



Til Borgerrådgiverudvalget

10-04-2015

Sagsnr.
2015-0085728

Notat om konsekvenserne af personalereduktioner 2014-2015

Dokumentnr.
2015-0085728-1

Baggrund

Borgerrådgiveren nedlægger endnu en stilling medio 2015.

I forbindelse med Borgerrådgiverudvalgets møde den 27. marts 2015 bad formanden Borgerrådgiveren om et ”notat om konsekvenserne af, at Borgerrådgiveren mister en medarbejder i sommeren 2015. I notatet skal fremgå, hvad konsekvenserne er, set i lyset af de tiltag, som Borgerrådgiveren har iværksat med Målrettet Indsats mv.”.

Borgerrådgiveren har i et tidligere notat redegjort for konsekvenserne siden 2004 af, at Borgerrådgiveren årligt bidrager til effektiviseringspuljen¹.

Det fremgår af dette notat, at Borgerrådgiveren siden sin etablering i 2004 har afgivet, hvad der svarer til ca. halvanden medarbejder i effektiviseringsbidrag.

Borgerrådgiveren nedlagde en administrativ stilling (4/5 årsværk) i 2014 og nedlægger i sommeren 2015 en juriststilling (1/1 årsværk) for at holde budgettet for 2015 og frem. Den beskrevne reduktion af staben fra 2014 til 2015 udgør 1,8 årsværk eller 1/7 af staben.

Forudsat, at whistleblowerordningen forlænges efter 2015, forventer Borgerrådgiveren at kunne holde budgettet uden yderligere reduktion af staben, indtil de løbende effektiviseringsbidrag igen har reduceret budgettet for meget til at opretholde bemanningen på det nuværende niveau. Som led i budgetaftalen for 2015 blev Borgerrådgiveren fritaget for at bidrage til effektiviseringspuljen i 2015, hvilket udsætter tidspunktet for yderligere stabsreduktioner.

Konsekvenser for opgavevaretagelsen, herunder for Målrettet Indsats

Borgerrådgiverens nye tilsynskoncept, Målrettet Indsats skal imødekomme ønsket om mere konsultativ bistand, stigende sagspres og tilpasning til en tillidsbaseret organisation. Målrettet Indsats har således blandt andet til formål at reducere Borgerrådgiverens ressourceforbrug på konkrete klagesager samtidig med, at brugeroplevelsen bliver bedre, og at der frigives ressourcer til konsultativ bistand.

¹ Notat om personalemæssige konsekvenser af løbende effektiviseringsbidrag. Notatet er vedlagt som bilag.

En ressourcenedgang på 1/7 giver alt andet lige dårligere muligheder for at levere både hurtigere og mere effektiv sagsbehandling² og mere konsultativ bistand, og effekten forventes derfor at indebære en servicereduktion, medmindre antallet af utilfredse borgere spontant falder drastisk.

Servicereduktionen kan ske direkte over for borgerne ved kortere åbningstider, lavere bemanding i modtagelsen, langsommere sagsbehandlingstider, ventetid på møder, afvisning af flere borgere, optagelse af færre sager til gennemgang mv. Eller det kan ske over for forvaltningerne i form af færre ressourcer til konsultativ bistand.

Borgerrådgiveren foretrækker reduktionen i den sidstnævnte form på grund af Borgerrådgiverens opgavebeskrivelse og borgernes efterspørgsel efter Borgerrådgiverens hjælp i det kommunale system.

Det betyder imidlertid, at den konsultative bistand, som i høj grad efterspørges af det politiske niveau såvel som af forvaltningerne, vil blive reduceret. Dette er kontraproduktivt i forhold til Måltrettet Indsats og kan føre til et lavere service- og retssikkerhedsniveau i kommunen end ellers.

Konsekvensen af dette kan være flere utilfredse borgere, hvis klager skal behandles af forvaltningerne, Borgerrådgiveren eller af eksterne klageorganer, Folketingets Ombudsmand m.fl.

En prioritering som nævnt ovenfor giver derfor desværre kun mening for Borgerrådgiveren som institution og ikke for helhedstænkningen i kommunen i øvrigt, men alternativet (reduktion af servicen til borgerne) er efter Borgerrådgiverens opfattelse værre.

Af den kommende Borgerrådgiverens Beretning 2014 vil det fremgå, at der er forbedringer både i form af færre klager til Borgerrådgiveren og færre konstaterede fejl i forvaltningerne, hvilket er ganske opløftende, men Borgerrådgiveren modtager fortsat flere klager end normeret og forvaltningernes medholdsprocenter er fortsat over halvtreds, så der er et stykke vej endnu. Derfor er det naturligvis ærgerligt, at Borgerrådgiveren må skrue ned for den konsultative bistand, netop som den synes at få en effekt.

Der skal dog ikke herske tvivl om, at Borgerrådgiveren vil sørge for, at servicereduktionen vil blive så lidt mærkbar for borgerne som muligt.

² Hertil kommer, at de IT-problemer, som blev identificeret hos Borgerrådgiveren i sommeren 2013 (og var forventet løst af KS inden påske 2014) fortsat lægger en øvre grænse for medarbejdernes effektivitet.