



Svendborg
Kommune

**Oversigt over indkomne hørings svar vedr.
Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets
sparekatalog / Budget 2022 (pkt. 1-3)**

Høringsperiode: 19.-30. november 2021

Svendborg Kommune
Social og Sundhed
Svinget 14
5700 Svendborg

Telefon: 6223 3000
social@svendborg.dk
www.svendborg.dk

Sagsnr.: 21/25808
Dok.nr.: 1

1. december 2021

Spilmo

Nr.	Afsender:	Vedr. pkt.:
1	A-MED i Borger- og Arbejdsmarkedsafdelingen	1-3
2	Personalet i team Borgerservice	1-3

Høringssvar budget 2022-2025

Medarbejderne i A-MED for Borger- og arbejdsmarkedsafdelingen vil gerne afgive følgende høringssvar:

Ydelsen:

I det fremsendte reduktionsforslag på driften er lagt op til reduktion på kr. 974.000, - fordelt på 3 afdelinger. Der er tale om personalereduktion.

På team ydelser er der lagt op til en besparelse på kr. 430.000, - som vurderes kan ske som følge af implementering af nyt IT-system.

Hvis man vælger, at der skal ske personalereduktion, vil det medføre serviceforringelser ikke kun overfor borgerne, men også overfor kolleger i andre afdelinger i jobcentret som er afhængig af Ydelsen.

Hver gang der spares på telefontiden, sker henvendelserne til jobrådgiverne i stedet.

Reduktion vil også betyde serviceforringelser for arbejdsgivere som er afhængig af kontakt til jobcenteret.

Jobcenter:

Personalereduktion Jobcentret på kr. 373.000.- vil betyde serviceforringelser overfor borger og eksterne samarbejdspartner, samt jobcentrets tværfaglige/interne samarbejde med andre afdelinger i Kommunen.

Jobcenteret har i 2021 sparet kr. 300.000, - i forbindelse med tidlig pension (Arne pension).

I 2022 forventes der yderligere og større besparelser grundet tidlig pension.

Såfremt besparelsen udmøntes, vil det ligeledes påvirke medarbejdernes mulighed for at bruge deres faglighed. Dette vil også påvirke trivslen og generelt det samlede psykiske arbejdsmiljø.


Ulla Mikkelsen


Marianne Pedersen


Lotte Theilsø

26.11.2021

Personalereduktion i Borgerservice

Kort resumé:

Personalereduktion i Borgerservice

Påvirkning af serviceniveau:

En personalereduktion i Borgerservice vil blandt andet betyde færre udstedte tider til borgerne og dermed færre ekspeditioner i Borgerservice. Borgerne vil med andre ord opleve længere ventetid på næste ledige tid, og det kan få konsekvenser for borgerne.

Lad os her komme med en række eksempler på, hvad serviceforringelser i Borgerservice kan betyde af forsinkelser for borgerne:

- Borgere kan risikere ikke at kunne tilgå deres digitale post, netbank, bestille coronatest/vacciner m.m., hvis de ikke kan få et nyt nøglekort eller en ny kode til NemID. Det kan betyde, at borgeren ikke kan reagere på post fra det offentlige, fx indkaldelser fra sygehuset eller sende relevant dokumentation til Jobcenter Svendborg, og det kan have konsekvenser for borgerens livssituation.
- Borgere kan risikere ikke at kunne blive indrejst og dermed blive en del af Danmarks sygeforsikring.
- Udsatte borgere kan risikere ikke at få deres udbetalinger.
- Borgere kan risikere at miste førerretten til erhvervskørekort, hvis vi ikke kan sagsbehandle tids nok.

Der vil fortsat være akuttider til rådighed i Svendborg Borgerservice, som uddeles til borgere via visitation i kommunens hovedtelefon (call). En funktion, som Borgerservice også varetager. Vi kan dog risikere, at der på sigt vil være færre akuttider, og at de borgere, der virkelig har brug for denne mulighed, vil stå uden hjælp grundet mindre bemanning til varetagelse af akutsituationer.

En reduktion i personalet i Borgerservice kan ligeledes få betydning for vores samarbejdspartnere. Borgerservice betjener fx en lang række kørelærere, som er afhængige af, at vi hurtigt kan sagsbehandle, før de kan gå videre med deres elever. Vores arbejde har med andre ord betydning for deres forretning.

Efter politisk ønske har vi i efteråret 2021 søsat projekt Mobil Borgerservice, som har til mål at servicere borgerne i nærmiljøet. Vi har med andre ord øget serviceniveauet i Svendborg Borgerservice med dette tiltag efter politikernes ønske. Vi har fået tilført 22 timer pr. uge til Mobil Borgerservice, men alligevel er det en opgave, der vanskeliggør planlægningen af bemanningen i Borgerservice, som det ser ud nu. Vi sender to medarbejdere afsted tre dage hver uge, året rundt. Vi har derfor svært ved at se, hvordan denne serviceforøgelse kan fortsætte i samme omfang, hvis vi står overfor en personalereduktion. Ydermere var meningen med reduktion af skranker i vores front-ekspedition grundet arealeffektiviseringen netop at kunne opretholde et vist serviceniveau ved at sende Mobil Borgerservice ud til borgerne.

Færre personaleressourcer vil også betyde længere kø hos call. Det kan medføre flere borgere, der ikke oplever at få den tilfredsstillende vejledning, når de ringer til Svendborg Kommune til stor frustration for både borgere og medarbejdere. Med længere kø i call vil det også betyde en reduktion i muligheden for at viderestille borgerne til kommunens andre afdelinger inden for de respektive afdelingers åbningstid. Ligesom der vil være mindre tid til straksafklaring samt generelle råd og vejledning til borgerne.

En reduktion i personalet og dermed serviceforringelser for borgerne står også i kontrast til den brugertilfredshedsundersøgelse, som er foretaget hen over sensommeren og efteråret. Her har borgerne

haft mulighed for at ytre deres mening om den nuværende service, og vi undrer os over, at man vælger at lave serviceforringelser i Borgerservice kort tid efter, at der er foretaget en vurdering af den aktuelle service. Vi frygter, at det kan betyde utilfredshed blandt borgerne, som medarbejderne i Borgerservice skal stå på mål for.

Påvirkning af andre områder:

Besparelser i Jobcenter Svendborg og dermed færre samtaler med borgerne vil få den konsekvens for Borgerservice, at vi vil møde flere frustrerede borgere i call og i fronten. Vi vil skulle modstå et større pres på telefoniske henvendelser på dette grundlag.

Besparelser i Team Ydelse og dermed begrænset mulighed for at udvide deres telefontider for borgerne vil betyde fortsat mange frustrerede borgere i call, der forgæves forsøger at få fat i medarbejdere i Team Ydelse. Vi skal derfor kunne bemande et tilsvarende callpersonale for at kunne opretholde servicen overfor disse borgere.

Hidtil har Borgerservice op til fem gange årligt bidraget med undervisning i NemID (fremover MitID) på VUC samt i 9.-10. klasser på en række skoler. Dette vil vi i fremtiden have sværere ved at nå.


Personalemæssige konsekvenser:

Borgerservice er Svendborg Kommunes ansigt udadtil. Det er os, der møder den glade borger. Men det er også os, der møder den frustrerede borger. Med en personalereduktion og stadig flere ekstraopgaver, såsom MitID, undtagelse for coronapas og ekstra varmetillæg som de seneste, vil vi i fremtiden skulle løbe endnu stærkere, end vi gør i dag. Det kan vi ikke. Personalet i Borgerservice oplever allerede en presset hverdag, der har resulteret i et presset arbejdsmiljø. Fleksibilitet er et væsentligt element for hverdagens trivsel i Borgerservice og en forudsætning for, at vi sammen kan løfte alle opgaver. Men den fleksibilitet vil med færre personaleressourcer blive forringet.

Brok og frustration blandt borgere, både dem vi møder i call og i fronten, har stor indvirkning på hverdagen og arbejdsmiljøet i Borgerservice. Med længere kø i call og færre udstedte tider i front kan vi frygte mere af dette i fremtiden og dermed større pres på os som medarbejdere.

Med en reduktion i personalegruppen vil vi i fremtiden ikke have tid til kompetenceudvikling blandt medarbejderne, ligesom der ikke vil være tid til oplæring af personale i nye opgaver. Blandt andet også under spidsbelastede perioder og med ekstraordinære åbningstider, fx under valg, hvor vi vil få brug for yderligere hjælp fra medarbejdere fra andre afdelinger i Svendborg Kommune. Disse medarbejdere skal også læres op, men det vil der måske ikke være mulighed for.

Generelt kan færre personaleressourcer få betydning for vores serviceniveau, og dermed betydning for vores trivsel på arbejdspladsen, da vi motiveres af at yde en høj service for Svendborg Kommunes borgere. God service er kernen i vores arbejde.



På vegne af Team Borgerservice

29.11.2021