



Høringsvar vedr. fælles borgerservice i Valby - lokalisering og økonomi

23-05-2007

Sundheds- og Omsorgsudvalget har på mødet den 7. juni behandlet høringen vedr. fælles borgerservice i Valby og har følgende bemærkninger:

Sagsnr.
2007-36227

Dokumentnr.
2007-159797

Først og fremmest finder Sundheds- og Omsorgsudvalget, at det nuværende beslutningsgrundlag ikke er tilstrækkeligt gennemarbejdet. Beslutningsgrundlaget er i høj grad baseret på antagelser og forudsætninger, som ikke er veldokumenterede. Derfor er der en væsentlig risiko for, at forslaget i dets nuværende form vil have en række mærkbare negative konsekvenser – både for borgerbetjeningen og for hensigtsmæssigheden i ressourceanvendelsen på tværs af de berørte enheder.

Sagsbehandler
Hanne Blom Kristensen

I forhold til Sundheds- og Omsorgsudvalgets område kan en alvorlig konsekvens af de foreslåede besparelser være, at P/O-kontorerne ikke længere har ressourcer til at sagbehandle pensionssager på en hensigtsmæssig måde og med tilfredsstillende sagsbehandlingstider. (Dette gælder i første omgang P/O-kontoret i Valby).

Sundheds- og Omsorgsudvalget vurderer, at beslutningsgrundlagets datagrundlag er karakteriseret ved følgende kritiske mangler:

1. Afgørende forudsætninger i finansieringsmodellen er udokumenterede:

I budgetanalysen af fælles borgerservice i Valby *skønnes* det, at en del af finansieringen vil kunne hentes via 15 pct. besparelser på de administrative funktioner på langt sigt. Der er ingen dokumentation for dette skøn. Skønnet er derimod ifølge Økonomiforvaltningen baseret på en *skelen* til potentielle effektiviseringsmuligheder ved etablering af administrative fællesskaber, heriblandt kommunens Koncernservice.

Det skal her bemærkes, at det ikke er sandsynliggjort, at samlokaliseringen i fælles borgerservicecentre er sammenlignelig med Koncernservice eller de øvrige omtalte, men unavngivne administrative fællesskaber. Endvidere bemærkes, at det endnu ikke vides, om Koncernservice rent faktisk vil medføre administrative besparelser i anførte størrelsesorden.

Sundheds- og Omsorgsudvalget anbefaler, at finansieringsmulighederne i form af administrative effektiviseringer i stedet estimeres på baggrund af analyser af de berørte enheder samt veldokumenterede erfaringer fra sammenlignelige administrative sammenlægninger.

Økonomistaben

Sjællandsgade 40, -G110
2200 København N

Telefon
3530 3763

E-mail
SH16@suf.kk.dk

EAN nummer
5798009290601

www.kk.dk

2. Afgørende definitioner/afgrænsninger er ikke foretaget:

Som anført i budgetanalysen er der pt. ikke foretaget en afgrænsning/definition af de administrative funktioner. Dette vurderes at have alvorlige konsekvenser for analyseresultaternes kvalitet og validitet.

Baggrunden er, at der på P/O-kontorer, socialcentre ol. er en glidende overgang mellem rent administrative funktioner og borgerbetjening af administrativ karakter. Endvidere er borgerbetjening af administrativ karakter ofte konteret på samme måde som administrative opgaver. Dette gør det umuligt at sondre mellem administrative opgaver og borgerbetjening af administrativ karakter, medmindre der foretages en nærmere afdækning og analyse af de faktiske opgaver, der løses.

Det bemærkes, at borgerbetjening af administrativ karakter er en del af servicen over for borgerne og kræver, at medarbejderne besidder specialiserede kompetencer inden for pågældende arbejdsfelt (fx ældreområdet). Endvidere kan der være behov for specialiseret it-understøttelse. Som følge heraf kan borgerbetjening af administrativ karakter ikke umiddelbart standardiseres på tværs af P/O-kontor, socialcenter og øvrig borgerservice. Derfor kan der heller ikke forventes besparelser herpå i forbindelse med samlokalisering.

Det anbefales, at estimering af finansieringsmulighederne vedr. administrative funktioner afventer en tilbundsående afdækning af afgrænsningen mellem administrative opgaver og administrationslignende opgaver.

3. Væsentlige konsekvenser af allerede truffne beslutninger er udeladt af analysen

Det er Sundheds- og Omsorgsudvalgets opfattelse, at budgetanalysen ikke tager højde for allerede vedtagne besparelser med konsekvenser for analysen. Det drejer sig om besparelser, som først slår igennem i 2008, og derfor ikke fremgår af de anvendte data fra starten af 2007. Som følge heraf overvurderes besparelspotentialet og dermed finansieringsmulighederne i forhold til Fælles Borgerservice. De væsentligste udeholdte besparelser er:

Vedtagne besparelser i relation til Koncernservice: I forbindelse med Koncernservice er der allerede vedtaget besparelser vedr. mere effektiv håndtering af bl.a. kreditor- og fakturahåndtering samt lønadministration (andre administrative sammenlægninger har vist, at disse processer typisk har det største besparelspotentiale). Besparelspotentialet som følge af samlokalisering vil derfor alene vedrøre mængdereduktioner (behandling af færre fakturaer, lønadministration for færre medarbejdere mv.). Det er Sundheds- og

Omsorgsudvalgets vurdering, at samlokaliseringen ikke kan forventes at føre til mærkbare mængdereduktioner ift. disse processer.

Vedtagen besparelse gennem flere og bedre fælles indkøbsaftaler: I forbindelse med budget 2008 er der vedtaget besparelser baseret på flere og bedre fælles indkøbsaftaler. Det er Sundheds- og Omsorgsudvalgets vurdering, at budgetanalysen ikke har taget højde herfor, og derfor overvurderer besparelspotentialet i forhold til indkøb.

Sundheds- og Omsorgsudvalget anbefaler, at der tages højde for de vedtagne besparelser i analysen af finansieringsmulighederne.

4. Det langsigtede og overordnede perspektiv er ikke indtænkt

Det er Sundheds- og Omsorgsudvalgets vurdering, at beslutningsgrundlaget ikke i tilstrækkelig grad integrerer hensynet til kommunens overordnede strategier og visioner og forberedelse på fremtidige udfordringer. Budgetanalysen afdækker således kun et brudstykke af den samlede problematik. Som følge heraf er det udvalgets vurdering, at der er en reel risiko for, at beslutninger gennemført på nuværende grundlag hurtigt vil vise sig at være uhensigtsmæssige. Sundheds- og Omsorgsudvalget anbefaler, at man som minimum indtænker følgende forhold:

- Sammenhængen mellem kommunens samlede kanalstrategi og etablering af fælles borgerservice, således at det samlede udbud af borgerbetjeningskanaler er ressourceeffektivt og tilpasset borgernes efterspørgsel. Det er bl.a. relevant at inddrage resultaterne af den planlagte analyse af digitalisering af borgerindgange. Ligeledes vurderer Sundheds- og Omsorgsudvalget, at det vil være relevant nedsætte en tværgående projektgruppe bestående af repræsentanter fra alle forvaltninger, som udarbejder et samlet implementeringsudspil vedr. kanalstrategien, herunder de fælles borgerservicecentre på tværs af hele byen. Et sådant udspil vurderes at kunne udarbejdes til 1. oktober 2007.
- Vurdering af ressourcefordelingen og –behovet på tværs af socialcenter, P/O-kontor og borgerservice. Her bør inddrages en evaluering af de oprindelige ressourcemæssige forudsætninger ift. de etablerede borgerservicecentre; herunder hvorvidt forudsætningerne svarer til det konstaterede aktivitets- og dermed ressourcebehov, og hvordan forudsætningerne er påvirket af de efterfølgende ændringer i organiseringen af borgerservice. I forbindelse hermed bør bl.a. fokuseres på, om bl.a. P/O-kontorer er blevet opgaveaflastet af de etablerede borgerservicecentre i det forudsatte omfang.

Endvidere bør analyser af arbejdsprocesser og –mængder inddrages for alle tre enhedstyper, herunder de planlagte LEAN-analyser af borgerservicecentre.

- Særlige faglige hensyn i forhold til den enkelte fagforvaltning. Det er Sundheds- og Omsorgsudvalgets vurdering, at eventuelle relevante særhensyn i forhold til det enkelte forvaltningsområde bør inddrages gennem grundige drøftelser mellem forvaltningerne.
- Langsigtede lokaliseringsbehov. Det fremgår af budgetanalysen, at det nuværende forslag indebærer en uopsigelig lejekontrakt, der binder kommunen for en 10-årig periode. Sundheds- og Omsorgsudvalget vurderer, at der er en særlig risiko forbundet med denne løsning, idet tidligere erfaringer har vist, at lokalebehovene ofte ændrer sig inden for en tiårig tidshorison. Som følge heraf er der en risiko for, at kommunen vil få behov for at købe sig ud af lejemålet inden kontraktens ophør, hvilket kan blive en dyr løsning.

Sundheds- og Omsorgsudvalget anbefaler, at beslutning om Fælles Borgerservice baseres på resultaterne af ovennævnte analyser. Dermed sikres, at beslutninger om Fælles Borgerservice træffes på et validt og velkvalificeret beslutningsgrundlag. Det er endvidere Sundheds- og Omsorgsudvalgets vurdering, at disse analyser vil kunne gennemføres, uden at det vil føre til forsinkelser af implementeringen af Fælles Borgerservice, jf. den nuværende tidsplan hvor Fælles Borgerservice i Valby planlægges åbnet 1.4.2008.

Øvrige kommentarer:

På foreliggende grundlag er det ikke muligt at vurdere, om den foreslåede løsning vil have u hensigtsmæssige konsekvenser for medarbejdernes fysiske arbejdsmiljø.

Endelig fremgår sammenhængen mellem overførsel af opgaver og ressourcer til borgerservice ikke klart, herunder hvordan denne sammenhæng påvirker finansieringen af Fælles Borgerservice.

Venlig hilsen

Mogens Lønborg