



# Høje-Taastrup Kommune

## Borger- og Erhvervsudvalget

### Dagsorden

Dato: Onsdag den 3. oktober 2012

Mødetidspunkt: 17:00

Mødelokale: Mødelokale B101

Medlemmer: Conny Trøjborg Krogh (F), Hugo Hammel (A), Jesper Kirkegaard (C), Kemal Bektas (A), Laurids Christensen (C), Marjan Ganjjou (C), Merete Scheelsbeck (C), Mette Søndergaard Pedersen (A), Michael Blem Clausen (B)

Fraværende:



## Indholdsfortegnelse

Punkter til dagsorden		Side
1.	M - Meddelelser - BEU - oktober 2012	2
2.	A - Temadrøftelse - borgerservice og digitalisering - BEU	3



## **1. M - Meddelelser - BEU - oktober 2012**

Sagstype: Åben

Type: Borger- og Erhvervsudvalget M

Sagsnr.: 11/33670

### **Bilag:**

- |   |      |  |           |
|---|------|--|-----------|
| 1 | Åben | Program for besøg fra Viborg Kommune Demokratiudvalg 8. november 2012 om Borgerinddragelse på sociale og digitale medier | 243585/12 |
| 2 | Åben | Tema om afbuekratisering/omstilling  | 249405/12 |



## **2. A - Temadrøftelse - borgerservice og digitalisering - BEU**

Sagstype: Åben

Type: Borger-og Erhvervsudvalget A

Sagsnr.: 12/21508

### **Sagsfremstilling**

Etableringen af Udbetaling Danmark og obligatorisk selvbetjening betyder at kommunen må indrette sin borgerbetjening efter en ny virkelighed. Visionen om én indgang til det offentlige har fået en ny dimension, hvor der i realiteten bliver flere indgange. Borgerservicecentret er under forandring for at være rustet til denne nye virkelighed, det drejer sig om valg og brug af de forskellige kommunikationskanaler, kompetenceudvikling af medarbejderne, mere selv- og medbetjening og samarbejde med andre centre for at opnå en mere helhedsorienteret borgerbetjening.

### **Udbetaling Danmark**

01-10-2012 overtager Udbetaling Danmark myndighedsopgaven for børnefamilieydelse og underholdsbidrag, 01-12-2012 overtages barseldagpenge og 01-03-2013 overtages boligstøtte, førtidspension og folkepension. For alle områderne overtager Udbetaling Danmark samtidig myndighedsopgaven i forhold til opkrævnings- og kontrolopgaverne. For borgerne betyder det, at de primært skal anvende selvbetjening i forhold til deres ydelser, kombineret med mulighed for at kontakte Udbetaling Danmark telefonisk. Udbetaling Danmark tilbyder ingen muligheder for personlig betjening, denne varetages fortsat af kommunen, dog med den betydelige forskel, at kommunen kun kan give vejledning i forhold til brug af selvbetjening eller medvirke til telefonisk betjening i et samspil mellem Udbetaling Danmark og borgeren. Kommunen får kun meget begrænset adgang til de konkrete sager.

### **Obligatorisk selvbetjening**

Fra 01-12-2012, er det ved lov obligatorisk for borgere at anvende digital selvbetjening, for så vidt angår anmeldelse af flytning, ansøgning om plads i dagtilbud, indskrivning i folkeskole og skolefritidsordning samt ansøgning om sundhedskort og EU-sygesikringskort. Det er kun første bølge, da det forventes at flere områder også bliver obligatoriske. Fra 01-11-2014 skal alle borgere i princippet have en digital postkasse, hvor al post fra kommunen bliver leveret og med samme retsvirkning, som var det et traditionelt brev. Der vil dog i særlige tilfælde være mulighed for fritagelse.

### **Borgerservice med stort "B"**

Forandringerne i Borgerservice er i fuld gang, første fase var samling af den personlige med- og selvbetjening i Blok C. Et mere åbent miljø, hvor betjeningen sker på én lokalitet i stedet for 4, som var virkeligheden inden. Samtidig introduceredes betjeningsøer i stedet for det traditionelle skrankemiljø og med en fleksibel visitering af borgerne til selv- eller medbetjening i det omfang det skønnes muligt. Der indrettes nyt venteareal, hvor den nuværende omstilling og information er placeret, omstillingen flyttes i baglandet, mens modtagelse af borgere og andre gæster vil ske centralt i området med en proaktiv visitering. Køsystemet er desuden blevet integreret med storskærmen.

Borgerservicecentret organiseres med en generalistgruppe og en specialistgruppe for at sikre mere effektiv sagsbehandling, og det er også en konsekvens af, at kommunes opgaver i forhold til de opgaver, der flyttes til Udbetaling Danmark, i højere grad bliver af generel, vejledende karakter.



Den nuværende omstilling vil blive bemanded, så flere henvendelser kan straksafklares. I første omgang for henvendelser til Borgerservicecentret, men ambitionen er, at en del henvendelser til andre centre også kan straksafklares. Ideen er, at der derved kan skabes mere rum for den tungere sagsbehandling, idet der vil blive færre opkald til specialisterne.

Der anskaffes et IT-system fra KMD, Kontaktcenterløsning, en form for videnbase, medarbejderne kan anvende til at understøtte dette arbejde. Samtidig kan borgerne også benytte løsningen via kommunens hjemmeside og i mange tilfælde selv finde de informationer, de skal bruge. Flere kommuner anvender samme løsning og med effekt på antallet af opkald, der har vist et klart fald.

### **Alle borgere skal betjenes**

De øgede krav om selvbetjening betyder, at der frigøres ressourcer, som bl.a. vil blive anvendt til at sikre, at borgere uden de fornødne IT-kundskaber også får den hjælp, der er nødvendig. Det kan være ved medbetjening, men der vil også være tilfælde, hvor der er borgere, der skal betjenes på helt traditionel vis. Borgerservicecentret vil sikre, at alle borgere bliver betjent ud fra de forudsætninger, den enkelte borger har og er desuden i tæt dialog med Social- og Handicapcentret om dette emne.

### **Telefoni**

En undersøgelse af telefonservicen på Rådhuset, Driftsbyen og Jobcentret viser, at der er udfordringer i forhold til, at give borgerne aktiv service, især når opkald besvares af en kollega. Alle centre har udarbejdet handleplaner med henblik på forbedringer, desuden viste det sig, at der var nogle tekniske problemstillinger, der vil blive udbedret.

### **Kompetenceudvikling**

Medarbejderne i Borgerservicecentret gennemgår i efteråret et forløb for at øge kompetencerne i forhold til selvbetjeningsløsninger, det drejer sig om KL's uddannelse til Digital ambassadør. Der er desuden planlagt uddannelse i god borgerkommunikation, med fokus på alle aspekter omkring telefonservice og service generelt.

### **Økonomi**

De nævnte forandringsprojekter i Borgerservicecentret hviler økonomisk i sig selv og vil desuden give en effektiviseringsgevinst, der er indregnet i budgetforslaget for 2013-2016.

### **Retsgrundlag**

LOV nr 558 af 18/06/2012, Lov om ændring af lov om Det Centrale Personregister, lov om dag-, fritids- og klubtilbud m.v. til børn og unge, lov om folkeskolen og sundhedsloven

LOV nr 528 af 11/06/2012, Lov om Offentlig Digital Post

LOV nr 324 af 11/04/2012, Lov om Udbetaling Danmark

### **Politik/Plan**

Ingen bemærkninger.

### **Information**

Borgerne vil blive informeret via annoncering, hjemmeside og breve.



### **Høring**

Ingen bemærkninger.

### **Vurdering**

Når Udbetaling Danmark har overtaget opgaverne, vil borgerne skulle vænne sig til en mere digital kommunikation. Det er uvist, hvor mange borgere, der fortsat vil søge personlig hjælp i Borgerservice, men det må forventes at selvom der kommer færre henvendelser, så vil den gennemsnitlige ekspeditionstid stige. Borgerservicecentret er forberedt på at justere bemandingen, så den passer til efterspørgslen.

### **Indstilling**

Administrationen indstiller, at Borger- og Erhvervsudvalget drøfter perspektiverne i forhold til Udbetaling Danmark, obligatorisk selvbetjening og borgerservice generelt.