



Borger- og Erhvervsudvalget

Referat

Dato: Onsdag den 30. november 2011

Mødetid: 17:00 - 18:00

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), Nadeem Farooq (B)

Fraværende: Marjan Ganjjou (C)



Indholdsfortegnelse

	Side
Punkter til dagsorden	
1. Meddelelser december 2011	2
2. Borgerservice, digitalisering og åbningstider	3



1. Meddelelser december 2011

Sagstype: Åben

Type: Borger- og Erhvervsudvalget M

Sagsnr.: 11/1933

Bilag:

- | | | |
|---|--|------------|
| 1 | Åben EU-strategi | 2668466/11 |
| 2 | Åben Notat om status på Vækstpolitiken | 2673138/11 |
| 3 | Åben SAMLET Budgetbemærkninger 2012-2015 (Efterår) | 2673874/11 |



2. Borgerservice, digitalisering og åbningstider

Sagstype: Åben

Type: Borger- og Erhvervsudvalget A

Sagsnr.: 11/26164

Sagsfremstilling

Borgerservicecenteret (BSC) blev ved den nye centerstruktur pr. 01-10-2010 udvidet, så bl.a. de store kontantydelsesområder blev samlet, hvor de før var placeret i 4 forskellige centre. Samtidig blev centeret målt i årsværk ca. 50 % større med godt 70 medarbejdere.

Følgende hovedområder indgår i centerets ydelser:

- Generel sagsbehandling vedr. borgerhenvendelser om fx lægeskift, sundhedskort, pas, kørekort, flytninger og skattespørgsmål
- Pladsanvisning
- Boligstøtte
- Kontanthjælp og enkeltydelser
- Familieydelser og bidrag
- Folkepension og førtidspension
- Opkrævning
- Kontrol med udbetaling af sociale ydelser
- Ejendomsskatter og øvrige forbrugsafgifter
- Telefonomstilling og information

Sammenlægningen var fulgt af en personalereduktion på ca. 10 % og der blev derfor taget en række initiativer for at sikre den daglige drift. Der er arbejdet meget med tværgående kommunikation for at fremme den helhedsorienterede borgerbetjening og den proaktive kontrolindsats er blevet prioriteret med struktureret samarbejde mellem kontrolafdelingen og de enkelte fagområder.

Det tidligere ydelsesservice flyttede kort efter sammenlægningen til rådhuset, hvilket også har været en styrkelse i forhold til samarbejde og kommunikation.



I forbindelse med de administrative besparelser, der blev besluttet for 2011, blev rådhuset og jobcenterets åbningstider justeret og harmoniseret. Efter en kort introduktionsperiode har de nye åbningstider ikke givet anledning til klager fra borgere og lukketiden om morgenen har givet mulighed for struktureret sagsbehandling og afvikling af fagmøder i de enkelte teams. Der er desuden indført tidsbestilling for flere områder, så borgerne undgår ventetid og medarbejderne kan arbejde mere effektivt.

Med nye besparelser for 2012 ville en mulighed for en hele lukkedag kunne medvirke til at afbøde virkningerne af personalereduktionen.

Den 30-09-11 åbnede BSC en selv- og medbetjeningsbutik i det tidligere biblioteksområde, hvor borgerne både kan betjene sig selv eller få hjælp af medarbejdere fra BSC. Målet er i første omgang at alle de enkle selvbetjeningsløsninger skal ske ved selv- og medbetjening, det drejer sig om fx om sundhedskort, lægeskift og flytning. Hjælp gives også til at få NEM-id, som er en forudsætning ved de fleste løsninger. Det nye tiltag skal medvirke til at animere borgerne til mere selvbetjening og undgå turen til rådhuset. For kommunen er øget selvbetjening en faktor, der kan medvirke til bedre økonomi og bedre mulighed for at hjælpe de borgere, der ikke er fortrolige med IT.

BSC har eget call-center, hvor borgerne kan taste sig frem til rette funktion/medarbejder. Der modtages ca. 5000 opkald om måneden, dvs. disse opkald ville ellers skulle besvares af omstillingen, en klar effektivisering. Call-centeret har udvidet åbningstid, idet bibliotekerne besvarer opkald, når BSC på rådhuset har lukket

Der arbejdes systematisk med at afskaffe blanketter og dirigere borgerhenvendelser over på den digitale platform. Det gøres bl.a. ved i kommunikationen på hjemmesiden at fremhæve de digitale muligheder og nedtone andre kanaler. Der skrives til borgerne via e-boks, hvor det er muligt og til kommende folkepensionister med anvisning i, hvordan der søges folkepension via nettet. Tidligere var en blanket vedlagt, nu angives der et link til den digitale løsning. Denne lille manøvre flyttede markant borgere til den digitale kanal.

Som tiden går, er gruppen af borgere, der ikke behersker IT, blevet mindre og mindre. BSC arbejder på, at alle der kan betjene sig selv, også gør det og BSC hjælper alle, der gerne vil betjene sig selv, til også at kunne det.

Boligstøtte, familieydelse, folkepension, førtidspension og barseldagpenge skal fra 01-10-12 til 01-02-13 overføres til Udbetaling Danmark. 9 medarbejdere + 1 leder overføres med opgaverne og der forestår et større arbejde med harmonisering og konvertering og efterfølgende en opbygning af samarbejde mellem Udbetaling Danmark og kommunen om opgaveløsningen. Kommunen skal fortsat vejlede de borgere, der møder op personligt og det må forventes, at



der i en overgangsfase kan blive ganske travlt, indtil borgerne har vænnet sig til det nye koncept.

Frem mod overførslen vil BSC reorganisere centeret med henblik på de nye samarbejdsrelationer og samtidig ved en kritisk gennemgang af opgaveporteføljen, sikre effektive arbejdsgange med optimal udnyttelse af kompetencerne i centeret.

Økonomi

Ingen bemærkninger.

Retsgrundlag

Ingen bemærkninger

Politik/Plan

Ingen bemærkninger

Information

Ingen bemærkninger

Høring

Ingen bemærkninger

Vurdering

Ingen bemærkninger

Andre relevante dokumenter

Ingen bemærkninger

Indstilling

Det indstilles, at Borger- og Erhvervsudvalget drøfter sagsfremstillingen i forhold til en ugentlig lukkedag.



Beslutning i Borger- og Erhvervsudvalget den 30-11-2011

Fraværende: Marjan Ganjjou

Sag nr. 2

Status tages til efterretning, idet

- der arbejdes videre med kanalstrategien og med dokumentation af effekten
- borgere, som ikke behersker eller har mulighed for at bruge IT, fortsat kan få telefonisk og personlig betjening
- seniorrådet bør høres i sådanne sager, forinden forelæggelse for udvalget