rigtigt!

Som eksempel vil vi nævne, at ”en ansøgning” registreres forskelligt. En ansøgning til en ny lejlighed, fra en person som i forvejen modtager boligstøtte medregnes kun som en ændring i KMD-statistikken. Men arbejdet er det samme. Og dem er der mange af.

► Konsekvenser for borgerne

Fremmedgørelse.

Mangelfuld eller for dårlig vejledning. Borgeren får ikke en sagsbehandler, der kan følge forløbet - men flere kontakter, der hver især ikke føler sig som hovedansvarlig og der vil ske mange fejludbetalinger når borgerne selv skal taste oplysningerne.

Fejludbetalinger og incassosager

► Konsekvenser for arbejdsgivere, leverandører, samarbejdspartnere

For mange steder at skulle rette henvendelse.

Især små arbejdsgivere søger ofte kommunen om vejledning og har ikke brug for at hænge i en ventekø i en telefon – men en hurtig og effektiv hjælp her og nu – også hvis de mangler det rigtige skema.

Det at skulle henvende sig til kommunen er for nogle arbejdsgivere en stressfaktor – de føler i forvejen, at vi spilder deres tid med vores krav om papirer og dokumentation.

Flere fejludbetalinger betyder endnu længere sagsbehandlingstid og regninger til borgerne = større hul i kommune/Statskassen, da SKAT ikke kan få inddrevet pengene, hvilket allerede har været en del oppe i medierne.

At samle objektiv sagsbehandling i 5 centre.

Her er særlige kommentarer i forhold til boligstøtte, pension og børnefamilieydelse.

► Spørgsmål i den anledning

Hvordan har I forestillet jer at få bemanning nok, når I lægger centrene i "udkantsdanmark", hvor medarbejderne ikke er allerede?

Det er temmelig mange sagsbehandlere, der skal ansættes på hvert center – og det er vel at mærke sagsbehandlere med høj grad af specialisering, der skal kunne træde til og starte med det samme.

Hvis alle centrene skal varetage alle opgaverne - har I da tænkt jer at hver enkelt sagsbehandler, skal kunne varetage alle 5 opgaver og dermed klare sagsbehandling på alle typer henvendelser?

► Problemstilling

Uanset hvad svaret måtte være - må vi rette opmærksomheden på det ikke uvæsentlige faktum, at det er meget komplekse lovområder vi taler om her.

På alle de berørte sagsbehandlingsområder er medarbejderne i besiddelse af en meget høj grad af specialviden og det tager flere år at blive oplært til at kunne varetage beregninger og rådgivning, der er ud over det "helt almindelige". At sagsbehandle på disse områder kræver en lang erfaring og et grundigt kendskab til regelsættet.

Hvis ikke man er godt hjemme i sit lovområde, kan man ikke bare "lige" sættes til det.

Hvis man forestiller sig at alle sagsbehandlere i de nye centre skal kunne klare alle opgaver, hvordan har man da tænkt sig at bibringe den høje grad af specialviden på rekordtid, når vi normalt regner med at det tager ca. 2 år at blive klædt på fagligt ?

På pensionsområdet er det en stor fordel at have lokalkendskab til adresser, så man har en idé om hvorvidt ansøgningen vedrører en ældrebolig, institution, bofællesskab el. lign. for at pension kan beregnes korrekt.

Det samme gælder boligstøtte + samarbejde med boligforeninger/kontrol af attestation mm. Lokalkendskabet fanger mange fejl. Og hvad med samarbejdet med folkeregister og adressekontrollen?

Børnebidrag og børnetilskud er samme lovgivning - vi undrer os over, hvordan man kan sige, at det "forskudsvise" bidrag skal centraliseres - hvad så med det ikke forskudsvise bidrag? Samtidig ødelægger det den helhedsorienterede sagsbehandling, da vi hjælper en borger "hele vejen rundt" når han/hun retter henvendelse til os i børneydelse - så sørger vi for at orientere om reglerne omkring børnetilskud og børnebidrag - og derfor stiller vi os meget undrende over at man vælger at "dele" en lovgivning.

Værdifulde og relevante oplysninger vil gå tabt når vi ikke har den direkte kontakt til borgerne.

► Konsekvenser for borgerne

Mangelfuld eller for dårlig vejledning der medfører fejludbetalinger eller fejlregninger.

Når borgerne selv skal indberette, vil der laves mange fejl og vi forudser mange opringninger til borgerne for at få helt styr på fakta.

Mange ansøgere i alle kategorier, magter ikke at søge elektronisk.

De skal have hjælp.

Oplysninger genbruges i dag, når borgeren henvender sig vedrørende flere områder, hvilket er en ressourcebesparelse, der vil gå tabt.

Samtidig sørger vi for at borgerne bliver henvist videre til pladsanvisningen, boligstøtte og pension – (eks. bliver enlig/flytter) hvormed borgeren får "klaret det hele" mens han/hun er i Borgerservice – den helhedsorienterede sagsbehandling sættes i højsæde - dette forsvinder fuldstændigt og betyder en væsentlig serviceforringelse.

Igen – centralisering medfører mange fejl – bidragspligtige kan have betalt pengene direkte til berettigede hvilket medfører ekstra sagsbehandling og regninger.

► Konsekvenser for arbejdsgivere, leverandører, samarbejdspartnere

Hul i kommune- og statskassen pga manglende inddrivelse.

”Kommunen skal fortsat være borgerens indgang til den objektive sagsbehandling”.

Her er særlige kommentarer i forhold til barseldagpenge, boligstøtte og pension

► Spørgsmål i den anledning

Har I forestillet jer, at borgerne, der henvender sig personligt eller telefonisk, skal afvises og anmodes om at tage kontakt til centret?

Lovændringen forudsætter at alle – eller næsten alle borgere har adgang til en PC.

Hvis så mange sagsbehandlere forsvinder ud i centrene – vil de, der bliver tilbage, blive for få – og så kan vi imødesee nødvendigheden af at indføre tidsbestilling i Borgerservice... og det ville bombe serviceniveauet tilbage til stenalderen.

Vi oplever, at man med dette lovforslag har valgt en tilgang til det offentlige, der bevidst generer borgeren mest muligt.

► Problemstilling

Vi forestiller os at der kan blive meget, meget travlt, når vi bliver færre hænder til at lave arbejdet - men at de ”svage borgere” stadig kommer hos os, og at vi vil blive oplevet som ikke-service-mindede.

I forhold til barseldagpenge, vil vi især skulle hjælpe udlændinge, der ikke forstår så meget dansk at de kan udfylde skemaer og lignende – og det er stadig langt fra alle der vil bruge en PC til personlige oplysninger.

I forhold til pension hjælper vi udover udlændinge ofte ordblinde, psykisk syge og borgere med svage skolekundskaber, enten fordi de ikke har PC eller ikke forstår at bruge den, men også almindelige borgere har brug for hjælp og oplysninger for at lave en almindelig ansøgning.

Engang imellem må vi have fat i en samarbejdspartner, eks. institution eller gadeplansmedarbejder for at få diverse papirer ind, så borgeren kan få sin retsmæssige ydelse. Sidder man i Holstebro kan man ikke vide, hvem man skal kontakte i Randers.

Boligstøtte: det samme som pension. Man vil undres over at se, hvor mange borgere der ikke selv kan. Der er også unge mennesker som ikke er bogligt stærke. Flere end man tror.

Der er i det hele taget mange mennesker der har den opfattelse at man ikke opgiver sit cpr nummer når man sender noget via computeren.

Vi henviser til denne adresse: <http://borger.itst.dk/it-barometer> - understøtter vores kommentarer med konkrete undersøgelser – Medarbejdere fra Borgerservice i Randers har lige afsluttet projektskrivning om digitalisering i Borgerservice og her viste det sig i henhold til nævnte it-barometer, at 40% af borgerne stadig ikke har PC.

Så hvordan er det foreneligt med at man nu vil have borgerne til at bruge digitale løsninger? Samtidig er der problematikken omkring, at systemerne mange gange ikke virker hensigtsmæssigt.

En anden væsentlig faktor er, at medarbejderne skal vide og have kendskab til, hvordan en borger guides videre til selvbetjeningsløsningerne.

Og hvilke medarbejdere skal hjælpe borgerne med de digitale løsninger? – medarbejderne sidder jo i call-centeret!!

► Konsekvenser for borgerne

Det vil opleves, ligesom når vi man i dag henvender sig på Statsamtet eller SKAT – en afvisning og anmodning om at ringe til centret, hvor man så hænger og venter i 30 min. Indtil man får en person i telefonen, der ikke kan svare på det man spørger om og så henvender borgeren sig igen til kommunen.

I dag får pensionsområdet mange henvendelser fra borgere, der spørger til deres skattekort, fordi de ikke selv kan gå på www.skat.dk eller de opgiver at ringe – men ofte har de ringet forgæves til SKAT, inden de tager kontakt til pension.

Skal Borgerservice visitere og udvælge de borgere, der kan få hjælp? Skal vi til at vurdere hvem vi tror der kan gå hjem og bruge en PC? Skal vi sige til nogle borgere: "Dur ikke – du er for go" - vi vurderer at du selv kan gå hjem og ringe/maile til centret eller bruge en pc?

40% af borgerne har ikke en PC – og hvis de ikke har det, har de med andre ord ikke adgang til at søge lovbestemte ydelser, på lige fod med de, der har en PC.

Borgerne giver sig heller ikke i kast med internettet pga usikkerheden og de uoverskuelige blanketter.

Borgerne kan ikke få hjælp til de digitale løsninger, for de få medarbejdere der er tilbage, har ikke tid til at hjælpe.

► Konsekvenser for arbejdsgivere, leverandører, samarbejdspartnere

De vil opleve irritation og langsommelighed og spild af deres tid.

For samarbejdspartnere i kommunen vil det blive en stor ulempe, først at skulle finde ud af hvem/hvor de skal kontakt vedrørende de enkelte fagområder. Hvorefter de får en medarbejder som ingen lokalkendskab har.

Det vil betyde ekstra arbejde/ressourcer til institutioner/socialrådgivere/plejecentre mm.

Skal Borgerservice afvise disse samarbejdspartnere, og lade dem forsøge at klare sig selv?

Regeringen og kommunerne får ikke det udbytte af digitaliseringen som ønsket.

"Kommunen skal hjælpe dem, der ikke kan betjene selvbetjeningsløsningen og skal fortsat hjælpe med udfyldelse og indtastning af skemaer mv."

Her er særlige kommentarer i forhold til barseldagpenge, boligstøtte og pension

► Spørgsmål i den anledning

Hvordan har I tænkt jer at vi skal sortere de borgere fra, der godt kan, men ikke vil bruge den digitale løsning til en ansøgning?

Kan man nægte borgeren en retsbestemt ydelse, eller give afslag på en ansøgning, blot fordi borgeren ikke vil indsende en digital ansøgning, eller ikke vil ringe til et center og tale med en, de ikke kender?

På mange af områderne vil der være telefonåbent i kommunen, da en del af opgaverne bliver der, men hvordan skal vi sortere de borgere fra, der skal kontakte centret?

I dag sender vi mange ændringsskemaer ud – skal de fremover afvises i kommunen?

Er det alle, der skal kunne få hjælp i kommunen? Også de arbejdsgivere, der ringer og beder om at få tilsendt blanketter, fordi de ikke har tid til at gå på nettet og hente dem selv – eller ikke vil? – eller ikke har en PC?

► Problemstilling

Serviceforringelse – i forhold til andre opgaver.

Efter en centralisering vil der – ud fra de fordelingsstal der pt. er fremme - være VÆSENTLIG FÆRRE antal årsværk til at udføre de tilbageblevne opgaver, og betjene borgere i Borgerservice.

Et helt UREALISTISK antal.

Det vil sige, at de kommuner, som i forvejen har lave udgifter til administration (som har sparet, LEANet mm) straffes endnu mere, da de skal aflevere flere medarbejdere/årsværk end de har på de berørte fagområder.

Og betale ATP for arbejdet.

Kommunen vil være nødt til at ansætte/lønne flere - hvilket lyder meget urealistisk i disse spare-spare tider.

Men lovene skal forvaltes -borgerne skal vejledes/betjenes.

HVORDAN skal det kunne lade sig gøre?

Ministeren afviser jobgaranti i call centrene

► Spørgsmål i den anledning

Har I forestillet jer, at folk vil sælge hus – købe nyt i en anden del af landet – flytte hele familien, lade ægtefællen måske forlade et godt arbejde - lade børnene skifte skole mv – uden garanti for varigt arbejde?

Så attraktivt er tilbud om arbejde i et call-center altså ikke.

► Problemstilling

Mange medarbejdere vil sige nej tak til at blive flyttet.

De, der bor tæt på et af de nye centre ville måske sige ja tak – men hvis ikke der er nok, er konsekvensen at man ikke kan få opgaverne løst på centrene – og så vil kommunerne hænge på opgaverne, uden at have bemanning til det.

► Konsekvenser for borgerne

Systemændringerne de seneste år har været med til at fremmedgøre kommunen – der før var et sted hvor borgeren kunne henvende sig og få hjælp til alt mellem himmel og jord.

Det kræver altså efterhånden sin mand at give sig i lag med en ansøgning – næsten uanset hvad det handler om.

Borgerservice var en af hjørnestenene ved kommunalreformen – og her i Randers har vi en stor og meget velfungerende Borgerbutik, der bruges af alle borgere. Nu ødelægges de gode hensigter om en åben og venlig indgang til kommunen.

EN INDGANG TIL DET OFFENTLIGE – lød det engang.

Der vil også være mennesker, der nægter at benytte sig af digitale ansøgninger – og som vil tale med en sagsbehandler, ansigt til ansigt.

► Konsekvenser for arbejdsgivere, leverandører, samarbejdspartnere

Der er mange arbejdsgivere, der ringer og beder om oplysninger og hjælp til at udfylde anmeldelse af barselgravær – og anmoder om at få tilsendt skemaer – de vil klart få en oplevelse af serviceforringelse.

► Konsekvenser for borgerne

Er der nok mennesker til at varetage og give en ordentlig service fremover?

Det er løbende forsørgelsesydelse vi taler om – ikke bestilling af flybilletter!

► Konsekvenser for arbejdsgivere, leverandører, samarbejdspartnere

”Kommunen skal yde akut hjælp til borgere, der har behov for det.”

Her er særlige kommentarer i forhold til barselsdagpenge og boligstøtte

► Spørgsmål i den anledning

Hvad betyder det i praksis i forhold til gravide syge og i andre barselsager?

Hvad skal der til for at en medarbejder i et center/kommunen får på fornemmelsen at der måske er tale om en sag, hvor der er brug for mere end en økonomisk ydelse?

Gælder Servicelovens bestemmelser også for medarbejderne i Centrene?

Er I alvorligt med på at dette betyder ophør af den helhedsorienterede sagsbehandling?

De borgere, der har akut behov for hjælp, er ikke altid selv i stand til at henvende sig – og hvis de kommer, er det i så fald ofte det helhedsorienterede syn, der viser at her er brug for andet og mere end det borgeren evt. henvender sig om.

► Problemstilling

Hvis der pludselig opstår en situation hvor en barselkvinde står uden penge eller af andre årsager henvender sig til os (fordi vi udbetaler hendes barseldagpenge) – vil vi altid foretage en helhedsvurdering – herunder vurdere behovet for at inddrage andre forvaltninger – jfr. Servicelovens bestemmelser om underretningspligt mv. Herunder skærpet pligt når der er tale om gravide!!

Vi kan frygte at der ved telefoniske henvendelser til et center, ikke vil kunne iagttages en helhedsvurdering, af den enkle årsag at man ikke kan se hinanden – og at der måske er sat en bestemt tid af til en samtale, der jo også foregår telefonisk.

”Kommunal forankring skal sikre optimalt samspil”

► Spørgsmål i den anledning

Hvad tænkes der på med samspil? Tænkes der på at sagsbehandleren i centret kan ringe til kommunen og drøfte en sag? Spørge til råds? Eller at sagsbehandleren i kommunen skal ringe og rådføre sig med en sagsbehandler i centret?

Hvem er hovedansvarlig på en opgave?

På grund af fordelingsnøglen bliver der for få sagsbehandlere.

Vi er bange for at denne model IKKE vil få en kommunal forankring – men derimod det stik modsatte, når det ikke er den samme sagsbehandler, der følger en sag og følger op på et forløb. Der vil blive skabt grobund for flere fejludbetalinger – fordi sagsbehandlingen ikke forgår i ”nærmiljøet” – OG socialt bedrageri bliver meget lettere!

► Problemstilling

Alt for meget dobbeltsagsbehandling.

Flere voldelige borgere, fordi de bliver frustrerede over at de ikke kan få hjælp/svar eller penge.

Der vil komme situationer hvor spørgsmålet bliver: Hvem har ansvaret og bemyndigelsen i denne sag.

► Konsekvenser for borgerne

Dårlig og utryk sagsbehandling.

Akut hjælp: Da det ofte er borgerens (eneste) "eksistensgrundlag" vi taler om, vil der opstå flere akutte henvendelser fra lav-indkomstgruppen, der er meget afhængige af at ydelsen kommer til tiden og er rigtigt beregnet.

► Konsekvenser for arbejdsgivere, leverandører, samarbejdspartnere

► Konsekvenser for borgerne

Længere og usmidig sagsbehandlingstid.

Utilfredse borgere, der ikke vil kunne finde ud af hvor de skal henvende sig.

Medarbejdere får rigtig travlt hvilket medfører længere sagsbehandlingstid.

Mange borgere vil opleve at de ikke længere kan få "det hele ordnet på en gang".

► Konsekvenser for arbejdsgivere, leverandører, samarbejdspartnere

Flere sygemeldinger fra medarbejderne pga arbejdspress og trusler vil medføre flere udgifter til sygedagpenge.

Større risiko for socialt bedrageri.

”Opgaverne i centret kan forberedes i god tid”

Her er særlige kommentarer i forhold til barseldagpenge

► Spørgsmål i den anledning

Hvordan forestiller I jer at vi i god tid skal kunne forberede os på de gravide, der bliver syge i graviditeten? Her skal Jobcenteret kobles jo kobles på for at lave opfølgningssamtaler mv. Her vil call-centret være et ekstra og forstyrrende led.

Og hvordan forestiller I jer at man ”i god tid kan forberede” sagen på de gravide, der føder før tid?

Og de nye mødre, der bliver indlagt med deres barn?

Og de mødre, der vil have ændret deres barsel?

Og de, der skifter arbejdsgiver under en barsel og skal have ændret deres aftaler om orlov?

Og alle de situationer, der kan opstå meget akut?

Er det stadig kommunen, der indberetter og udbetaler barseldagpenge?

Og hvem er myndighedsudøver og har det endelige ansvar for korrekt sagsbehandling?

► Problemstilling

I relation til barseldagpenge er der ikke meget, der kan laves i god tid.

Hvem har ansvaret i en pludselig opstået situation – fx en konflikt med en arbejdsgiver? – En indlæggelse o.a.?

Uheldigt hvis en sag ikke kan blive behandlet med det samme – eller en udbetaling ikke startes op med det samme – eller standses.

Her må vi pege på, at SKAT, den digitale tinglysning m.fl. IKKE var gearet til at opgaver kunne forberedes i god tid. Hvordan sikrer man sig at systemerne virker fra start?

”Gunstige kontrakter på IT-faglige ydelser.”

► Spørgsmål i den anledning

Hvad gunstigt er der ved at PC'erne står samlet på 5 steder? Hver eneste kommune har allerede et system, til betjening af de specifikke ydelser.

Vil vi overhovedet være køreklar pr. 1. juli 2012?

Lever IT løsningerne op til kravene, eller bliver det som hos SKAT, ELEKTRONISK TINGLYSNING m fl?

Hvad med de forskellige systemer de forskellige kommuner kører på – nogle er overgået til ESDH andre er ikke – hvad skal der ske med papirsagerne?

► Problemstilling

Nye og flere udgifter – i en tid, hvor der skal spares!

Alle kommuner kører stort set forskellige systemer.

Længere ventetid for borgere og medarbejdere.

► **Konsekvenser for borgerne**

Pludseligt opståede situationer vil måske ikke kunne løses med det samme.

Der kan være penge, der ikke bliver udbetalt eller udbetalinger der ikke bliver stoppet.

Hvem foretager a conto udbetalinger? Der er jo også her tale om forsørgelsesydelse.

► **Konsekvenser for arbejdsgivere, leverandører, samarbejdspartnere**

► **Konsekvenser for borgerne**

Længere tids sagsbehandling, betyder at mange borgere mangler deres forsørgelsesgrundlag.

► **Konsekvenser for arbejdsgivere, leverandører, samarbejdspartnere**

"ATP leverer varen på omkostningsdækket basis".

OG

"Bestyrelsen beslutter – inden for lovgivningens rammer og under hensyn til omkostningerne – hvad ATP skal levere. Dvs de enkelte administrative ydelser, serviceniveau, kvalitet, svarfrister mv."

► Spørgsmål i den anledning

"Inden for lovgivningens rammer og under hensyn til omkostningerne" står der. **Vi går ud fra at reglerne om offentlig sagsbehandling, borgernes retssikkerhed mm følges.**

Kan man forestille sig, at nogle borgere, bliver tilbagevist til kommunerne, fordi de er "for tidskrævende" eller for "tunge"?

Kan man forestille sig at nogle opgaver bliver smidt tilbage til kommunen fordi den ligger uden for en af bestyrelsen afstukken ramme – fx for brug af tid?

Kan man forestille sig at centret får mulighed for at afvise opgaver – eller vurdere at nogle opgaver skal varetages af kommunen ?

Kan man forestille sig at medarbejderne i centret skal præstere et vist antal samtaler hver dag – leve op til en eller anden norm for at kunne kaldes produktiv?

Kan man forestille sig at medarbejderne bliver mødt med krav om at samtaler må have en hvis længde for at kunne kaldes effektive?

Hvilke kvalitetsparametre kunne man forestille sig var realistiske at opstille ?

Hvad er fordele ved stordriften – når nu der er bortsparet yderligere 500 mennesker?

Bliver der telefonisk kontakt med mellem centret og kommunen? Kan man sige, som i dag: Jeg stiller lige om til NN?

► Problemstilling

Vi frygter at den sagsbehandling, hvor den kommunale medarbejder møder borgeren, der hvor denne er – er ved at være slut med dette tiltag.

Vi har mange borgere, der ringer eller kommer flere gange med den samme problematik og som skal have hjælp med de samme ting igen og igen. Det er der plads til fordi vi har ansvar for at loven opleves lige for alle. Nu sættes der normer op for serviceniveau mm – og det forestiller vi os ikke bliver til gavn for de borgere, der ikke forstår et svar første gang eller skal hjælpes med andet end det henvendelsen drejer sig om.

Vi frygter et lavere serviceniveau og at der bliver sat tid på hvor lang tid en samtale om det og det må vare og hvor meget tid der må bruges på vejledning i det hele taget.

Vi frygter at det er slut med venlighed og hjælp til de svageste borgere – for der er ikke længere ressourcer til at udvise hjælpsomhed.

At behandle borgeren ens kan kun gøres ved at betjene dem forskelligt.

► **Konsekvenser for borgerne**

Forningelse af servicen, som den er i dag.

Mindre tryghed – mere frygt for at gøre noget galt, fordi det ikke bliver muligt at ”ringe og tale om tingene”. Nogle vil give op – lade stå til, og får så måske ikke de ydelser, de har ret til.

Nogle borgere vil få for meget udbetalt, med efterfølgende efterregulering, krav, og evt. incasso / afskrivning.

► **Konsekvenser for arbejdsgivere, leverandører, samarbejdspartnere**

Forningelse af servicen, som den er i dag, hvor arbejdsgivere og samarbejdspartnere altid kan få hjælp og vejledning.

”Ca 2000 medarbejdere er lige nu beskæftiget med de 5 berørte områder. Ca 1500 skal overflyttes til ATP. I løbet af 2 år skal staben reduceres til 1000.”

► Spørgsmål i den anledning

Hvordan forestiller man sig at 1000 mennesker kan klare det samme arbejde som 1500 – uden at det går ud over kvaliteten og lødigheden?

Det er mennesker vi har med at gøre – og rigtig mange familiers indkomstgrundlag. Det er ikke booking af ferierejser!!

Der står at 1500 mennesker skal ”overflyttes”.

Forestiller I jer virkelig at 1500 mennesker siger ja tak til at flytte med til en arbejdsplads måske langt væk? Med usikkerhed på om man er en af den tredjedel, der skal fyres inden for 2 år?

Fra Randers har vi 103 km til Holstebro – 155 km til Frederikshavn – 164 km til Haderslev – 302 km til Vordingborg og 359 km til Hillerød.

Så spørgsmålet er nok ikke hvor mange, der ikke ønsker at flytte – men snarere, hvordan I vil skaffe kvalificeret bemanning til de nye centre.

► Problemstilling

Uanset intentionerne kan man ikke ”bare” flytte rundt med så mange mennesker.

Desuden har der været for mange flytninger de seneste år. For kun 2½ år siden flyttede mange af os pga kommunesammenlægningerne – og det tager tid at finde sine ben at stå på hver gang.

Det handler ikke længere om at være omstillingsparat – men være omstillingsrobust, og de af os, der ikke kan holde til flere store omvæltninger bliver hægtet af.

I denne sammenhæng undrer vi os over at I ikke har lært noget af de konsekvenser, det fik, at flytte SKAT. Dette vil vi gerne undgå på vores områder.

Ved at spørge vores berørte afdelinger får vi klart et indtryk af, at medarbejderne ikke ønsker at flytte frivilligt – og tvinge nogen kan man ikke. Situationen er sådan, at man kan sige nej tak til det nye anviste arbejde – vel at mærke uden at få karantæne i fagforeningen.

Så vi kan være bange for at en del af os kommer til at gå uden arbejde – mens centrene bemannes med mennesker, der ingen erfaring har og først skal læres op, hvilket tager lang tid !!!

Desuden – hvis en del af intentionen er at mennesker i yderområderne skal tilbydes beskæftigelse, bliver det jo på bekostning af andre – denne her model vil nedlægge ligeså mange arbejdspladser, som den skaber – altså – ingen gevinst på den konto. Ledigheden bliver blot flyttet.

► **Konsekvenser for borgerne**

Eftersom kommunerne fortsat skal yde service på de berørte opgaver, ser vi for os det skræk scenarie, at vi bliver kimet ned af borgere, der ikke kan komme igennem til centret – eller ikke har fået deres ydelser til tiden – eller en mangelfuld vejledning.

► **Konsekvenser for arbejdsgivere, leverandører, samarbejdspartnere**

Frygt for kritik og irritation over at det offentlige system ikke fungerer og er en hjælp.

Flere klager over dårlig eller uforståelig sagsbehandling.

Ny organisering i 5 sagsbehandlingscentre

Her er særlige kommentarer i forhold til barseldagpenge og boligstøtte

► Spørgsmål i den anledning

Når nu det er 5 call-centre I vil lave – virker det helt ugennem tænkt at flytte 1500 mennesker til den anden ende af landet – blot for at de kan tale i telefon og læse emails.

De samtaler og de emails kunne jo i princippet lige så godt modtages der, hvor medarbejderne og kompetencerne er allerede – alt andet virker ikke logisk.

I vores kommune kunne vi flytte de måske 25 medarbejdere, det kommer til at dreje sig om hen i den ene ende af Borgerservice og skrive call-center uden på døren – det kunne klares på en formiddag.

Medarbejderne kunne sågar blive siddende på deres egne nuværende pladser – få en ny funktion - og besvare opringninger fra alle borgere i landet.

Men – det handler i bund og grund om at digitalisering af ansøgning til visse offentlige ydelser fra 2012 er en realitet. Så kald det det, det er og indfør den digitale ansøgning – det har vi OK erfaringer med fra bla Virk.dk. Lad os lære af de gode erfaringer – og ikke gøre dumhederne en gang til.

► Problemstilling

I hele processen med indføring af Virk.dk har vi siddet på vores pladser og har hjulpet arbejdsgiverne igennem. Vi er her stadig og tager os af de spørgsmål, der kommer.

Vedrørende ansøgning om boligstøtte – er I nødt til at lære borgerne "hvordan man gør" – fx via kampagner – dog kræves der adgang til en PC, scanner, digital signatur for at udfylde en elektronisk ansøgning på ca. 25 sider, som den der ser ud lige nu.

Borgerservice er klar med en hjælpende hånd. Men ting tager tid - og koster ressourcer og i starten vil det være nødvendigt BÅDE at forebygge og helbrede på samme tid.

Vi er jo ikke imod digitalisering – det skal bare virke – og – reglerne skal være enklere så skemaerne er lettere at udfylde – vi foreslår at der bruges kræfter på lovændringer!

Ændringerne skulle jo gerne frigive ressourcer, ikke gi ventetid og dobbeltarbejde.

Omkostningerne og ressourcerne ved omlægninger er dyre.(så derfor vil det være en fordel at opgaverne forbliver i kommunerne)

Lad dog kommunerne få lov til at høste frugterne efter kommunesammenlægningen.

Vi er godt på vej: Vi har LEANet, effektiviseret, digitaliseret (hvad med at lade de effektive kommuner lære fra sig)..

Nu skal vi i stedet bruge ressourcer på at klargøre centraliseringen. Samtidig vil der blive masseflugt af erfarne medarbejdere.

► Konsekvenser for borgerne

Utilfredsstillende hvis man ikke kan tale med den samme hver gang. Og utilfredsstillende hvis man ikke kan lave aftaler med en bestemt person, der så også følger op senere.

Erfaringerne fra SKAT burde være nok til at man ikke gjorde samme fejl igen.

Vi har utallige eksempler på at kompetente medarbejdere sagde nej tak til at flytte med – og at borgerne ofte oplever at de kommer til at tale med en person, der ikke er godt nok inde i tingene til at kunne hjælpe.

Det vil blive en "katastrofe" for de ældre, svage boglige, og dem uden it-muligheder, hvis de ikke fortsat kan betjenes ordentligt i Borgerservice. Og større udgifter til administration.

► Konsekvenser for arbejdsgivere, leverandører, samarbejdspartnere

Utilfredsstillende hvis man ikke kan tale med den samme hver gang. Og utilfredsstillende hvis man ikke kan lave aftaler med en bestemt person, der så også følger op senere.

Mange arbejdsgivere vil blive vrede over at blive henvist til at ringe flere steder hen.

"Kommunal forankring af den nye organisation"

Her er særlige kommentarer i forhold til barseldagpenge, børnefamilieydelse og pension

► Spørgsmål i den anledning

Hvor befinder den fysiske barseldagpengesag sig når al henvendelse skal ske til call-centret? Hvem har ansvaret for de papirer, lægeoplysninger mv. der kommer undervejs? Hvis call-centret har myndighedsopgave og beslutningskompetance, må de vel også have alle papirer i sagen?

Hvem rykker for skemaer, der ikke er modtaget i en barselsag?

Hvis arbejdsgiveren ikke har fået indberettet barselfravær til tiden – hvem skal så rykke arbejdsgiveren?

Borgeren vil henvende sig i kommunen og fortælle at hun ikke har fået sine penge – vil vi kunne se, om der kører en sag?

I sådanne tilfælde vil der normalt blive udbetalt et a conto beløb. Hvem gør det fremover?

Hvis både kommune og ATP har myndighedsudøvelsen og beslutningskompetancen i en sag – hvem har så retten til at træffe den endelige afgørelse?

Og hvornår kan en borger forvente en afgørelse og hvor mange breve skal han have?

Hvem tager sig af ankesagsbehandling?

Ansøgning om helbredstillæg kan være afhængig af en ændring, der skal foretages i centret – hvordan koordineres dette uden det giver dobbeltarbejde?

Bliver der en "hotline" på telefonen mellem kommunen og centret?

Bliver der et fælles ESDH for centrene og kommunerne?

Og hvad gør vi indtil da?

Bliver der en hovedcentral, der skal stå for indscanning?

► Problemstilling

Borgerens papirer vil ikke, som det ser ud nu, være tilgængelige i den kommunale forvaltning – dette er problematisk.

Sagen i kommunen kan ikke gøres færdig før centret har foretaget ændringerne.

Både centre og kommunen skal kunne følge en sag (se bl.a. dokumenter).

Har man overvejet / undersøgt hvor mange forskellige systemer, der bruges i dag og hvilke konsekvenser, ekstra arbejde og UDGIFTER det medfører ved en konvertering til fælles systemer. Vi husker stadig kommunesammenlægningerne.

Når børnebidraget og børnetilskuddet deles – som er samme lovgivning – kan der opstå interessekonflikt – for hvem har beslutningskompetancen og hvem afgør hvornår en afgørelse skal sendes af sted?

► **Konsekvenser for borgerne**

Får borgeren den samme sagsbehandler ved hver henvendelse i centret? For eksempel hvis barseldagpengene ikke udbetales pga fejl fra arbejdsgiver? Der er tale om en forsørgerydelse, der muligvis ikke udbetales til tiden?

Langsom sagsbehandling – ventetid. Der vil ikke være mulighed for at svare på tilskud til f.eks. en akut tandbehandling.

Borgeren får flere afgørelser tilsendt fra forskellige sagsbehandlere, som ikke har samme vurdering af sagen.

► **Konsekvenser for arbejdsgivere, leverandører, samarbejdspartnere**

Det vil give mange forespørgsler/rykkere fra leverandørerne af helbrestillæg.

”Der vil blive stillet den nødvendige systemunderstøttelse til rådighed for kommunerne. Hvis alle oplysninger er tilvejebragt, skal sagsbehandlingscentret alene foretage en maskinel kontrol og derefter sende den endelige afgørelse. Det er således kommunen, der reelt færdigbehandler sagen, hvis dette er en nødvendig forudsætning, for at sikre et helhedsorienteret sagsforløb.”

► Spørgsmål i den anledning

Mener I virkelig dette her?

Hvor bliver helhedsvurderingen af, hvis kommunen ikke kan træffe en beslutning i en sag, der er behandlet i kommunen men skal sende den videre til kontrol og afgørelse i centret ?

Hvorfor skal hele konceptet ”En indgang til det offentlige” udviskes? Det fungerer jo godt – og borgerne går glade herfra.

Økonomi

Vi forudser meget ekstra arbejde med opkrævninger og betaling af administrationsudgifter mellem kommunerne og centrene og opgørelse af ydelsesudgifter på de enkelte kommuner / kontering heraf.

Hvordan forestiller I jer, at vi skal håndtere tidsbestilling i en åben og borgertilgængelig Borger-service?

Og hvad med de akutte henvendelser?

► Problemstilling

Dobbeltarbejde – og ventetid.

Jo flere fejlindberetninger (eller manglende oplysninger), jo flere advis vil der komme = mere ”manuelt” arbejde.

”Hvis alle oplysninger er tilvejebragt” – hvem skal gøre det? Hvem skal indtaste sagen?

Hvad mener I med ”maskinel kontrol/sendt endelig afgørelse” – det har vi jo KMD til i dag.

► **Konsekvenser for borgerne**

Uforståelig dobbeltsagsbehandling.
Ventetid på afgørelse.

Borgerne skal henvende sig flere steder = flere indgange til det offentlige = borgerne bliver usikre – hvem tager sig af hvad – hvem gør hvad og hvornår?

I forhold til borgere, der ikke kan få udbetalt deres forsørgerydelse – imødeser vi flere voldsepisoder.

► **Konsekvenser for arbejdsgivere, leverandører, samarbejdspartnere**

Samarbejdspartnere skal henvende sig flere steder = flere indgange til det offentlige = dette medfører usikkerhed – hvem tager sig af hvad – hvem gør hvad og hvornår?

Barseldagpenge

Her er særlige kommentarer i forhold til barseldagpenge

► Spørgsmål i den anledning

Her har I tydeligt nok ikke taget højde for hvor mange der bliver sygemeldt under en graviditet – eller bliver sygemeldt i deres barsel – eller hvor mange der har brug for vejledning og hjælp til at finde ud af de forskellige former for orlov, der er mulighed for.

► Problemstilling

Her skal der foretages opfølgning fra Jobcentret – og i disse sager er det vigtigt at samarbejdet fungerer optimalt og hurtigt.

Sagsbehandling i centret vil være et ekstra led, spild af tid og ressourcer – der vil komme til at foregå dobbeltsagsbehandling.

Børneydelsesområdet

Her er særlige kommentarer i forhold til børneydelsesområdet

► Spørgsmål i den anledning

Hvorfor dele loven om børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag?

Hvad med det ikke forskudsvis bidrag som % tillæg, ægtefællebidrag og uddannelsesbidrag?

Ved samliv mellem forældrene – hvem skal give besked – er det borgerne eller sagsbehandlerne? Hvem skal give centret besked?

Hvad med den helhedsorienterede sagsbehandling? Vi sørger i dag for at borgerne får kontakt til boligstøtte, pension og pladsanvisningen.

► Problemstilling

Det udelukker os fra at bruge intuitionen og aflæse borgerne om der kan være tale om socialt bedrageri.

Får vi ikke de oplysninger som vi har brug for, bliver sagsbehandlingen lang, da der vil være korrespondance frem og tilbage.

Flere fejludbetalinger – mere fejlkommunikation.

Mere socialt bedrageri, da sager ikke opdages i tide og dermed flere regninger.

► **Konsekvenser for borgerne**

Dobbeltsagsbehandling – til irritation, gene og forvirring.

► **Konsekvenser for arbejdsgivere, leverandører, samarbejdspartnere**

Arbejdsgiverne vil ryste på hovedet.

► **Konsekvenser for borgerne**

Flere regninger

Længere sagsbehandlingstid = trussel på levebrødet.

► **Konsekvenser for arbejdsgivere, leverandører, samarbejdspartnere**

Borgerne kommer til at skyldes flere penge i kommunkassen.

Pensionsområdet

Her er særlige kommentarer i forhold til pension

► Spørgsmål i den anledning

Vi har i Randers 265 borgere, hvor vi administrerer pensionen med betaling af husleje, el m.v. og/eller evt. ugevis el. daglig udbetaling af restpension. Skal disse sager blive i kommunen?

Hvem skal fremover træffe afgørelse om tvungen administration?

Modregning i pensionen til betaling af kommunal mad/forplejning skal det være muligt fremover?

Bliver der en fælles kontoplan/økonomisystem for både kommune og centre?

Hvor skarp opdeling bliver der mellem opgaver i centret og opgaver i kommunen?

Ved tildeling af ressourcer bør der tages højde for at KUN pensionsområdet beholder den fulde sagsbehandling på en del af området i kommunen, altså bør der være mere end ¼ tilbage på dette område.

Når området bliver delt, hvordan vil man informere borgerne om, hvor de skal rette henvendelse?

Hvad kommer der f.eks. til at stå på brevpapiret?

Der er stor fokus på, hvordan centrene skal fungere, men hvem bekymrer sig om den del, der bliver i kommunen? Dette gælder alle områderne.

Hvordan vil man administrere tidsbestilling i en "åben" borgerservice?

Og hvad med akut-henvendelser?

► Problemstilling

Der er ofte henvendelser fra disse borgere, samarbejdspartnere eks. Institutioner, kontaktpersoner el. gadeplansmedarbejdere. Det vil være uhensigtsmæssigt at have i centret.

Der vil være mulighed for interne konflikter, hvis centret pålægger kommunen en administrations-sag eller omvendt.

Hvis ikke der sker mod-regning til betaling af mad /forplejning vil det give merarbejde på institutionerne, der selv skal sende regninger ud.

Området pension og en del af boligstøtten bliver delt mellem center og kommune. Hvem har ansvaret for den fulde besvarelse for begge områder ved én borgerhenvendelse?

Borgeren risikerer at blive "kastebold"

I en "åben" borgerservice bliver der både henvendelser med og uden tidsbestilling – kan give utilfredse borgere.

► **Konsekvenser for borgerne**

Serviceforringelse hvis det placeres i centret, men tidskrævende, hvis det bliver i kommunen.

Borgeren skal så hver måned selv betale girokort på mad. Her er det virkelig "svage borgere", hvorfor det ofte vil blive pålagt de pårørende eller plejepersonalet.

► **Konsekvenser for arbejdsgivere, leverandører, samarbejdspartnere**

Boligstøtteområdet

Her er særlige kommentarer i forhold til boligstøtteområdet

► Spørgsmål i den anledning

Hvordan forventer I at centrene håndterer § 11?

Nu vil boligforeningerne få flere samarbejdspartnere at forholde sig til (centret)

Hvem gør så hvad?

Tidsbestilling?

Var det ikke det vi skulle for få år siden? – har I glemt det?.....

► Problemstilling

§ 11 – som er ressourcekrævende – vil kun kunne foretages lokalt og med lokalkendskab.

Samarbejdet med boligforeningerne er opbygget og forbedres pt dagligt. Til alles fordel.

Og lokalkendskab er en stor fordel, da ansøgninger /lejekontrakter kan mangle oplysninger/fejl adresse mm.

Om det er en ældre/plejebolig/institution.

Vi fanger i dag mange fejl på den konto!

Ofte tildeles en lejlighed med kort varsel, og lejeren (boligstøtteansøgeren) skal ha klarhed over økonomien/beregning hurtigt, før de tør sige ja til lejligheden.

Ved ældre/plejeboliger er det ofte akut – her og nu.

I dag kan vi få beroliget den ældre, eller ofte de pårørende

ved en hurtig og enkel ekspedition. Og er kommet omkring alt i forbindelse med flytningen:

HELHEDSORIENTERET SAGSBEHANDLING.

► Konsekvenser for borgerne

Borgerne vil opleve, at nogle beslutninger kommer fra centret, og andre fra Borgerservice – i samme boligstøtte-sag.

Og borgeren vil stå forvirret midt i det hele.

Borgeren må vente – til det evt. er for sent.

Borgeren overladt til sig selv – eller henvender sig hos sagsbehandler, hvor der er lang ventetid, som så må bruge ekstra tid på at hjælpe med noget de ikke er uddannet til.

Borgeren bliver chokeret over huslejens størrelse, og de ældre/svage mere urolige, når de må vente på svar.

► Konsekvenser for arbejdsgivere, leverandører, samarbejdspartnere

Udlejerne vil være usikre på hvornår de skal henvende sig til centret og hvornår til Borgerservice. Hvem har ansvaret for hvad?

Boligforeningerne ligeså.

Og de venter på svar.

Plejeinstitutionerne ligeså.

Kontakt vedrørende objektiv sagsbehandling – centralisering af områder fra Borgerservice

Tidspunkt – Dato	Til	Vedrørende	Respons
19. oktober 2009	Beskæftigelsesministeriet Indenrigsministeriet Socialministeriet Statsministeriet	Borgeren i centrum (MT)	Ja – men alle henviste videre til rette minister
19. oktober 2009	Finansministeriet	Borgeren i centrum (MT)	Ja – e-mail fra Claus Hjort Frederiksen
19. oktober 2009	KL	Borgeren i centrum (MT)	
3. november 2009	Lars Keld Hansen – direktør for Kultur & Fritidsforvaltning.	Borgeren i centrum (MT)	Ja – kort e-mail
3. november 2009	Henning Jensen Nyhus – Borgmester i Randers	Borgeren i centrum (MT)	Nej
3. november 2009	Bent Peter Larsen – kommunaldirektør Randers	Borgeren i centrum (MT)	Ja – e-mail
18. december 2009	Flere forskellige politikere – samt ledelse i Borgerservice	Tanker om centralisering (RD)	Nej
18. december 2009	Anne Bastrup – SF	Centralisering (RD)	Ja – kort e-mail
18. december 2009	Pernille Bagge – SF	Centralisering (RD)	Nej
18. december 2009	Claus Hjort Frederiksen – finansminister	Centralisering (RD)	Ja – skriftligt brev
18. december 2009	Lars Løkke – V – statsminister	Centralisering (RD)	Nej
18. december 2009	Ellen Petersen – S – Byrådsmedlem Randers Kommune	Centralisering (RD)	Nej
18. december 2009	Socialdemokratiet – Helle Thorning Schmidt	Centralisering (RD)	Ja – henviser til Rasmus Prehn
12. januar 2010	Henning Jensen Nyhuus – borgmester i Randers, samt Byrådet i Randers	Centralisering (RD)	Ja – ingen optimisme fra Henning Jensen Nyhus – ellers ingen respons fra andre.
14. januar 2010	Rasmus Prehn – kommunalordfører	Centralisering (RD)	Ja – flere e-mails
20. januar 2010	Claus Hjort Frederiksen	Svar på hans brev (RD)	Nej
21. januar 2010	HK-kommunal	Centralisering (RD)	Ja – af Mogens Jepsen – har fortsat korrespondance
11. februar 2010	HK- Kommunal	Kommentarer – Centrale centre (MT)	Ja – Mogens Jepsen – har fortsat korrespondance med RD
Forår 2010	Mogens Jepsen – journalist HK kommunal	Kommentarer til centralisering-snotat	Ja – flere gange pr. e-mail
25. februar 2010	Villy Søvnald – SF		
(3-4 e-mails)	Centralisering (RD)	Nej	
25. februar 2010	Pia Kjærsgaard	Centralisering (RD)	Ja – fra sekretær, som videresender til Folketingets kommunaludvalg – Hans Kristian Skibby – men ellers ikke. Hans Kristian Skibby svarer tilbage 6. april 2010 vedhæftet div. dokumenter

Tidspunkt – Dato	Til	Vedrørende	Respons
6. juli 2010	Inger Støjberg	Spørgsmål til centraliseringen	Ja – pr. brev 4. august 2010
24. august 2010	TV-2	Centralisering (RD)	Ja – giver det videre til redaktionen, som kontakter mig, hvis det er interessant nok.
27. august 2010	DR	Centralisering (RD)	Nej
27. august 2010	Pia Kjærsgaard	Centralisering (RD)	Nej
27. august 2010	Kristian Thulesen Dahl	Centralisering (RD)	Nej
27. august 2010	Peter Skaarup	Centralisering (RD)	Nej
8. september 2010	Helle Thorning-Schmidt	Bog om centralisering (sagsbeh.)	Nej
8. september 2010	Rasmus Prehn	Bog om centralisering (sagsbeh.)	Nej
8. september 2010	Villy Søvndal	Bog om centralisering (sagsbeh.)	Nej
8. september 2010	Pia Kjærsgaard	Bog om centralisering	Ja – besked fra P.K's sekretær om at Pia har fået bogen til orientering.
8. september 2010	Hans Chr. Skibby	Bog om centralisering	Nej
8. september 2010	TV-2	Bog om centralisering	Nej
8. september 2010	DR	Bog om centralisering	Nej
8. september 2010	Aftenshowet - DR	Bog om centralisering	Nej
8. september 2010	Venstre	Bog om centralisering	Nej
8. september 2010	Ældresagen	Bog om centralisering	Nej
8. september 2010	Ældrerådet	Bog om centralisering	Nej
8. september 2010	Amtsavisen	Bog om centralisering	Nej
8. september 2010	KL	Bog om centralisering	Nej
10. september 2010	Maja Panduro – S	Bog om centralisering	Ja – besøg i Borgerservice Randers
13. september 2010	Michael Aastrup Jensen	Bog om centralisering	Ja – besøg i Borgerservice Randers
13. september 2010	Peter Mogensen – Politikken	Bog om centralisering	Nej
13. september 2010	Katrine Bille Berner – Ny Alliance	Bog om centralisering	Ja – svar fra Jonathan Nielsen – Politisk/økonomisk konsulent Ny Alliance
13. september 2010	Kristian Thulesen Dahl	Bog om centralisering	Nej
13. september 2010	P4 – Østjylland	Bog om centralisering	Nej
13. september 2010	Sofie Løhde – V	Bog om centralisering	Ja – e-mail
13. september 2010	Radikale	Bog om centralisering	Nej
14. september 2010	BT	Skriv om centralisering	Nej
17. september 2010	Torben Hansen	Bog om centralisering	Ja – besøg i Borgerservice Randers
22. september 2010	Diverse politikere	Invitation	

